

# ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА

(утверждены и введены в действие с 20.04.2011 приказом авиакомпании №. 54/1/ОД)

## І. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны на основе Правил воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденных приказом Министерства транспорта и связи Украины № 216 от 23.04.2010, зарегистрированным в Министерстве юстиции Украины в 11.08.2010 под № 669/17964 (далее – Правила МТСУ). В тех аспектах воздушных перевозок пассажиров и багажа, которые не освещены в настоящих Правилах, ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» подчиняется правилам Министерства транспорта и связи Украины. При возникновении расхождений относительно толкования положений настоящих Правил преимущество отдается тексту Правил МТСУ.

2. Обеспечение авиационной безопасности во время авиaperезовок пассажиров и багажа осуществляется в соответствии с Законом Украины «О Государственной программе авиационной безопасности гражданской авиации», прочих нормативно-правовых актов, разработанных на основании указанной Программы.

3. Целью настоящих Правил является установление общих условий перевозки пассажиров и багажа воздушным транспортом ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина», при которых обеспечиваются надлежащий уровень безопасности полетов и качество обслуживания, а также принципы и ответственность субъектов хозяйственной деятельности во время воздушных перевозок пассажиров и багажа, включая обслуживание, которое относится к этим перевозкам.

4. Настоящие Правила распространяются на персонал ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина», ее агентов, пассажиров авиакомпании, которые забронировали места или приобрели билеты на рейс авиакомпании.

5. Правила применяются ко всем видам воздушных перевозок пассажиров и багажа (включая обслуживание, которое относится к такой перевозке), которые осуществляет ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» за плату или по найму, а также к перевозкам воздушным транспортом, которые осуществляются бесплатно.

6. Агент, служащий или представитель авиакомпании обязаны строго придерживаться положений настоящих Правил и не имеют права дополнять или изменять их положения.

## ІІ. Термины, определения и сокращения

**Авиакомпания** – ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина».

**Агент по обслуживанию** – субъект аэропортовой деятельности, уполномоченный авиакомпанией осуществлять операции по наземному обслуживанию пассажиров и багажа.

**Акт о ненадлежащей перевозке багажа (PIR)** – документ, оформленный агентом по розыску багажа в аэропорту в присутствии пассажира немедленно при выявлении и фиксации факта утери багажа, повреждения багажа, недостатка содержимого багажа или задержки в перевозке багажа, который подписывается агентом по розыску багажа и пассажиром.

**Багаж** – предметы, имущество и другая личная собственность пассажира, перевозимые на воздушном судне.

**Багажная ведомость** – документ, удостоверяющий принятие и передачу зарегистрированного багажа лицами, которые отвечают за его сохранность.

**Багажная идентификационная бирка (багажная бирка)** – документ, выданный авиакомпанией для идентификации зарегистрированного багажа.

**Багажная квитанция** – часть билета, которая удостоверяет принятие к перевозке зарегистрированного багажа.

**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 нижеприведенных документов применяется относительно договора перевозки, будет означать Конвенцию по унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанную в Варшаве 12.10.29, с изменениями, внесенными Гаагским протоколом, подписанным в Гааге 28.09.55; Конвенцию, дополняющую Варшавскую конвенцию, для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, осуществляемых

лицами, не являющимися перевозчиками по договору, подписанную в Гвадалахаре 18.09.61 (используется во время внутренних воздушных перевозок).

**Исключительные условия** – условия, при которых перевозки 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 последствий стихийного бедствия или аварии и т. д.

**Отказ в перевозке** – отказ авиакомпании в перевозке пассажира или его багажа рейсом, несмотря на его присутствие для посадки на борт, за исключением существования разумных оснований для отказа в посадке, таких как: охрана здоровья, обеспечение безопасности или ненадлежащее оформление необходимой для перевозки документации (паспорт, виза, билет и т. д.).

**Внутренняя перевозка** – перевозка пассажиров и их багажа, при которой пункт отправки и пункт назначения, а также все предусмотренные остановки расположены на территории Украины.

**Утерянный багаж** – багаж пассажира, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня, начиная со дня, когда багаж должен был прибыть в пункт назначения вместе с пассажиром.

**Групповая перевозка** – перевозка группы лиц, имеющих общую цель путешествия. Минимальное количество лиц в группе устанавливается авиакомпанией.

**Депортированные лица** – лица, которые прибыли в страну законным или незаконным путем и которым через определенное время было приказано выехать из страны по распоряжению государственных органов (конвоируемые и не конвоируемые).

**Дипломатический багаж** – дипломатическая почта, перевезенная дипломатическим курьером.

**Дни** – календарные дни, включая все семь дней недели, праздничные, выходные и нерабочие дни. Для определения срока действительности перевозочной документации, актов и других документов, а также сроков окончания перевозки, сроков давности для предъявления претензий отсчет начинается с 00 часов суток, следующих за сутками, когда случилось событие или совершено действие; остаток времени этих суток в расчет не берется. Если окончание срока, указанного выше, приходится на праздничный или выходной день, то днем окончания срока является первый за ним рабочий день.

**Договор чартера (фрагтования) воздушных судов** – соглашение, по которому одна сторона (фрагтовщик) обязывается предоставить второй стороне (фрагтователю) за плату всю или часть вместимости в одном или нескольких воздушных судах на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа.

**Дополнительный рейс** – рейс, который выполняется вне расписания по тому же маршруту, что и регулярный.

**Электронный билет** – электронный документ, включающий распечатку маршрута (маршрутные квитанции), электронные купоны и, в случае применимости, посадочный документ.

**Электронный купон** – часть электронного билета, которая используется для перевозки на соответствующем рейсе, или другой документ, его заменяющий, который хранится в базе данных автоматизированной системы бронирования авиакомпании.

**Зарегистрированный багаж** – багаж пассажира, который принят авиакомпанией под свою ответственность для перевозки и своевременной доставки и на который авиакомпания оформила багажную квитанцию и выдала багажную идентификационную бирку.

**Применяемые законы** – законы, постановления и распоряжения, а также прочие нормативно-правовые акты, которые регулируют осуществление воздушных перевозок пассажиров и багажа любого государства, с территории, на территорию и через территорию которого осуществляются перевозки пассажиров и багажа.

**Сбор** – утвержденная в установленном порядке сумма, которая взимается авиакомпанией, агентом или другими компетентными органами сверх тарифа за специальное или дополнительное обслуживание во время перевозки пассажира или его багажа.

**Испорченный билет** – билет, состояние которого по вине пассажира не дает возможности идентифицировать или прочесть информацию, которая содержится в нем.

**Смешанная перевозка** – перевозка, которая осуществляется с использованием разных видов транспорта по одному перевозочному документу при участии воздушного транспорта.

**Скидка** – установленное правилами авиакомпании снижение применимого тарифа.

**Остановка на маршруте (Stopover)** – предварительно согласованная между авиакомпанией и пассажиром временная остановка в перевозке в любом пункте, кроме пунктов отправки и назначения.

**Интерлайн-соглашение** – соглашение о взаимном признании перевозочной документации и проведении соответствующих взаиморасчетов.

**Билет** – документ, имеющий название «Пассажирский билет и багажная квитанция», в том числе электронный билет, выданный авиакомпанией (ее агентом), который содержит условия договора перевозки и сообщения, вместе с полетными и пассажирским купонами.

**Квитанция платного багажа** – документ, подтверждающий оплату перевозки сверхнормативного багажа или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за заявленную ценность багажа.

**Класс обслуживания (бизнес, эконом)** – перечень и нормы предоставления пассажиру услуг в соответствии с оплаченным тарифом.

**Код авиакомпании** – условное литерное или литерно-цифровое обозначение авиакомпании, предоставленное IATA в соответствии с установленным порядком, которое применяется для идентификации авиакомпании в АСБ/ГРС.

**Коммерческие соглашения** – любые соглашения между авиакомпаниями, кроме агентского соглашения, касающиеся предоставления ими общих услуг, связанных с воздушными перевозками пассажиров и багажа.

**Компенсация в порядке регресса** – компенсация расходов за счет третьего лица.

**Конфиденциальный тариф** – тариф, не поданный в структуру опубликованных тарифов авиакомпании.

**Маршрут-квитанция (Itinerary/Receipt)** – документ(ы), который(е) являе(ю)тся составной частью электронного билета и содержит(ат) необходимые сведения (например, фамилия пассажира, маршрут, тариф и т. д.), извещения и уведомления.

**Международная перевозка** – перевозка, в которой пункт отправки и пункт назначения, независимо от того, была или нет остановка в перевозке или перегрузки, расположены на территории двух разных стран или на территории одной страны, если согласованная остановка предусмотрена на территории другой страны.

**Место отправки** – пункт, указанный в билете, с которого начинается перевозка пассажира и его багажа.

**Место назначения** – пункт, указанный в билете, в котором заканчивается перевозка пассажира и его багажа.

**Место трансфера (пункт трансфера)** – промежуточный аэропорт (пункт), указанный в билете, в котором, в соответствии с договором воздушной перевозки, пассажир в течение 24 часов осуществляет пересадку с одного рейса на другой для дальнейшего продвижения по маршруту.

**Монреальская конвенция** – Конвенция об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок, подписанная 28.05.99 в городе Монреале. Применяется во время международных воздушных перевозок.

**Незарегистрированный багаж (ручная кладь)** – багаж пассажира, который во время перевозки находится, при согласии перевозчика, в салоне воздушного судна под контролем пассажира и удостоверяется специальной биркой.

**Недостаток багажа** – прибытие багажа пассажира в пункт назначения в меньшем количестве по массе по сравнению с данными, указанными в перевозочных документах пассажира.

**Несопровождаемый багаж** – багаж, который принят к перевозке отдельно от пассажира и оформлен грузовой накладной.

**Несопровождаемые дети** – дети в возрасте, установленном авиакомпанией от 5 до 12 лет, которые путешествуют без сопровождения взрослых (без родителей или опекунов и не доверены никому из пассажиров). По просьбе родителей (опекунов) как несопровождаемые могут перевозиться дети до 16 лет.

**Нормальный тариф** – полный тариф без любых ограничений относительно его применения, утвержденный и опубликованный авиакомпанией как нормальный тариф, тариф с минимальными ограничениями в части его использования, установленный для перевозки в бизнес-классе или эконом-классе и опубликованный как нормальный тариф в автоматизированных системах бронирования.

**Опубликованный тариф** – тариф, представленный в опубликованной структуре тарифов авиакомпании.

**Основное и постоянное местожительство** – одно зафиксированное и постоянное местожительство пассажира на момент события. Гражданство пассажира не является определяющим фактором для определения постоянного местожительства.

**Окончательное время оформления пассажиров** – время, после окончания которого пассажиры, не успевшие пройти регистрацию или на посадку к самолету, не принимаются к перевозке на соответствующий рейс.

**Пассажир** – лицо (за исключением членов экипажа и дополнительных специалистов на борту воздушного судна, работников эксплуатанта воздушного судна, уполномоченного представителя соответствующего национального органа регулирования или лица, сопровождающего груз), которое перевозится воздушным судном при согласии авиакомпании согласно договору перевозки.

**Пассажир с ограниченной подвижностью** (Passenger with reduced mobility – PRM) или инвалид – это пассажир, подвижность которого во время использования транспорта является ограниченной в виду любой

физической (сенсорной или опорно-двигательной, постоянной или временной) или умственной недееспособности, или по любой другой причине, или такой, как преклонный возраст, и состояние которого требует соответствующего внимания и приспособливания к его особым потребностям в обслуживании, которое является доступным для всех пассажиров.

**Пассажир транзитный** – пассажир, который согласно договору международной воздушной перевозки дальше перевозится тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт.

**Пассажир трансферный** – пассажир, который согласно договору международной воздушной перевозки направляется в пункт трансфера (пересадки) одним рейсом, а дальше перевозится другим рейсом той же или другой авиакомпании.

**Пассажирский купон (или пассажирская квитанция)** – часть пассажирского бумажного билета, которая остается у пассажира после осуществления перевозки и к которой добавляются уведомления относительно условий перевозки пассажира.

**Перевозчик** – лицо (в том числе ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина»), которое имеет постоянное место деятельности в Украине, перевозящее или принимающее на себя обязательство перевезти пассажира или его багаж в соответствии с билетом, а также принимающее на себя обязательство предоставления всех других услуг, связанных с такой перевозкой. С целью освобождения от ответственности или ограничения ответственности, предусмотренной или установленной настоящими Правилами, термин «Перевозчик» включает агентов, служащих, представителей и подрядчиков перевозчика, если настоящими Правилами не предусмотрено иное.

**Подтвержденное бронирование** – бронирование, которое было сделано в автоматизированной системе бронирования и подтверждено авиакомпанией. Обозначается в билете (электронном билете) пометкой «ОК».

**Платный багаж (сверхнормативный)** – часть массы (веса) багажа, которая превышает установленную авиакомпанией норму бесплатной перевозки багажа и оплачена пассажиром в соответствии с установленными тарифами, а также предметы, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа (крупногабаритный багаж; спортивный инвентарь; домашние (прирученные) животные, птицы, за исключением собак-поводырей, которые сопровождают слепых и глухих пассажиров; багаж, заявленная ценность которого превышает предел ответственности авиакомпании, установленный Варшавской конвенцией и Гаагским протоколом).

**Возврат сумм** – выплата пассажиру или лицу, его представляющему, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы.

**Воздушная перевозка** – перевозка пассажиров, багажа, грузов или почты, которая осуществляется воздушным судном на основании соответствующего договора воздушной перевозки. Перевозка может быть международной и внутренней.

**Полетный купон** – часть пассажирского билета или, в случае электронного билета, электронный купон, в котором определены соответствующие пункты отправки и прибытия, между которыми купон является действительным для перевозки пассажира и багажа.

**Потенциально опасные пассажиры** – категория пассажиров, которые осуществляют перелет в принудительном порядке (конвоируемые, депортированные) в сопровождении уполномоченных сотрудников соответствующих органов.

**Повреждение багажа** – ущерб, при котором в результате физических или химических изменений багаж частично или полностью обесценивается и становится непригодным для дальнейшего использования.

**Правила авиакомпании** – правила, инструкции и технологии, установленные авиакомпанией, которые используются во время перевозки пассажиров и багажа, в том числе правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, правила применения тарифов, стандарты обслуживания пассажиров и багажа, порядок рассмотрения претензий.

**Претензия** – составленное в письменной форме требование заинтересованного лица о возмещении ущерба (убытка), который возник в результате внутренней или международной воздушной перевозки.

**Рейс с избытком бронирования** – рейс, на который количество пассажиров, имеющих подтвержденное бронирование и прибывших на регистрацию до наступления окончательного времени оформления пассажиров, превышает количество имеющихся мест на рейсе.

**Разумные сроки** – период времени, разумный предел длительности которого в течение воздушной перевозки пассажира (багажа) составляет не больше трех часов сверх времени начала и завершения полета, определенного в расписании движения авиакомпании. Понятие используется для определения сроков наступления ответственности авиакомпании перед пассажирами для рейсов, которые подпадают под действие Варшавской конвенции.

**Регулярная перевозка (регулярный рейс)** – рейс, входящий в серию полетов, связанных с перевозкой пассажиров, груза и почты, которые доступны для общего платного пользования и выполняются согласно

официально утвержденному расписанию движения между одними и теми же двумя или более пунктами, независимо от коммерческой загруженности. К регулярным рейсам относятся утвержденные в расписании дополнительные рейсы этой серии, выполняющиеся этим же эксплуатантом.

**Сегмент маршрута** – часть перевозки между двумя пунктами, которая является составной частью полного маршрута и оформляется на одном полетном купоне.

**Специальное право заимствования** (далее СПЗ) – расчетная денежная единица, которая используется Международным валютным фондом (далее МВФ) и определяется как корзина валют, состав которой периодически пересматривается МВФ для отображения относительного значения валют в мировой торговле и финансовых системах.

**Специальный тариф** – опубликованный авиакомпанией тариф, который имеет определенные ограничения в части его приложения.

**Специальные условия** – условия перевозки пассажиров и багажа, которые возникают вследствие несоответствия положений настоящих Правил правилам другой страны, или если правилами другой страны установлен более низкий уровень относительно условий перевозок, чем тот, который установлен настоящими Правилами, или если другой страной требуется соблюдение ее правил и при этом ставится под угрозу выполнение договора перевозки.

**Субъект аэропортовой деятельности** – эксплуатант аэропорта или иное юридическое лицо, осуществляющее аэропортовую деятельность.

**Субъект, оказывающий агентские услуги по продаже авиационных перевозок (агент по продаже)**, – субъект ведения хозяйства, осуществляющий деятельность по продаже авиационных перевозок по поручению авиаперевозчика или генерального агента на основании соответствующего договора.

**Тариф** – сумма, установленная авиакомпанией за перевозку пассажира или единицы массы либо объема багажа по соответствующему маршруту и соответствующему классу обслуживания.

**Тарифные нормативы** – установленные и опубликованные авиакомпанией тарифы и правила их применения.

**Согласованные места остановки** – пункты (кроме пунктов отправки и назначения), которые определены в билете или приведены в расписании движения авиакомпании как запланированные пункты остановок на маршруте перевозки.

**Форс-мажорные обстоятельства** – обстоятельства непреодолимой силы, необычные и непредсказуемые обстоятельства вне контроля авиакомпании и пассажира, последствий которых нельзя было избежать, даже приложив наибольшие усилия.

**Чартерная воздушная перевозка** – нерегулярная воздушная перевозка, которая осуществляется на основании договора чартера (фрахтования), по которому авиакомпания предоставляет фрахтовщику или фрахтовщикам за плату определенное количество мест или всю вместимость воздушного судна на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза или почты, указанных фрахтовщиком.

АВК – аэровокзальный комплекс.

АСБ/ГРС – автоматизированная система бронирования/глобальная распределительная система.

ВС – воздушное судно.

САБ – Служба авиационной безопасности аэропорта.

BSR – банковский курс продажи валюты.

IATA – Международная ассоциация воздушного транспорта.

### III. Соблюдения законов и требований государственных органов

1. Права и обязанности авиакомпании и пассажиров регулируются:

- многосторонними, двусторонними международными договорами и соглашениями Украины;
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом Министерства транспорта и связи Украины № 216 от 23.04.2010;
- другими законодательными актами Украины;
- действующими правилами;
- соглашениями, одной из сторон которых является Авиакомпания, и которые касаются перевозки пассажира согласно заключенному договору.

2. Во время перевозки пассажиров и багажа следует руководствоваться действующими законами, постановлениями, правилами и предписаниями государственных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

3. При несоответствии любых положений действующих правил положениям конвенций, законов, постановлений, правил и предписаний, которые не могут нарушаться при согласии сторон, такие положения

остаются действующими в том случае, если они явно не противоречат указанным конвенциям, законам, постановлениям, правилам и предписаниям.

4. При перевозке до пунктов и из пунктов США и Канады нужно руководствоваться правилами перевозок этих государств даже в том случае, если они отличаются от действующих правил.

## **IV. Сфера использования**

### **Глава 1. Общие условия перевозки**

1. Настоящие Правила применяются к любой международной или внутренней перевозке пассажиров или багажа, которая осуществляется воздушным судном за плату или по найму, а также к перевозкам воздушным транспортом, которые осуществляются авиакомпанией бесплатно.

2. Настоящие Правила применяются к пассажиру, который путешествует рейсом (рейсами) согласно билету. Определение авиакомпании как перевозчика на такой рейс является подтверждением существования договора перевозки на такой рейс между авиакомпанией и пассажиром, который указан в билете.

3. Все перевозки пассажиров и багажа, указанные в пункте 1 главы 2 раздела IV настоящих Правил, являются объектом правил авиакомпании, а также тарифных нормативов авиакомпании, действующих на дату выдачи билета (оформления электронного билета), а если такую дату невозможно определить – на дату начала перевозки. Во время перевозки пассажиров и багажа применяются правила, тарифы и сборы, которые действуют на дату оформления билета.

4. Правила МТСУ и настоящие Правила авиакомпании, а также тарифные нормативы авиакомпании с внесенными в них изменениями не могут быть применены к договору перевозки пассажира и багажа без уведомления об этом пассажира после даты выдачи билета, кроме случаев, когда это может требоваться согласно применимым законам.

5. Перевозки пассажиров и багажа, относительно которых невозможно обеспечить соответствие настоящим Правилам, авиакомпания имеет право осуществлять только при специальных условиях, предусмотренных главой 2 этого раздела.

6. Настоящие Правила не применяются во время перевозок пассажиров и багажа, осуществляемых при исключительных условиях, которые не относятся к обычным операциям и процедуре организации перевозок пассажиров и багажа.

### **Глава 2. Специальные условия перевозки**

1. Если авиакомпанией доказано, а соответствующим государственным органом признано, что положения настоящих Правил практически невозможно выполнить и что установленные настоящими Правилами общие условия перевозок пассажиров и багажа могут быть обеспечены за счет использования альтернативных средств, то такой орган может утвердить единичную операцию или запланированную серию нескольких операций по перевозке пассажиров и багажа при специальных условиях. Общий уровень качества и безопасности во время таких перевозок должен быть по меньшей мере эквивалентным уровню, который обеспечивался бы во время выполнения всех установленных настоящими Правилами требований.

2. Правила авиакомпании относительно использования специальных тарифов и перевозок отдельных категорий пассажиров и багажа также являются специальными условиями перевозки.

## **V. Обеспечение качества перевозок пассажиров и багажа**

1. Правила МТСУ и настоящие Правила являются составной частью программы авиакомпании по обеспечению качества воздушных перевозок пассажиров и багажа.

2. Внесение изменений в настоящие Правила осуществляет исключительно ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» путем рассмотрения предложений работников и агентов авиакомпании, пассажиров, других перевозчиков, Госавиаадминистрации и других государственных органов.

## **VI. Билет**

### **Глава 1. Договор перевозки**

1. Договор воздушной перевозки пассажира – соглашение, по которому авиакомпания обязывается перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив пассажиру место и обслуживание на воздушном судне, которое выполняет рейс, указанный в билете.

2. Пассажирский билет и багажная квитанция являются подтверждением заключения договора о перевозке и отображают его условия. Отсутствие, ошибки в оформлении или утеря билета и багажной квитанции не влияют на действительность договора перевозки.

3. Билет предоставляет пассажиру право на перелет соответствующим рейсом (рейсами) и обязывает авиакомпанию осуществить соответствующую перевозку пассажира и его багажа, а также оказать другие услуги, связанные с перевозкой, согласно условиям договора перевозки, кроме случаев, определенных в пункте 5 этой главы.

4. Условия договора перевозки, которые прилагаются к билету, содержат пределы ответственности авиакомпании во время перевозки пассажиров и багажа в соответствии с Монреальской или Варшавской конвенцией, в зависимости от того, какая из этих конвенций применяется, и другие основные положения в соответствии с Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа МТСУ.

5. Лицо не будет иметь права на перелет рейсом, а авиакомпания или лицо, уполномоченное авиакомпанией, имеет право признать билет недействительным, если:

- лицо не оплатит соответствующий тариф за перевозку или не заключит кредитное соглашение с авиакомпанией;
- лицо предъявит поврежденный билет или билет, в который были внесены изменения не авиакомпанией или ее уполномоченным агентом по продаже;
- установлено, что билет приобретен посредством фальшивой/краденой или недействительной платежной карты (кредитной карты);
- лицо не предъявит билет, содержащий полетный купон на соответствующий рейс, все другие неиспользованные полетные купоны, а также пассажирский купон;
- неверно применен тариф не по вине авиакомпании;
- лицо не в состоянии подтвердить то, что электронный билет был предоставлен ему должным образом (в случае оформления электронного билета).

6. Билет выдается пассажиру на руки (если билет электронный, то выдается распечатка квитанции электронного билета) после оплаты соответствующего тарифа и аэропортовых сборов. Выдача билета, приобретенного по безналичному расчету, со скидкой или бесплатно, осуществляется только после выполнения всех необходимых формальностей (подробную информацию можно получить у представителя авиакомпании).

7. Билеты, признанные недействительными по вине авиакомпании, при необходимости перевозки пассажира подлежат переоформлению. Билеты, признанные недействительными по причине, не зависящей от авиакомпании, подлежат исключению без переоформления. Во всех случаях авиакомпанией или лицом, которое представляет ее интересы, составляется акт, копия которого предоставляется пассажиру.

8. Лицо, обнаруженное на борту ВС без билета или с билетом, который авиакомпания признала недействительным, подлежит высадке из самолета.

9. О выявлении на борту пассажиров без билетов составляется соответствующий акт и сообщается подразделению органа государственного управления в сфере авиации, к компетенции которого относится осуществление контроля обеспечения авиационной безопасности.

10. Пассажир обязан хранить билет и другие перевозочные документы до окончания перевозки, а в случае возникновения претензии – до времени ее разрешения. Билет и другие перевозочные документы, которые выдавались пассажиру, должны быть предъявлены по первому требованию должностных лиц авиакомпании (аэропорта, агента по обслуживанию и т. д.).

## **Глава 2. Утраченный или испорченный билет**

1. Лицо, не имеющее или не могущее предъявить действительный и должным образом оформленный билет, который содержит пассажирский и соответствующие полетные купоны, к перевозке не допускается.

2. В случае утери или порчи билета (его части) пассажиром авиакомпания по ходатайству пассажира может заменить такой билет (его часть) путем выдачи дубликата билета при условии подписания пассажиром соглашения о возмещении авиакомпании убытков вплоть до стоимости оригинала билета, которые понесла или может понести авиакомпания в связи с использованием оригинала билета третьим лицом. Если пассажир не подписывает такое соглашение, авиакомпания, выдающая дубликат билета, имеет право потребовать от пассажира оплатить его полную стоимость. Авиакомпания имеет право взыскать с пассажира плату за услуги по оформлению дубликата билета в размере 50 долларов США, если утеря или порча не были обусловлены ее

(или ее агента) небрежностью. В случае утери или порчи билета другой авиакомпания дубликат билета оформляется только при наличии письменного согласия такой авиакомпании.

3. Дубликат авиабилета выдается только на неиспользованную часть маршрута перевозки.

4. Авиакомпания имеет право отказать пассажиру в выдаче дубликата билета, если:

- пассажир не подписал соглашение, предусмотренное пунктом 2 этой главы, и отказался оплатить услуги по оформлению дубликата билета;

- пассажир требует выдачи дубликата билета в аэропорту в день выполнения рейса, если до вылета рейса согласно расписанию остается менее трех часов или рейс выполняется в часы, когда офис авиакомпании, который должен предоставить согласие, не работает.

5. В случае утери, повреждения или порчи билета, выданного другой авиакомпанией, дубликат оформляется только при получении письменного разрешения этой авиакомпании.

6. Дубликат билета не подлежит возвращению или переоформлению. Сумма, которая взимается за оформление дубликата, пассажиру не возвращается. В дубликате воссоздаются все данные, которые были указаны в оригинале билета.

### **Глава 3. Запрет на передачу билета**

1. Билет может быть использован для перевозки только тем лицом, фамилия и имя которого указаны в билете.

2. С целью выполнения требований пункта 1 этой главы авиакомпания имеет право требовать от пассажира идентифицировать себя.

### **Глава 4. Срок действия и действительность билета**

1. Срок действия билета включает:

- общий срок действия билета;

- срок действия для перевозки.

2. Общий срок действия билета дает право пассажиру использовать билет для всех операций, предусмотренных правилами авиакомпании, в том числе для получения места на определенные рейс и дату, возвращение, полностью или частично, стоимости неиспользованной перевозки и других расчетов, установленных правилами авиакомпании.

3. Общий срок действия охватывает период времени от момента выдачи билета и до окончания срока, который предусмотрен для получения денег за неиспользованный билет правилами применения тарифов авиакомпании.

4. Билет с гарантированной датой вылета дает право на перевозку пассажира и его багажа из указанного в нем начального аэропорта, аэропорта трансфера, остановки или аэропорта обратной перевозки только в день и рейсом, которые указаны в билете.

5. Билет с открытой датой дает право на перевозку из соответствующего аэропорта только после внесения в билет авиакомпанией или уполномоченным на это лицом даты вылета и номера рейса.

6. Билет, выданный по нормальному тарифу, является действующим для перевозки в течение одного года с даты начала перевозки, если часть билета использована, или с даты его выдачи – если не использован весь билет.

7. Билет, выданный по специальному тарифу, является действующим для перевозки лишь до даты, указанной в билете, и на условиях, установленных правилами применения тарифов авиакомпании.

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

9. Билет считается недействительным в следующих случаях:

- билет оформлен не на имя пассажира, который его предъявил;

- билет был заявлен как утраченный;

- билет подделанный или фальшивый;

- в билете есть подтирания, исправления фамилии пассажира, даты, номера рейса, класса, статуса бронирования;

- в билете отсутствуют оттиск валидатора и дата продажи;

- билет изменен не авиакомпанией или ее уполномоченным агентом;

- билет испорчен или с отсутствующим пассажирским купоном;

- билет приобретен у физического или юридического лица, которое не является представителем или агентом авиакомпании.



## **Глава 5. Продолжение срока действия билета**

1. Срок действия билета, независимо от вида примененного тарифа, продолжается, если авиакомпания:
  - не может предоставить место на рейс, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование;
  - отменяет рейс, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование;
  - пропустит согласованное место остановки;
  - не выполняет рейс в разумные сроки сверх времени отправки рейса, которое указано в билете;
  - своими действиями приведет к тому, что пассажир не успеет на пересадку на другой стыковочный рейс, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование и который указан в том же билете, где указан и предыдущий рейс;
  - не может предоставить обслуживание в соответствии с оплаченным классом обслуживания, в таком случае при согласии пассажира на дальнейшую перевозку срок действия его билета должен быть продолжен на время до выполнения первого рейса, на котором есть место для такого пассажира в оплаченном классе обслуживания;
  - а также в случае болезни пассажира или члена его семьи, который путешествует вместе с ним на ВС, при условии предъявления соответствующей справки учреждения здравоохранения.
2. Если после начала путешествия пассажир не может его продолжить в течение срока действия билета в связи с болезнью или другими обстоятельствами, авиакомпания может продолжить срок действия такого билета до времени, когда пассажир сможет продолжить путешествие, или до первого рейса авиакомпании, на котором есть место в оплаченном классе обслуживания, после той даты и с того места, где путешествие было прервано. Факт болезни или других обстоятельств должен быть подтвержден соответствующей справкой учреждения здравоохранения. В таком случае авиакомпания также может продолжить срок действия билетов лиц, которые сопровождают такого пассажира.
3. В случае смерти жены (мужа) или члена семьи пассажира, который не начал путешествие, или в случае смерти пассажира на маршруте лицам, которые сопровождают такого пассажира, может быть продолжен срок действия билетов, а также увеличен срок минимального пребывания в пункте события. Продолжение срока действия билетов должно осуществляться после получения надлежащего свидетельства о смерти и на период, который не превышает 45 дней с даты смерти пассажира.
4. При применении настоящих Правил членами семьи физического лица считаются его родители и родители его мужа или жены, его муж или жена, дети как такого физического лица, так и его мужа или жены, в том числе усыновленные ими дети, опекуны, бабушка, дедушка, родные братья, сестры, внуки и прочие иждивенцы, признанные по закону. Также авиакомпания может расширить перечень лиц, относимых к членам семьи умершего пассажира.

## **Глава 6. Последовательность полетных купонов**

1. Авиакомпания принимает полетные купоны только последовательно, начиная с первого аэропорта отправки, указанного в билете.
2. Билет, в котором пассажиром нарушена последовательность использования полетных купонов, признается недействительным, если этого не случилось по вине авиакомпании или ее уполномоченного агента.
3. Пассажирский купон и все неиспользованные полетные купоны, которые раньше не были возвращены авиакомпании, остаются у пассажира в течение путешествия и должны быть предоставлены авиакомпании по ее запросу. В случае нарушения последовательности использования полетных купонов авиакомпания имеет право отказать в перевозке и возврате стоимости неиспользованных полетных купонов.

## **Глава 7. Класс обслуживания**

1. Авиакомпания должна предоставить пассажиру обслуживание согласно оплаченному классу обслуживания. Во время бронирования авиакомпания (ее агент) должна уведомить пассажира относительно обслуживания, которое предоставляется в соответствующем классе.
2. Пассажир принимается к перевозке в классе обслуживания, определенном в полетном купоне, на дату полета и соответствующий рейс, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование.
3. Если билет выдается без подтвержденного бронирования, место будет бронироваться по запросу пассажира во время регистрации при условии наличия такого места в оплаченном классе обслуживания на соответствующем рейсе.

4. Авиакомпания имеет право как по техническим, так и по коммерческим причинам повысить или снизить класс обслуживания. В случае понижения класса обслуживания авиакомпания обязана как можно раньше сообщить об этом пассажиру и предложить соответствующую компенсацию с учетом положений разделов XXI–XXII настоящих Правил.

## **Глава 8. Срок и условия предъявления билетов с целью возврата оплаченных сумм**

1. Билет может быть предъявлен авиакомпании для возврата оплаченных сумм за частично или полностью не использованную перевозку, если такой возврат допускается правилами применения тарифов:

- до начала перевозки;
- в течение всего срока действия билета для полета;
- в течение 30 дней после окончания срока действия билета для полета.

2. Авиакомпания, принимая во внимание обстоятельства, которые делают невозможным предъявление билета для осуществления операции по возврату денег, может продолжить этот срок.

3. Возврат сумм за неиспользованные билеты проводится с соблюдением требований правил применения тарифов, установленных авиакомпанией. Информацию относительно процедуры возврата сумм за неиспользованные билеты можно получить в кассах авиакомпании, агентов по продаже, а также у представителей авиакомпании.

4. Окончание указанного в пункте 1 этой главы срока не лишает пассажира права на предъявление авиакомпании претензии в соответствии с разделом XXIX настоящих Правил.

## **Глава 9. Аббревиатуры**

1. Название авиакомпании, кроме ее полного наименования, может также указываться в билете в виде кода авиакомпании: QU.

2. Информирование пассажиров относительно полного наименования авиакомпании, которая указана в билете в виде кода, обеспечивается авиакомпанией (ее агентом по продаже или агентом по обслуживанию) во время бронирования (регистрации).

## **VII. Остановка на маршруте или согласование места остановки (Stopover)**

1. Остановка на маршруте разрешается при условии, что она предварительно согласована с авиакомпанией и указана в билете.

2. В случае если пассажир имеет билет, выданный по нормальным тарифам, остановки в течение срока действия билета разрешается делать в любом пункте маршрута.

3. Если пассажир имеет билет, выданный по специальному тарифу, и осуществляет остановку, то с пассажира может взиматься за это дополнительная плата. Информацию относительно размера дополнительной платы можно получить в кассах авиакомпании, агентов по продаже, а также у представителей авиакомпании.

## **VIII. Тарифы и сборы**

### **Глава 1. Общие положения о применении тарифов и сборов**

1. Применяемые тарифы – это установленные и опубликованные авиакомпанией или от имени авиакомпании (или если не опубликованные, то рассчитанные согласно тарифным нормативам авиакомпании) тарифы на рейс или рейсы с места отправки к месту назначения, указанные в билете и действующие в день оплаты билета для соответствующего класса обслуживания. Каждый тариф предусматривает правила его использования, которыми устанавливаются срок действия билета, условия применения тарифа и возврата сумм за неиспользованную часть перевозки и т. д.

2. Тарифы не включают транспортные услуги между терминалами аэропорта и между аэропортами и городскими терминалами.

3. Аэропортовые сборы (таксы) за предоставление услуг пассажирам во время их обслуживания в аэропорту устанавливаются и утверждаются в соответствии с действующим законодательством и должны быть опубликованы в форме, доступной пользователям.

4. Аэропортовые сборы (таксы), сборы (таксы) авиакомпании не входят в тариф, а вместе с тарифом составляют полную стоимость перевозки.

5. Аэропортовые сборы (таксы), сборы (таксы) авиакомпании, установленные за пользование любыми услугами или оборудованием, могут включаться в стоимость перевозки или уплачиваться отдельно с предоставлением документа, который подтверждает оплату этих услуг.

6. Тарифы, сборы (таксы) на воздушную перевозку в/из и в пределах Украины публикуются авиакомпанией и аэропортами в АСБ/ГРС в валюте, которая одобрена органом государственного управления в сфере гражданской авиации и согласована с Конференцией IATA по координации тарифной политики.

7. Расчеты на территории Украины за услуги по авиационным перевозкам осуществляются в соответствии с действующим законодательством Украины. Курс обмена валют устанавливается в соответствии с действующим законодательством Украины.

## **Глава 2. Скидки**

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

## **Глава 3. Оплата тарифов и сборов**

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

2. Оплата перевозки может быть осуществлена по наличному или безналичному расчету.

## **IX. Бронирование перевозки пассажиров, багажа**

### **Глава 1. Требования к бронированию**

1. Бронирование места на ВС и перевозочной емкости для перевозки сверхнормативного багажа на определенные рейс и дату является обязательным условием для перевозки пассажира и багажа на воздушном транспорте.

2. Для бронирования используются АСБ/ГРС. Забронировать места и тоннаж можно с помощью стационарной и мобильной связи, Интернета, специализированных автоматов самообслуживания и т. д. Основным условием применения таких методов бронирования является отражение осуществленного бронирования в системе бронирования авиакомпании.

3. Бронирование осуществляется в сроки и в порядке, устанавливаемые авиакомпанией и предусмотренные правилами применения тарифов. Внесение в бронирование паспортных данных осуществляется в соответствии с действующим законодательством и международными договорами Украины.

4. Информирование пассажира (его представителя) относительно сроков оплаты и оформления билета и об изменениях в расписании обеспечивается авиакомпанией или ее агентом по продаже.

5. До тех пор пока пассажир (его представитель) не оплатил полную стоимость перевозки, бронирование считается предварительным и при необходимости может быть аннулировано с уведомлением об этом пассажира.

6. В случае неуплаты стоимости перевозки пассажиром (его представителем) в срок, который был назначен авиакомпанией (ее агентом), бронирование аннулируется без уведомления об этом пассажира.

7. Если пассажир не прибыл на рейс («No-show»), на который он имеет подтвержденное бронирование, и заблаговременно не уведомил авиакомпанию об изменениях относительно своего путешествия, авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на следующие сегменты маршрута или на обратный рейс.

### **Глава 2. Личные данные пассажира**

1. Во время бронирования пассажир сообщает авиакомпании или ее агенту необходимую информацию относительно своих персональных данных и особых условий перевозки. Кроме того, во время бронирования пассажир обязан предоставить авиакомпании или ее агенту достоверные сведения относительно своего номера телефона, адреса и другого возможного резервного контакта для осуществления своевременного оповещения и информирования пассажира. При отсутствии надлежащей связи с пассажиром, которое задокументировано авиакомпанией и предприятием связи, ответственность за последствия несвоевременного оповещения и информирования пассажира относительно изменений в перевозках возлагается на пассажира.

2. В случае отказа пассажира от предоставления необходимой для бронирования информации бронирование не осуществляется.

3. В пределах, установленных действующим законодательством Украины и страны назначения, авиакомпания (ее агент по продаже) обязана соблюдать конфиденциальность личных данных пассажира. При этом пассажир уполномочивает авиакомпанию хранить личные данные о себе и предоставлять их государственным органам по их запросу или своим служащим, своим агентам, другим авиакомпаниям, провайдерам дополнительных услуг для бронирования или переоформления перевозок, получения дополнительных услуг, организации системы розыска багажа и системы предупреждения/определения мошенничества с перевозочными документами, предоставления информационной помощи относительно въезда/выезда по маршруту перевозки.

### **Глава 3. Предоставление места**

1. Бронирование места может осуществляться как с закреплением конкретного места за пассажиром на борту ВС, так и без него.

2. Авиакомпания имеет право изменить предоставленное место даже после посадки пассажира на борт ВС по причинам обеспечения безопасности и техническим причинам.

3. В случае предоставления билета с открытой датой вылета бронирование места осуществляется на общих основаниях при наличии свободных мест на рейсе.

4. В случае если пассажир имеет билет с открытой датой вылета и обращается с просьбой предоставить место, а авиакомпания не имеет такой возможности, то авиакомпания или ее уполномоченный агент по продаже должны предложить пассажиру осуществить бронирование на ближайший рейс, на котором есть свободные места.

5. Первоочередное и внеочередное право на получение места на рейс определяется согласно действующему законодательству.

6. На рейсах «Авиакомпания »ЮТэйр-Украина» право на первоочередное и внеочередное получение места имеют инвалиды I и II групп, инвалиды войны, участники боевых действий и лица, приравненные к ним, участники войны, лица, имеющие особые заслуги перед Родиной, Герои Советского Союза, Герои Украины и лица, имеющие особые трудовые заслуги перед Родиной.

### **Глава 4. Повторное подтверждение бронирования**

1. Авиакомпания имеет право требовать от пассажира сделать повторное подтверждение обратного вылета. Пассажир должен быть проинформирован относительно необходимости подтверждения обратного вылета.

2. Повторного подтверждения обратного вылета не требуется, если обратный рейс предусматривается менее чем за 72 часа или резервирование осуществлено на рейс ранее чем за 72 часа до времени вылета рейса по расписанию.

3. Если пассажир имеет несколько сегментов маршрута полета, то подтверждение осуществляется для каждого сегмента.

4. Авиакомпания должна сообщить пассажиру, когда и как можно сделать повторное подтверждение. Невыполнение пассажиром требований авиакомпании относительно повторного подтверждения бронирования дает право авиакомпании аннулировать неподтвержденное бронирование не ранее, чем за 72 часа до вылета рейса по расписанию.

## **X. Административные формальности**

### **Глава 1. Административные обязанности пассажира**

Пассажир отвечает за получение всех необходимых для путешествия документов: виз, разрешений, справок и т. д., а также за выполнение всех применимых законов относительно выезда, въезда и транзита страны отправки, прибытия и транзита. Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром за последствия того, что пассажир не получил такие документы или визы или не выполнил такие применимые законы.

По требованию Авиакомпания пассажир должен предъявить ее уполномоченным лицам, представителям ответственных государственных органов все документы на выезд, въезд, транзит, относительно состояния здоровья и другие документы, которые требуются применимыми законами, и

позволить уполномоченным представителям авиакомпании сделать и оставить у себя их копии или любым другим образом оставить у себя данные, которые содержатся в соответствующих документах. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке пассажиру, который не выполнил применимые законы или документы которого не оформлены должным образом.

## **Глава 2. Отказ во въезде в страну**

Авиакомпания не отвечает за отказ пассажиру во въезде в страну.

Пассажир должен по требованию авиакомпании или государственных органов уплатить соответствующий тариф за перевозку в обратном направлении, если от него требуется вернуться в место отправки или другое место в связи с отказом страны назначения принять такого пассажира, независимо от того, является ли эта страна местом назначения или транзитной страной. Авиакомпания может использовать на оплату такой перевозки средства из любых ранее уплаченных пассажиром перевозчику средств, которые остались в распоряжении авиакомпании за неиспользованную перевозку, или любых средств пассажира, которые находятся в распоряжении авиакомпании.

Авиакомпания имеет право не возвращать суммы, уплаченные пассажиром за осуществление перевозки к месту, где пассажиру было отказано во въезде, или к месту депортации.

## **Глава 3. Ответственность пассажира**

1. Если от авиакомпании требуется оплатить или депонировать любую сумму, оплатить штраф или обеспечить финансовую гарантию в связи с тем, что пассажир не выполнил требований применимых законов, или не предъявил необходимых документов для путешествия, либо предъявил подделанные документы или документы, которые содержат неправдивую информацию, то пассажир должен по требованию авиакомпании возместить ей оплаченную или депонируемую сумму и связанные с этим другие расходы авиакомпании.

2. Авиакомпания имеет право использовать для покрытия таких расходов любые ранее уплаченные пассажиром авиакомпании средства, которые остались в распоряжении авиакомпании за неиспользованную перевозку, или любые средства пассажира, которые находятся в распоряжении авиакомпании, или может отказать в перевозке, если пассажир не возместил авиакомпании такие расходы.

## **Глава 4. Таможенный контроль, контроль безопасности, паспортный контроль и другие виды контроля**

Во время выполнения международных перевозок пассажиры, их зарегистрированный багаж и ручная кладь обязательно проходят контроль безопасности и паспортный контроль, а также, по требованию таможенных и других уполномоченных органов, другие виды контроля.

Во время выполнения внутренних перевозок пассажир, его зарегистрированный багаж и ручная кладь обязательно проходят контроль безопасности и, по требованию прочих уполномоченных органов, другие виды контроля.

## **Глава 5. Неординарные случаи в аэропорту – болезнь, ранение, смерть пассажира**

1. При возникновении неординарного случая – болезни, ранения, смерти зарегистрированного пассажира в аэропорту авиакомпания принимает все необходимые меры относительно организации предоставления помощи. Медицинская помощь не должна предоставляться пассажиру вопреки его желанию.

2. Расходы, связанные с перевозкой в медицинское учреждение и обратно в аэропорт, предоставлением медицинской помощи и т. д., возлагаются на пассажира или его законных представителей.

## **XI. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна**

1. Авиакомпания предоставляет пассажирам на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и обустройства ВС, длительности полета, времени суток, в течение которых проходит полет, а также класса обслуживания, который указан в билете.

2. 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 при условии заблаговременного информирования пассажира.

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

4. Авиакомпания на борту ВС должна обеспечить:

- информирование пассажира относительно условий полета и общих правил поведения пассажира на борту ВС, местонахождения основных и запасных выходов, об условиях оставления ВС в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне ВС индивидуальных средств защиты и надувных трапов;
- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питание;
- первую доврачебную помощь.

5. Предоставление прохладительных напитков является обязательной бесплатной услугой. На каждый час полета минимальная норма предоставления прохладительных напитков составляет 100 мл и, в случае отсутствия питания, – 150 мл на час полета. В период с 15 апреля до 14 октября включительно норма предоставления прохладительных напитков увеличивается до 150 мл.

6. Запрещено употреблять на борту ВС алкогольные напитки, если их не подал персонал авиакомпании.

7. Горячее питание предоставляется на борту ВС в соответствии с нормами, установленными технологическими картами, которые составляются при выполнении каждого рейса авиакомпании. Питание и горячие напитки могут не предоставляться пассажирам ВС, если указанное условие установлено правилами авиакомпании или заказчиком рейса и пассажир проинформирован об условиях обслуживания на борту ВС до заключения договора о воздушной перевозке или приобретения пакета на комплексное туристическое обслуживание.

8. Авиакомпания может оказывать пассажиру дополнительные услуги повышенной комфортности в полете. Перечень дополнительных услуг повышенной комфортности, порядок их предоставления и оплаты устанавливаются авиакомпанией. Авиакомпания информирует пассажира выбранным им способом о дополнительных услугах.

9. Для предоставления первой доврачебной помощи в полете авиакомпания обязана иметь на борту ВС аптечки первой помощи в таком количестве:

- количество пассажирских кресел от 0 до 99 – 1 единица;
- количество пассажирских кресел от 100 до 199 – 2 единицы;
- количество пассажирских кресел от 200 до 299 – 3 единицы;
- количество пассажирских кресел от 300 и больше – 4 единицы.

## **XII. Перевозка некоторых категорий пассажиров**

### **Глава 1. Установленные коды категорий пассажиров, которые нуждаются в специальном обслуживании**

1. MEDA – пассажир, который нуждается в прохождении медицинского осмотра и предоставлении медицинского заключения относительно состояния его здоровья на момент осуществления перевозки.

2. WCHR – пассажир, который может самостоятельно подниматься и спускаться по ступеням (трапу) и передвигаться к своему месту в салоне ВС, но нуждается в коляске для перемещения к/от самолета.

3. WCHS – пассажир, который не может самостоятельно подниматься и спускаться по ступеням (трапу) и передвигаться в салоне ВС. Нуждается в помощи при передвижении на/с борт(а) ВС и движении по ступеням (трапу).

4. WCHC – пассажир, который является полностью неподвижным. Нуждается в помощи при передвижении на/с борт(а) ВС.

5. BLND – слепой пассажир, который нуждается в посторонней помощи, может быть сопровождаем служебной собакой.

6. DEAF – глухой пассажир, который нуждается в посторонней помощи, может быть сопровождаем служебной собакой.

7. STCR – пассажир, который нуждается в транспортировке на носилках.

### **Глава 2. Перевозка лиц с ограниченной подвижностью или инвалидов**

1. Пассажир обязан самостоятельно, до осуществления путешествия, определиться с возможностью использовать воздушный транспорт, исходя из состояния своего здоровья.

2. Авиакомпания не несет ответственности за ухудшение состояния здоровья пассажира или другие последствия, которые могут случиться с пассажиром во время посадки в самолет, осуществления перелета

или по завершении воздушной и наземной перевозки в пределах аэропорта вследствие возраста пассажира, его психического или физического состояния.

3. Пассажир, физическое состояние которого вызывает у авиакомпании обеспокоенность (тяжелобольные, больные на носилках и др.), допускается к воздушной перевозке в случае предъявления соответствующей справки учреждения здравоохранения о том, что ему не противопоказана перевозка воздушным транспортом, а в отдельных случаях – и о том, что его заболевание не угрожает окружающим.

4. Перевозка тяжелобольных и больных на носилках может осуществляться только в сопровождении лица, которое будет обеспечивать уход за больным во время полета. Перевозка больных на носилках осуществляется с предоставлением им места (мест) на ВС с оплатой по тарифу, который устанавливается авиакомпанией.

5. В тех случаях, когда больной не может быть пересажен с носилок на кресло, возможность его перевозки определяется заблаговременно по согласованию между авиакомпанией и лицом, которое сопровождает больного.

6. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке больному на носилках в случае отсутствия на ВС условий, которые необходимы для перевозки такого больного.

7. Запрос о необходимости помощи во время транспортировки больного должен направляться авиакомпании:

- для больного, который перевозится на носилках, – не позднее чем за 72 часа до отправки рейса. Авиакомпания обязана предоставить ответ не позднее чем за 36 часов;

- для других больных с ограниченной подвижностью – не позднее чем за 48 часов до отправки рейса. Авиакомпания обязана предоставить ответ не позднее чем за 24 часа и известить агента по продаже, который сделал бронирование и осуществил запрос о предоставлении соответствующего обслуживания, а также об аэропортах отправки, назначения и транзита.

8. Незрячих и глухих пассажиров, которых сопровождает собака-поводырь, размещают на местах, где достаточно пространства для собаки, поблизости от запасного выхода. Собака-поводырь перевозится бесплатно.

9. Пассажиры с ограниченной подвижностью располагаются неподалеку от запасного выхода и таким образом, чтобы не препятствовать быстрой эвакуации пассажиров из ВС.

10. Если инвалиду или лицу с ограниченной подвижностью помогает лицо, которое его сопровождает, то такому лицу по его просьбе должно быть разрешено оказывать необходимую помощь в аэропорту и во время посадки и высадки из ВС.

### **Глава 3. Перевозка детей**

1. Дети на воздушном транспорте считаются младенцы (infant – INF) до 2 лет и дети (children – CHD) в возрасте от 2 до 12 лет.

2. Дети в возрасте до 2 лет перевозятся без предоставления отдельного места, а в возрасте от 2 до 12 лет – на отдельном месте.

3. Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки из аэропорта отправки, указанного в перевозочном документе.

4. Каждый взрослый пассажир имеет право на перевозку с собой только одного младенца без предоставления отдельного места. При этом одному взрослому пассажиру разрешается перевозить с собой не больше двоих младенцев – одного без предоставления отдельного места, а второго на отдельном месте, с оплатой такой перевозки по правилам, которые установлены авиакомпанией для перевозки детей в возрасте от 2 до 12 лет. Младенец, для которого было оплачено отдельное место, должен перевозиться в автомобильном кресле для перевозки детей, которое сертифицировано для его использования на воздушном транспорте. В случае отсутствия у пассажира такого автомобильного кресла и невыполнения им указанных условий авиакомпания имеет право отказать в перевозке младенца на отдельном месте.

5. Пассажирам с детьми в возрасте до 2 лет предоставляются места, оборудованные дополнительной кислородной маской.

6. Максимальное количество детей до 2 лет (infant – INF), принимаемых к перевозке на ВС, определяется количеством дополнительных кислородных масок, спасательных жилетов и детских ремней безопасности на каждом типе ВС авиакомпании.

7. Ребенок должен путешествовать в сопровождении пассажира от 18 лет и старше (одного из родителей, опекуна или их доверенного лица), способного отвечать за него на всех этапах путешествия, включая изменение самолетов/рейсов, формальностей при регистрации, таможенное и пограничное оформление и т. д.

## **Глава 4. Перевозка беременных женщин, женщин после родов и новорожденных**

1. Беременные женщины могут быть приняты к перевозке воздушным транспортом при условии, что срок беременности у них не превышает 35 недель, а в случае многоплодности – 32 недели.
2. Перевозка беременных женщин, которые находятся на последнем месяце беременности, а также женщин, у которых существует неопределенность срока родов или предыдущие роды были с осложнениями, возможна при предоставлении разрешения личного врача (медицинская справка должна быть выдана не раньше чем за 7 дней до полета).
3. Перевозка на ВС авиакомпании родильниц и новорожденных детей в течение первых 7 дней после родов запрещена.
4. Для перевозки на ВС авиакомпании детей, рожденных ранее срока, нужна медицинская справка, которая подтверждает безопасность их перевозки воздушным транспортом.

## **Глава 5. Перевозка несопровождаемых детей**

1. Как путешествующие без сопровождения взрослого пассажира могут перевозиться дети в возрасте от 5 до 12 лет.
2. Дети в возрасте до 5 лет без сопровождения взрослых пассажиров на рейсах авиакомпании не перевозятся.
3. Дети, путешествующие без сопровождения, принимаются к перевозке авиакомпанией после заполнения родителями или опекунами заявления на перевозку несопровождаемого ребенка (детей) и нотариально засвидетельствованного разрешения обоих родителей (опекунов) на перевозку несопровождаемого ребенка и оплаты услуги, которая составляет на рейсах в пределах Украины 15 долларов США, на рейсах в пределах СНГ – 50 долларов США, на международных рейсах в другие страны – 80 долларов США.
4. Несопровождаемые дети допускаются к перевозке при наличии предварительного бронирования со статусом «ОК» не менее чем за 4 дня до вылета и при согласии авиакомпании на такую перевозку. При бронировании выбирается прямой маршрут, полет по возможности должен осуществляться в дневное время.
5. Несопровождаемые дети в возрасте от 5 до 12 лет принимаются на все регулярные беспосадочные рейсы авиакомпании при условии, что:
  - 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) оплатили сбор за сопровождение ребенка на всех участках маршрута во время приобретения билета.
6. Несопровождаемые дети не принимаются к перевозкам, которые осуществляются несколькими последовательными авиакомпаниями. На трансферные рейсы авиакомпании несопровождаемые дети принимаются в исключительных случаях. При этом они должны иметь подтвержденное бронирование на станции трансфера и трансфер не должен быть связан с переездом в другой аэровокзал или аэропорт.
7. Дата рождения ребенка/контактные телефоны лиц, которые провожают и встречают ребенка, должны быть внесены в PNR в формате SSR.
8. В разделе «Name of passenger» после фамилии пассажира указывается «УМ/возраст пассажира».
9. Оплата услуг осуществляется за каждый полетный сегмент ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» и оформляется отдельной квитанцией МСО.

## **Глава 6. Перевозка депортированных и не допущенных в страну пассажиров**

1. Авиакомпания не несет ответственности за отказ государственных органов предоставить пассажиру разрешение на въезд в страну.
2. Пассажир должен по требованию авиакомпании или государственных органов вернуться в пункт отправки или другое место в связи с отказом страны назначения принять такого пассажира, независимо от того, является ли эта страна местом назначения или транзита, а также оплатить соответствующую стоимость перевозки в обратном направлении.
3. Авиакомпания может использовать на оплату такой перевозки любые средства из ранее уплаченных ей пассажиром сумм за невыполненную перевозку, которые остались в его распоряжении, или из любых других средств пассажира, которые находятся в распоряжении авиакомпании.



4. Стоимость билета для перевозки гражданских/уголовных депортированных лиц оплачивают органы государственной власти страны, которая приняла решение о депортации таких лиц в страну, в которую осуществляется депортация.

5. Авиакомпания до начала перевозки должна быть предоставлена вся информация относительно наличия на рейсе потенциально опасных пассажиров, которые осуществляют перелет в принудительном порядке. В случае перевозки на ВС конвоируемых лиц в полетных документах нужно сделать соответствующие записи.

6. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке гражданских или уголовных депортированных лиц в соответствии с пунктом 1 главы 1 раздела XIV настоящих Правил, если отсутствуют необходимые для перевозки документы или есть основания считать, что депортированные лица могут представлять угрозу безопасности жизни и здоровья других пассажиров или нанести вред безопасности полета.

7. Запрещается отказывать в перевозке потенциально опасных пассажиров по причинам замены или изменения конфигурации ВС и т. д.

8. Депортированные лица перевозятся только в эконом-классе салона ВС. В случае перепродажи билетов запрещается повышение класса обслуживания для этой категории пассажиров.

9. Доставка и посадка на борт ВС этих категорий пассажиров осуществляются до общей посадки пассажиров, высадка с борта осуществляется в последнюю очередь, после высадки других пассажиров рейса.

10. Запрещено обслуживание этих категорий пассажиров алкогольными напитками и предоставление им металлических столовых приборов и горячего питания.

11. Места этим категориям пассажиров предоставляются только в хвостовой части пассажирского салона ВС. По возможности потенциально опасные пассажиры должны быть отделены от других пассажиров одним или несколькими рядами свободных кресел.

12. Потенциально опасные пассажиры не принимаются к перевозке согласно решению авиакомпании.

13. Гражданские депортированные лица принимаются авиакомпанией только к прямой воздушной перевозке при условии, если:

- соответствующий орган государственной власти, который осуществляет депортацию (отправку), не менее чем за 24 часа до выполнения рейса сообщил и предоставил авиакомпании достаточные сведения о депортированных лицах (номер рейса, количество депортированных, причины депортации, наличие среди депортированных лиц, которые привлекались к уголовной ответственности, наличие инфекционных больных и психически больных и перечень должностных лиц, которые сопровождают этих депортированных лиц);

- имеются все необходимые документы для принятия к перевозке таких лиц.

14. Гражданские депортированные лица принимаются к трансферной воздушной перевозке при условии, что:

- бронирование перевозки подтверждено на всех участках трансферного маршрута;
- трансфер не связан с переходом/переездом депортированных лиц в другой терминал или аэропорт;
- трансфер не связан с ночевкой в пункте трансфера, минимальное время стыковки рейсов не может быть меньше, чем предусматривается для этого аэропорта, и в нем должно быть дополнительно учтено время для транспортировки и размещения таких лиц в пункте пересадки на другой рейс.

15. Разъединять депортированные семьи во время перевозки запрещено. В случае перевозки больших депортированных семей разрешается превышение максимального количества гражданских депортированных лиц на одном рейсе.

16. Опасные уголовные лица, которые находятся под стражей, принимаются к перевозке в количестве не более одного лица на рейс и в сопровождении не менее чем двух конвоиров (сотрудников органа, который выполняет полицейские функции).

17. Требования к обеспечению безопасности полета во время перевозки лиц, которые находятся под стражей, аналогичны требованиям к перевозке уголовных депортированных лиц.

## **Глава 7. Перевозка пассажиров на условиях неподтвержденного бронирования («STAND-BY»)**

1. Пассажиры, которые обслуживаются на условиях неподтвержденного бронирования, в случае наличия свободных мест регистрируются в аэропорту и принимаются к перевозке после регистрации пассажиров, которые имеют билеты на данный рейс с подтвержденным бронированием.

2. При отсутствии свободных мест пассажиры с условиями перевозки «STAND-BY» принимаются к перевозке только в случае неявки на регистрацию пассажиров, которые имеют билеты на данный рейс с подтвержденным бронированием.

3. Пассажиры с билетами «STAND-BY» не могут быть приняты к перевозке в ущерб коммерческой загрузке рейса.

## **Глава 8. Обслуживание особо важных пассажиров и их багажа**

1. Обслуживание особо важных пассажиров (VIP) осуществляется в специально выделенных помещениях АВК и специальным персоналом. Обслуживание этой категории пассажиров прекращается за 20 минут до вылета ВС.

2. Организация обслуживания особо важных пассажиров (VIP) заключается в создании максимума комфорта и удобств для этой категории пассажиров, своевременном и четком предоставлении им информации о вылете и информации встречающим о времени прилета рейса с пассажирами VIP, предоставлении и содействии в исполнении протокольных мероприятий в аэропорту.

3. Посадка особо важных пассажиров осуществляется в последнюю очередь на специально выделенные места в ВС.

4. Обслуживание VIP-пассажиров после прилета предусматривает встречу у трапа ВС, сопровождение в специально предназначенное для их обслуживания помещение.

5. Загрузка багажа осуществляется в грузовой отсек с таким расчетом, чтобы багаж можно было снять в первую очередь по прибытии ВС.

## **Глава 9. Обслуживание транзитных пассажиров**

1. Технологический процесс обслуживания транзитных пассажиров должен предусматривать:

- доставку в зону транзита;
- предоставление услуг;
- прохождение осмотра перед вылетом;
- доставку и посадку пассажиров в ВС.

2. На борту ВС транзитным пассажирам выдаются транзитные карточки, по которым осуществляется контроль соответствия количества фактически прибывших пассажиров количеству, указанному в вылетной загрузочной телеграмме (LDM) и сводно-загрузочной ведомости.

3. Перед посадкой в ВС пассажиры проходят осмотр в соответствии с принятыми на местах технологиями.

4. Доставка и посадка в ВС транзитных пассажиров должна осуществляться в первую очередь.

5. Багаж транзитных пассажиров в аэропорту вылета оформляется соответствующей багажной биркой до конечного пункта назначения.

## **Глава 10. Обслуживание трансферных пассажиров и обработка багажа в первичном пункте**

1. Технологический процесс обслуживания трансферных пассажиров и обработка багажа в аэропорту отправки аналогичны процессу обслуживания пассажиров и оформления багажа перед вылетом.

2. При выборе маршрута, кроме пожеланий пассажира, необходимо учитывать официальные данные о минимальном времени стыковки в аэропортах трансфера по всему маршруту, требования государственных органов стран трансфера, предъявленные пассажиру с учетом его национальности, положения, возраста, психического и физического состояния и т. д.

3. После выбора маршрута и бронирования на дальнейший полет необходимо информировать пассажира о требованиях государственных органов в пунктах трансфера на дальнейшем маршруте.

4. При регистрации трансферных пассажиров, кроме обычных операций, необходимо проверить наличие:

- дополнительного билета на стыковочный рейс;
- соответствующих документов, которые необходимо предоставить государственным органам в пунктах трансфера.

5. При оформлении трансферного багажа на каждое место необходимо прикрепить трансферную бирку, а отрывной талон вручить пассажиру.

6. Багаж оформляется до пункта назначения, в зависимости от того, который из нижеперечисленных пунктов на маршруте окажется раньше:

- первый пункт «стоп-овера»;
- пункт, до которого есть подтвержденное бронирование;
- пункт, до которого взимались сборы за перевозку багажа сверх норм бесплатного провоза;
- пункт стыковки, где необходима перевозка багажа из одного аэропорта в другой, если авиакомпания не обеспечивает доставку трансферного багажа;

- конечный пункт назначения, указанный в пассажирском билете, включая все выданные на эту перевозку билеты.

7. Если сумма трех измерений незарегистрированного багажа превышает 115 см, необходимо сообщить пассажиру о том, что другие перевозчики могут отказать в перевозке такого багажа в качестве незарегистрированного.

8. Первичный перевозчик трансферного багажа при наличии у пассажира багажа сверх нормы бесплатного провоза должен оформить квитанцию платного багажа до начала перевозки и получить соответствующую оплату до пункта назначения.

9. При регистрации соблюдается следующая очередность отправки пассажиров:

- с билетами, которые имеют статус бронирования «ОК»;
- внесенные в список PNL, но не имеющие статуса бронирования «ОК» в билетах;
- трансферные пассажиры с билетами, которые имеют статус бронирования «HN»;
- с билетами, имеющие статус бронирования «ОК», но не подтвердившие бронирования при возникновении потребности такого перебронирования;

- с льготными билетами «ID», «RG» или «DG», при условии что в билетах указан статус бронирования «ОК»;

- внесенные в лист ожидания;

- с исправленным статусом бронирования в билете, без специальной наклейки (стикера) и не внесенные в список PNL;

- с билетами, которые имеют открытую дату вылета (OPEN) и не внесены в список PNL;

- другие пассажиры, при наличии мест.

10. При определении очередности отправки стоит учитывать:

- общее путешествие групп и семей;

- пассажиров, которые имеют соответствующий билет на участки большей протяженности на данном рейсе;

- трансферных пассажиров;

- пассажиров больных, преклонного возраста и семей с детьми.

11. Загрузка трансферного багажа осуществляется таким образом, чтобы в пункте трансфера снять его в первую очередь.

12. По окончании регистрации данные о трансферных пассажирах и их багаже (до каждого конкретного пункта) подытоживаются и направляются телеграммой РТМ во все пункты трансфера.

### **ХIII. Регистрация пассажиров и оформление багажа**

1. Для перевозки пассажиров и оформления багажа авиакомпания или агент по обслуживанию в соответствии с договором обеспечивает проведение регистрации пассажиров и оформления багажа с применением автоматизированных систем контроля отправок (DCS).

2. Пассажир допускается к перевозке при наличии билета, оформленного соответствующим образом.

3. Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчиваются за 40 минут до времени отправки рейса по расписанию. Время окончания регистрации устанавливается с учетом времени, которое необходимо для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт отправки для посадки (загрузки) в ВС и прохождения необходимых перед полетом административных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Украины.

4. Для соблюдения формальностей, связанных с процедурой отправки, пассажир должен прибыть к месту проведения авиакомпанией регистрации и пропускного пункта с необходимыми для путешествия документами не позднее, чем за 40 минут до времени отправки рейса. Если пассажир прибывает к месту регистрации и пропускного пункта после окончания регистрации или появится без необходимых документов для путешествия, то авиакомпания будет иметь право аннулировать бронирование, отказать в дальнейшей перевозке и не обязана задерживать рейс.

5. Регистрация пассажиров и оформление багажа осуществляются на основании билета и документа, удостоверяющих личность пассажира, а также других документов, которые предусматриваются законодательством Украины и законодательством страны назначения или транзита.

6. Авиакомпания имеет право осуществлять проверку документов и в случае отсутствия соответствующим образом оформленных въездных (транзитных) виз или документов, необходимых для путешествия, отстранять лицо от полета. В таком случае отказ от полета будет считаться добровольным.

7. Во время регистрации пассажиру предоставляется посадочный талон, в котором указываются его фамилия и имя, код IATA или код ICAO ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина», номер рейса, дата и время отправки, время окончания посадки в ВС, номер выхода на посадку и номер посадочного места (при наличии) на борту ВС.

8. Время окончания посадки в ВС зависит от обстоятельств отправки рейса и устанавливается авиакомпанией, о чем пассажиры информируются непосредственно в аэропорту отправки. Независимо от способа обеспечения посадки пассажиров в ВС (транспортировка автобусом, телескопическим трапом или рукавом и т. д.) и местонахождения стоянки ВС, время окончания посадки пассажиров в ВС не может заканчиваться раньше, чем за 10 минут до времени отправки рейса. В случае опоздания пассажира на посадку в ВС авиакомпания имеет право не принимать такого пассажира к перевозке и не обязана задерживать рейс. В случае опоздания пассажира или неприбытия на посадку в ВС считается, что пассажир отказался от полета.

9. Во время регистрации пассажиров и оформления багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, который предусматривается к перевозке, кроме вещей, указанных в пункте 2 главы 6 раздела XV настоящих Правил.

10. Авиакомпания или ее агент по обслуживанию обязаны указать в багажной квитанции билета количество и вес принятого к перевозке багажа и выдать на зарегистрированный багаж отрывной талон идентификационной багажной бирки. При наличии у пассажира билета в электронном виде сведения относительно количества и веса багажа отмечаются в электронном виде.

11. Для обозначения особых условий перевозки зарегистрированного багажа дополнительно к идентификационной багажной бирке крепится специальная предупредительная багажная бирка без номера. На вещи, которые будут находиться во время полета вместе с пассажиром в салоне ВС и которые разрешены к перевозке, прикрепляется специальная бирка без номера.

12. После регистрации и оформления багажа ответственность за целостность зарегистрированного багажа возлагается на авиакомпанию.

13. За перевозку багажа, который превышает установленную авиакомпанией норму бесплатного провоза, указанную в пункте 1 главы 6 раздела XIII настоящих Правил, взимается плата, предусмотренная тарифом на перевозку сверхнормативного багажа. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией об оплате сверхурочного багажа или ордером разных сборов.

## **XIV. Отказ в перевозке пассажира**

### **Глава 1. Право отказа в перевозке**

1. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке на любом этапе перевозки, аннулировать бронирование или снять пассажира с борта ВС, если такое действие необходимо:

- в связи с необходимостью выполнения действующих законов страны отправки, прибытия или транзита;

- для обеспечения требований государственных органов Украины (Службы безопасности Украины, Министерства внутренних дел Украины), пограничных, таможенных, санитарно-карантинных, ветеринарных, фитосанитарных органов и т. д.

2. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке на любом этапе перевозки, аннулировать бронирование или снять пассажира с борта ВС, исходя из собственных обоснованных решений, если:

- поведение, возраст, психическое или физическое состояние лица дает основания считать, что пассажир требует специальной помощи от авиакомпании, которая не была заказана или которую авиакомпания не может предоставить при определенных обстоятельствах, повлечет за собой дискомфорт для других пассажиров, приведет к появлению любого риска для него или других пассажиров или собственности пассажиров и авиакомпании;

- пассажир не выполнил указаний авиакомпании, связанных с обеспечением безопасности полета, качества и комфорта перевозки пассажиров, создает неудобства для перевозки других пассажиров, в связи с чем авиакомпания не может выполнить обязательства перед пассажирами, которые находятся на борту ВС;

- пассажир ведет себя таким образом, который вызывает сомнения относительно обеспечения безопасности полета во время перевозки, а именно демонстрирует агрессивное поведение с использованием угроз относительно других пассажиров, работников авиакомпании и экипажа ВС;

- пассажир отказался пройти проверку работников службы безопасности авиакомпании, аэропорта или соответствующих государственных органов;

- пассажир может представлять опасность или уже представляет опасность для других пассажиров (багажа, груза) или ВС;

- пассажиром не были оплачены соответствующий тариф или сборы, которые должны быть оплачены;
  - пассажир не предъявил для проверки необходимые для путешествия документы;
  - пассажир пытается въехать в страну без действующего документа на въезд;
  - пассажир во время рейса повредил билет, другие идентификационные документы;
  - билет, предъявленный пассажиром, не действителен для перевозки (в таком случае авиакомпания имеет право изъять такой билет, объявить его недействительным и отказать в возврате его стоимости);
  - билет приобретен у лица, которое не является ООО «Авиакомпания »ЮТэйр-Украина« или его агентом (в таком случае авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и отказать в возврате его стоимости);
  - билет был объявлен утерянным, украденным, недействительным, имеет подделку или по другим причинам вызывает подозрение (в таком случае авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и отказать в возврате его стоимости);
  - билет имеет полетный купон, который исправлен кем-либо, кроме авиакомпании (ее агента по продаже), или испорчен (в таком случае авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и оформить дубликат билета);
  - билет имеет первый неиспользованный полетный купон, а пассажир начинает свое путешествие в любом другом месте остановки на маршруте перевозки по новым, не урегулированным согласно тарифным нормативам авиакомпании, тарифам (в таком случае авиакомпания имеет право изъять этот билет, объявить его недействительным и возратить его стоимость согласно пункту 4 главы 2 раздела XXI);
  - лицо, предъявившее билет, не может идентифицировать себя как лицо, указанное в билете (в таком случае авиакомпания имеет право изъять такой билет, объявить его недействительным и отказать в возврате его стоимости);
  - пассажир ранее уже совершил одно из вышеприведенных действий или нарушений, и имеют место признаки того, что такое поведение может повториться;
  - авиакомпания сообщила пассажиру в письменной форме о том, что не может в любое время после даты такого сообщения перевезти этого пассажира на своих рейсах;
  - пассажир находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
3. Во всех случаях изъятия билета авиакомпания составляет соответствующий акт, оригинал которого предоставляется пассажиру, а копия остается у авиакомпании.
4. Пассажир, которому отказано в перевозке или в дальнейшей перевозке по причинам, указанным в пункте 1 этого раздела, имеет право на принудительный возврат уплаченных им средств согласно пунктам 1, 3 главы 2 раздела XXI.
5. Пассажир, которому отказано в перевозке или дальнейшей перевозке по причинам, указанным в пункте 2 этого раздела, имеет право на добровольный возврат уплаченных им средств согласно пункту 4 главы 2 раздела XXI.

## **Глава 2. Ограничение коммерческой загрузки воздушного судна**

Если установленные с целью обеспечения безопасности полетов ограничения по допустимой коммерческой загрузке ВС превышены, то авиакомпания имеет право по своему усмотрению решить, кто из пассажиров и какой багаж не подлежат перевозке на данном ВС. При этом авиакомпания должна учитывать положения пункта 1 главы 2 раздела XXII настоящих Правил.

## **XV. Багаж**

### **Глава 1. Требования к багажу**

1. Багаж пассажира принимается к перевозке во время его регистрации в аэропорту отправки, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или в ином пункте регистрации.
2. Вещи пассажира в зависимости от их размера, веса и особенностей могут перевозиться как зарегистрированный багаж или незарегистрированный багаж (ручная кладь).
3. Авиакомпания обязана принять меры для перевозки зарегистрированного багажа на том же ВС, на котором перевозится пассажир, особенно если согласно действующим законам требуется присутствие пассажира во время проведения таможенных процедур относительно багажа. В случае перевозки зарегистрированного багажа на другом ВС авиакомпания обязана принять меры к тому, чтобы доставить багаж пассажира к аэропорту назначения в кратчайший срок или, по согласованию с пассажиром,

компенсировать транспортные расходы пассажира, связанные с получением такого багажа, согласно правилам авиакомпании.

4. Регистрация багажа по выбору авиакомпании может осуществляться в соответствии с весовой концепцией (baggage weight concept) или поштучной концепцией (baggage piece concept), то есть комбинацией характеристик веса, размера, количества мест.

5. Со времени передачи багажа под ответственность авиакомпании к моменту его выдачи доступ пассажира к зарегистрированному багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного осмотра соответствующими уполномоченными службами.

6. Багаж пассажиров, которые прошли регистрацию и которым отказано в выезде, или которые не явились на посадку в ВС, должен быть обязательно снят с борта ВС.

## **Глава 2. Зарегистрированный багаж**

1. После оформления багажа к перевозке этот багаж переходит под ответственность авиакомпании, что подтверждается выдачей пассажиру отрывного талона багажной идентификационной бирки и багажной квитанции относительно количества и веса мест, которые приняты к перевозке.

2. При отсутствии в багажной идентификационной бирке или в билете информации о весе зарегистрированного багажа считается, что полный вес зарегистрированного багажа не превышает норму бесплатного провоза согласно пункту 1 главы 6 раздела XV настоящих Правил.

3. Авиакомпания имеет право отказаться принять багаж в качестве зарегистрированного, если он должным образом не упакован в чемоданы с замками или в другие соответствующие контейнеры, которые обеспечивают его безопасную транспортировку и обработку с использованием обычных средств обработки багажа.

4. По желанию пассажира и с разрешения авиакомпании багаж может быть оформлен как несопровождаемый багаж. В таком случае перевозка этого багажа осуществляется согласно правилам воздушных перевозок грузов и оформляется авиагрузовой накладной. Перевозка несопровождаемого багажа оплачивается согласно тарифам на перевозку грузов, установленным авиакомпанией.

5. Пассажир имеет право включать в зарегистрированный багаж свои бытовые принадлежности, алкогольные напитки, нерадиоактивные предметы медицинского назначения и предметы для туалета и первой необходимости, в том числе емкости с аэрозолями медицинского назначения и другие предметы и вещества, которые разрешены для перевозки в ограниченном количестве в соответствии с «Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов воздухом» (ICAO, Doc 9284 – AN/905), и в количестве, разрешенном соответствующими контрольными органами.

6. Предметы, которые могут приниматься к перевозке как зарегистрированный багаж или как груз по предварительному согласию перевозчика: огнестрельное оружие, амуниция и оружие, в том числе антикварное огнестрельное и холодное оружие, режущие и колющие предметы. Такие вещи должны быть проверены уполномоченными компетентными лицами, должным образом упакованы и должны перевозиться с оформлением соответствующих документов, которые удостоверяют право на их вывоз/ввоз и транзит в страну назначения. Ответственность за последствия ненадлежащего выполнения указанной процедуры возлагается на пассажира.

## **Глава 3. Несопровождаемый багаж**

1. Багаж пассажира без сопровождения может быть принят к перевозке только между пунктами (аэропортами) отправки и прибытия самого пассажира.

2. Несопровождаемый багаж должен быть доставлен в грузовой терминал аэропорта после предварительного согласования с авиакомпанией, но не позднее даты вылета пассажира.

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

4. Принятие к перевозке несопровождаемого багажа возможно при наличии у пассажира билета, декларации о содержимом багажа и заполнении пассажиром всех документов, необходимых для таможенной отправки багажа.

5. Несопровождаемый багаж проходит таможенный досмотр в присутствии пассажира или его агента, который несет полную ответственность за все дополнительные платежи (сборы, доставка, таможенные доплаты).

6. Оплата за перевозку несопровождаемого багажа выполняется согласно действующим грузовым тарифам авиакомпании.

7. Авиакомпания имеет право принимать решение о том, на каком рейсе будет транспортироваться несопровождаемый багаж, однако его перевозка должна быть осуществлена в пределах сроков, согласованных договором.

#### **Глава 4. Ручная кладь**

1. Как ручная кладь принимаются вещи, которые имеют вес и габариты, предусмотренные пунктом 4 этой главы, и которые позволяют безопасно разместить их в салоне ВС на багажных полках или под сидением кресла. Запрещается размещение ручной клади и разрешенных к перевозке вещей во всех проходах салона ВС.

2. Вещи, которые не отвечают установленным авиакомпанией требованиям относительно размера и веса ручной клади согласно пункту 4 этой главы, или которые не разрешается перевозить в пассажирском салоне ВС согласно главам 14, 15 этого раздела, будут считаться и обрабатываться как зарегистрированный багаж.

3. Ручная кладь не должна содержать колющих и режущих предметов: ножей, ножниц, игл, спиц и других острых и режущих предметов. Также запрещается вносить к ВС в ручной клади любые жидкости, суспензии, кремы, пасты емкостью свыше 100 мл (граммов) в одном флаконе (тюбике). Общий объем указанных веществ в ручной клади, упакованных в тару емкостью до 100 мл (граммов), не должен превышать 1 л (кг) на одного пассажира.

4. Вес ручной клади для пассажиров эконом-класса и бизнес-класса составляет 5 кг. Максимальные размеры ручной клади должны составлять 55×40×20 см.

5. Ручная кладь должна составлять одно место.

6. Ручная кладь в течение всей перевозки находится под охраной и ответственностью пассажира.

#### **Глава 5. Дипломатический багаж**

1. Дипломатический багаж обслуживается как обычный только по отношению к весу, прикреплению бирки и оплате.

2. Дипломатический багаж оплачивается как сверхручный багаж независимо от веса персонального багажа дипломатического курьера.

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

4. Дипломатические сумки весом до 20 кг, размеры которых не превышают 30×40×40 см, следует перевозить под креслом курьера или под креслом, стоящим впереди.

5. Дипломатические сумки весом до 75 кг при соответствующей оплате могут перевозиться на отдельном пассажирском кресле/креслах.

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

7. Несопровождаемая дипломатическая почта может быть выдана только уполномоченному лицу, которое документально подтвердило свое право.

8. Личные вещи пассажиров с дипломатическим паспортом не являются дипломатическим багажом и обслуживаются как обычный багаж.

#### **Глава 6. Нормы бесплатной перевозки багажа**

1. Для всех пассажиров ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина», за исключением детей в возрасте до двух лет, за перевозку которых уплачивается 10% стоимости билета для взрослых, установлены следующие нормы бесплатного провоза зарегистрированного багажа:

- эконом-класс – 20 кг, с размерами каждого места по сумме трех измерений не более 158 см, не включая ручную кладь (до 5 кг);

- бизнес-класс – 30 кг, с размерами каждого места по сумме трех измерений не более 158 см, не включая ручную кладь (до 5 кг);

- служебные пассажиры – 30 кг, с размерами каждого места по сумме трех измерений не более 158 см, не включая ручную кладь (до 5 кг);

- для детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места, норма бесплатной перевозки багажа составляет 10 кг (22 фунта), размер которого по сумме трех измерений не превышает 115 см (45 дюймов) по поштучной и весовой концепции. Для детей старшего возраста действуют те же правила, что и для взрослых.

2. Сверх установленной нормы бесплатной перевозки багажа пассажир имеет право бесплатно перевозить предметы, которые могут ему понадобиться во время посадки, высадки или в полете, такие как:

- печатные издания для чтения во время полета;
- плед, пальто или плащ, жакет;
- зонт или трость;
- женская или мужская сумочка, папка для бумаг;
- питание для ребенка, детская колыбелька (при наличии малыша в возрасте до 1 года), прогулочная детская коляска;
- сложенная инвалидная коляска и/или костыли;
- фотоаппарат.

3. Общий вес предметов, перечисленных в пункте 2 этой главы, не должен превышать 5 кг, за исключением инвалидной коляски.

4. При необходимости использовать дополнительное кресло для перевозки багажа в пассажирском салоне ВС оформляется отдельный пассажирский билет или соответствующим образом оформляется багажная квитанция.

5. Нормы бесплатного провоза багажа не распространяются на:

- вещи пассажиров независимо от их наименования, габариты которых не отвечают размерам, указанным в п. 1 этой главы;
- вещи пассажира, которые не уложены в чемоданы, сумки, коробка, независимо от их наименования и назначения, весом одного места сверх нормы бесплатной перевозки багажа, в зависимости от класса обслуживания (эконом, бизнес), указанные в п. 1 этой главы;
- телевизоры, магнитофоны, радиоприемники весом одного места свыше 10 кг;
- цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветви деревьев и кустов общим весом свыше 5 кг;
- корреспонденцию, которая сопровождается фельдъегерями;
- животных (домашних или диких), птиц, пчел и другую живность, за исключением собаки-поводыря, которая сопровождает слепого.

6. К предметам, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа, следует относить предметы, не вложенные в чемоданы, саквояжи, коробки и т. д., размеры которых в сумме трех измерений составляют 158 см, такие как:

- спортивный инвентарь (для лыжного спорта; для игры в гольф; для виндсерфинга; для серфинга и т. д.);
- специальным способом упакованный велосипед (одноместный, без двигателя), руль которого повернут относительно колеса на 90 градусов, педали сняты.

7. Музыкальные инструменты длиной не больше 100 см считаются как одно место и их перевозка должна быть оплачена в соответствии с действующими пассажирскими тарифами.

8. Нормы бесплатной перевозки багажа на чартерных рейсах устанавливаются договором фрахтования, однако по весовой концепции составляют не менее 15 кг с размерами каждого места в сумме трех измерений не более чем 158 см.

## **Глава 7. Оплата перевозки багажа сверх нормы бесплатной перевозки**

1. Перевозка багажа в количестве, которое превышает норму бесплатного провоза согласно пункту 1 главы 6 раздела XV, должна быть оплачена пассажиром по установленному авиакомпанией тарифу для платы за сверхурочный багаж, который действует на день оформления квитанции и даты вылета согласно билету. Такая оплата может быть осуществлена предварительно при согласии авиакомпании во время оформления билета или в аэропорту до регистрации.

2. Если в месте отправки пассажир предъявил к перевозке багаж в меньшем количестве, чем предварительно оплаченное, то разница в оплате между оплаченным и фактическим весом багажа возвращается пассажиру.

3. Если в месте отправки пассажир предъявил к перевозке багаж в большем количестве, чем предварительно оплаченное, то такой багаж принимается к перевозке после соответствующей доплаты.

4. В случае перегрузки ВС или при отсутствии свободного тоннажа авиакомпания, сообщив об этом пассажиру, имеет право отправить багаж следующим своим рейсом или рейсом другой авиакомпании. Авиакомпания самостоятельно определяет багаж, который будет перевезен следующим рейсом.

5. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке багажа по причине неуплаты пассажиром установленных авиакомпанией тарифов и сборов.



## **Глава 8. Заявленная ценность багажа**

1. Пассажир имеет право заявить ценность своего зарегистрированного багажа.

2. Ценность зарегистрированного багажа заявляется для каждого места багажа отдельно. В случае заявления ценности багажа пассажир должен оплатить установленный авиакомпанией тариф.

3. Для подтверждения оплаты перевозки багажа с заявленной ценностью авиакомпания или уполномоченный агент по продаже должен выдать ордер разных сборов или квитанцию об оплате сверхурочного багажа, в которой отмечаются пункты, между которыми пассажир заявил перевозку с заявленной ценностью.

4. Условия принятия к перевозке багажа с заявленной ценностью и стоимость такой услуги устанавливаются авиакомпанией. Более подробную информацию пассажир может получить у представителя авиакомпании. В случае утери такого багажа ответственность авиакомпании ограничивается его заявленной ценностью, кроме случаев, когда авиакомпания докажет, что сумма, которую требует пассажир, превышает действительную заинтересованность пассажира в доставке багажа.

5. Авиакомпания не предоставляет пассажирам услуг по оценке багажа. Ответственность за утерю или недостаток багажа, ценность которого была объявлена без участия авиакомпании, устанавливается согласно пункту 7 главы 5 раздела XXII.

## **Глава 9. Групповая перевозка багажа**

1. Пассажиры, которые путешествуют группой, по их желанию имеют право, а авиакомпания обязана применить к этим пассажирам сумму норм бесплатного провоза багажа. Групповая норма бесплатного провоза применяется также к пассажирам – членам одной семьи.

2. Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Багаж должен оформляться для каждого пассажира отдельно. Объединение мест багажа группы пассажиров касается только объединенной нормы бесплатной перевозки багажа каждого пассажира. Групповой багаж может оформляться на одно уполномоченное всеми пассажирами лицо, которое входит в состав группы этих пассажиров. При этом в перевозочных документах каждого пассажира должны отмечаться количество мест и вес его багажа.

## **Глава 10. Требования к упаковке багажа**

1. Каждое место багажа должно иметь исправную упаковку, которая бы обеспечивала его сохранность во время перевозки и обработки и делала невозможным причинение вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, ВС, багажу других пассажиров или прочему имуществу, а также исключала возможность свободного/случайного доступа к содержимому багажа посторонних лиц.

2. Багаж, который не отвечает условиям пункта 1 этой главы, к перевозке не принимается.

3. Исправность и принадлежность упаковки багажа определяются авиакомпанией.

4. Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его целостность во время перевозки и обработки и не могут причинить вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, ВС, багажу других пассажиров или другому имуществу, может быть принят к перевозке как зарегистрированный багаж при согласии авиакомпании. При этом о наличии и виде повреждения багажа должно быть указано в багажной квитанции (бирке) авиакомпанией или ее агентом по обслуживанию, что должно быть подтверждено самим пассажиром.

5. Авиакомпания имеет право требовать от пассажира дополнительно упаковать багаж.

## **Глава 11. Вещи, которые не следует включать в зарегистрированный багаж**

1. Авиакомпания не рекомендует пассажиру включать в зарегистрированный багаж следующие предметы: ломкие, хрупкие вещи и предметы, которые бьются или быстро портятся, деньги, ключи, драгоценности, электронное оборудование, фото- и видеотехнику, изделия из драгоценных металлов и серебра, техническую документацию, деловые документы, ценные бумаги, ценные вещи, медикаменты, медицинскую документацию, паспорта и другие идентификационные документы и образцы.

2. При невыполнении пассажиром рекомендации, указанной в пункте 1 этой главы, авиакомпания не несет ответственности за их целостность и сохранность, кроме ответственности за весовой недостаток.

## **Глава 12. Вещи, которые не принимаются к перевозке как зарегистрированный багаж**

1. Авиакомпания не принимает к перевозке в зарегистрированном багаже следующие вещи:

- товары, предметы, жидкие и другие вещества, способные создать значительный риск для здоровья пассажиров, безопасности полета или собственности авиакомпании или других пассажиров во время перевозки, в частности, взрывоопасные, сжатые газы, материалы, которые вызывают коррозию, окислители, радиоактивные материалы, магниты, легковоспламеняющиеся материалы, ядовитые, вредные или раздражающие вещества, а также любые другие предметы и вещества, определенные в «Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов воздухом», ICAO, Doc 9284 – AN/905, как запрещенные к перевозке на пассажирских ВС;

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

- товары, которые являются непригодными для перевозки по их характеру, весу, размеру, форме или запаху;

- живых животных и птиц, кроме случаев, указанных в главе 16 раздела XV.

### **Глава 13. Предметы и вещества, принятые к перевозке в ограниченном количестве**

1. При отсутствии запрета страны, с территории которой, на территорию которой или через территорию которой будет осуществляться перевозка, с разрешения авиакомпании разрешается перевозка в ограниченном количестве, как багажа или ручной клади, таких опасных предметов:

- сухой лед для охлаждения продуктов, которые быстро портятся, в количестве не больше 2,5 кг в упаковке, позволяющей выпускать газ, который выделяется при наличии маркировки «Сухой лед» или «Твердый диоксид карбона» (в ручной клади или зарегистрированном багаже);

- небольшие баллоны с газообразным кислородом или воздухом для индивидуального использования в медицинских целях, масса брутто которого не превышает 5 кг (в ручной клади или зарегистрированном багаже);

- инвалидная тележка для перевозки больных или другие передвижные устройства для личного пользования, которые приводятся в действие аккумуляторной батареей, снаряжены непротекающей батареей (при условии что клеммы батареи защищены от коротких замыканий и батарея надежно прикреплена к инвалидной тележке или передвижному средству) или протекающей батареей (в зарегистрированном багаже);

- ртутный барометр или термометр, который перевозится представителем правительственного бюро погоды или аналогичного официального органа (в ручной клади);

- газовый баллон, который содержит невоспламеняющийся газ, установленный в самонадувном спасательном жилете, содержит углекислый газ, не больше двух небольших баллонов плюс не больше двух запасных зарядов к нему на одного пассажира (в ручной клади или зарегистрированном багаже);

- изделия, выделяющие тепло, такие как подводные лампы и паяльное оборудование для личного пользования (в ручной клади);

- батареи литиево-ионные мощностью от 100 Вт/ч до 160 Вт/ч, которые используются для бытовых электронных устройств, не более двух запасных элементов, которые отдельно защищены от короткого замыкания (в ручной клади);

- рюкзак со спасательным снаряжением на случай снежных лавин, один на пассажира, оснащенный пиротехническим спусковым механизмом, включающим не более 200 мг нетто взрывчатого вещества и не больше 250 мг сжатого газа. Упаковывается таким образом, чтобы возможность приведения в действие отсутствовала (в ручной клади или зарегистрированном багаже);

- аэрозоли, которые состоят из невоспламеняющихся и нетоксичных веществ и используются в бытовых и спортивных целях (в зарегистрированном багаже).

2. При отсутствии запрета страны, с территории которой, на территорию которой или через территорию которой будет осуществляться перевозка, без согласования с авиакомпанией разрешается перевозка в ограниченном количестве как зарегистрированного багажа таких предметов:

- алкогольные напитки от 24 до 70 градусов – не больше 5 литров на пассажира при максимальном объеме одинарной упаковки не больше 5 литров;

- нерадиоактивные лекарственные средства (медицинские препараты, изготовленные на спиртовой основе) или туалетные средства (лак для волос, парфюмерия) принимаются к перевозке в зарегистрированном багаже, если их общий вес не превышает 2 кг (2 л), а вес каждой упаковки не превышает 0,5 кг (0,5 л);

- щипцы для волос, которые содержат углерод, имеют безопасное и надежное покрытие нагревательного элемента, без запасного баллона, для личного использования, не более одних щипцов на пассажира (в ручной клади или зарегистрированном багаже);
- спички или зажигалка без запасного блока, которая работает не на сжиженном газе, для личного пользования (при себе);
- энергосберегающие световые лампы в надлежащей упаковке (в ручной клади или зарегистрированном багаже);
- бытовые электронные устройства, которые включают литиево-ионные элементы или батареи, для личного использования (в ручной клади или зарегистрированном багаже) и запасные литиевые/литиево-ионные элементы или батареи (в ручной клади);
- невоспламеняющиеся портативные баллоны с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей, а также портативные запасные баллоны, если это необходимо для обеспечения необходимых запасов во время перевозки (в ручной клади или зарегистрированном багаже);
- топливные элементы и запасные кассеты, которые используются для портативных электронных устройств (при себе);
- радиоизотопные стимуляторы сердечной мышцы или другие устройства с питанием от литиевых батарей, имплантированные в тело человека, или радиоактивные фармацевтические препараты, которые содержатся в теле человека в результате лечения (при себе);
- маленький медицинский ртутный термометр в надежной упаковке для личного использования из расчета один экземпляр на одного пассажира (в ручной клади или зарегистрированном багаже, или при себе).

#### **Глава 14. Перевозка опасных колющих, режущих предметов.**

Условия перевозки опасных предметов

1. Для обеспечения надлежащего уровня авиационной безопасности все предметы, которые, по мнению авиакомпании или компетентных органов, могут угрожать безопасности полетов, запрещается перевозить в салонах и в кабинах ВС авиакомпании как незарегистрированный багаж пассажиров и членов экипажа.

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 по медицинским показаниям, должны предоставить подтверждение от врача), маникюрные принадлежности, предметы, которые реально имитируют оружие, другие предметы, которые обычно не провозятся пассажирами (велосипедные цепи, палки и т. п.).

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).

4. Все колющие и режущие предметы и им подобные, обнаруженные при осмотре ручной клади и при личном досмотре пассажира, изымаются по соображениям безопасности. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает пассажирам убыток за повреждение или утерю таких предметов, если они не были оформлены как зарегистрированный багаж или не транспортировались в специальных конвертах.

#### **Глава 15. Перевозка оружия и боеприпасов**

1. На ВС авиакомпании перевозится огнестрельное стрелковое, спортивное, охотничье, газовое, пневматическое, холодное и другое ручное оружие и боеприпасы к нему, право на владение, вывоз и ввоз которого подтверждено специальными разрешениями уполномоченных органов.

2. Оружие принимается к перевозке только у пассажиров авиакомпании.

3. По соображениям безопасности оружие во время полета изымается у пассажира и транспортируется в багажном отсеке ВС.

4. Перевозка изъятого оружия в пилотской кабине или в пассажирском салоне и возвращение его пассажиру на борту ВС категорически запрещено.

5. Оружие принимается к перевозке в разряженном состоянии.

6. Короткоствольное огнестрельное, холодное оружие и боеприпасы перевозятся упакованными в специальные пакеты в оборудованном металлическом контейнере в багажном отсеке ВС, ключ от которого во время полета находится у экипажа ВС.

7. Патроны для газового оружия для перевозки на ВС авиакомпании не принимаются.

8. Оружие и боеприпасы, принятые к перевозке, передаются пассажиру в пункте назначения сотрудниками САБ в присутствии представителя авиакомпании.

9. На ВС авиакомпании типа АТR42/72 перевозки оружия и боеприпасов запрещены.

## **Глава 16. Перевозка животных (птиц)**

1. Живые животные принимаются к перевозке, если перевозка не противоречит требованиям страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка (ТИМ/ТИМАТИК; рекомендации IATA).

2. Транспортировка собак, кошек, домашних птиц и других домашних животных должна осуществляться при условии получения разрешения авиакомпании во время бронирования к началу перевозки. Животные обязательно должны быть должным образом размещены в контейнерах/клетках и иметь действующие свидетельства о вакцинациях и справки о состоянии здоровья, разрешения на ввоз в страну назначения или транзита. Животные должны быть чистыми, опрятными и не иметь неприятного запаха. Авиакомпания имеет право определять способ перевозки и ограничивать количество животных, которых разрешается перевозить на одном рейсе.

3. Перевозка животных, принятых как зарегистрированный багаж вместе с контейнером и питанием, должна оплачиваться как дополнительная услуга, за которую пассажир должен уплатить соответствующий тариф, установленный авиакомпанией. Более подробную информацию пассажир может получить от представителей авиакомпании.

4. Служебные собаки (собаки-поводыри), которые помогают официальным лицам государственных органов, командам спасателей или слепым/глухим пассажирам и сопровождают таких пассажиров, перевозятся бесплатно вместе с контейнерами и продуктами для их питания. При этом собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязанной к креслу у ног владельца.

5. В случае перевозки животных пассажир несет полную ответственность за такое животное, а также ответственность за предоставление необходимых свидетельств, разрешений, справок и т. д., предусмотренных действующими законами и правилами. Авиакомпания не будет отвечать за травмирование, утерю, задержку, заболевание или гибель таких животных в случае отказа во ввозе их в страну назначения или транзита, если такой вред не был причинен в результате небрежности авиакомпании.

6. К перевозке в пассажирском салоне ВС могут быть приняты небольшие живые комнатные животные (собаки, кошки, певчие птицы, кролики, хомячки и др.), общая масса которых вместе с контейнером не превышает 5 кг.

7. Трансферная перевозка живых животных подчиняется правилам страны отлета/трансфера/прилета, в которой требования к воздушной перевозке животных наиболее суровы.

8. Живые комнатные животные принимаются к перевозке в пассажирском салоне только в сопровождении взрослых пассажиров.

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

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

11. Размер контейнера для перевозки животного (птиц) в пассажирском салоне ВС не должен превышать 30×50×40 см.

12. Контейнер с живыми животными во время воздушной перевозки должен быть размещен под креслом, расположенным впереди пассажира.

13. В случае невыполнения пассажиром условий пунктов 2–5 этой главы авиакомпания имеет право во время регистрации пассажира на свое усмотрение принимать окончательное решение относительно перевозки или отказа в перевозке животных (птиц).

## **Глава 17. Перевозка живых животных в грузовом отсеке воздушного судна**

1. К перевозке в грузовом отсеке ВС могут быть приняты живые комнатные и домашние животные, такие как собаки, кошки, кролики и т. д. Количество животных в одном контейнере определяется в соответствии с требованиями, приведенными в ТИМ/ТИМАТИК для стран назначения и рекомендаций IATA. При этом общая масса таких животных вместе с контейнером не должна превышать 32 кг.

2. У одного пассажира принимается к перевозке в грузовом отсеке ВС 1 контейнер с живым животным/живыми животными.

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

## **Глава 18. Перевозка живых животных как груза**

В случае перевозки животных (птиц) в багажно-грузовых отсеках ВС необходимо указать об этом в сводной загрузочной ведомости «LOADSHEET» соответствующего пункта назначения в графе «REMARKS», код «AVI», а в загрузочной телеграмме (LDM) после кода «AVI» – номер багажно-грузового отсека.

## **Глава 19. Перевозка багажа в салоне воздушного судна**

1. С согласия авиакомпании в салоне ВС может перевозиться багаж (вещи) пассажира, который требует особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий обработки (ломкие, хрупкие вещи и вещи, которые бьются и быстро портятся, кинофотокамеры, теле-, радио-, видеотехника, образцы аппаратуры, музыкальные инструменты, электронные и оптические приборы и т. д.).

2. Вещи, которые пассажир считает не пригодными для перевозки в грузовом отсеке ВС, принимаются к перевозке в пассажирском салоне только по предварительному согласованию с авиакомпанией.

3. Вес одного нестандартного места багажа, который перевозится в салоне ВС, не должен превышать 80 кг, а его размеры должны давать возможность разместить багаж на отдельном (отдельных) пассажирском кресле. Упаковка багажа, который перевозится в салоне ВС, должна обеспечить должное его крепление на пассажирском кресле (креслах) и соответствовать санитарным нормам.

4. Доставка к ВС багажа, который должен перевозиться в салоне ВС, его загрузка, размещение в салоне ВС, разгрузка и перевозка в пределах терминалов аэропорта выполняются под ответственность пассажира и по его предварительному заказу, с оплатой этих услуг в соответствующих службах аэропорта.

## **Глава 20. Перевозка в салоне воздушного судна багажа, который требует особых условий транспортировки**

1. Багаж, который требует особых условий транспортировки (например, ценные предметы; ломкие, хрупкие, бьющиеся предметы, музыкальные инструменты (виолончель, контрабас), может быть принят к перевозке в пассажирском салоне ВС, если:

- пассажир имеет на это разрешение авиакомпании;
- багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность.

2. Если такой багаж имеет большие габариты, пассажир должен оплатить дополнительное посадочное место (плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается). Вес такого багажа не может превышать 80 кг, а его размеры не должны превышать размеров пассажирского кресла. Такой багаж размещается в кресле около иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

3. Багаж, который требует особых условий перевозки и перевозится в пассажирском салоне ВС, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир.

4. Перевезенный в пассажирском салоне ВС багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить при перевозке повреждение оборудования салона ВС.

## **Глава 21. Право на осмотр**

1. С целью обеспечения безопасности полета и отслеживания вещей, указанных в п. 1 главы 12 этого раздела, авиакомпания имеет право требовать от пассажира пройти личный досмотр, который осуществляется службами авиакомпании, аэропорта и другими соответствующими государственными органами, и предоставить багаж для обыска, осуществить рентгеновское или другое сканирование пассажира или его багажа, а также имеет право осмотреть или организовать осмотр багажа в отсутствие пассажира. Если пассажир не желает выполнить такое требование, авиакомпания может отказать в перевозке пассажира (багажа).

2. Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, причиненный пассажиру или его багажу во время рентгеновского или другого сканирования, за исключением случаев небрежности авиакомпании.

3. На ВС, которое находится в полете (то есть с момента закрытия всех его внешних дверей после загрузки и к моменту открытия каждой из этих дверей для выгрузки), осмотр ручной клади и самого пассажира может быть проведен по решению командира ВС независимо от согласия пассажира.

## **XVI. Специфика работы с багажом**

## **Глава 1. Обработка, доставка и получение багажа**

1. Ответственность за получение своего багажа в пункте назначения или в пункте остановки маршрута во время перевозки несет сам пассажир.

2. Не востребованный пассажирами багаж передается на хранение в службы аэропорта. Срок хранения невостребованного багажа составляет 6 месяцев, после чего он реализуется в установленном законом порядке.

3. Право на получение багажа имеет предъявитель багажной квитанции (багажной идентификационной бирки).

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

5. Если пассажир, который претендует на получение багажа, не может предоставить багажную квитанцию или отрывной талон багажной идентификационной бирки, то выдача такого багажа допустима только при предъявлении претендентом на получение багажа достаточно весомых доказательств, которые подтверждают право на его получение.

6. В случаях уничтожения, утери, повреждения, задержки в перевозке багажа, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции (багажной бирки) сразу же по выявлении неисправности составляется акт о ненадлежащей перевозке багажа (PIR), который подписывается агентом по розыску багажа и пассажиром.

7. Отсутствие акта о неисправностях во время перевозки багажа не может служить причиной отказа авиакомпании в приеме от пассажира претензии о ненадлежащей перевозке багажа.

## **Глава 2. Оставленный, забытый или засланный багаж**

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

## **Глава 3. Организация розыска в случае недоставленного или утерянного багажа**

1. Если пассажир по прибытии в пункт назначения, остановки маршрута во время перевозки или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и заявил об этом, то авиакомпания или ее обслуживающий агент должны принять все меры к розыску багажа.

2. Агент по розыску багажа должен на основании пассажирского билета и отрывного талона багажной идентификационной бирки установить, был ли зарегистрированный багаж действительно направлен к пункту назначения, и не был ли он ошибочно заслан в другой пункт.

3. Агент по розыску багажа должен немедленно принять меры, которые включают осмотр багажно-грузовых отсеков и салона ВС, которым прибыл пассажир, а также помещений аэропорта: таможни, мест сортировки багажа, складских помещений и т. д., где багаж мог быть ошибочно размещен.

4. Если в результате принятых мер багаж не обнаружен, в присутствии пассажира составляется акт о ненадлежащей перевозке багажа (PIR).

5. Если отсутствие багажа установлено в пункте трансфера, пассажиру предоставляется первый экземпляр PIR-акта, и он информируется о том, что по прибытии в пункт назначения он должен обратиться в службу розыска багажа и сообщить об утере.

6. После составления PIR-акта авиакомпания или ее обслуживающий агент должны немедленно ввести соответствующую информацию в автоматизированную систему розыска багажа с сообщением о розыске багажа, применяя установленные процедуры.

## **Глава 4. Организация работы с найденным и невостребованным багажом**

1. При выявлении багажа, который не прибыл вместе с пассажиром и имеет бирку с указанием пункта назначения, авиакомпания или ее обслуживающий агент согласно данным, указанным в багажной идентификационной бирке, должны принять меры относительно установления фамилии, имени владельца багажа, даты и номера рейса, количества мест багажа и их общего веса.

2. Если владелец багажа не установлен, то с целью обеспечения безопасности полета и выполнения требований таможенных органов необходимо открыть багаж в присутствии сотрудника таможни и на основании содержимого багажа попробовать установить владельца багажа. После выполнения

формальностей в присутствии сотрудника таможни багаж необходимо закрыть и опломбировать. В таком случае багаж размещается в камере хранения невостребованного багажа и оформляется биркой с указанием регистрационного номера, даты выявления багажа, двухлитерного кода, номера рейса авиакомпании, которая доставила багаж пассажира, и веса багажа после контрольного взвешивания.

3. Авиакомпания или ее обслуживающий агент должны информировать заинтересованные авиакомпании о наличии невостребованного багажа в соответствии с установленными процедурами.

4. Если на протяжении дня с момента выявления багаж не востребован пассажиром или другими авиакомпаниями, агент по розыску багажа размещает соответствующую информацию о нем в автоматизированной системе розыска.

5. При выявлении владельца багажа или полученном запросе авиакомпании, в адрес которой была направлена письменная претензия, необходимо заполнить стандартную досылочную бирку «RUSH» и направить багаж ближайшим рейсом любой авиакомпании в пункт назначения багажа.

6. При досылке багажа в пункт назначения направляется соответствующее сообщение о досылке, которое размещается в автоматизированной системе розыска.

7. По требованию авиакомпании, которое указано кодовым обозначением на багажной бирке, багаж может быть передан представителю этой авиакомпании в пункте выявления багажа.

8. Если авиакомпания и номер рейса не установлены, необходимо принять все меры (включая инвентаризацию) по установлению владельца багажа. При установлении владельца необходимо немедленно проинформировать авиакомпанию, в адрес которой направлена письменная претензия, и согласовать с ней досылку.

9. Ответственной за выдачу багажа в пункте, куда он дослан, является авиакомпания, которая осуществляла досылку.

10. Авиакомпания, участвующая в перевозке багажа, который досылается, по просьбе другой авиакомпании, не несет ответственности за любую утерю, повреждение или опоздание в досылке, кроме тех случаев, когда она сама участвовала в первичной перевозке такого багажа.

## **Глава 5. Организация обслуживания пассажиров в случае утери багажа**

1. Багаж считается утерянным, если в течение 21 календарного дня от даты, когда он должен был прибыть к пункту назначения вместе с пассажиром, он не обнаружен.

2. При составлении PIR-акта или ANL необходимо указать:

- фамилию и имя пассажира;
- дату и номер рейса;
- номер багажной идентификационной бирки;
- количество мест багажа и их общий вес;
- перечень содержимого багажа (утерянных вещей и предметов);
- почтовый адрес (временный или постоянный) и контактные телефоны пассажира.

3. Авиакомпания или ее обслуживающий агент, по вине которой багаж был утерян, является ответственной за принятие всех мер относительно расследования и установления причин утери, вероятного места нахождения багажа и способов его доставки в пункт назначения, а также возмещение убытков пассажиру.

## **Глава 6. Организация обслуживания пассажиров в случае повреждения багажа**

1. Если пассажир заявляет о повреждении багажа, необходимо проверить наличие оценки «DAMAGED» в билете или на багажной идентификационной бирке, которая указывает на принятие багажа к перевозке в поврежденном состоянии в пункте отправки. При наличии такой оценки пассажиру может быть отказано в составлении PIR-акта и письменная претензия, направленная в адрес ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина», удовлетворению не подлежит. Если такая оценка отсутствует, то необходимо заполнить PIR-акт или стандартную форму акта о повреждении багажа (DBR).

2. При составлении PIR-акта или DBR необходимо указать:

- фамилию и имя пассажира;
- дату и номер рейса;
- номер багажной идентификационной бирки;
- характер и причину повреждения;
- степень влияния на повреждение багажа несоответствия упаковки, свойств и особенностей содержимого багажа;

- разницу в весе поврежденного багажа.

3. Авиакомпания, которая доставила поврежденный багаж, является ответственной за принятие всех мер относительно расследования и установления причин, размера причиненного вреда и возмещения убытков пассажиру.

## **Глава 7. Организация обслуживания пассажиров в случае недостатка части содержимого багажа**

1. Если пассажир заявляет о недостатке части содержимого багажа, необходимо сделать тщательный осмотр внешнего вида и внутреннего состояния багажа с целью установления возможного разворовывания.

2. Авиакомпания или ее обслуживающий агент обязаны взвесить багаж и установить разницу между массой, сданной к перевозке и фактически полученной.

3. При необходимости вычислить массу утерянных вещей на основании стандартной таблицы веса некоторых предметов, который применяется в международной практике, и уравнивать ее с полученной разницей при взвешивании.

4. Только при выполнении условий, указанных в пунктах 2, 3 этой главы, агент по розыску багажа должен заполнить PIR, который должен быть подписан пассажиром и этим агентом.

## **XVII. Расписание движения**

1. Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения ВС, которое составлено авиакомпанией, опубликовано в автоматизированных системах бронирования и опубликовано на сайте авиакомпании. По желанию авиакомпания может издавать рекламное расписание для информирования пассажиров.

2. Авиакомпания, которая размещает данные в автоматизированной системе бронирования, должна гарантировать, что размещенная ею или предоставленная для размещения в других автоматизированных системах информация является точной, достоверной и исчерпывающей.

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

4. Время отправки рейса и тип ВС, указанные в расписании движения или других опубликованных графиках рейсов авиакомпании, не гарантируются и не являются обязательным условием договора перевозки. Авиакомпания имеет право изменять время отправки рейса, о чем обязана своевременно уведомить пассажира.

5. Авиакомпания имеет право изменять тип ВС без уведомления об этом пассажира.

6. Субъекты аэропортовой деятельности, которые действуют от имени авиакомпании на основании заключенного договора, в части, касающейся этого раздела, должны обеспечить пассажиров в аэропорту визуальной и/или звуковой информацией относительно:

- времени отправки и посадки ВС;
- места, времени начала и окончания регистрации на рейс;
- места, времени начала и окончания посадки в ВС;
- задержки или отмены рейса и причины задержки (отмены) рейса.

## **XVIII. Изменения в перевозке**

### **Глава 1. Изменение класса обслуживания пассажира при регистрации**

При наличии свободных мест на рейсе по желанию пассажира во время регистрации разрешается изменение класса обслуживания по правилам и с доплатами, предусмотренными тарифом, по которым оформлен билет пассажира.

### **Глава 2. Изменение класса обслуживания из-за невозможности предоставления обслуживания в соответствии с бронированием**

1. При отсутствии возможности предоставить пассажиру обслуживание в соответствии с бронированием в эконом-классе авиакомпания осуществляет повышение класса обслуживания до бизнес-класса за собственный счет.

2. При отсутствии возможности предоставить пассажиру обслуживание в соответствии с бронированием в бизнес-классе осуществляется снижение класса обслуживания с возвратом соответствующих сумм в



соответствии с главой 4 раздела XXII настоящих Правил. При этом норма бесплатного провоза багажа не изменяется.

### **Глава 3. Изменения в перевозке в результате изменения расписания (кроме форс-мажорных обстоятельств)**

1. Пассажиры должны быть проинформированы о предсказуемой задержке рейса не позднее, чем за три часа до начала регистрации.

2. При изменении в перевозке из-за изменения расписания (за исключением форс-мажорных обстоятельств) авиакомпания предоставляет пассажиру обслуживание до того момента, когда она сможет осуществить перевозку пассажира по маршруту, указанному в билете.

3. В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута.

4. В случае задержки рейса информирование пассажиров обеспечивается самостоятельно авиакомпанией или через субъекта аэропортовой деятельности доступными средствами в аэропорту отправки каждые 30 минут об ориентировочном времени задержки рейса и ожидаемом времени его отправки.

### **Глава 4. Изменения в перевозке по причине избытка забронированных на рейсе мест или замены типа воздушного судна**

1. В случае невозможности принять пассажира к перевозке по причине избытка забронированных мест на рейсе или замены типа ВС авиакомпания обязана перевезти пассажира другим своим рейсом (при форс-мажорных обстоятельствах – своим следующим рейсом, на котором есть свободное место в оплаченном пассажиром классе обслуживания), перевезти пассажира в пункт назначения по другому маршруту своим рейсом или рейсом другой авиакомпании или организовать перевозку пассажира другими видами транспорта.

2. Пассажирам, которые отказались от перевозки в другом классе обслуживания, рейсом другой авиакомпании или другим видом транспорта, авиакомпания возвращает полную стоимость авиабилета.

3. Пассажирам, не принятым к перевозке в связи с избытком забронированных мест на рейсе или заменой типа ВС, выплачивается компенсация, предусмотренная главой 2 раздела XXII.

## **XIX. Отмена и задержка рейсов**

1. Авиакомпания имеет право задержать или отменить рейс как по коммерческим причинам, так и по причинам, не зависящим от нее.

2. Авиакомпания должна принять все необходимые меры относительно избежания задержки в перевозке пассажиров и багажа.

3. В случае действия чрезвычайных обстоятельств (в том числе неблагоприятных метеорологических условий, чрезвычайных ситуаций во время контроля за воздушным движением, забастовок, бунтов, гражданских беспорядков, эмбарго, войн, враждебных действий, нарушений спокойствия, неурегулированных международных отношений, неожиданных дефектов, которые влияют на безопасность полета, или прочих трудностей, которые фактически угрожают или делают невозможным безопасное выполнение полета) авиакомпания имеет право без уведомления пассажира отменить или задержать рейс или аннулировать ранее подтвержденное бронирование.

4. В иных случаях авиакомпания или ее агент по продаже обязаны предупредить пассажира о задержке или отмене рейса не позднее, чем за три часа до начала регистрации.

5. В случае задержки рейса авиакомпания обязана через субъекта аэропортовой деятельности информировать пассажиров доступными средствами в аэропорту отправки каждые 30 минут об ориентировочном времени задержки рейса и ожидаемом времени его отправки.

## **XX. Обслуживание пассажиров**

### **Глава 1. Общие положения**

1. Авиакомпания самостоятельно устанавливает и изменяет нормы и объемы услуг, которые предоставляются пассажирам в зависимости от класса обслуживания.

2. Авиакомпания отвечает за ущерб, причиненный в случае смерти, ранения или иного телесного повреждения пассажира, если случай, который причинил ущерб, состоялся на борту ВС во время посадки или высадки.

3. В случае отказа пассажира от обслуживания полностью или от части обслуживания на борту ВС, или в аэропорту, ему не может быть выплачена стоимость предоставления услуг и не возмещаются расходы, понесенные в результате такого отказа.

## **Глава 2. Обслуживание пассажиров в аэропорту**

1. Обслуживание пассажиров в аэропорту выполняется обслуживающими компаниями.

2. Авиакомпания не несет ответственности за вред или ущерб любого характера, которые понес пассажир в результате предоставления ему обслуживания или в связи с невозможностью воспользоваться таким обслуживанием по вине третьих лиц, которые не имеют отношения к авиакомпании.

## **Глава 3. Распределение мест на борту воздушного судна**

1. Места на борту ВС предоставляются таким образом, чтобы пассажиры специальных категорий не нарушали комфорта других пассажиров, а другие пассажиры имели возможность оказать им помощь при проведении эвакуации в аварийной ситуации.

2. Запрещено размещать в рядах, расположенных около аварийных выходов, такие категории пассажиров:

- с ограниченной подвижностью или инвалидов;
- беременных женщин;
- с живыми животными;
- не понимающих/плохо понимающих украинский/русский язык;
- с большим избыточным весом;
- не способных в силу возраста быстро передвигаться;
- детей в сопровождении взрослых, и детей без сопровождения;
- не конвоируемых и конвоируемых депортированных.

3. Запрещено размещать пассажиров специальных категорий таким образом, чтобы они в случае аварийной ситуации оставляли самолет через аварийные выходы на крыло.

4. Запрещено размещать лиц с ограниченной подвижностью или инвалидов, пассажиров с большим избыточным весом, гражданских и уголовных депортированных и детей на местах около прохода.

5. Выделение двойных мест для детей на рейсах авиакомпании запрещено.

6. Пассажирам с детьми в возрасте до двух лет предоставляются места, оборудованные дополнительной кислородной маской. Максимальное количество детей до двух лет (with INFANTS), принятых к перевозке на ВС, определяется количеством дополнительных кислородных масок, спасательных жилетов и детских ремней безопасности на каждом типе ВС авиакомпании.

7. Запрещено размещать пассажиров с живыми животными возле кухни и туалета.

8. Пассажирам, которые осуществляют поездку в сопровождении собаки-поводыря, предоставляются места в конце салона ВС.

## **Глава 4. Прекращение полета из-за болезни пассажира**

При прекращении полета на промежуточной станции (перед пунктом назначения) из-за плохого самочувствия, ранения пассажира или при условии настояния врача все расходы (наземная перевозка, гостиница, питание, госпиталь) несет пассажир.

## **Глава 5. Поведение в полете**

1. Поведение пассажира на борту ВС должно быть таким, чтобы не представлять 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 относительно гарантирования безопасности полета ВС и безопасного и комфортабельного полета пассажиров. Пассажир должен отказаться от поведения, которое может вызвать или вызывает протест других пассажиров.

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 радиоуправляемых игрушек, портативных раций и т. д. (за исключением приборов искусственного слуха и электрокардиостимуляторов).

3. На борту ВС пассажир не имеет права находиться в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического опьянения или под воздействием любого другого вещества), которое может привести к опасности или представляет опасность для других пассажиров, вещей, ВС или его экипажа. Применение любых алкогольных напитков на борту ВС разрешается только в количестве, которое предлагается авиакомпанией в соответствии с классом обслуживания.

4. Курение на всех рейсах авиакомпании запрещается.

5. При невыполнении пассажиром пунктов 1–4 этой главы авиакомпания имеет право принять меры, которых требует ситуация и которые авиакомпания будет считать необходимыми для предупреждения такого поведения. К таким мерам могут относиться:

- ограничение передвижения пассажира по салонам ВС;
- высаживание пассажира;
- отказ в посадке пассажира на борт ВС в любом пункте по маршруту перевозки;
- передача пассажира местным государственным органам для принятия соответствующих мер влияния;
- применение к пассажиру мер административного и гражданско-правового влияния (привлечение к административной ответственности, обращение к суду о возмещении ущерба);
- внесение личных данных пассажира в список нежелательных пассажиров с отказом ему в дальнейших перевозках любыми рейсами авиакомпании на срок от 1 до 10 лет.

6. Если вследствие неопозволенного поведения пассажира авиакомпания была вынуждена совершить определенные действия, которые повлекли за собой дополнительные расходы, пассажир обязан возместить авиакомпании такие расходы в соответствии с действующим законодательством.

## **XXI. Возврат средств**

### **Глава 1. Общая процедура возврата средств**

1. Возврат средств за неиспользованный билет (его часть) осуществляется по месту приобретения билета или в главном офисе авиакомпании (офисе по продаже перевозок авиакомпании) и в той валюте, в которой билет был оплачен.

2. Возврат средств авиакомпанией в Украине осуществляется в национальной валюте Украины. Возврат средств в представительствах авиакомпании осуществляется в соответствии с действующими законами государства пребывания.

3. В случае если оплата была осуществлена электронными средствами перевода средств (банковской картой), средства возвращаются на платежную карту, с которой был осуществлен платеж за билет.

4. Размер сумм средств, которые возвращаются за неиспользованный билет (его часть), зависит от использованного тарифа и тарифных нормативов авиакомпании и вида отказа от перевозки (добровольная или принудительная).

5. Возврат средств осуществляется на основании неиспользованного (частично неиспользованного) перевозочного документа, ордеров разных сборов, квитанции об оплате сверхурочного багажа.

6. Возврат средств осуществляется:

- лицу, которое указано в билете, – в случае уплаты за перевозку наличными или банковским переводом;
- на счет предприятия, учреждения и т. д. – в случае уплаты по безналичному расчету;
- на счет владельца кредитной карточки, которой оплачена перевозка;
- спонсору, который оплатил перевозку, – в случае оформления билета по сообщению о предварительной оплате (РТА).

7. Возврат средств осуществляется при условии предъявления документов, удостоверяющих личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

### **Глава 2. Возврат средств**

1. Принудительный возврат средств или перебронирование без применения штрафных санкций осуществляются в случаях:

- отмены, перенесения, задержки рейса, на который у пассажира было забронировано место и оформлен билет;
- неправильного оформления перевозочных документов;

- замены класса обслуживания или типа ВС;
  - невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием;
  - необеспечения авиакомпанией стыковки с рейсом, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование и который указан в том же билете, что и предыдущий;
  - отказа в перевозке в связи с неуплатой пассажиром тарифа или сборов (такс) в случае изменения тарифов или правил их применения сравнительно с теми, которые действовали на день отправки пассажира из начального аэропорта, указанного в билете;
  - использования авиакомпанией права отказа в перевозке по причинам, указанным в пункте 1 главы 1 раздела XIV настоящих Правил;
  - болезни пассажира или членов его семьи, путешествующих вместе с ним, при наличии соответствующим образом оформленной справки учреждения здравоохранения;
  - в иных случаях отказа пассажира от перевозки или отказа авиакомпании в перевозке пассажира, происшедших по вине авиакомпании.
2. Перебронирование на другой рейс в случае опоздания пассажира на рейс, на который он имеет подтвержденное бронирование, по причине опоздания прибытия предыдущего рейса, в случае оформления перевозки отдельными перевозочными документами, осуществляется без штрафных санкций.
3. В случае принудительного возврата сумма средств, которые возвращаются пассажиру, должна равняться:
- если ни одна часть билета не была использована – сумме, которая равняется полной стоимости билета по цене, за которой он был приобретен;
  - если была использована любая часть билета – сумме, которая равняется тарифу за неиспользованную часть перевозки в одну сторону и неиспользованным аэропортовым сборам (таксам) и неиспользованным сборам (таксам) авиакомпании от места, где произошел отказ от перевозки, до места назначения. Кроме приведенного, авиакомпания должна придерживаться правил возмещения.
4. В случае добровольного возврата средств, то есть если пассажир желает вернуть сумму, уплаченную за билет, и такой возврат разрешается правилами применения тарифов, такая сумма рассчитывается согласно тарифным нормативам авиакомпании. Кроме того, пассажиру возвращается сумма всех неиспользованных аэропортовых сборов (такс) и сборов (такс) авиакомпании.

### **Глава 3. Право на отказ в возврате средств**

1. Авиакомпания имеет право отказать в возврате средств, если:
- заявление об этом было подано пассажиром после окончания срока действия билета, определенного в главе 4 раздела VI настоящих Правил;
  - билет приобретен по специальному тарифу и правилами его использования не предусмотрен возврат сумм (в случае приобретения билета по такому специальному тарифу пассажир должен быть проинформирован авиакомпанией или ее агентом по продаже об этом во время бронирования и в билете должна быть сделана соответствующая отметка);
  - авиакомпания имеет подтверждение того, что билет был приобретен пассажиром для того, чтобы использовать его только как средство для решения своих иммиграционных или визовых вопросов.
2. Из суммы средств, которые возвращаются, авиакомпания имеет право взимать штраф (сбор), который установлен правилами применения тарифа.
3. Средства за дубликат билета и за утерянный билет возвращаются в претензионном и/или судебном порядке.
4. Аналогичные правила устанавливаются для возврата средств в связи с утерей ордера разных сборов, квитанции об оплате сверхурочного багажа.

## **XXII. Ответственность авиакомпании и пределы компенсации в случае отказа в перевозке, отмены или задержки рейсов в пределах Украины и международных рейсов (кроме рейсов, которые выполняются из/в аэропорты на территории Европейского Союза)**

### **Глава 1. Порядок применения компенсации**

1. Положения этого раздела применяются к пассажирам, которым было отказано в перевозке на регулярный рейс авиакомпании, хотя они имели подтвержденное бронирование, действующие билеты на этот рейс, прибыли на регистрацию до завершения времени регистрации (или, для пассажиров, которые

путешествуют с пересадкой, – до минимального возможного времени на пересадку в аэропорту трансфера) или придерживались любого другого времени, определенного для них авиакомпанией (ее агентом).

2. Положения этого раздела применяются 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, нарушением спокойствия, неурегулированными международными отношениями, техническими проблемами или прочими трудностями, которые фактически угрожают или делают невозможным безопасное выполнение полета), фактически повлекшими задержку в перевозке пассажира.

## **Глава 2. Компенсация пассажирам в случае отказа в перевозке и отмене рейса**

1. В случае отказа в перевозке или отмене рейса сумма, возвращаемая пассажиру, должна равняться:

- если ни одна часть билета не была использована – сумме, которая равняется полной стоимости билета по цене, за которую он был приобретен;

- если была использована любая часть билета – сумме, которая равняется тарифу за неиспользованную часть перевозки в одну сторону и неиспользованные аэропортовые сборы (таксы) и неиспользованные сборы (таксы) авиакомпании от места, где произошел отказ от перевозки, до места назначения.

2. Ответственность авиакомпании за убытки, нанесенные в результате непредоставления услуги по перевозке и обслуживанию, 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 размере до 100 долларов США за каждые сутки (или эквиваленте в другой валюте).

3. Авиакомпания предлагает пассажиру, которому отказано в перевозке вопреки его желанию, вознаграждение в размере 50 долларов США, а также получение на выбор возмещения стоимости билета за полет, который не состоялся, или продолжение путешествия к месту назначения другим маршрутом при первой возможности, или осуществление перевозки в другой день, удобный для пассажира.

4. Авиакомпания не несет ответственности за отказ в перевозке и не выплачивает вознаграждения:

- в случае действия форс-мажорных обстоятельств;

- если правительство реквизировало всю или часть вместимости ВС, которое задействовано в соответствующей перевозке;

- пассажир отказался пройти проверку службы безопасности или не выполнил инструкций, предоставленных авиакомпанией (ее агентом);

- пассажир путешествует по билету, приобретенному по специальному тарифу, который не доступен для широкого круга потребителей;

- 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 перевозчика по договору).

5. Принятие пассажиром вознаграждения и обслуживания, предусмотренных этой главой, освобождает авиакомпанию от любой дальнейшей ответственности в связи с отказом в перевозке.

6. Если пассажир, который не был заблаговременно предупрежден об отмене рейса, прибыл в аэропорт на регистрацию отмененного рейса и рейс, на который пассажиру переоформляется билет в аэропорту в соответствии с пунктом 1 этой главы, выполняется позже чем через три часа от времени выполнения рейса, на который было отказано в перевозке, авиакомпания должна предоставить пассажиру по установленным ею нормам (в зависимости от времени суток и длительности задержки) бесплатно:

- через 2 часа – прохладительные напитки;

- через 3 часа – питание и прохладительные напитки;

- через 6 часов – размещение в гостинице с предоставлением услуг по трансферу аэропорт–город–аэропорт (если пункт отправки не является постоянным местожительством пассажира), а также питание и напитки (завтрак, обед, ужин) в зависимости от времени суток.

7. Любые другие дополнительные расходы пассажира не возмещаются.

## **Глава 3. Компенсация пассажирам в случае задержки рейса**

1. Авиакомпания, которая задерживает и не выполняет рейс в разумные сроки относительно времени, определенного в расписании движения или в билете, не останавливается в согласованном месте остановки или месте назначения, своими действиями вызывает опоздание пассажира на пересадке на другой

стыковочный рейс, на который он имеет подтвержденное бронирование и который указан в том же билете, что и предыдущий рейс, обязана предоставить пассажиру по его выбору услуги, предусмотренные пунктом 2 этой главы.

2. В случае задержки в перевозке пассажир имеет право отказаться от перевозки рейсом авиакомпании, по вине которой случилась задержка, и получить компенсацию за задержку, если такая задержка превысила разумные сроки. В сумму компенсации могут включаться документально подтвержденные расходы пассажира, связанные с задержкой в перевозке, если пассажир по уважительным причинам не смог продолжить путешествие.

3. В случае задержки рейса сверх разумных сроков и при наличии согласия пассажира продолжить путешествие авиакомпания должна предоставить пассажиру бесплатно услуги, указанные в пункте 6 главы 2 раздела XXII.

4. Дополнительные расходы пассажира сверх норм, установленных авиакомпанией, пассажиру не возмещаются.

5. Компенсация за задержку рейса в любом случае не должна превышать стоимости билета или его неиспользованной части в соответствующем классе обслуживания на рейс между местом, где была задержка, и местом назначения.

6. В случае задержки рейса сверх разумных сроков и при наличии согласия пассажира продолжить путешествие авиакомпания устанавливает такие размеры компенсации:

- 10% тарифа, указанного в билете, в случае задержки рейса от 4 до 6 часов;
- 15% тарифа, указанного в билете, в случае задержки рейса от 6 до 8 часов;
- 25% тарифа, указанного в билете, в случае задержки рейса свыше 8 часов.

7. Авиакомпания освобождается от выплаты компенсации за задержку пассажира, если задержка в перевозке пассажира не превысила разумных сроков или была вызвана действием форс-мажорных обстоятельств.

#### **Глава 4. Компенсация пассажирам за изменение класса обслуживания**

1. Пассажир не имеет права требовать любой дополнительной платы, если авиакомпания размещает пассажира в более высоком классе, чем тот, который указан в его билете.

2. Если авиакомпания размещает пассажира в классе более низком, чем тот, который указан в его билете, то она на протяжении семи дней после обращения пассажира должна вернуть разницу стоимости между оплаченным и полученным обслуживанием. Авиакомпания освобождается от ответственности за понижение класса обслуживания, если пассажир соглашается на обслуживание в классе ниже, чем было оплачено, при условии предоставления авиакомпанией всех предусмотренных оплаченным тарифом услуг, за исключением предоставления места в салоне низшего класса обслуживания.

#### **Глава 5. Компенсация за утерю, повреждение, недостаток части содержимого и задержку в перевозке багажа**

1. Ответственность авиакомпании в случае уничтожения, утери, повреждения или задержки в перевозке зарегистрированного багажа для международных рейсов ограничивается суммой 1131 СПЗ относительно каждого пассажира.

2. Для рейсов в пределах Украины ответственность авиакомпании составляет:

- 20 долларов США (или эквивалент в другой валюте) за один килограмм брутто в случае утери, повреждения или недостатка всего или части зарегистрированного багажа;
- 400 долларов США (или эквивалент в другой валюте) на пассажира за ручную кладь и другую собственность пассажира, которая находится под контролем пассажира в течение полета.

3. Для расчета суммы компенсации за утерю, повреждение багажа или недостаток части содержимого багажа на международных рейсах авиакомпании пассажир должен представить соответствующие документы, которые подтверждают наличие ущерба, а именно стоимость утерянных вещей (предметов), а также утерянного или поврежденного чемодана.

4. Если вес багажа не записан в багажной квитанции, то считается, что общий вес зарегистрированного багажа не превышает соответствующего веса багажа для бесплатного провоза по соответствующему маршруту и классу обслуживания, и сумма компенсации рассчитывается с учетом этого.

5. Компенсация за задержку в перевозке багажа как на международных рейсах, так и на рейсах в пределах Украины устанавливается, исходя из необходимости обеспечить пассажира средствами первой

необходимости. В любом случае такая компенсация ограничивается суммой 50 долларов США (или эквивалентом в другой валюте).

6. Компенсация предлагается пассажиру в случае неприбытия багажа в пункт назначения вместе с пассажиром, если пункт назначения не является местом жительства постоянного пассажира.

7. Ответственность перевозчика в случае перевозки багажа с заявленной ценностью определяется суммой заявленной ценности багажа.

## **Глава 6. Компенсация в случае гибели и причинения телесных повреждений пассажирам**

1. Авиакомпания несет ответственность за ущерб, который повлек за собой гибель или причинение телесного повреждения пассажиру, только при условии, что событие, которое стало причиной гибели или повреждения, состоялось на борту ВС или во время посадки или высадки пассажира.

2. Авиакомпания не может исключить или ограничить свою ответственность за ущерб, который повлек за собой гибель или нанесение телесного повреждения пассажиру, при условиях, отмеченных в пункте 1 этой главы, суммой в размере 113 100 СПЗ для каждого пассажира международного рейса и суммой 20 000 долларов США (или эквивалентом в другой валюте) для пассажиров рейсов в пределах Украины.

3. Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, который повлек за собой гибель или нанесение телесного повреждения пассажиру и сумма которого превышает указанные в пункте 2 этой главы размеры, при условиях, указанных в пункте 1 этой главы, если авиакомпания докажет, что:

- такой ущерб не был причинен по причине небрежности или другого неправомерного действия или бездействия перевозчика или его служащих или агентов по обслуживанию;

- такой ущерб причинен исключительно по причине небрежности или другого неправомерного действия или бездействия третьей стороны.

4. Авиакомпания должна немедленно, но в любом случае не позднее чем в течение пятнадцати дней после идентификации физического лица, которое имеет право на получение компенсации, осуществить авансовый платеж, размер которого для международных рейсов не должен быть менее 16 000 СПЗ. Размер авансового платежа для рейсов в пределах Украины не должен быть менее 3000 долларов США, чтобы определенного авансового платежа хватило для удовлетворения неотложных экономических потребностей пропорционально указанным трудностям.

## **Глава 7. Перевод валютных единиц**

Сумы, указанные в специальных правах заимствования, в этом разделе рассматриваются как имеющие отношение к специальным правам заимствования, как они определены МВФ. Перевод таких сумм в национальную валюту в случае судебных разбирательств или рассмотрений претензий пассажиров происходит в соответствии со стоимостью валют в специальных правах заимствования на дату постановления суда или принятия решения перевозчиком по претензии пассажира.

## **Глава 8. Освобождение от ответственности**

1. Если авиакомпания докажет, что ущерб был нанесен или его возникновению способствовали небрежность, неправомерное действие или бездействие лица, которая требует возмещения, или лица, от которого происходят ее права, то авиакомпания полностью или частично освобождается от ответственности перед лицом, которое требует возмещения, в том объеме, в котором такие небрежность, неправомерное действие или бездействие повлекли ущерб или способствовали его возникновению.

2. Если требование о возмещении в связи со смертью или телесным повреждением, которое нанесено пассажиру, заявлено лицом иным, чем пассажир, авиакомпания также полностью или частично освобождается от ответственности в той мере, в которой она докажет, что небрежность, другое неправомерное действие или бездействие этого пассажира повлекли ущерб или способствовали его возникновению.

## **XXIII. Права пассажиров, которые отправляются из/в аэропорты Европейского Союза, в случае отказа в перевозке, отмены или задержки рейса**

В случае отказа в перевозке, отмены или задержки рейса права пассажиров, которые отправляются из/в аэропорты Европейского Союза, регламентируются положениями раздела XVII Правил воздушных перевозок

#### **XXIV. Договоренности перевозчиков**

1. Настоящие Правила распространяются на перевозки, которые осуществляются согласно коммерческим соглашениям между авиакомпаниями (известны как соглашения об «общем использовании кодов» (codesharing), перевозки по соглашению «интерлайн» (interline), даже если в билете определена другая авиакомпания, чем та, которая фактически осуществляет перевозку). Если существует любое такое коммерческое соглашение, то авиакомпания (ее агент по продаже) должен предоставить пассажиру во время осуществления бронирования перевозки информацию о том, какая авиакомпания является перевозчиком по договору, а какая фактически осуществляет перевозку. Во время регистрации пассажира на рейс эта информация предоставляется фактическим перевозчиком или его уполномоченным агентом в аэропорту отправки.

2. Если пассажир заключил договор о воздушной перевозке с предоставлением дополнительных оплаченных услуг, то за непредоставление таких услуг авиакомпания отвечает перед пассажиром в размере, который ограничен размером суммы, оплаченной за неоказанные услуги.

3. Авиакомпания не отвечает за услуги по перевозке (переносу) багажа, предоставленные третьими лицами, с которыми авиакомпания не заключила коммерческих соглашений. Если авиакомпания самостоятельно предусматривает и выполняет операции по перевозке (переносу) багажа пассажиров, то эти правила применяются и к таким услугам. Услуги по перевозке (переносу) багажа, которые предоставляются авиакомпанией дополнительно, оплачивает пассажир.

#### **XXV. Последовательные перевозчики**

1. Перевозка, которая будет осуществляться несколькими последовательными перевозчиками, считается единой перевозкой, если с начала перевозки эти перевозчики рассматривали такую операцию как единую перевозку, и такая перевозка была оформлена составленным билетом.

2. В случае осуществления единых перевозок каждый перевозчик, который принимает к перевозке пассажиров и багаж (груз), подпадает под действие настоящих Правил и рассматривается как одна из сторон договора перевозки, поскольку такой договор касается части перевозки, осуществляемой под контролем определенного перевозчика.

3. Первозчик, который выдал билет, или первый перевозчик, указанный в билете или в составленном билете, не несет ответственности за недостатки в перевозке, которые произошли на участке (участках) перевозки другого (других) перевозчика (первозчиков), в том числе в части задержки в перевозке пассажира или багажа.

4. В случае уничтожения, утери, повреждения, задержки в перевозке багажа пассажир имеет право подать иск к первому или последнему перевозчику, а также к перевозчику, который выполнял перевозку, во время которой произошли уничтожение, утеря, повреждение, задержка в перевозке.

5. Если невозможно определить перевозчика, который осуществлял перевозку, во время которой произошли уничтожение, утеря, повреждение, задержка в перевозке багажа, то отвечать перед пассажиром будут перевозчики, которые участвовали в перевозке все вместе или каждый в отдельности, в пределах вины каждого из них.

#### **XXVI. Смешанные перевозки**

1. Период времени воздушной перевозки не включает никаких перевозок наземными, морскими (речными) видами транспорта, которые осуществлены вне зоны аэропорта. Однако если такая перевозка осуществляется во исполнение договора перевозки с целью посадки, высадки, загрузки, выдачи, перегрузки, любой ущерб, до того как будет доказано противоположное, считается следствием события, которое имело место в период времени воздушной перевозки. Если без согласия пассажира авиакомпания полностью или частично заменяет перевозку, которая по договору сторон должна быть осуществлена воздушным транспортом, на перевозку любым другим видом транспорта, такая перевозка другим видом транспорта считается перевозкой, которая осуществлена в период времени воздушной перевозки.

2. В случае смешанных перевозок, которые осуществляются частично воздушным и частично любым другим видом транспорта, положения настоящих Правил с учетом пункта 1 этого раздела будут применяться лишь к воздушной перевозке.



3. Никакое положение настоящих Правил не запрещает сторонам в случае смешанных перевозок включить в билет положения, которые касаются перевозок другими видами транспорта, при условии что положения настоящих Правил будут применяться лишь к воздушным перевозкам.

4. Перевозка другими видами транспорта с учетом пункта 1 этого раздела будет предлагаться авиакомпанией лишь как агентом такого другого перевозчика, даже если в билете такая перевозка будет указана под кодом авиакомпании.

5. Ответственность авиакомпании за любую ненадлежащую перевозку пассажира, уничтожение, утерю, повреждение, задержку в перевозке багажа, которые случились в период перевозки такими другими видами транспорта, будет ограничиваться суммой, оплаченной пассажиром за такую перевозку.

## **XXVII. Воздушная перевозка, выполняемая не перевозчиком по договору**

1. Положения этого раздела применяются тогда, когда лицо (далее перевозчик по договору) как основная сторона заключает договор перевозки с пассажиром или с лицом, которое действует от имени пассажира, а другое лицо (далее фактический перевозчик) как уполномоченный перевозчик по договору осуществляет всю перевозку или ее часть, но не является относительно такой части последовательным перевозчиком в понимании раздела XXV настоящих Правил.

2. В случае осуществления перевозок, предусмотренных пунктом 1 этого раздела, перевозчик по договору подпадает под действие настоящих Правил относительно всей перевозки, а фактический перевозчик – лишь относительно той перевозки, которую он осуществляет.

3. Размер ответственности фактического перевозчика и перевозчика по договору ограничен нормами, установленными настоящими Правилами.

## **XXVII. Чартерные перевозки**

1. Выполнение чартерных рейсов регламентируется соответствующими авиационными правилами Украины. ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина», которая выполняет чартерные рейсы, во время заключения соглашения с заказчиком о выполнении чартерных рейсов должна предусмотреть предоставление услуг и возмещение, которые предусмотрены настоящими Правилами.

2. В случае отказа в перевозке, отмены, задержки рейса по вине ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» пассажирам оказываются услуги по следующим нормам (в зависимости от времени суток и длительности задержки) бесплатно:

- через 2 часа – прохладительные напитки;

- через 3 часа – питание и прохладительные напитки;

- через 6 часов – размещение в гостинице с предоставлением услуг по трансферу аэропорт–город–аэропорт (если пункт отправления не является постоянным местожительством пассажира), а также питание и напитки (завтрак, обед, ужин) в зависимости от времени суток.

3. В случае отказа в перевозке, отмены, задержки рейса по вине туроператора ответственность за предоставление услуг, указанных в п. 2 этого раздела, возлагается непосредственно на него.

4. Билеты на чартерные рейсы не действительны до момента уплаты заказчиком рейса ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» стоимости выполнения чартерного рейса.

5. Возврат сумм и подтверждение бронирования осуществляются в соответствии с условиями договора, заключенного между ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» и заказчиком рейса.

6. Билеты на чартерные рейсы являются действительными только на перевозку в даты и на рейсы, которые отмечены в билетах. В зависимости от наличия свободных мест заказчик чартерного рейса может изменить даты вылета рейса при условии, что такие изменения согласованы заказчиком рейса (туроператором) с пассажирами и ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина».

7. Билеты на чартерные рейсы предусматривают ограничение (или исключают) права пассажира изменить или аннулировать бронирование. Билеты на чартерные рейсы, согласно которым оплачено туристическое путешествие с оплатой всех услуг (перелет в прямом и обратном направлениях, трансфер, проживание в гостинице, питание), могут предусматривать дополнительные условия и ограничения, установленные перевозчиком по договору для путешествия, которое включает все ограничения.

8. В случае утери, повреждения, недостатка части содержимого, задержки в перевозке багажа ответственность возлагается на ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина».

9. Кроме пассажиров чартерных рейсов к перевозке на заказанных рейсах принимаются также работники ООО «Авиакомпания «ЮТэйр-Украина» и их ближайшие родственники, при наличии сервисных

билетов (служебные пассажиры). При этом перевозка служебных пассажиров должна быть заблаговременно согласована с заказчиком рейса.

10. К чартерной перевозке не применяются положения, указанные в главах 4, 5 раздела VI, разделах VII и VIII, главах 1, 4 раздела IX, разделе XXI, главах 2, 3 раздела XXII настоящих Правил.

### **XXVIII. Претензии и иски**

1. Если к работнику авиакомпании или агенту авиакомпании (по продаже и/или обслуживанию) предъявлен иск в связи с ущербом, о котором идет речь в настоящих Правилах, такой работник или агент авиакомпании (по продаже и/или обслуживанию), если он докажет, что действовал в пределах своих служебных обязанностей, имеет право ссылаться на условия и пределы возмещения, на которые имеет право ссылаться сама авиакомпания.

2. Получение зарегистрированного багажа лицом, которое имеет право на его получение, без предъявления претензий предусматривает, до того как будет доказано противоположное, что багаж был доставлен в надлежащем состоянии и в соответствии с перевозочным документом или записью, которая сохраняется с помощью других средств сохранения информации.

3. Пассажир должен засвидетельствовать противоположное путем оформления акта о ненадлежащей перевозке багажа (PIR – Property Irregularity Report) до выхода из багажного отделения аэропорта.

4. В случае ненадлежащей перевозки зарегистрированного багажа пассажир должен послать перевозчику претензию немедленно после выявления повреждения (утери части содержимого багажа), и не позднее чем в течение 7 календарных дней с даты получения зарегистрированного багажа.

5. В случае задержки в перевозке багажа претензия должна быть заявлена не позднее чем в течение 21 календарного дня с даты, когда багаж был передан в распоряжение пассажира.

6. Претензии относительно утери багажа выдвигаются к авиакомпании после того, как багаж будет признан утерянным. Багаж считается утерянным, если он не обнаружен по результатам розыска в течение 21 календарного дня с даты, следующей за той, на которую багаж должен был прибыть к месту назначения. В таком случае претензия к авиакомпании должна быть выдвинута в течение 2 лет с даты прибытия ВС к месту назначения, или с даты, когда ВС должно было прибыть к месту назначения, или с даты, когда перевозка прекратилась.

7. Любая претензия должна быть подана в письменном виде и вручена или отправлена авиакомпании в сроки, указанные в пунктах 4, 5, 6 этого раздела. К претензии должны быть приложены все оригиналы необходимых документов, которые подтверждают права пассажира требовать возмещения в зависимости от того, относительно чего выдвигается претензия, в том числе билет (маршрут-квитанция), фискальные чеки оплаты услуг, квитанция об оплате сверхурочного багажа, отрывной талон багажной идентификационной бирки, акт о ненадлежащей перевозке багажа, справки о задержках и другие документы, которые могут ускорить рассмотрение претензионных требований. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

8. При отсутствии представления претензий в упомянутые в пунктах 4, 5, 6 этого раздела сроки никакие иски к авиакомпании не принимаются, кроме случаев, если авиакомпания прибегнет к обману.

9. Авиакомпания обязана рассмотреть претензию и сообщить заявителю о ее удовлетворении или отклонении в течение одного месяца с даты ее получения, если перевозка, в связи с которой была выдвинута претензия, полностью осуществлялась одним перевозчиком, но не позднее чем через 45 дней в случае невозможности рассмотреть вопрос, изложенный в претензии, в месячный срок.

10. В претензии, направленной в адрес авиакомпании заявителем, в правом верхнем углу должны быть указаны должность и название организации, фамилия и инициалы лица, на имя которого адресуется претензия, Ф.И.О. заявителя, его постоянное (временное) местожительство, контактные телефоны. Текст претензии излагается в свободной форме, но заявитель должен четко сформулировать суть вопроса и указать перечень требований, удовлетворения которых он желает. После текста претензии заявитель должен поставить свою подпись и дату написания претензии.

11. В случае смерти лица, которое направило в адрес авиакомпании письменную претензию, право на получение ответа приобретают лица, которые на законном основании представляют такое лицо или распоряжаются его имуществом.

12. Иски об ответственности авиакомпании относительно ненадлежащей перевозки пассажира или багажа должны быть поданы, по выбору истца, в суд по месту регистрации авиакомпании, по местонахождению ее главного офиса или по местонахождению офиса авиакомпании, где был заключен договор перевозки, в сроки, согласно действующему законодательству, с даты его прибытия к месту назначения или с даты, когда ВС должно было прибыть к месту назначения, или с даты, когда перевозка прекратилась.

13. Иски об ответственности авиакомпании относительно ненадлежащей перевозки пассажира могут быть поданы в установленные действующим законодательством сроки без предварительного выставления претензии к авиакомпании.

14. Иск об ответственности за ущерб, причиненный в результате гибели или нанесения телесного повреждения пассажиру, может быть подан в один из судов, упомянутых в пункте 12 этого раздела, или на территории государства-стороны, которое присоединилось к Монреальской конвенции и в котором пассажир на момент события имеет основное и постоянное место проживания, и в/из которого перевозчик оказывает услуги, связанные с воздушной перевозкой пассажиров на собственных ВС или на ВС другого перевозчика на основании коммерческого соглашения, и в котором этот перевозчик осуществляет деятельность, связанную с воздушной перевозкой пассажиров, используя помещения, арендованные самим перевозчиком или другим перевозчиком, с которым он имеет коммерческое соглашение, или которые принадлежат ему или другому такому перевозчику.

15. Право на возмещение ущерба теряется, если иск об ответственности не подан в сроки согласно действующему законодательству с даты прибытия по назначению, или с даты, когда ВС должно было прибыть, или с даты остановки перевозки.

16. Любой иск об ответственности, касающийся перевозки, которая осуществляется фактическим перевозчиком, может быть по выбору истца подан к этому перевозчику или к перевозчику по договору, или к обоим – в совокупности или по отдельности. Если иск подан лишь к одному из этих перевозчиков, он имеет право привлечь к делу в суде и другого перевозчика, к которому подан иск, при этом процедура такого привлечения и его последствия определяются применимыми законами.

## **XXIX. Информирование пассажира**

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

- свое полное наименование, местонахождение;
- копии документов (лицензии, сертификаты, свидетельства) на осуществление перевозок (продажу перевозок);
- телефон территориального органа по делам защиты прав потребителей;
- книгу замечаний и предложений.

2. Авиакомпания (ее агент по продаже) во время оформления билетов обязательно должна довести до сведения пассажиров следующую информацию:

- Правила МТСУ;
- правила авиакомпании относительно перевозок пассажиров и багажа на бумажных носителях в виде памятки для пассажира (в случае продажи перевозок онлайн через сеть Интернет – в электронном виде через сайт, посредством которого осуществляется бронирование перевозок);
- стоимость перевозки по соответствующему маршруту – устно в пункте продажи билетов во время бронирования (в случае продажи перевозок онлайн через сеть Интернет – в электронном виде через сайт, посредством которого осуществляется бронирование перевозок, или указав необходимую информацию в маршрутной квитанции);
- стоимость, условия и ограничения во время перевозки по специальному тарифу – устно во время бронирования (в случае применения электронного билета – через сайт, посредством которого осуществляется бронирование);
- административные формальности во время путешествия по соответствующему маршруту – устно во время бронирования;
- пределы ответственности перевозчика во время перевозки пассажира и багажа – в билете или маршрутной квитанции;
- права пассажиров в случае отказа в перевозке, аннулирования или задержки рейса;
- запрещенные к перевозке вещи и товары – в билете или маршрутной квитанции;
- ограничение относительно перевозок пассажиров с ограниченной подвижностью и необходимость заказа специального обслуживания во время бронирования.

3. Информация о стоимости перевозки на рейсах авиакомпании, приведенная во время осуществления рекламных акций, включает сумму тарифа и всех аэропортовых такс и сборов, а также сборов и такс авиакомпании.

4. Приобретая билет на рейс авиакомпании, пассажир безоговорочно соглашается со всеми условиями договора перевозки и правилами перевозки авиакомпании.

5. Правила авиакомпании опубликованы на веб-сайте авиакомпании.

### **XXX. Обеспечение соблюдения Правил**

1. Контроль соблюдения настоящих Правил возлагается на Государственную авиационную администрацию.
2. Авиакомпания, агент по продаже перевозок, агент по обслуживанию обязаны доказать во время контроля, что они и их действия удовлетворяют установленные требования. Авиакомпания и ее агенты должны быть готовы предоставить соответствующему государственному органу возможность проводить проверки во время осуществления операций по перевозке и обслуживанию пассажиров и багажа с целью демонстрации того, что такие операции отвечают установленным требованиям.