

Рег. № 25
Экз. № ориг.

УТВЕРЖДЕН
Приказом
Генерального директора
ООО «СиЛА»
№ 16-А от «30» сентября 2025 г.

СИСТЕМА МЕНДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК
ООО «СИБИРСКАЯ ЛЕГКАЯ АВИАЦИЯ»

СТП 01-09-25

ООО «СиЛА»
г. Магадан
2025 г.



Предисловие

1. РАЗРАБОТАН: Службой организации перевозок ООО «СиЛА».
2. ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ: Приказом Генерального директора ООО «СиЛА» №16 -1 /АК от «30» сентября 2025 г.
3. Стандарт разработан на основе требований международного стандарта ГОСТ Р ИСО 9001:2015 и СТП 02 «Порядок разработки, оформление и управление внутренней нормативной документацией».
4. Структура и содержание настоящего Стандарта могут изменяться и дополняться с учетом влияния на деятельность ООО «Сибирская Легкая Авиация» внутренних и внешних факторов.
5. ВВЕДЕН ВЗАМЕН СТП 01-09-22 «Правила воздушных перевозок ООО «Сибирская Легкая Авиация», утвержденного Приказом И.О. Генерального директора № 243-Л от 22.11.2022
6. ДАТА ВВЕДЕНИЯ: «30» сентября 2025 г.

Настоящий Стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен без разрешения утвердившего его должностного лица.

© Генеральный директор ООО Авиакомпания «СиЛА».



Содержание

1.	Назначение и область применения.....	5
2.	Нормативные ссылки.....	5
3.	Термины, определения, обозначения и сокращения	5
4.	Общие положения.....	9
5.	Договор воздушной перевозки	10
5.1	Общие положения.....	10
5.2	Уведомление Перевозчика Пассажиrom об отказе от Договора воздушной перевозки..	11
5.3	Вынужденный отказ от Воздушной перевозки.....	12
5.4	Добровольный отказ от Воздушной перевозки	13
5.5	Возврат денежных средств за неиспользованную воздушную перевозку и дополнительные услуги	13
5.6	Остановка пассажира по маршруту перевозки	14
5.7	Право отказа в воздушной перевозке	15
6.	Перевозочная документация.....	16
7.	Срок действия пассажирского билета.....	19
8.	Бронирование провозной емкости на воздушном судне	20
9.	Расписание, задержка рейсов.....	21
10.	Правила поведения пассажиров	24
11.	Обслуживание пассажиров	26
11.1	Правила и порядок проведения предполетного и послеполетного досмотра Пассажиров и Багажа в Российской Федерации	26
11.2	Регистрация пассажиров.....	27
11.3	Посадка на рейс.....	28
11.4	Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна	28
11.5	Предоставление услуг и информации.....	29
12.	Условия перевозки отдельных категорий Пассажиров	30
12.1	Перевозка детей	30
12.2	Перевозка беременных женщин и грудных детей.....	32
12.3	Перевозка инвалидов, престарелых и больных пассажиров	32
12.4	Перевозка Пассажиров с пониженным зрением (слухом)	34
12.5	Перевозка лиц категории «ОСОБО ВАЖНЫЕ ПЕРСОНЫ» - VIP.....	34
12.6	Перевозка сотрудников Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации при исполнении служебных обязанностей.	35
12.7	Перевозка несопровождаемых детей	36
12.8	Перевозка пассажиров, следующих в составе группы.....	36
13.	Перевозка Багажа.....	37
13.1	Общие требования	37
13.2	Зарегистрированный багаж.....	37
13.3	Нормы провоза Багажа	38
13.4	Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь)	39
13.5	Сверхнормативный Багаж.....	40
13.6	Багаж, перевозимый в пассажирском кресле	41



13.7 Несопровождаемый багаж	42
14. Требования к содержимому багажа	42
15. Перевозка оружия, боеприпасов	46
16. Перевозка животных и птиц	47
17. Упаковка багажа	49
18. Выдача Багажа	49
18.1 Хранение и реализация багажа	49
18.2 Получение Багажа	50
18.3 Оставленный, забытый или засланный багаж	50
18.4 Невостребованный, бездокументный багаж	50
18.5 Объявление ценности багажа	51
18.6 Претензии по багажу	52
18.7 Процедура розыска багажа	53
19. Перевозка грузов и почты	54
19.1 Общие требования	54
19.2 Грузовая авианакладная	55
19.3 Условия приема груза и почты к перевозке	56
19.4 Взвешивание груза и почты	56
19.5 Требование к упаковке и маркировке груза и почты	57
19.6 Перевозка легковесных грузов	57
19.7 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов	58
19.8 Перевозка скоропортящихся грузов	58
19.9 Погрузка и выгрузка груза	59
19.10 Выдача груза в пункте назначения	59
19.11 Хранение и реализация груза	60
20. Ответственность Авиакомпании и Пассажира	60
<i>Приложение №1</i>	<i>66</i>
<i>Приложение №2</i>	<i>67</i>
<i>Приложение №3</i>	<i>68</i>
<i>Приложение №4</i>	<i>69</i>
<i>Приложение №5</i>	<i>70</i>



1. Назначение и область применения

1.1 Настоящий Стандарт устанавливает правила воздушных перевозок пассажиров, багажа при внутренних и международных воздушных перевозках, осуществляемых ООО «СИЛА», а также порядок их применения.

1.2 Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора воздушной перевозки.

2. Нормативные ссылки

Настоящие Правила составлены в соответствии с требованиями следующих нормативно-правовых актов:

- Варшавская конвенция об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1929г.
- Гаагский протокол (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся воздушных международных перевозок, 1955г.).
- Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция, 1944г.).
- Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».
- Гражданский кодекс Российской Федерации.
- Воздушный кодекс Российской Федерации.
- ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Министерства Транспорта России от 28 июня 2007 г. №82.
- Нормативные документы ИКАО.

3. Термины, определения, обозначения и сокращения

В настоящих Правилах используются термины, определения, сокращения и обозначения:

Авиакомпания, Перевозчик – общество с ограниченной ответственностью «СИЛА», коммерческая организация, созданная в соответствии с законодательством Российской Федерации. Является эксплуатантом, имеющим лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты на основании договоров воздушной перевозки.

Агентство воздушных сообщений – агентство, уполномоченное осуществлять продажу авиабилетов на рейсы Авиакомпании на бланках строгой отчетности ТКП (Транспортной Клиринговой Палаты), собственные бланки Авиакомпании.

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

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

Аэропорт (пункт) отправления – аэропорт (пункт), из которого осуществляется отправка пассажира, багажа или груза, согласно договору воздушной перевозки.



Аэропорт (пункт) трансфера – промежуточный аэропорт (пункт), указанный в билете, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

Аэровокзал (терминал) – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Багаж – личные вещи Пассажира, перевозимые на воздушном судне по Договору воздушной перевозки. Под термином «Багаж» понимается как Зарегистрированный, так и Незарегистрированный.

Багаж зарегистрированный – багаж Пассажира, который принят Перевозчиком к перевозке под его ответственность, при оформлении которого пассажиру выдается отрывной талон номерной багажной бирки, другая часть номерной багажной бирки крепится на каждое место принятого багажа.

Багажная бирка – документ, выдаваемый Аэропортом для идентификации сданного Багажа; часть Багажной бирки прикрепляется Авиакомпанией к каждому месту сданного Багажа, другая часть бирки отдается Пассажиру.

Багаж не востребовавшийся – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен Пассажиром.

Багаж неисправный – багаж, получивший повреждение в результате воздушной перевозки или в результате обслуживания, осуществляемого Перевозчиком.

Багажно-грузовой отсек ВС – пространство в воздушном судне, ограниченное потолком, полом, стенками и перегородкой и используемое для перевозки Багажа и груза.

Бездокументный багаж – багаж, на котором отсутствует Багажная Бирка, и владелец которого не установлен.

Багаж незарегистрированный (ручная кладь) – багаж пассажира, кроме зарегистрированного, маркируемый безномерными бирками «ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика при пассажире.

Багаж несопровождаемый – багаж, перевозимый отдельно от Пассажира.

Багаж сверхнормативный (платный) – часть массы багажа, которая превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза багажа, и требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

Билет – перевозочный документ, используемый для удостоверения Договора воздушной перевозки между ООО Авиакомпания «СИЛА» и Пассажиром, оформленный в одной из нижеследующих формах:

– в форме электронного билета, представляющего собой документ – маршрут/квитанция, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в виде электронно-цифровой записи в базе данных ООО «СИЛА», размещенной в инвенторном центре автоматизированной системы бронирования;

– в форме билета, оформленного на Бланке строгой отчетности (БСО).

Бланк строгой отчетности (БСО) – стандартный бланк перевозочного документа (квитанции разных сборов -КРС) утвержденный и зарегистрированный в установленном порядке и имеющий уникальный номер в соответствии с системой нумерации БСО. Заполненный БСО обязательно заверяется штампом агентства (валидатором), оформившем ту или оплату.

Бронирование – предварительное закрепление на определенный период времени за пассажиром места на воздушном судне на определенный рейс и дату или предварительное закрепление объема и тоннажа для перевозки багажа, груза на воздушном судне.

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



Воздушная перевозка – Воздушная перевозка Пассажира и/или Багажа, осуществляемая Авиакомпанией в соответствии с условиями Договора воздушной перевозки.

Вред – категории ущерба, предусмотренные действующим законодательством РФ, возникающие при воздушной перевозке Багажа.

Группа (пассажиров) – группа пассажиров, следующих одним рейсом и одновременно предъявляющих багаж для регистрации, при условии, что они состоят в родственных связях (должно быть подтверждено документально) или если при бронировании данные пассажиры уведомили Авиакомпанию о том, что они следуют Группой.

Груз – имущество (товар, любая собственность), перевозимое или принятое к перевозке на воздушных судах, за исключением багажа и почты, и оформленное авиагрузовой накладной.

Груз опасный – изделия или вещества, которые при перевозке на воздушных судах способны создавать угрозу жизни и здоровью пассажиров, безопасность полетов, сохранность имущества, а также окружающей среде, и которые указаны в перечне опасных грузов в «Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов» или классифицируются в соответствии с этими инструкциями.

Грузоотправитель – физическое или юридическое лицо, которое заключило с Перевозчиком договор перевозки и наименование или фамилия которого указаны в авиагрузовой накладной в качестве стороны этого договора.

Грузополучатель – физическое или юридическое лицо, в адрес которого перевозится груз, указанный в авиагрузовой накладной.

Договор воздушной перевозки (Договор) – публичный договор на оказание услуг по Воздушной перевозке, заключаемый между Авиакомпанией и Пассажиром, на условиях, изложенных в настоящих Правилах. Договор считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты Пассажиром заказа/бронирования и действует до исполнения сторонами обязательств по Договору.

Договор Фрахтования (Чартера) воздушных судов – соглашение, в соответствии с которым одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов всю емкость или часть емкости воздушного судна.

Досмотр предполетный – проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей ВС, обслуживающего персонала, бортовых запасов с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и т.п.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

Дополнительные услуги – услуги, предоставляемые Авиакомпанией и третьими лицами – партнерами Авиакомпания Пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных Авиакомпанией для каждого конкретного вида услуг.

Животные – в дополнение к обычному толкованию, понятие «животные» в настоящих Правилах включает в себя следующие понятия: рептилии, птицы, насекомые и рыбы.

Заказ (бронь) – предварительное резервирование провозных емкостей, подтверждаемое электронной записью в системе бронирования Авиакомпания, содержащей полетную и иную идентифицирующую информацию о Пассажире, с присвоенным уникальным шестизначным цифробуквенным кодом. Заказу могут присваиваться два статуса: «Не продан» и «Продан».

Интернет-сайт Авиакомпания – набор текстовых и графических информационных данных, размещенных Перевозчиком для публичного доступа, находящихся по доменному адресу <http://www.sila.aero>



Маршрут – путь следования Пассажира, написан в виде последовательности аэропортов в Авиабилете воздушной перевозки.

Маршрут/квитанция – оформляется на листе бумаги формата А4 и выдается Пассажиру после оплаты последним полной стоимости воздушной перевозки, включая сборы и специальные услуги, содержит информацию о перевозке и основные условия Договора воздушной перевозки. Маршрут-квитанция не является документом строгой отчетности.

Электронное МСО/ЕМД – оформляется на листе бумаги формата А4 и выдается Пассажиру после оплаты последним полной стоимости сборов/штрафов, содержит информацию о сборе/штрафе. Электронное МСО/ЕМД-А не является документом строгой отчетности.

Международная Организация Гражданской Авиации – ИКАО – межгосударственная международная организация (специальное учреждение ООН), регулирующая вопросы деятельности гражданской авиации, включая вопросы использования воздушного пространства, безопасности полетов и пр., и разрабатывающая «Стандарты и рекомендуемую практику организации деятельности гражданской авиации».

Пассажир – лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне Авиакомпании в соответствии с договором воздушной перевозки.

Пассажир транзитный – лицо, которое в соответствии с договором воздушной перевозки, прибывшее в промежуточный аэропорт, перевозится и далее тем же рейсом.

Пассажир трансферный – лицо, которое в соответствии с договором воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера (пересадки) одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.

Перевозочные документы – при перевозке Пассажира и Багажа: пассажирский билет и багажная квитанция, квитанция об оплате сверхнормативного багажа, квитанция (ордер разных сборов).

Посадочный талон – документ, подтверждающий факт принятия пассажира к перевозке. На посадочном талоне должна отображаться следующая информация: имя и фамилия пассажира, номер рейса, пункты отправления и назначения, дата и время вылета рейса, время окончания посадки, регистрационный номер, номер места в салоне самолета, номер выхода на посадку.

Претензия – составленное в письменном виде требование заинтересованного лица о возмещении вреда, причиненного пассажиру или багажу в результате воздушной перевозки и предъявленное перевозчику.

Рейс – полет воздушного судна, выполняемый по расписанию или вне расписания от аэропорта (пункта) отправления до аэропорта (пункта) назначения.

Рейс по расписанию (регулярный) – полет воздушного судна, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

Рейс чартерный – рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с Договором фрахтования воздушного судна.

Скидка – сумма понижения опубликованного тарифа, устанавливаемая Перевозчиком согласно рекомендациям правил ИАТА.

Стыковка рейсов – оптимальное для Пассажира совмещение времени прилета предыдущего рейса и времени вылета следующего рейса Авиакомпании таким образом, чтобы Пассажир имел возможность прохождения регистрации и посадки на следующий рейс Авиакомпании в аэропорту (ах) транзита в случае, когда Пассажир следует по маршруту воздушной перевозки в конечный пункт назначения с одной или несколькими пересадками.

Тариф – провозная плата за воздушную перевозку Пассажира, багажа



сверхустановленной нормы (массы или количества мест) бесплатного провоза, груза или почты.

Тариф нормальный – тариф соответствующего класса обслуживания, действующий без каких-либо ограничений в течение одного года (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки).

Тариф опубликованный – тариф, зарегистрированный в соответствующем порядке государственными органами и опубликованный в тарифных справочниках.

Тариф сквозной – тариф, применяемый для оплаты перевозки по всему маршруту следования.

Тариф специальный – тариф, отличный от нормального, установленный с учетом скидок.

Утеря Багажа – неприбытие Багажа или его части в аэропорт и признание Авиакомпанией факта утери. Утерянным следует считать Багаж, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения.

Утрата Багажа – ситуация, при которой Авиакомпания по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать уполномоченному лицу принятый к перевозке Багаж, независимо от того, произошло ли это вследствие его фактической утраты, хищения, засылки или ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту.

Чартерная перевозка – нерегулярная воздушная перевозка, осуществляемая в соответствии с договором чартера.

Электронный пассажирский билет и багажная квитанция – документ, используемый для удостоверения договора перевозки и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме (сокращенно – электронный билет). Электронный билет имеет структуру и содержание, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 08.11.2006г. № 134.

FIM (FLIGHT INTERRUPTION MANIFEST) – манифест прерванного полета – полетный документ, применяемый в сбойных ситуациях для передачи пассажиров на рейсы других авиакомпаний, в том числе, когда невозможно использование полетного купона.

АК – Авиакомпания;

ВС – воздушное судно Авиакомпания;

МСО – ордер разных сборов (Miscellaneous Charges Order);

ПДСА – производственно-диспетчерская служба Авиакомпания;

СОП – служба организации перевозок Авиакомпания.

EMD – электронный многоцелевой документ.

КВС – командир воздушного судна;

PNL – пофамильный список пассажиров из системы бронирования (Passenger Name List);

PNR – запись о бронировании для пассажира (Passenger Name Record);

4. Общие положения

4.1 Настоящие Правила содержат правила воздушных перевозок пассажиров и багажа при внутренних и международных воздушных перевозках, осуществляемых Обществом с ограниченной ответственностью «Сибирская Легкая Авиация» («СиЛА») и порядок их применения, и являются неотъемлемой частью Договора воздушной перевозки. Настоящие Правила определяют условия воздушной перевозки пассажиров, багажа и груза перевозимых



на борту воздушного судна на основании Договора воздушной перевозки пассажира, устанавливающих права, обязанности и ответственность Авиакомпании, ее Пассажиров, и являются для них обязательными.

4.2 Настоящие Правила регулируют порядок Воздушной Перевозки Пассажиров и Багажа, осуществляемой Авиакомпанией в пределах территории Российской Федерации.

4.3 Применение тарифов на перевозку пассажиров и багажа, а также взимание установленных сборов, производится в соответствии с условиями применения тарифов и сборов Авиакомпании.

4.4 При Воздушной перевозке Пассажиров применяются тарифы, правила и сборы, действовавшие на момент Заказа Воздушной перевозки, при перевозке Багажа – действующие на день начала перевозки.

4.5 Настоящие правила, а также изданные в их развитие другие правила, руководства, инструкции и документы, регулирующие воздушную перевозку, могут быть изменены Перевозчиком без предварительного предупреждения пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей при условии, что ни одно такое изменение не применяется после начала перевозки. При этом изменение настоящих правил вступают в силу с момента официального утверждения. В настоящие правила могут быть внесены изменения в связи с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, соглашений о воздушном сообщении.

4.6 Представители Перевозчика, а также агенты, предоставляющие от его имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров, багажа, груза и почты не имеют право изменять или отменять положения установленных Перевозчиком правил воздушных перевозок.

4.7 Пассажир, грузоотправитель/грузополучатель обязан соблюдать законы и другие нормативные документы государственных органов стран, из/в которых/е или через территорию которых осуществляется воздушная перевозка пассажира, багажа и груза.

5. Договор воздушной перевозки

5.1 Общие положения

5.1.1 Воздушная перевозка пассажиров, багажа, груза и почты производится Перевозчиком на основании Договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил.

5.1.2 По договору Воздушной перевозки Пассажира, Перевозчик обязан перевезти Пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающим рейс по маршруту, указанному в билете, а в случае Воздушной перевозки Багажа, Груза или почты также доставить Багаж, Груз или почту в пункт назначения, выдать пассажиру Багаж или уполномоченному на получение Груза или почты лицу. Срок доставки Пассажира, Багажа, Груза и почты определяется расписанием, установленным Перевозчиком и настоящими Правилами.

5.1.3 По договору воздушной перевозки груза Перевозчик обязан доставить вверенный ему грузоотправителем груз или почту в пункт назначения и выдать его лицу, уполномоченному на получение груза (грузополучателю), а грузоотправитель обязуется оплатить воздушную перевозку груза.

5.1.4 До заключения Договора Воздушной перевозки Пассажир обязан ознакомиться и выразить свое согласие с настоящими и иными действующими в Авиакомпании Правилами, опубликованными на Интернет – сайте (www.sila.aero), в том числе с Правилами применения тарифов. В случае несогласия Пассажира с указанными правилами Договор воздушной



перевозки считается не заключенным. Пассажиру также рекомендуется ознакомиться с Правилами проведения предполетного и послеполетного досмотров на официальных интернет – сайтах аэропортов взлета и посадки воздушного судна.

5.1.5 Пассажир воздушного судна обязан оплатить Воздушную перевозку по установленному тарифу, а при наличии у него багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза Багажа, также оплатить провоз этого Багажа.

5.1.6 Договор Воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты Воздушной перевозки.

5.1.7 Пассажир обязан оплатить стоимость перевозки в сроки, предусмотренные условиями применения тарифов Авиакомпания, действующими на момент оформления Заказа, строго указанными Авиакомпанией способами.

5.1.8 Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочным документом, выдаваемым Перевозчиком, либо уполномоченным им агентом.

5.1.9 В случае если Пассажир произвел оплату Заказа способом, не предусмотренным соответствующими правилами Авиакомпания, или посредством неуполномоченной Авиакомпанией организации, Договор воздушной перевозки считается незаключенным, если Авиакомпания не подтвердит иное.

5.1.10 Оплата по Договору воздушной перевозки может быть произведена третьим лицом (плательщиком), при этом подразумевается, что третье лицо осуществляет такую оплату в рамках существующих договорных отношений с Пассажиром. В связи с тем, что права и обязанности по Договору воздушной перевозки возникают у Пассажира и Авиакомпания, плательщик не имеет права требовать в дальнейшем возврата уплаченных денежных средств если не докажет, что указанные средства были перечислены вследствие ошибки или неправомерных действий иных лиц. В случаях, предусмотренных настоящими Правилами, возврат уплаченных третьим лицом денежных средств может быть осуществлен исключительно Пассажиру. Если после выполнения Воздушной перевозки уплаченные третьим лицом денежные средства по Договору Воздушной перевозки Пассажира будут правомерно взысканы плательщиком с Авиакомпания, Пассажир обязан в течение 3 дней компенсировать Авиакомпания стоимость Воздушной перевозки, сумму понесенных в связи с таким взысканием расходов, а также неустойку в размере 5 (пяти) процентов от стоимости Воздушной перевозки за каждый календарный день с момента совершения Воздушной перевозки до полного погашения Пассажиром задолженности перед Авиакомпанией.

5.1.11 Если Перевозчику причинен ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного им ущерба.

5.1.12 Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации или международным договором Российской Федерации для перевозки пассажира по маршруту, предусмотренному договором воздушной перевозки пассажира.

5.1.13. При закреплении пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажиров с детьми Перевозчик или уполномоченный агент по продаже авиаперевозок должен создать бронирование в автоматизированной системе Перевозчика, указав в обязательном порядке сопровождающего путем внесения специальной услуги(ремарки) MAAS/СОПР – MEET AND ASSIST – ВСТРЕЧА И СОПРОВОЖДЕНИЕ.

5.2 Уведомление Перевозчика Пассажиром об отказе от Договора воздушной перевозки

5.2.1 Пассажир вправе отказаться от Воздушной перевозки в порядке, установленном



законодательством РФ и настоящими Правилами.

5.2.2 Пассажир обязан уведомить Перевозчика о желании в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки до начала перевозки, предусмотренной расписанием с соблюдением оговоренной в данных Правилах процедуры. Неявка Пассажира на рейс не является надлежащим уведомлением.

5.2.3 В целях достоверного установления личности пассажира, инициирующего расторжение Договора воздушной перевозки, надлежащим признается уведомление Пассажира, сделанное в письменном виде при личном визите в официальное представительство Авиакомпании и предъявлении удостоверяющих личность документов не позднее времени начала Воздушной перевозки по расписанию, либо полученное в тот же срок по почте уведомление с нотариальным удостоверением подлинности подписи Пассажира.

5.2.4 Уведомление должно содержать номер билета (Заказа), Ф.И.О. Пассажира, номер рейса, дату отправки воздушного судна по расписанию, реквизиты, необходимые для возврата денежных средств. К уведомлению должны быть приложены копии удостоверения личности Пассажира оригиналы документов, подтверждающих своевременную и надлежащую оплату Воздушной перевозки (платежный документ, полученный при оплате) и оригиналы других документов, на которые ссылается Пассажир. Уведомление, поданное с нарушением положений настоящего пункта полностью или в части, признается поданным ненадлежащим образом, что освобождает Авиакомпанию от ответственности в случае невозврата или просрочки в возврате Пассажиру каких-либо денежных средств.

5.3 Вынужденный отказ от Воздушной перевозки

5.3.1 Вынужденным отказом Пассажира от Воздушной перевозки признается отказ в случае:

- отмены рейса, указанного в Билете;
- задержки рейса от 20 минут включительно и более, указанного в Билете;
- изменения Авиакомпанией маршрута Воздушной перевозки;
- несостоявшейся отправки Пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в Билете;
- несостоявшейся перевозки Пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой Пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
 - не обеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
 - внезапной болезни Пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами, оформленными в соответствии с требованиями:
 - четко читаемое название учреждения, выдавшего данный документ;
 - реквизиты данного учреждения/штамп;
 - четко читаемую должность и фамилию лица (лечащего врача), выдавшего документ, с печатью;
 - четко читаемую должность и фамилию лица (главного врача, заведующего медицинским учреждением и другие), заверяющий документ, с печатью;
 - дату выдачи документа;
 - данные, подтверждающие соответствие дат болезни, указанных в документе,



датам

- перевозки.
- рекомендации о запрете авиаперелета;
- непредставления Пассажиру обслуживания по классу, указанному в Билете;
- неправильного оформления Билета Авиакомпанией или уполномоченным агентом;
- выполнение рейса не по расписанию.

5.3.2 О вынужденном отказе от полета Пассажир обязан уведомить Авиакомпанию до начала выполнения Воздушной перевозки. После выполнения Воздушной перевозки уведомление о вынужденном отказе может быть принято только в том случае, если Пассажир докажет (подтвердит документально) отсутствие возможности сообщить о вынужденном отказе от полета ранее.

5.3.3 При вынужденном отказе Пассажира от Воздушной перевозки пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена, либо сумма за невыполненную часть перевозки, если перевозка была выполнена частично.

5.4 Добровольный отказ от Воздушной перевозки

5.4.1 Отказ Пассажира от Воздушной перевозки в случаях, не предусмотренных в п. 5.3.1. настоящих Правил, заявленный в соответствии с настоящими Правилами, признается добровольным отказом от Воздушной перевозки.

5.4.2 При добровольном отказе Пассажира от Воздушной перевозки Пассажир обязан уведомить Авиакомпанию (надлежащее уведомление) в соответствии с п.5.2.2 настоящих Правил до времени отправления Воздушного судна по расписанию.

5.4.3 В случае получения от Пассажира надлежащего уведомления о добровольном отказе от Воздушной перевозки не позднее, чем за двадцать четыре часа до времени отправления воздушного судна по расписанию, Пассажиру возвращается стоимость Воздушной перевозки (без учета сборов за дополнительно заказанные Пассажиром услуги, не входящие в стоимость Воздушной перевозки), за вычетом неустойки/платы, взимаемой Авиакомпанией за операции по аннулированию бронирования Воздушной перевозки, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению возврата сумм, предусмотренной условиями применения тарифа Авиакомпанияи.

5.4.4 В случае получения от Пассажира надлежащего уведомления о добровольном отказе от Воздушной перевозки в интервале времени от двадцати четырех до трех часов до отправления воздушного судна по расписанию, с Пассажира удерживаются штрафы, в соответствии с условиями применения тарифа Авиакомпанияи, взимаемые Авиакомпанией за операции по аннулированию бронирования Воздушной перевозки.

5.5 Возврат денежных средств за неиспользованную воздушную перевозку и дополнительные услуги

5.5.1 Оплаченные сборы за дополнительно заказанные Пассажиром услуги, не входящие в стоимость Воздушной перевозки, подлежат возврату в соответствии с Правилами применения/предоставления услуг только в случае, если такие услуги не были оказаны Пассажиру.

5.5.2 Возврат сумм, уплаченных посредством кредитных/дебетовых банковских карт, производится в случаях, установленных настоящими Правилами, исключительно в безналичном порядке.



5.5.3 Возврат денежных средств в безналичном порядке может быть произведен только лицу, оплатившему Воздушную перевозку (плательщику). Плательщик имеет право указать в уведомлении платежные реквизиты третьего лица (за исключением случаев оплаты Воздушной перевозки посредством банковской карты), при этом, как только сумма, подлежащая возврату Пассажиру, будет переведена на счет третьего лица, соответствующее обязательство Авиакомпании перед Пассажиром будет считаться исполненным должным образом надлежащему лицу. При оплате Воздушной перевозки посредством банковской карты возврат денежных средств может быть осуществлен только на карту, с которой осуществлялась оплата.

5.5.4 Возврат сумм производится на основании неиспользованного (частично использованного) билета, а также ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов лицу, указанному в билете, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или уполномоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

5.5.5 Вынужденный и добровольный отказы от Воздушных перевозок, а также возврат денежных средств по Билетам, производятся во всех случаях только по месту приобретения Билета.

5.5.6 Возврат сумм по неиспользованному перевозочному документу производится в течение года со дня начала перевозки, если перевозка начата, или в течение года со дня оформления перевозочного документа, если перевозка не начата, и, если иное не предусмотрено правилами примененного тарифа.

5.5.7 В случае прекращения по инициативе Перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, возвращается сумма, уплаченная за неиспользованную воздушную перевозку, за исключением случаев, указанных в п.п 5.7.5, в следующем порядке:

* если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за воздушную перевозку провозная плата возвращается с взысканием неустойки в размере, предусмотренном правилами примененного тарифа и расходов Перевозчика, перечень которых определяется уполномоченным органом в области гражданской авиации;

5.6 Остановка пассажира по маршруту перевозки

5.6.1 Пассажир по маршруту перевозки может сделать одну или несколько остановок в любом промежуточном аэропорту. О намерении сделать остановку пассажир должен уведомить Перевозчика или его уполномоченного агента при оформлении пассажирского билета и багажной квитанции. Эта остановка также должна быть отражена в указанном перевозочном документе. В случае, когда у пассажира перевозочный документ оформлен по специальному тарифу, остановка по маршруту перевозки осуществляется с учетом ограничений или запрета остановок, предусмотренных правилами применения соответствующего тарифа. Остановки пассажира по маршруту перевозки разрешаются в пределах срока действия пассажирского билета при условии, что они заранее согласованы с Перевозчиком или его уполномоченным агентом, указаны в пассажирском билете и багажной квитанции, учтены при расчете стоимости перевозки.

5.6.2 Если при оформлении пассажирского билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в данном аэропорту, то такой пассажир может продолжить полет только после возмещения Перевозчику разницы в стоимости перевозки, а также потери (компенсации) от задержки



вылета воздушного судна (выполнения рейса), связанные со снятием с воздушного судна его багажа, если он был оформлен до пункта, указанного первоначально в перевозочном документе. Исключение составляет остановка пассажира, вызванная его болезнью или болезнью члена его семьи, следующего с ним на этом воздушном судне, или другими обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими в пункте остановки. Факт болезни пассажира, не позволяющий ему продолжить перевозку, должен быть подтвержден соответствующими медицинскими документами.

5.6.3 Если Пассажир не смог далее продолжить перевозку из промежуточного аэропорта по причинам, зависящим от Перевозчика, Перевозчик обязан отправить такого пассажира в пункт назначения воздушным судном, выполняющим ближайший рейс, предусмотренный расписанием. Дополнительная плата за перевозку этого пассажира и сборы не взимаются.

5.7 Право отказа в воздушной перевозке

5.7.1 Авиакомпания имеет право отказать Пассажирu в перевозке в случаях:

- необходимости обеспечения безопасности полета воздушного судна;
- необходимости выполнения требований государственных органов;
- несовпадения данных документа, удостоверяющего личность, указанного при оформлении Заказа и документа, предъявленного при регистрации;
- нарушения Пассажиром установленных правил пользования воздушным транспортом и неподчинения распоряжениям командира воздушного судна или других уполномоченных должностных лиц авиационного предприятия;
- нахождения Пассажирa в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения;
- нарушения Пассажиром общественного порядка;
- создания действиями Пассажирa прямой угрозы безопасности полета или жизни находящихся на борту воздушного судна Пассажиров или экипажа;
- если возраст, психическое или физическое состояние Пассажирa могут вызвать в полете ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, а также создать угрозу для здоровья и жизни окружающих.

5.7.2 При отказе в перевозке по вышеуказанным причинам составляются акты установленной формы, стоимость перевозки не возвращается, за исключением событий, предусмотренных пунктом 5.7.1. (Приложение №3).

5.7.3 Перевозчик может отказаться от перевозки пассажира и багажа, груза, почты, если не произведена оплата по соответствующему тарифу, а также не произведена оплата сборов или не соблюдена кредитная договоренность, установленная между Перевозчиком и пассажиром или грузоотправителем (организацией или лицом, производящим оплату). Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от забронированного места или не прибыл к месту регистрации ко времени, установленному Перевозчиком, или прибыл с неправильно оформленными документами, в результате чего не использовал забронированное для него место, то с пассажира (с группы пассажиров) может быть удержан сбор в случаях и размерах, предусмотренных условиями применения используемого тарифа Перевозчика. Однако такой сбор не взимается, если пассажир (группа пассажиров) не мог аннулировать бронирование или не мог прибыть к месту регистрации вследствие отмены либо задержки рейса Перевозчика на срок более 3-х часов, пролета пункта посадки по расписанию либо непредставлению этому пассажиру забронированного места.

5.7.4 Перевозчик имеет право отменить, задержать рейс, указанный в билете, грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если



этого требуют условия безопасности полетов и/ или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов.

5.7.5 Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

- нарушения пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем требованиям, установленных законодательством Российской Федерации в части, касающейся воздушной перевозки, а также правил, определенных соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка в соответствии с льготным тарифом, за исключением случаев бесплатной перевозки ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места;
- пассажир, грузовладелец, грузоотправитель, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- отказа пассажира от прохождения им процедур предполетного досмотра или специальной процедуры по авиационной безопасности «Профайлинг»;
- наличия в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ;
- предъявления билета, который был приобретен нелегальным путем или подделан, или пассажир не может доказать свою идентичность с лицом, указанным в билете в качестве пассажира;
- существенное превышение (более чем на 10 %) фактического объема и тоннажа, предоставленного к перевозке, относительно предварительно забронированных, и отсутствия у Перевозчика возможности вывоза такого груза в ближайшие даты без финансовых и репутационных потерь.

6. Перевозочная документация

6.1 Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, выдаваемыми Перевозчиком либо его агентами.

6.2 Перевозочными документами являются:

- при перевозке пассажира и багажа – пассажирский билет (электронный) и багажная квитанция (ЕМД);
- при перевозке багажа, подлежащего оплате – квитанция для оплаты сверхнормативного багажа (ЕМД);
- при перевозке несопровождаемого багажа – багажная ведомость;
- при перевозке груза и почты – грузовая авианакладная;
- при оплате пассажиром, грузоотправителем и грузополучателем сборов и платежей за предоставленные услуги, в рамках исполнения договора воздушной перевозки – квитанция разных сборов (КРС) или электронный многоцелевой документ (ЕМД).

6.3 Перевозочные документы, указанные в пункте 6.2, являются перевозочными документами строгой отчетности и используются как учетно-финансовые контрольные документы для денежных и безналичных расчетов с пассажирами, грузоотправителями и



взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

6.4 Перевозочные документы строгой отчетности подлежат обязательной регистрации. Применение для оформления перевозок (услуг) перевозочных документов строгой отчетности, не прошедших регистрацию, не допускается.

6.5 Перевозочные документы, применяемые для оформления перевозок на внутренних воздушных линиях, должны удовлетворять положениям Воздушного кодекса Российской Федерации.

6.6 Оформление перевозочного документа после бронирования производится в сроки, установленные Авиакомпанией.

6.7 Билет Авиакомпания и/или Платежный документ подтверждает заключение Договора воздушной перевозки на рейс и дату, указанные в Билете. На каждого Пассажира оформляется отдельный Билет.

6.8 Билет на рейсы Авиакомпания оформляется только с указанием данных документа, удостоверяющего личность Пассажира:

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

6.9 К полету допускается Пассажир, чья фамилия и данные документа, удостоверяющего личность, совпадают с данными, указанными при оформлении авиабилета.

6.10 В целях установления личности, при регистрации на рейс, Пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в Заказе, а также иметь при себе Маршрут/квитанцию, либо Билет.

6.11 В пассажирском билете в обязательном порядке должны быть указаны фамилия и имя пассажира (полностью), номер документа, удостоверяющего личность пассажира, дата рождения.

6.12 Использование Билета лицом, не указанным в Билете, не допускается. В случае предъявления билета лицом, не указанным в Билете, Билет изымается Авиакомпанией, и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае Авиакомпанией составляется акт с указанием причин изъятия Билета.

6.13 В случае продажи льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу



Билет оформляется на основании данных документов, подтверждающих право Пассажира на льготу или применение специального тарифа, и документа, удостоверяющего личность. В случае оплаты перевозки по безналичному расчету или с отсрочкой платежа, Билет оформляется на основании данных документа, подтверждающих (гарантирующих) оплату перевозки и документа, удостоверяющего личность.

6.14 Билет, оплаченный по тарифу, не ограничивающему условия продажи и использования (далее нормальный тариф), удостоверяет обязательство Авиакомпании по перевозке Пассажира и его Багажа в течение одного года, считая с даты начала перевозки, а если перевозка не начата – с даты оформления Билета.

6.15 Билет, оплаченный по специальному тарифу, удостоверяет обязательство Авиакомпании по перевозке Пассажира и его Багажа в сроки, установленные договором.

6.16 Пассажир обязан сохранять посадочный талон в течение всей поездки и предъявлять их Перевозчику или уполномоченному агенту в любое время по его требованию.

6.17 Изменения в пассажирском билете (в бронировании) по просьбе пассажира допускаются с согласия Перевозчика и осуществляются только Перевозчиком или его уполномоченным агентом, в соответствии с условиями применения тарифов Перевозчика.

6.18 Изменить дату, номер рейса и время вылета можно путем переоформления авиабилета с уплатой сборов согласно правилам применения тарифов Перевозчика.

6.19 Билет, признанный недействительным по вине Перевозчика или его уполномоченного агента, при необходимости, подлежит обмену на другой пассажирский билет. Пассажирский билет, признанный Перевозчиком недействительным по другим причинам, не подлежит замене и подлежит изъятию. В указанных случаях Перевозчик или его уполномоченный агент обязан составить акт с указанием причин, по которому пассажирский билет признан недействительным.

6.20 Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то Перевозчик принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением дубликата авиабилета (перевыпуск электронного билета).

6.21 Если ошибки в количестве более трех символов в билете пассажира выявлены в срок, недостаточный для проверки обстоятельств дела, пассажир может быть не принят к перевозке на рейсе, указанном в билете.

6.22 Пассажирский билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. Возврат стоимости авиабилета за полностью или частично неиспользованную перевозку лицу, не указанному в перевозном документе, производится при предъявлении доверенности от лица, указанного в перевозном документе, заверенной в установленном законодательством порядке.

6.23 Изменение пассажиром (грузоотправителем) даты и (или) времени перевозки на более поздний или ранний срок, чем указано в перевозочном документе, рассматривается как отказ в перевозке по инициативе пассажира (грузоотправителя), т.е. добровольный отказ от перевозки.

6.24 Перевозчик может признать электронный пассажирский билет недействительным и имеет право отказать в перевозке, если полетный купон имеет окончательный статус, а именно:

- по полетному купону осуществлен обмен;
- полетный купон использован для перевозки;
- произведен обмен на бумажный билет с новым номером;
- по полетному купону произведен возврат;
- полетный купон закрыт для использования.



7. Срок действия пассажирского билета

7.1 Срок действия обязательства по перевозке устанавливается для перевозки пассажира и его багажа, а также изменений условий договора воздушной перевозки пассажира, исчисляется с даты начала перевозки, а если перевозка не начата - с даты оформления билета.

7.2 Пассажирский билет, оформленный пассажиру по нормальному тарифу, действителен для перевозки в течение одного года от даты начала перевозки (от даты вылета по первому полетному купону билета), а если перевозка не начата и ни один из полетных купонов не использован, то в течение одного года от даты выдачи билета.

7.3 Срок действия пассажирского билета для перевозки, оформленного по специальному тарифу, определяется условиями применения такого тарифа.

7.4 Пассажирский билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки и изменения условий перевозки (обмен/переоформление) только в течение периода, установленного правилами применения такого тарифа.

7.5 Если срок действия пассажирского билета, оформленного по специальному тарифу, истек для осуществления перевозки и изменения условий перевозки, то такой билет можно принять в обмен с доплатой до более высокого тарифа, имеющего больший срок действия, если иное не оговорено правилами применения тарифа. При этом срок действия вновь оформленного пассажирского билета исчисляется:

- если перевозка началась - от даты вылета по первому полетному купону первоначально оформленного билета (но не более одного года);
- если перевозка не началась (если ни один полетный купон не был использован) - от даты оформления первоначального билета, (но не более одного года).

7.6 Если один из участков маршрута, указанных в билете, оплачен по специальному тарифу, то срок действия билета к перевозке, установленный для специального тарифа, относится ко всему маршруту перевозки.

7.7 Срок действия пассажирского билета может быть продлен без взимания с пассажира оплаты, если перевозка пассажира не состоялась по причинам:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения Перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- не состоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- не обеспечения Перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки, а также трансферной перевозки, оформленной отдельными билетами Перевозчика на рейсы Перевозчика с соблюдением минимального стыковочного времени;
- не предоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета Перевозчиком или Агентом.
- в случае несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов.

7.8 Если пассажир не смог завершить начавшуюся перевозку в течение срока действия билета в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами, то срок действия такого билета продлевается на срок в



соответствии с предоставленными пассажиром официальными документами - до той даты, когда согласно медицинскому заключению пассажир или член его семьи либо близкий родственник сможет возобновить полет, либо после этой даты, до ближайшего собственного рейса Перевозчика, на котором имеются свободные места в соответствии с оплаченным классом обслуживания.

7.9 Если перевозка пассажира не была начата, то срок действия билета для перевозки без оплаты не продлевается.

7.10 Если пассажир с билетом, оформленным по тарифу с открытой датой вылета обращается за бронированием места для завершения начатой перевозки, а Перевозчик не может предоставить ему место на рейсе согласно оплаченному классу обслуживания, то срок действия такого билета может быть продлен до ближайшего рейса Перевозчика, выполняемого по маршруту, указанному в билете, на котором имеется свободное место в оплаченном классе обслуживания.

8. Бронирование провозной емкости на воздушном судне

8.1 Под бронированием Воздушной перевозки понимается предварительное закрепление места в салоне воздушного судна за конкретным физическим лицом, на конкретно указанном рейсе и дате полета по выбранному тарифу Авиакомпании, действующему на день бронирования.

8.2 Бронирование провозной емкости (пассажирского места, тоннажа, объема) на воздушном судне Перевозчика является для пассажира и грузоотправителя необходимым условием перевозки пассажира, багажа, груза и почты воздушным транспортом.

8.3 Бронирование провозной емкости производится Перевозчиком или его уполномоченным агентом.

8.4 Бронирование провозной емкости действительно только в том случае, если оно внесено в систему бронирования Перевозчика, выполнено по установленным Перевозчиком правилам и не противоречат условиям договора перевозки.

8.5 По истечении лимита времени сохранения брони в системе бронирования заказ аннулируется без предупреждения.

8.6 При бронировании провозной емкости Перевозчик не предоставляет пассажиру конкретного места в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. Номер конкретного места, выделяемого пассажиру, указывается Перевозчиком или его уполномоченным агентом при регистрации пассажира и его багажа в пункте (аэропорту) отправления.

8.7 Бронирование провозной емкости для пассажира и грузоотправителя, оформление перевозочного документа на перевозку пассажира, багажа и груза производится в сроки, установленные правилами применения тарифов Перевозчика.

8.8 Бронирование провозной емкости для пассажира и грузоотправителя считается предварительным пока Перевозчик или его уполномоченный агент по продаже перевозок не выдал пассажиру (грузоотправителю) оформленный перевозочный документ.

8.9 Перевозчик имеет право аннулировать бронирование провозной емкости без информирования пассажира или грузоотправителя, если пассажир или грузоотправитель не произвел оплату бронирования в установленный срок или не выполнил другие условия, установленные правилами применения тарифов Перевозчика.

8.10 Перевозчик в особых случаях, установленных правилами перевозок Перевозчика, имеет право потребовать от пассажира или грузоотправителя подтвердить ранее произведенное для него бронирование провозной емкости по заявленному маршруту, дате и времени вылета.

8.11 Пассажир или грузоотправитель при бронировании провозной емкости на



воздушном судне должен сообщить Перевозчику или его уполномоченному агенту по продаже перевозок информацию о маршруте перевозки, дате и времени вылета, необходимом количестве бронируемых мест, имеющемся гражданстве, особых условиях перевозки пассажира и багажа, о наименовании груза или почты, массе и объеме, особых свойствах и условиях перевозки этого груза или почты.

8.12 Оформление Заказа на рейсы Авиакомпании может быть осуществлено в кассах уполномоченных агентов и в представительстве Авиакомпании.

8.13 Результатом оформления Заказа является присвоение уникального цифробуквенного кода Заказа. После оплаты Заказа, Пассажиру выдается Маршрут/квитанция, содержащая полную информацию по Заказу указанным при бронировании способом.

8.14 Особыми условиями при бронировании провозной емкости, требующими согласования с Перевозчиком, является перевозка:

- детей до 12 лет;
- детей, не сопровождаемых родителями или опекунами;
- сверхнормативного багажа;
- негабаритного, тяжеловесного багажа/груза;
- спортивного снаряжения;
- багажа, груза/почты, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- багажа, груза/почты, требующего особых условий перевозки;
- животного или птицы;
- тяжелобольного или больного на носилках;
- беременной женщины;
- пассажира с отсутствием зрения (слуха) без или при наличии сопровождения;
- пассажира с отсутствием зрения с собакой-поводырем;
- пассажира-инвалида в кресле-коляске;
- пассажира, которому необходима помощь со стороны Перевозчика;
- пассажира, имеющего оружие и (или) боеприпасы;
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы.

Пассажиру может быть отказано в бронировании, если Авиакомпания не в состоянии выполнить перевозку в указанных выше случаях исходя из технических возможностей самолета или особенностей внутренних процедур.

8.15 Перевозчик не имеет права передавать информацию, полученную от пассажира (грузоотправителя), третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

8.16 В пределах, предусмотренных применяемыми законами, Пассажир уполномочивает Перевозчика сохранять сведения о себе, предоставленные Перевозчику (его агенту) с целью бронирования перевозки, получения дополнительных услуг, работы в системе розыска багажа и системах предупреждения/разоблачения мошенничества с билетами/получением компенсаций, облегчения прохождения предполетных и послеполетных формальностей.

9. Расписание, задержка рейсов

9.1 Воздушная перевозка пассажиров, багажа, груза и почты между населенными



пунктами (аэропортами) по маршруту перевозки может осуществляться на регулярной и нерегулярной (чартерной) основе в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

9.2 Выполнение регулярных перевозок производится в соответствии с опубликованным расписанием. Расписание выполнения перевозок должно отражать информацию, позволяющую пассажиру получать сведения о наличии регулярного воздушного сообщения из пункта (аэропорта) отправления в другие населенные пункты (аэропорты), а по каждому маршруту перевозки – о частоте выполнения этих перевозок, используемых типах воздушных судов, времени убытия и прибытия в/из аэропорта, период действия расписания.

9.3 Опубликованное расписание движения воздушных судов должно отражать следующую информацию по каждому регулярному рейсу:

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

9.4 Информация, изложенная в пассажирском билете и багажной квитанции (грузовой авианакладной), должна соответствовать информации, опубликованной в расписании в момент оформления указанных перевозочных документов.

9.5 Расписание может быть изменено Перевозчиком без предварительного уведомления пассажиров и грузоотправителей. Время отправления, указанное в билете (грузовой авианакладной), не гарантируется и не является условием договора воздушной перевозки. Перевозчик может отменить, перенести или задержать выполнение рейса, указанного в билете или грузовой авианакладной, произвести замену воздушного судна, изменить номер рейса и изменить маршрут перевозки, если того требуют условия безопасности полетов и авиационной безопасности.

9.6 Авиакомпания не несет ответственности за стыковку рейсов, выполняемых Авиакомпанией, если временной интервал между прибытием предыдущего рейса по расписанию и вылетом следующего рейса по расписанию, составляет менее двух часов при выполнении внутренних воздушных перевозок. Данное правило не распространяется на случаи, когда такая перевозка является единой в соответствии с Российским законодательством.

9.7 Авиакомпания не несет ответственности за стыковку рейсов при воздушной перевозке Пассажира, если какой-либо из рейсов выполняется другой авиакомпанией, кроме случаев, когда такая перевозка является единой в соответствии с российским законодательством.

9.8 Авиакомпания имеет право заменить место, предоставленное Пассажиру в салоне воздушного судна, другим, если это необходимо в целях обеспечения безопасности полета.

9.9 В случае если по причинам, зависящим от Пассажира, изменяются условия Воздушной перевозки, Пассажир обязан оплатить Авиакомпанию предусмотренные условиями применения тарифов дополнительные суммы за перевозку или предоставление



платных услуг, действующих на дату начала новой воздушной перевозки.

9.10 Перевозчик обязуется принимать все зависящие от него меры к своевременному выполнению перевозки согласно заключенному договору перевозки.

9.11 Перевозчик не несет ответственность за ошибки, искажения или упущения в расписаниях, опубликованных другими юридическими лицами без согласования с Перевозчиком.

9.12 В случае невозможности доставить пассажира, груз или почту рейсом, указанным в пассажирском билете (грузовой авианакладной), Перевозчик по согласованию с пассажиром или грузоотправителем (грузополучателем) может:

- выполнить перевозку этого пассажира, груза или почты другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе;
- передать его для перевозки другому Перевозчику;
- организовать перевозку другим видом транспорта;
- произвести возврат сумм в соответствии с установленными Перевозчиком правилами воздушных перевозок.

9.13 Выполнение чартерных перевозок производится в соответствии с договором фрахтования воздушного судна, заключенного между Перевозчиком и фрахтователем. По этому договору Перевозчик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть провозной емкости одного или нескольких воздушных судов для выполнения одного или нескольких рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза и почты.

9.14 Выполнение Перевозчиком чартерных перевозок производится на основании предварительного согласованного плана полета с соблюдением условий перевозки, которые оговорены договором чартерной перевозки.

9.15 Перевозчик через фрахтователя воздушного судна информирует пассажира (грузоотправителя) об условиях чартерной перевозки и о необходимости соблюдения правил Перевозчика.

9.16 В случае перерыва в воздушной перевозке по вине Перевозчика, отмены и совмещения рейсов Перевозчик обеспечивает без взимания дополнительной оплаты предоставление следующих услуг:

- напитки для пассажиров в случае задержки вылета более 2-х часов;
- горячее питание пассажиров при ожидании рейса более 4-х часов и далее каждые шесть – в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании рейса более 8-ти часов в дневное время и более 6-ти часов в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании вылета рейса более 2-х часов;
- предоставление услуг камеры хранения и комнаты матери и ребенка.

9.17 При нерегулярности полетов Авиакомпания предоставляет Пассажиру обслуживание до того момента, когда она сможет осуществить перевозку Пассажира по маршруту, указанному в Билете.

9.18 Пассажиру предоставляется обслуживание в следующем размере, в зависимости от продолжительности задержки отправления Пассажира и времени суток, без взимания дополнительной платы, если Пассажир добровольно не отказался от указанных услуг:

- при ожидании отправления рейса в аэропорту более двух часов Пассажиру предоставляются прохладительные напитки;



- два телефонных звонка;
- при задержке вылета более чем на 4 часа, Пассажиру предоставляется питание.
- последующее питание предоставляется через каждые 6 часов задержки в дневное время и через 8 часов в ночное время;
- при задержке вылета более 6 часов в ночное время (с 22.00 до 7.00 часов местного времени) или более 8 часов в дневное время (с 07.00 до 22.00 местного времени) Пассажиру предоставляется место в гостинице, при этом Авиакомпания организует трансфер от аэропорта до гостиницы и обратно;
- предоставление услуг камеры хранения и комнаты матери и ребенка.

9.19 Если при полете с пересадкой покупается несколько отдельных билетов у разных авиакомпаний. Вся логистика и риски лежат на самом пассажире. На каждый полетный сегмент пересадочного рейса нужна отдельная регистрация со сдачей багажа и остальными процедурами досмотра. Стыковка между такими рейсами должна быть минимум 3 часа.

10. Правила поведения пассажиров

10.1 В целях соблюдения требований авиационной безопасности и безопасности полетов, а также обеспечения безопасности, комфорта и соблюдения прав пассажиров Авиакомпания предоставляет летному и наземному персоналу авиакомпании полномочия, необходимые для предотвращения и пресечения нарушений правил поведения пассажиров.

10.2 При нарушении Пассажиром требований правил поведения пассажиров сотрудником Авиакомпания, вовлеченным в инцидент, составляется Акт по установленной форме, подписываемый свидетелями нарушения. В качестве свидетелей могут выступать другие пассажиры рейса либо сотрудники Авиакомпания, не пострадавшие от действий нарушителя (Приложение № 4).

10.3 Авиакомпания оставляет за собой право оказывать всевозможное содействие правоохранительным органам РФ в привлечении нарушителей порядка к ответственности и применении к ним соответствующих санкций.

10.4 Пассажир при подготовке к полету должен:

- лично упаковать свою ручную кладь и багаж или постоянно присутствовать при их упаковке другими лицами с целью исключения вложений в них незнакомых ему предметов;
- не оставлять без личного присмотра перевозимые вещи и предметы до момента их сдачи под ответственность Перевозчика.

10.5 Пассажир при оформлении своего полета должен:

- иметь на руках документ, удостоверяющий личность;
- уведомить сотрудников регистрации перевозочных документов и багажа о наличии у него разрешенного к перевозке личного оружия и наличие в багаже электронных приборов;
- быть готовым ответить на все вопросы: кто упаковывал багаж, оставался ли он без присмотра пассажира, а также назвать содержимое багажа;
- информировать сотрудников служб авиационной безопасности или любого сотрудника аэропорта обо всех явлениях, вызывающих беспокойство пассажира в безопасности полета;
- пройти предполетный досмотр;
- предъявить для досмотра ручную кладь и багаж, а также личные предметы и вещи, находящиеся при пассажире;



– уведомить сотрудников службы авиационной безопасности о наличии разрешенного к перевозке личного оружия, предъявив необходимые документы;

– уведомить сотрудников службы авиационной безопасности о наличии электронных приборов и средств связи.

10.6 Пассажир в период прохождения досмотра и ожидания посадки в самолет должен:

– выполнять установленные администрацией аэропорта правила авиационной безопасности и содействовать авиационному персоналу и членам экипажа воздушного судна в их обеспечении.

10.7 Пассажир на борту воздушного судна обязан:

– выполнять требования и рекомендации командира воздушного судна и членов экипажа;

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

– соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах;

– застегнуть привязные ремни по указанию членов экипажа оставлять их застегнутыми.

10.8 Пассажиру на борту воздушного судна запрещено:

– создавать ситуации угрожающие безопасности полета, а также жизни (здоровью) пассажиров и членов экипажа

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

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

– без необходимости беспокоить отдыхающих (спящих) пассажиров;

– пользоваться электронными приборами во время руления, взлета и посадки воздушного судна;

– курить во время полета;

– использовать аварийно-спасательное оборудование без указания экипажа.

10.9 Под нарушением правил поведения пассажиров на борту воздушного судна во время полета следует понимать нарушение правил поведения, установленных Перевозчиком:

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

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

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

– употребление наркотиков или чрезмерного количества алкоголя, вызвавших интоксикацию;

– использование сильно пахучих, агрессивных веществ;

– громкое прослушивание различной аудиоинформации;

– хулиганское поведение, ругань, словесные оскорбления и т.д.;

– оскорбления или насилие (действие) сексуального характера (сексуальное домогательство по отношению к взрослым или несовершеннолетним пассажирам);

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

– другие нарушения (курение, несанкционированное использование электронных



приборов, отказ покинуть пассажирский терминал или борт воздушного судна и т.д.).

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

10.11 Нарушение правил поведения пассажиров предусматривает следующие санкции:

- изъятие у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по его окончании) принадлежащих им спиртных напитков;
- применение мер принуждения к лицу, отказывающемуся выполнять распоряжения командира воздушного судна;
- удаление пассажира-нарушителя с борта самолета в пункте его посадки, а в случае совершения самолетом вынужденной посадки – возмещение пассажиром дополнительных расходов, понесенных авиакомпанией в результате его недопустимого поведения;
- передача такого пассажира в правоохранительные органы РФ;
- возмещение пассажиром материального ущерба, причиненного им Авиакомпанией вследствие порчи принадлежащего ей имущества;
- расторжение уже заключенного Договора о воздушной перевозке, без компенсации его стоимости.

11. Обслуживание пассажиров

11.1 Правила и порядок проведения предполетного и послеполетного досмотра Пассажирах и Багажа в Российской Федерации

11.1.1 Предполетный досмотр Пассажирах и Багажа, в том числе вещей, находящихся при Пассажирах, производится в целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни и здоровья Пассажирах, членов экипажей воздушных судов и авиационного персонала гражданской авиации, предотвращения возможных попыток захвата (угона) воздушных судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации преступных элементов, а также незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

11.1.2 Предполетный досмотр Пассажирах и Багажа, в том числе вещей, находящихся при Пассажирах, проводится с применением технических и специальных средств и (или) ручным (контактным) методом, а на аэродромах местных воздушных линий или на посадочных площадках, на которых нет пунктов досмотра и отсутствуют стационарные средства досмотра, - ручными металлоискателями и ручным (контактным) методом, а Багажа и вещей, находящихся при Пассажирах, - только ручным (контактным) методом. При проведении предполетного досмотра может проводиться личный (индивидуальный) досмотр Пассажирах.

11.1.3 Предполетный досмотр Пассажира с использованием технических и специальных средств проводится в следующем порядке:

- производится проверка Билета, оформленного в установленном порядке, посадочного талона, сверка документа с личностью Пассажира при входе в пункт досмотра;
- предлагается заявить об имеющихся у Пассажира предметах и веществах, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, а также вещах, принятых от посторонних лиц (посылки, свертки и т.п.) для перевозки;
- предлагается выложить имеющиеся у Пассажира в одежде предметы, содержащие металл (портсигары, ключи, пачки сигарет и т.п.), снять верхнюю одежду (пальто, куртка, плащ, пиджак, свитер, джемпер, пуловер, кофта и т.п., головной убор), ремень, обувь и



уложить все в лотки, корзины, поставить на транспортер рентгенотелевизионного интроскопа; предлагается Пассажиру пройти через рамку стационарного металлоискателя; проводится досмотр содержимого Багажа, в том числе вещей, находящихся при Пассажире, верхней одежды (пальто, куртка, плащ, пиджак, головной убор), ремня, обуви.

11.1.4 При срабатывании сигнализации стационарного металлоискателя:

- предлагается Пассажиру повторно пройти через рамку стационарного металлоискателя после извлечения и проверки металлических предметов, обнаруженных при помощи ручного металлоискателя;
- уточняются места расположения металлических предметов в одежде Пассажира с помощью ручного металлоискателя;
- производится досмотр Пассажира с помощью ручного металлоискателя и ручным (контактным) методом досмотра при повторном срабатывании сигнализации.

11.1.5 При предполетном досмотре Пассажира обнаруженные опасные предметы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения, но не запрещенные к перевозке на борту воздушного судна, упаковываются Пассажиром и перевозятся в качестве Зарегистрированного багажа.

11.1.6 Обнаруженные при досмотре Пассажиров опасные предметы и вещества, находящиеся в свободной продаже, но запрещенные к перевозке на борту воздушных судов, изымаются с оформлением акта обнаружения и изъятия у Пассажира при производстве досмотра запрещенных к перевозке предметов или веществ, регистрируются в журнале учета актов обнаружения и изъятия у Пассажиров запрещенных к перевозке предметов или веществ и передаются на хранение в специально оборудованный склад аэропорта в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11.1.7 Послеполетный досмотр может проводиться в полном объеме или выборочно.

11.1.8 Правила и порядок проведения предполетного и послеполетного досмотров регулируются Правилами проведения предполетного и послеполетного досмотров, утвержденными Приказом Минтранса России от 25.07.2007г. №104.

11.2 Регистрация пассажиров

11.2.1 Пассажиру необходимо прибыть к месту регистрации и оформления багажа заблаговременно. Регистрация на внутренние рейсы Авиакомпании начинается не ранее, чем за 2 ч. Регистрация на внутренние рейсы заканчивается за 40 минут до вылета рейса по расписанию.

11.2.2 Пассажир, имеющий пассажирский билет, должен пройти процедуру регистрации и оформления багажа, а также паспортный контроль и контроль авиационной безопасности в аэропорту отправления или другом пункте, установленном Авиакомпанией. В зависимости от условий конкретного аэропорта время начала, окончания и продолжительность процесса регистрации может изменяться.

11.2.3 Для прохождения регистрации на рейс Авиакомпании Пассажир должен иметь при себе Маршрут/квитанцию, оформленную на рейс Авиакомпании, а также предъявить документ, удостоверяющий личность в соответствии с действующим законодательством РФ, информация о котором зафиксирована в Маршрут/квитации. Также, если это необходимо, пассажир должен иметь при себе документы, удостоверяющие особые условия перевозки данного Пассажира и его багажа (доверенность на ребенка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и др.).

11.2.4 В случае отсутствия у Пассажира Маршрут/квитанции на рейс, но наличия Платежного документа, подтверждающего оплату заказа, Пассажиру необходимо



сообщить номер Заказа агенту по регистрации или представителю Авиакомпании и при необходимости предъявить Платежный документ.

11.2.5 Если информации об оплате заказа в списке Пассажиров на рейс и в базе данных Авиакомпании отсутствует, Пассажир к регистрации не допускается.

11.2.6 Расследование ситуаций по недопущению Пассажира к регистрации производится в претензионном порядке по письменному обращению Пассажира в Авиакомпанию. В случае вины Авиакомпании Пассажиру будет произведена денежная компенсация в доказанном размере.

11.2.7 При регистрации Пассажиру выдается посадочный талон с указанием фамилии, номера авиабилета, маршрута, номера рейса, даты вылета и номера места в салоне самолета. При наличии Багажа в посадочном талоне указывается также количество мест и вес Багажа.

11.2.8 Неявка на регистрацию к установленному времени признается прекращением по инициативе Пассажира действия Договора воздушной перевозки.

11.2.9 Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации или посадки в ВС, к перевозке на данный рейс **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**.

11.2.10 Авиакомпания не несет ответственности за убытки, понесенные Пассажиром в связи с опозданием Пассажира на регистрацию.

– Прием к перевозке Пассажира и его Багажа осуществляется аэропортом на основании билета, Маршрут/квитанции;

11.2.11 В целях обеспечения безопасности полета, пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажире, и груз проходят обязательный предполетный досмотр. Предполетный досмотр пассажира, багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, производится в аэропорту или на воздушном судне уполномоченными лицами служб авиационной безопасности. К участию в предполетном досмотре могут привлекаться сотрудники органов внутренних дел на транспорте. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Пассажиры – инвалиды (на костылях, в инвалидных колясках) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях. Проведение предполетного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розыскной, уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. При отказе пассажира от досмотра Перевозчик вправе отказать ему в перевозке (расторгнуть договор воздушной перевозки) с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.

11.3 Посадка на рейс

11.3.1 Пассажир обязан прибыть к выходу на посадку в самолет не позднее, чем за 20 минут до вылета рейса по расписанию. Пассажиры, не прибывшие на посадку к указанному времени, могут быть отстранены от полета. Данная ситуация признается прекращением Договора воздушной перевозки по инициативе Пассажира, и Авиакомпания не будет нести ответственность за убытки, понесенные Пассажиром в связи с опозданием на посадку.

11.4 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна



11.4.1 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг, предоставляемых Перевозчиком пассажирам.

11.4.2 Основными задачами экипажа пассажирской кабины воздушного судна являются, обеспечение безопасности пассажиров в полете и качественное обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.

11.4.3 Перевозчик на борту воздушного судна должен иметь подготовленный персонал для оказания первой медицинской помощи, и обеспечения безопасности полета в соответствии с действующими нормами и правилами гражданской авиации.

11.4.4 Перевозчик на борту воздушного судна обязан информировать пассажира:

- об условиях полета, правилах поведения на борту воздушного судна и ответственности за нарушения правил;
- о местах нахождения основных и запасных выходов, а также об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях;
- о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов.

11.4.5 Перевозчик на борту воздушного судна предоставляет пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности его полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в перевозочном документе.

11.4.6 Для того чтобы полет прошел в безопасной и комфортной обстановке, пассажиру необходимо выполнять все требования и рекомендации командира и членов экипажа воздушного судна, требования настоящих правил, а также соблюдать общепринятые нормы поведения.

11.4.7 Курение на борту воздушного судна категорически запрещено, не зависимо от продолжительности полета.

11.5 Предоставление услуг и информации

11.5.1 Перевозчик оказывает пассажирам (грузоотправителям) в аэропортах и других пунктах регистрации перевозки, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставленные услуги должны быть направлены на качественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей. Услуги Перевозчика или его уполномоченного агента оказываются бесплатно или на возмездной основе.

11.5.2 Перевозчик в аэропортах обеспечивает без взимания дополнительной оплаты предоставление следующих услуг:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа по маршруту и на рейс, указанный в перевозочном документе, а также проведение специального контроля авиационной безопасности пассажиров, багажа, груза и почты;
- доставку вылетающих (прилетающих) пассажиров от здания аэровокзала к воздушному судну (от воздушного судна), их посадку на борт воздушного судна и высадку при прибытии в промежуточный аэропорт, аэропорт трансфера или аэропорт назначения;
- доставку багажа, груза и почты до воздушного судна и обратно, погрузку на воздушное судно, и выгрузку из воздушного судна;
- размещение в комнате матери и ребенка пассажиров с детьми до 7 лет.

11.5.3 Перевозчик в аэропортах и пунктах продажи перевозок обеспечивает без взимания дополнительной оплаты предоставление следующей информации:



- о времени отправления и прибытия (вылета и прилета) воздушных судов, выполняющих перевозку по расписанию (плану полета);
- о месте и времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа на рейс, указанный в перевозочном документе;
- о времени посадки пассажиров в воздушное судно, выполняющее перевозку по расписанию (плану полетов);
- о задержанных воздушных судах, выполняющих перевозки по расписанию (плану полетов) и причинах их задержек;
- о расписании выполнения рейсов, стоимости воздушной перевозки по выполняемым маршрутам, в том числе о льготных условиях перевозки детей и других категорий пассажиров;
- о правилах перевозки пассажиров, багажа, груза и почты, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, предметов и вещей, запрещенных к перевозке воздушным транспортом и других особых условиях перевозки;
- об адресах пунктов продажи и бронирования перевозок;
- о правилах прохождения пассажирами, следующими международными рейсами, таможенного, пограничного контроля и других административных формальностях;
- перевозчик может предоставить пассажирам, грузоотправителям (грузополучателям) другую информацию в соответствии с настоящими правилами;
- перевозчик обязан обеспечивать пассажиров воздушных судов точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

11.5.4 Предоставление информации об оформлении перевозочных документов на имя конкретного пассажира (груза), о прохождении регистрации в аэропорту отправления, о вылете и прилете осуществляется только на основании письменных запросов государственных органов или предприятий, учреждений и организаций, а также граждан, если эти запросы признаны обоснованными.

11.5.5 В аэропортах и пунктах продажи перевозок должны размещаться:

- расписание движения воздушных судов из данного аэропорта;
- настоящие правила и нормативные документы, касающиеся правил перевозок пассажиров, багажа, груза и почты;
- информация о порядке проведения досмотра, предметах и веществах, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте, ответственности за нарушение настоящих правил;
- информация об условиях перевозок различных категорий пассажиров, о документах, которые должен предъявлять пассажир при его перевозке воздушным транспортом, о нормах бесплатного провоза багажа воздушным транспортом по типам воздушных судов.

12. Условия перевозки отдельных категорий Пассажиров

12.1 Перевозка детей

12.1.1 Перевозка одного ребенка в возрасте до двух лет с одним сопровождающим пассажиром без предоставления ребенку отдельного места осуществляется бесплатно при внутренних перевозках.

12.1.2 Перевозка других следующих с одним сопровождающим пассажиром детей в возрасте до двух лет осуществляется с предоставлением указанным детям отдельных мест.



12.1.3 Внутренняя перевозка детей в возрасте до двух лет, являющихся гражданами Российской Федерации, с предоставлением им по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места, а также внутренняя перевозка детей в возрасте от двух до двенадцати лет, являющихся гражданами Российской Федерации, с сопровождающим (сопровождающими) их пассажиром (пассажирами) осуществляется со скидкой в размере 50 процентов от тарифа (кроме тарифа первого класса, тарифа бизнес-класса), за исключением внутренней перевозки по маршрутам, государственная поддержка которых осуществляется за счет средств бюджета соответствующего уровня бюджетной системы Российской Федерации, и (или) внутренней перевозки, размер платы за которую установлен перевозчиком и согласован Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, а также внутренней перевозки, размер платы за которую определен Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 13](#) Федерального закона от 26 июля 2006 г. N 135-ФЗ "О защите конкуренции".

12.1.4 Размер скидки на перевозку ребенка (детей) определяется перевозчиком при выполнении следующих перевозок:

1) внутренняя перевозка ребенка в возрасте до двух лет, не являющегося гражданином Российской Федерации, с предоставлением ему по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места;

2) внутренняя перевозка ребенка в возрасте до двух лет, являющегося гражданином Российской Федерации, с предоставлением ему по просьбе сопровождающего пассажира отдельного места по тарифу первого класса или тарифу бизнес-класса, а также по маршрутам, государственная поддержка которых осуществляется за счет средств бюджета соответствующего уровня бюджетной системы Российской Федерации, и (или) внутренней перевозки, размер платы за которую установлен перевозчиком и согласован Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, а также внутренней перевозки, размер платы за которую определен Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 13](#) Федерального закона от 26 июля 2006 г. N 135-ФЗ "О защите конкуренции";

3) внутренняя перевозка ребенка в возрасте от двух до двенадцати лет, являющегося гражданином Российской Федерации, с сопровождающим его пассажиром по тарифу первого класса или тарифу бизнес-класса, а также по маршрутам, государственная поддержка которых осуществляется за счет средств бюджета соответствующего уровня бюджетной системы Российской Федерации, и (или) внутренней перевозки, размер платы за которую установлен перевозчиком и согласован Президентом Российской Федерации или Правительством Российской Федерации, а также внутренней перевозки, размер платы за которую определен Правительством Российской Федерации в соответствии с [частью 2 статьи 13](#) Федерального закона от 26 июля 2006 г. N 135-ФЗ "О защите конкуренции".

12.1.5 При оформлении пассажирского Билета и во время прохождения процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить Перевозчику документ, подтверждающий возраст ребенка. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе. Перевозчик или его Агент должны указать в пассажирском Билете ребенка дату его рождения.

12.1.6 Билет ребенка при изменении маршрута и/или даты вылета рейса после начала перевозки переоформляется по тарифу воздушной перевозки со скидкой, соответствующей возрасту ребенка на дату перевозки от первого пункта отправления, указанного в новом перевозочном документе.

12.1.7 Ребенок в возрасте до двух лет, а также ребенок-инвалид в возрасте до двенадцати лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или



пассажира, который в соответствии с [гражданским законодательством](#) Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

12.1.8 Дети в возрасте от двух до двенадцати лет могут перевозиться в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, либо без сопровождения указанного пассажира под наблюдением перевозчика, если такая перевозка предусмотрена правилами перевозчика, в соответствии с п. 12.7 Правил.

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

12.1.10 Перевозчик обязан предоставить ребенку в возрасте до двенадцати лет и сопровождающему его пассажиру соседние пассажирские места на борту воздушного судна в одном ряду, не разделенные проходом (далее - соседние пассажирские места), в соответствии с классом обслуживания на борту воздушного судна и с соблюдением требований безопасности полетов без взимания дополнительной платы.

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

12.2 Перевозка беременных женщин и грудных детей

12.2.1 Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что Перевозчик не несет ответственности перед Пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для Пассажира и плода во время перевозки и вследствие перевозки, что подтверждается подписанием Пассажира соответствующего обязательства (Приложение № 1).

12.2.2 Женщины со сроком беременности до 32 недель допускаются к авиаперевозке на основании обменной карты лечащего врача, при наличии справки – разрешения на полет без сопровождения.

12.2.3 Женщины со сроком беременности от 32 до 36 недель допускаются к авиаперевозке на основании обменной карты, при наличии справки-разрешения на полет только в сопровождении медицинского работника.

12.2.4 Женщины со сроком беременности более 36 недель к авиаперевозке не допускаются.

12.2.5 Авиакомпания, а также сотрудники службы досмотра аэропорта вылета имеют право потребовать от женщины медицинское заключение о состоянии ее здоровья и сроках беременности. При этом медицинское освидетельствование необходимо оформлять не ранее чем за 7 дней до начала полета.

12.2.6 Грудные дети до семидневного возраста к перевозке не принимаются.

ПРИМЕЧАНИЕ: В ООО «Сибирская Легкая Авиация» дополнительно предлагается Расписка в случае каких-либо осложнений протекания беременности/здоровья новорожденного ребенка в возрасте до семи дней, связанных с риском авиационной перевозки (Приложение №1).

12.3 Перевозка инвалидов, престарелых и больных пассажиров



12.3.1 Перевозка инвалида или больного пассажира осуществляется при условии, что Перевозчик не несет перед пассажиром никакой ответственности за ее последствия для него, что удостоверяется обязательством (распиской) пассажира (приложение №2).

12.3.2 Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Перевозчик не несет ответственность за ухудшение здоровья пассажира или другие наступившие во время перевозки либо после нее последствия, вызванные возрастом, психическим или физическим состоянием пассажира.

12.3.3 Перевозка тяжелобольных и больных на носилках осуществляется только в сопровождении лиц, обеспечивающих уход за больным в полете. Перевозка больных на носилках производится с предоставлением места (мест) в воздушном судне с оплатой по тарифу, установленному Авиакомпанией для таких перевозок и при предоставлении технической возможности воздушного судна перевозить данных пассажиров.

12.3.4 Авиакомпания осуществляет перевозку лиц с ограничением подвижности только при условии, что им не потребуются какие-либо специальные условия в полете. В тех случаях, когда больной не может быть перемещен с носилок на кресло, возможность его перевозки определяется предварительным соглашением между Перевозчиком и лицами, сопровождающего больного.

12.3.5 Перевозка инвалидов в коляске (электроколяске, складном кресле), не имеющих возможности самостоятельно передвигаться на борту воздушного судна, тяжелобольных рекомендуется с сопровождающими лицами, обеспечивающими уход за больными в полете.

12.3.6 Пассажир должен проинформировать о своем состоянии и сделать заявку на оказание нужной помощи при бронировании перевозки, но не позднее, чем за 48 часов до вылета ВС по расписанию. При несоблюдении данного условия Авиакомпания не гарантирует оказание помощи по прибытии в аэропорт, а Пассажиру может быть отказано в праве совершить перелет данным рейсом.

12.3.7 Перевозчик или его уполномоченный агент при перевозке инвалидов на коляске (складном кресле), тяжелобольных пассажиров обязан предварительно информировать пункт отправления, пункт назначения (пункт промежуточной посадки) о перевозке таких пассажиров для принятия необходимых мер по их доставке с борта (на борт) воздушного судна.

12.3.8 Для больных и инвалидов медицинские препараты, складное кресло (коляска), перевозимое в салоне, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

12.3.9 При перевозке инвалида на электроколяске, электроколяска перевозится на воздушном судне как обычный зарегистрированный багаж. Перевозчик должен дать информацию в пункт назначения или пункт посадки о том, что на борту имеется пассажир с инвалидной коляской, чтобы ему по прибытии предоставили коляску в первую очередь. В этой информации указывается имя пассажира, местонахождение коляски и отдельно расположенных электробатарей.

12.3.10 В целях обеспечения безопасности полета, выполнения технических или эксплуатационных требований Перевозчик вправе ограничить количество или отказать в перевозке больных пассажиров и инвалидов на любом из своих рейсов, даже если имеется квалифицированное сопровождение. Количество ограниченно дееспособных пассажиров на рейсах Перевозчика не может быть большим, чем количество пассажиров, способных оказать им помощь во время аварийной ситуации.

12.3.11 Перевозчик вправе отказать в перевозке больного на носилках при отсутствии на воздушном судне условий, необходимых для перевозки таких больных.



12.3.12 При продаже авиабилета, агент обязан предупредить пассажиров о необходимости обращения в медсанчасть аэропорта отправления за 3 часа до вылета и предупреждении о перевозке носилочного больного. При оформлении билета, Пассажир должен предоставить документы, выданные компетентными государственными организациями, подтверждающих, что для перевозки Пассажиру требуется более одного кресла.

12.3.13 Правила настоящей статьи не распространяются на перевозку больных (инвалидов) воздушными судами, выполняющими специальные чартерные рейсы.

12.3.14 Исходя из компоновки воздушного судна, Перевозчик принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и их сопровождающих лиц.

ПРИМЕЧАНИЕ: В ООО Авиакомпания «СиЛА» дополнительно используется Расписка о перевозке пассажиров с ограниченными возможностями (Приложение №2).

12.4 Перевозка Пассажиров с пониженным зрением (слухом)

12.4.1 Пассажир с отсутствием зрения (слуха) перевозится с сопровождающим лицом или (для пассажиров с отсутствием зрения) в сопровождении собаки-поводыря, на которую должен иметься сертификат о специальном обучении. При перевозке пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря, уполномоченный агент Перевозчика, при бронировании этому пассажиру места на борту воздушного судна или при оформлении ему пассажирского билета, должен информировать Перевозчика о перевозке такого пассажира, с целью оказания ему помощи при регистрации в аэропорту отправления и доставке его к воздушному судну и от воздушного судна в аэропорту назначения.

12.4.2 Перевозка Пассажира с пониженным зрением (слухом) в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или ее уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого Пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря.

12.4.3 При перевозке пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря, собака перевозится на воздушном судне бесплатно в пассажирском салоне экономического класса сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

12.4.4 Рассадка Пассажира с пониженным зрением (слухом) должна строго производиться вблизи эвакуационного выхода. Экипаж и рядом сидящие пассажиры должны быть предупреждены местонахождении данного пассажира. В случае необходимости эвакуации, Пассажиру с пониженным зрением (слухом) оказывают помощь, а Пассажир в свою очередь выполняет команды сопровождающего или члена экипажа.

12.4.5 Пассажир с пониженным зрением (слухом), следующий без сопровождения, принимается к перевозке под наблюдением Авиакомпанией только при условии оформления соответствующего письменного заявления Пассажира на перевозку под наблюдением Авиакомпанией при покупке Билета на рейс Авиакомпанией и после согласования данного заявления с Авиакомпанией.

12.5 Перевозка лиц категории «ОСОБО ВАЖНЫЕ ПЕРСОНЫ» - VIP

12.5.1 Особо важные персоны (VIP) – это пассажиры, которые занимают высокое положение в обществе или требующие особого внимания членов экипажа и персонала служб



наземного обслуживания.

12.5.2 При перевозке лиц категории VIP Перевозчик своевременно предоставляет им и лицам, их провожающим/встречающим информацию о вылете/прилете, оказывает содействие в прохождении административных формальностей и в оформлении и хранении багажа.

12.5.3 Обслуживание лиц категории VIP в залах официальных делегаций осуществляется на основании заявок. Заявки подаются представителями государственных, общественных, политических, религиозных и коммерческих организаций. За обслуживание в зале официальных делегаций пассажир обязан произвести оплату, если она не была произведена ранее или не предусмотрена соответствующей формой расчетов.

12.5.4 Лица категории VIP должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации пассажиров на рейс. В отдельных случаях, по предварительному согласованию с Перевозчиком, допускается более поздняя посадка таких пассажиров в воздушное судно, **но не позднее 20 минут до запланированного отправления рейса.**

12.5.5 Пассажиры категории VIP проходят предполетный досмотр в пунктах специального досмотра, оборудованных в VIP-залах официальных делегаций или бизнес-залах. При отсутствии пункта досмотра в VIP-зале официальных делегаций или бизнес-зале пассажиры VIP проходят предполетный досмотр в одном из пунктов специального досмотра после прохождения общего потока пассажиров. Специальный досмотр проводится на общих основаниях для всех категорий пассажиров без исключения.

12.5.6 Требования к проведению установленных формальностей при регистрации пассажиров VIP не отличаются от общепринятых. Регистрация пассажиров VIP проводится в зале пребывания пассажиров.

12.5.7 Доставка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, на воздушное судно, а также их ручной клади и зарегистрированного багажа производится в последнюю очередь отдельно от других пассажиров.

12.5.8 Высадка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, и выгрузка их багажа в аэропорту назначения производится в первую очередь.

12.6 Перевозка сотрудников Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации при исполнении служебных обязанностей.

12.6.1 Сотрудникам Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации оформление и выдача пассажирских билетов производится вне очереди.

12.6.2 Регистрация пассажирских билетов сотрудникам указанного ведомства, оформление перевозимых ими отправлений (корреспонденции) производится до начала регистрации пассажиров, а во время регистрации – вне очереди.

12.6.3 Перевозка отправлений (корреспонденции) Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации производится с размещением отправлений (корреспонденции) на пассажирских креслах (весом не более 75 кг на каждом кресле) рядом с сопровождающим их сотрудником или в удобном для наблюдения за ними месте в установленном порядке.

12.6.4 Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется пассажирским билетом, стоимость которого составляет 100% от нормального тарифа соответствующего пассажирского класса обслуживания. Норма бесплатного провоза багажа на такой билет не распространяется.

12.6.5 Посадка на борт воздушного судна сотрудников Государственной



фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, перевозящих отправления (корреспонденцию), производится до начала общей посадки пассажиров.

12.6.6 Сотрудниками Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации разрешается оставаться на борту воздушного судна во время стоянки, а в промежуточных пунктах посадки – около воздушного судна для проведения обмена отправок (корреспонденции).

12.6.7 Правила перевозок работников (сотрудников) иных федеральных органов исполнительной власти, отправок (корреспонденций) этих органов могут устанавливаться иными нормативными актами, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации совместно (по согласованию) с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

12.7 Перевозка несопровождаемых детей

12.7.1 Несопровождаемый ребенок – это ребенок, который путешествует без родителей и не доверен какому – либо пассажиру (лицу от 18 лет и старше), способному отвечать за ребенка на всех этапах перевозки, включая смену самолетов/рейсов, формальности при регистрации и т.д. (По просьбе родителей, опекунов или попечителей в качестве несопровождаемого ребенка могут быть перевезены дети в возрасте с 5 до 16 лет). Не более одного не сопровождаемого ребенка на рейсе.

12.7.2 Перевозка несопровождаемых детей на рейсах Авиакомпании ООО «СИЛА» осуществляется только на маршрутах без транзитной посадки.

12.7.2.1 Несопровождаемый ребенок принимается к перевозке на рейсах Авиакомпании только при наличии подтвержденного бронирования Авиакомпании и оформленного Заявления о перевозке несопровождаемого ребенка, с указанием всех данных необходимых для перевозки. Заявление о перевозке несопровождаемого ребенка заполняется родителем, опекуном (попечителем) в трех экземплярах при продаже билета на перевозку ребенка в собственных офисах продаж Авиакомпании, в агентствах, имеющих прямые договора с Авиакомпанией либо в представительствах Авиакомпании. Один экземпляр передается в момент регистрации представителю Авиакомпании в аэропорту вылета, второй экземпляр передается членам экипажа через представителя и третий остается у родителей (попечителей и т.д.).

12.7.2.2 Перевозка несопровождаемых детей, осуществляется только в те аэропорты, в которых имеются представители Авиакомпании или агенты, уполномоченные Авиакомпанией.

12.7.2.3 Правила перевозки несопровождаемых детей на рейсах Авиакомпании ООО «СИЛА»:

- возраст несопровождаемого ребенка от 5 до 16 лет;
- обязательно наличие свидетельства о рождении/паспорта;
- перевозка оформляется по тарифу экономического класса со скидкой 0%;
- оплачивается дополнительная услуга – перевозка несопровождаемого ребенка;
- при оформлении авиабилета агент оформляет договор на перевозку несопровождаемого ребенка (в 3-х экземплярах).

12.8 Перевозка пассажиров, следующих в составе группы

12.8.1 Пассажиры, следующие вместе, могут считаться группой, если:

- оформление пассажиров производится одним и тем же агентом;
- все члены группы следуют вместе на всех участках перевозки;



– все члены группы имеют общую цель поездки (отдых, деловые цели, спортивные соревнования, культурные мероприятия и т.д.).

12.8.2 Оформление производится по соответствующим групповым тарифам и специальными правилами Перевозчика.

12.8.3 Для получения официального разрешения отправляется заявка на фирменном бланке агентства в адрес авиакомпании на факс или на электронную почту. В случае оформления группы по тому или иному коду тарифа, без разрешения авиакомпании, брони будут аннулированы и выставлены штрафы.

12.8.4 Для оформления групповых перевозок Перевозчик устанавливает определенные сроки и условия по оплате. Оформление авиабилетов производится не позднее 14 дней до вылета. Замена пассажира с группы производится следующим образом:

- высылается официальная заявка на замену пассажира(ов);
- производится деление PNR;
- производится вынужденный возврат авиаперевозки на данного(ых) пассажира(ов);
- оформляются авиабилеты на другого(их) пассажира(ов) по тарифу, установленному в листе согласования с компанией.

12.8.5 При отказе от перевозки условия возврата оплаченной стоимости перевозки определяется условиями соответствующего договора (лист согласования), или правилами применения тарифа.

12.8.6 Замена пассажира в составе группы производится на безвозмездной основе согласно Заявке заказчика, но не позднее, чем за 24 часа до вылета рейса;

12.8.7 Сверхнормативный багаж оплачивается пассажирами в аэропорту отправления рейса по условиям, действующим на дату выполнения рейса.

13. Перевозка Багажа

13.1 Общие требования

13.1.1 Багаж пассажира принимается к перевозке воздушным транспортом в качестве зарегистрированного багажа и (или) несопровождаемого багажа перевозится в багажно - грузовых отсеках воздушного судна. Вещи, находящиеся при пассажире, перевозятся в салоне воздушного судна в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади).

13.1.2 Перевозчик обязан принять меры к тому, чтобы багаж пассажира был отправлен в пункт назначения тем же воздушным судном, на котором следует пассажир, которому принадлежит данный багаж. Если такая перевозка стала невозможна, Перевозчик должен, по согласованию с пассажиром, перевезти багаж пассажира воздушным судном, который выполняет ближайший рейс в пункт назначения пассажира.

13.1.3 Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке его багажа, если масса, количество мест, содержимое, размер или упаковка не соответствуют требованиям настоящих правил.

13.1.4 Багаж пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно после регистрации (в.ч. багаж не явившегося на посадку транзитного пассажира и его ручная кладь, находящиеся в салоне воздушного судна), подлежит обязательному снятию с борта воздушного судна и обязательному досмотру.

13.2 Зарегистрированный багаж

13.2.1 Воздушная перевозка зарегистрированного Багажа Пассажира



осуществляется в соответствии с договором воздушной перевозки и удостоверяется посадочным талоном и Багажной биркой.

13.2.2 Багаж Пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления или другом пункте регистрации. При регистрации Пассажир обязан предъявить для взвешивания весь Багаж, предназначенный для перевозки.

13.2.3 Авиакомпания или уполномоченный агент при регистрации Багажа Пассажира выдает Пассажиру документ для идентификации каждого места сданного Багажа в аэропорту его получения (далее - Багажная бирка).

13.2.4 С момента сдачи зарегистрированного Багажа к перевозке и до момента выдачи доступ Пассажира к Багажу возможен только в порядке исключения в присутствии сотрудника Службы авиационной безопасности аэропорта, кроме случаев идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.

13.2.5 Перевозчик или его уполномоченный агент после принятия багажа к перевозке несет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа и его упаковки.

13.2.6 Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в перевозке его Багажа, если масса, содержимое, размер или упаковка Багажа не соответствуют требованиям настоящих Правил.

13.2.7 Пассажирам рекомендуется маркировать свой Багаж именными бирками с указанием фамилии и контактной информации.

13.2.8 Багаж Пассажира, не явившегося на посадку после регистрации, подлежит обязательному снятию с борта ВС в соответствие с требованиями правил авиационной безопасности. Перевозка багажа Пассажиров, не явившихся на посадку, категорически запрещается.

13.2.9 Перевозчик имеет право проверить массу багажа, перевозимого пассажиром, в аэропорту его вылета и (или) в аэропорту назначения. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, Перевозчик может потребовать оплатить перевозку такой части багажа.

13.2.10 В качестве зарегистрированного Багажа Пассажира могут перевозиться места массой не более 32 кг. Размер каждого места Багажа не должен превышать 203 см в трех измерениях.

13.3 Нормы провоза Багажа

13.3.1 В соответствии с установленной Авиакомпанией нормой бесплатной перевозки багажа, Пассажир имеет право транспортировать 10 кг. багажа без дополнительной оплаты на всех рейсах Авиакомпании. Данное правило распространяется на ребенка до 2-х лет без предоставления места. На регулярных рейсах Авиакомпании провоз горнолыжного снаряжения (пары горных лыж с лыжными палками или сноуборда) в чехле не входит в бесплатную норму провоза багажа.

13.3.2 Перевозчик или его уполномоченный агент обязан информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате.

13.3.3 Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется массой багажа в килограммах (кг), а при перевозке по некоторым международным воздушным линиям – количеством мест багажа.

13.3.4 Если в пассажирском билете указана норма бесплатного провоза багажа больше, чем установлено Перевозчиком, то Перевозчик не имеет права уменьшить пассажиру указанную в пассажирском билете норму бесплатного провоза багажа. Если



норма в билете указана меньше, чем установлено Перевозчиком, то Перевозчик имеет право увеличить норму бесплатного провоза багажа до установленной на данном маршруте нормы.

13.3.5 Норма бесплатного провоза Багажа не распространяется на:

- негабаритные и тяжеловесные вещи;
- животных (домашних и диких), птиц и другую живность, за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых. Собаки-поводыри перевозятся бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа;
- вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см по сумме трех измерений (суммарный размер трех измерений каждого из предметов багажа);
- вещи пассажира независимо от их наименования и назначения массой одного места более 32 кг.;
- телевизоры, магнитофоны, радиоприемники, фото и видеоаппаратуру, бытовую и оргтехнику, контрольно-кассовые аппараты, различное электрооборудование промышленного и бытового назначения массой одного места более 10 кг;
- лыжи, сноуборды и снаряжение к ним, за исключением специально оговоренных Перевозчиком условий перевозки;
- цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветки деревьев кустарников общей массой более 5 кг;
- курьерскую корреспонденцию (отправления) и посылки, сопровождаемые специалистами ведомств;
- на багаж, требующий особых условий перевозки.

13.3.6 Перевозка выше указанных вещей оплачивается по их фактической массе согласно действующему тарифу на момент перевозки.

13.3.7 Перевозчик по просьбе пассажиров, имеющих общую цель поездки, подтвержденную документально (номер авиабилетов следуют один за другим или авиабилеты, приобретенные в одном и том же агентстве в один и тот же день, или следует семья, или группа пассажиров летит в командировку), и следующих вместе по одному маршруту в один и тот же пункт назначения на одном воздушном судне, может предоставлять групповую норму бесплатного провоза багажа (сумма норм бесплатного провоза багажа на каждого пассажира).

13.3.8 В исключительных случаях, по разрешению Авиакомпании в салоне ВС могут перевозиться также вещи, требующие при их перевозке особых мер предосторожности.

13.4 Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь)

13.4.1 Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь), являются незарегистрированным багажом и не входят в норму бесплатного провоза багажа (на воздушном судне ТВС – ручная кладь входит в норму бесплатного багажа)

13.4.2 В качестве ручной клади может перевозиться не более одного места багажа, массой до 5 кг, размерами не более 45x35x15 см.

13.4.3 В исключительных случаях, по разрешению Перевозчика, в салоне воздушного судна могут перевозиться вещи массой более 5 кг., не превышающие по размерам габариты ручной клади, требующие особых мер предосторожности при перевозке.

13.4.4 Ручная кладь при ее перевозке должна размещаться под пассажирским креслом.



13.4.5 При регистрации пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки за исключением предметов, которые могут ему понадобиться во время посадки (высадки) в (из) воздушное судно, а также в полете предметы, указанные в п. 13.4.7

13.4.6 Пассажир обязан сам заботиться о сохранности ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна. Перевозчик не несет ответственности за ручную кладь, перевозимую пассажиром в салоне воздушного судна. В случае перерыва в выполнении рейса, указанного в перевозочном документе, пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь.

13.4.7 Дополнительно к установленной норме пассажир может бесплатно провезти предметы, не подлежащие взвешиванию, если они находятся у него в руках и не вложены в багаж (по одной вещи из каждой позиции):

- дамскую сумочку, портфель, папку для бумаг;
- букет цветов;
- верхнюю одежду;
- костюм в портпледе;
- небольшую камеру или фотоаппарат, портативный компьютер, телефон сотовой связи;
- зонт или трость;
- мелкие вещи, необходимые пассажиру в полете (печатное издание, питание, одежда, предметы туалета и медикаменты);
- питание для ребенка, необходимое на период полета (при наличии ребенка);
- детская прогулочная коляска, габариты которых в сложенном состоянии не превышают 140 см по сумме трех измерений, и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна под сидением впереди стоящего пассажирского сидения (использование коляски возможно до трапа воздушного судна, в дальнейшем коляска передается для перевозки в багажном отсеке во время полета), люлька или автомобильное кресло при перевозке ребенка до 2-х лет;
- складное кресло-коляску для инвалидов и (или) костыли, если такие предметы необходимы пассажиру.

Вещи, указанные в настоящем пункте, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками (за исключением детских колясок, габариты которых превышают 140 см по сумме трех измерений).

13.5 Сверхнормативный Багаж

13.5.1 Перевозка Багажа сверх нормы бесплатного провоза осуществляется только при наличии свободного тоннажа и провозных емкостей.

13.5.2 Без согласования Авиакомпания пассажир имеет право провезти багаж весом до 20 кг., включая бесплатную норму багажа.

13.5.3 Пассажир обязан заблаговременно проинформировать Авиакомпанию или уполномоченного агента о Багаже, характер, масса и количество мест которого превышают установленную норму, и получить подтверждение возможности перевозки такого Багажа.

13.5.4 Пассажир обязан оплатить перевозку Багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному Авиакомпанией тарифу, действующему на момент перевозки этого Багажа.



13.5.5 При невыполнении указанных выше условий перевозка Багажа сверх нормы не осуществляется.

13.5.6 Оплата перевозки Багажа, вес которого превышает установленную норму, оформляется соответствующим документом. Данный документ, утерянный Пассажиrom, не восстанавливается, дубликат не оформляется.

13.5.7 Если Пассажир предъявил к перевозке Багаж большей массы, чем это было предварительно оплачено и согласовано с Авиакомпанией, то такое количество Багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и дополнительно оплачено Пассажиrom. Если в пункте отправления Пассажир предъявил к перевозке Багаж меньшей массы, чем это было предварительно забронировано и оплачено, то разница в стоимости между заявленной и фактической массой сверхнормативного Багажа, подлежит возврату.

13.5.8 Перевозчик имеет право ограничить прием, перевозку или отказать в перевозке багажа пассажира, масса которого превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза, если такая перевозка не была предварительно согласованна с Перевозчиком.

13.5.9 Пассажир в пути следования по маршруту перевозки имеет право уменьшить или с согласия Перевозчика увеличить массу и количество мест перевозимого багажа.

13.5.10 В случае увеличения пассажиром в пути следования массы и/или количества мест перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса или габариты которого превышают установленную норму бесплатного провоза багажа ранее оплаченной перевозки. В случае уменьшения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, никаких перерасчетов по ранее произведенной оплате за багаж Перевозчиком не производится.

13.5.11 Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского билета обязан информировать Перевозчика или его уполномоченного агента о перевозке негабаритного багажа.

13.5.12 Негабаритный багаж – это багаж, размеры одного места которого в сумме трех измерений превышают 203 см.

13.5.13 Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку/выгрузку на/из воздушного судна и размещение на борту воздушного судна. Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при размещении на воздушном судне.

13.5.14 Перевозчик имеет право отказать в приеме к перевозке незабронированного негабаритного багажа.

13.5.15 При необходимости в перевозке сверхнормативного и (или) негабаритного багажа воздушными судами нескольких Перевозчиков, оформляющих перевозные документы на этот багаж, должен получить согласие этих Перевозчиков на такую перевозку.

13.5.16 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа удостоверяет оплату пассажиром перевозки багажа, подлежащего оплате.

13.6 Багаж, перевозимый в пассажирском кресле

13.6.1 Перевозка Багажа в пассажирском кресле оформляется и осуществляется по предварительному согласованию с Авиакомпанией. Пассажир обязан информировать Авиакомпанию или уполномоченного агента о перевозке Багажа в пассажирском кресле при оформлении бронирования и оплатить отдельное место для этого Багажа.

13.6.2 Масса перевозимого в пассажирском кресле Багажа не должна превышать 80



кг, а габаритные размеры 0,7*0,45*0,8 м. (длина*ширина*высота) для возможности размещения такого Багажа в отдельном пассажирском кресле, упаковка должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле.

13.6.3 Подъем Багажа на борт воздушного судна и снятие его с борта воздушного судна должны производиться Пассажиром, перевозящим данный Багаж.

13.7 Несопровождаемый багаж

13.7.1 Зарегистрированный и Несопровождаемый багаж Пассажира перевозится в багажно - грузовых отсеках воздушного судна.

13.7.2 Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке Несопровождаемого багажа других перевозчиков, если он не отвечает требованиям настоящих Правил.

13.7.3 Сотрудники Авиакомпания имеют право вскрыть упаковку Несопровождаемого багажа в присутствии, а также в отсутствие отправителя или получателя, если это вызывается необходимостью обеспечить его сохранность или удостовериться обнаруженные в нем неисправности. Вскрытие упаковки Несопровождаемого багажа производится в случаях:

- нарушения упаковки или ее повреждения;
- обнаружения недостачи по массе против массы, указанной в грузовой накладной (за исключением несопровождаемого Багажа, прибывшего в исправной упаковке и с исправными пломбами отправителя);
- наличия у Авиакомпания сомнений в правильности наименования несопровождаемого Багажа или сообщенных отправителем данных о свойствах и характере этого груза;
- необходимости установления характера и состояния бездокументного багажа;
- требования уполномоченных государственных органов, а также экспертов и ревизоров.

13.7.4 Вскрытие упаковки несопровождаемого Багажа производится специальной комиссией, назначаемой уполномоченными должностными лицами Авиакомпания.

13.7.5 Места Несопровождаемого багажа после их вскрытия должны быть вновь упакованы и опломбированы пломбой аэропорта, производившего вскрытие. О вскрытии несопровождаемого Багажа составляется акт, один экземпляр которого приобщается к накладной отправителя.

13.8 Хрупкий Багаж и Багаж, в отношении которого Авиакомпания заявляет ограничение своей ответственности

13.8.1 К данной категории Багажа относится хрупкий, неадекватно упакованный Багаж, а также Багаж, упаковка которого имеет повреждения.

13.8.2 Такой Багаж принимается к перевозке при условии, что Авиакомпания не несет ответственности за целостность содержимого или упаковки, о чем Пассажир уведомляется при регистрации под роспись.

14. Требования к содержимому багажа

14.1 В целях обеспечения безопасности полетов не принимаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа и ручной клади изделия и вещества, которые при



перевозке, погрузке, выгрузке и хранении могут являться причиной взрыва, пожара, повреждения или порчи воздушного судна и его оборудования, зданий и сооружений, грузов и багажа, находящихся в аэропортах и на борту воздушного судна, а также увечья, отравления, ожогов или облучения людей и животных.

14.2 Пассажир не должен включать в свой багаж:

- предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Российской Федерации и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Российской Федерации;
- огнестрельное и холодное оружие всех видов (включая газовое);
- газовые баллончики и патроны к газовым пистолетам (револьверам);
- взрывчатые вещества и предметы, ими начиненные, боеприпасы, иллюминирующие вещества и ракеты, пиротехнические изделия;
- сжатые и сжиженные газы для бытового пользования;
- ядовитые, отравляющие и раздражающие вещества;
- воспламеняющие твердые вещества и жидкости;
- едкие корродирующие или окисляющие материалы и вещества;
- намагниченные материалы;
- радиоактивные материалы;
- зажигалки индивидуального пользования, содержащие неабсорбированное жидкое топливо для зажигалок и дозправочных элементов, термоспички;
- другие материалы и вещества, которые могут причинить вред пассажирам, воздушного судна или имуществу на борту воздушного судна или могут быть использованы для совершения актов незаконного вмешательства в деятельность Перевозчика.

14.3 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве в качестве багажа пассажира:

- а)** алкогольные напитки с содержанием алкоголя не более 24%;
- б)** алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя, когда они находятся в таре, предназначенной для розничной торговли;
- в)** нерадиоактивные лекарства, медикаменты, содержащие спирт и туалетные принадлежности (аэрозоли, лак для волос, духи, одеколоны). Аэрозоли для использования в спортивных или бытовых целях, содержащие не воспламеняющийся нетоксичный газ категории 2.2, указанный в ТИ ИКАО, **перевозятся только в качестве зарегистрированного багажа**. Общее количество нетто всех изделий, указанных в пунктах а), б), в), перевозимых одним пассажиром, не должно превышать 2 кг или 2 л.
- г)** небольшие баллоны (массой до 10 кг) с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей, а также запасные баллоны аналогичных размеров, если это требуется для обеспечения необходимых запасов на время перевозки;
- д)** сухой лед в количестве не более 2 кг на одного пассажира при использовании его для охлаждения не представляющих опасности скоропортящихся продуктов, на которые не распространяются действия ТИ ИКАО при условии, что газообразования двуокись углерода может перевозиться в ручной клади, и при разрешении Перевозчика – в зарегистрированном багаже;
- е)** безопасные спички или зажигалки индивидуального пользования, перевозимые пассажиром при себе не содержащие неабсорбированное жидкое топливо (кроме сжиженного газа);
- ж)** стимуляторы сердечной мышцы или другие устройства на радиоактивных изотопах, включая устройства с питанием от литиевых батарей, или радиоактивные фармацевтические препараты, содержащиеся в теле человека как следствие лечения;



з) щипцы для каталитической завивки волос, содержащие углеводородный газ, не более одних щипцов на одно лицо в зарегистрированном багаже при условии, что нагревательный элемент имеет надежный защитный колпак. (Газовые дозоправочные элементы для таких щипцов перевозить запрещается).

14.4 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве багажа пассажира с разрешения Перевозчика:

- небольшие баллоны (массой до 10 кг) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей;
- кресла-каталки для перевозки больных или другие, провозимые в зарегистрированном багаже;
- только одним пассажиром не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 ТИ ИКАО, вставленный в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;
- выделяющее тепло изделие (т. е. оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться только в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке.

14.5 Пассажиру не рекомендуется включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, компьютеры, электронные средства связи, денежные обязательства, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, ключи и другие подобные предметы.

14.6 Пассажиру запрещается провозить в ручной клади колющие и режущие предметы (маникюрные наборы и т.п.), жидкость в упаковке по нормам и правилам служб авиационной безопасности.

14.7 Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими правилами.

14.8 Разрешено перевозить на борту воздушного судна с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

1) В зарегистрированном Багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом Пассажиров к багажу во время полета:

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л на одного пассажира;
- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного Пассажира.

2) В вещах, находящихся при Пассажирах:

- термометр медицинский - один на Пассажира;
- тонометр ртутный в стандартном футляре - один на Пассажира;



- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- одноразовые зажигалки - одна на Пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2 кг на Пассажира;
- 3% перекись водорода - не более 100 мл на Пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным:
 - в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л - один пакет на Пассажира.
 - жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.
 - **исключение** по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.
 - жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

3) Администрация Аэропорта, Авиакомпания вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

4) Предметы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения (топор, пила, ледоруб, арбалет, пневматическое оружие, ружье для подводной охоты и т.п.), перевозятся только в зарегистрированном Багаже.

14.9 Перечень основных опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна в зарегистрированном Багаже и незарегистрированном Багаже:

- взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: пороха всякие в любой упаковке и в любом количестве, патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсулы (пистоны) охотничьи; пиротехнические средства (сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные); тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсулы-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители (детонирующий и огнепроводный шнур и т.д.);
- сжатые и сжиженные газы: газы для бытового пользования (бутан – пропан) и другие газы; газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;



- легковоспламеняющиеся жидкости: ацетон, бензин, пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов; метанол, метилацетат (метиловый эфир), сероуглерод, эфиры, этилцеллюлоза.
- воспламеняющиеся твердые вещества: вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию; вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой; калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д.; фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;
- окисляющие вещества и органические перекиси: нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя; нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25% спирта; нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды и т.д.;
- ядовитые и отравляющие вещества: любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару; бруцин; никотин; стрихнин; тетрагидрофуруриловый спирт; антифриз; тормозная жидкость; этиленгликоль; ртуть; все соли синильной кислоты и цианистые препараты; циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.; другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;
 - токсичные вещества;
 - радиоактивные материалы;
 - едкие и корродирующие вещества: сильные неорганические кислоты (соляная, серная, азотная и другие); фтористоводородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты, и корродирующие вещества;
 - оружие: пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.
 - подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

15. Перевозка оружия, боеприпасов

15.1 Воздушная перевозка оружия, боевых припасов, в том числе патронов и специальных средств (далее – оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

15.2 Оружие Пассажиров, имеющих право на его хранение и ношение, в обязательном порядке передается для временного хранения на период полета в аэропорту отправления и выдается Пассажиру по окончании полета в аэропорту назначения. Один пассажир может перевезти не более 5 единиц оружия и 1000 патронов.

15.3 Трансферная перевозка оружия и боеприпасов осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

15.4 Прием оружия к перевозке, оформление соответствующих документов, доставку на борт воздушного судна в аэропорту назначения осуществляют



уполномоченные сотрудники службы авиационной безопасности аэропорта (далее – уполномоченное лицо).

15.5 Осмотр оружия и оформление документов на его перевозку производится в специально отведенном помещении аэровокзала, оборудованном в соответствии с требованиями, предъявляемыми к обустройству таких помещений органами внутренних дел.

15.6 Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:

- огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;
- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;
- любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);
- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки-ножи, ножи с выбрасываемым клинком, с запирающимися, а также хозяйственно-бытовые ножи независимо от их назначения;
- взрывчатые вещества, средства и предметы, ими начиненные: порох всякий, в любой упаковке и любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсюли (пистоны охотничьи); пиротехнические средства; сигнальные и осветительные ракеты; патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны, шашки, спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсюли – детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.

15.7 Прием оружия к перевозке оформляется актом, составляемым в трех (пяти) экземплярах, которые подписываются уполномоченным лицом и владельцем оружия. Один из экземпляров акта выдается Пассажиру в аэропорту отправления для предъявления в аэропорту назначения для получения оружия, переданного Пассажиром для временного хранения на период полета. При оформлении акта уполномоченное лицо обязано разъяснить Пассажиру порядок получения оружия в аэропорту назначения.

15.8 По предъявлению Пассажиром врученного ему в аэропорту отправления экземпляра акта и документа, удостоверяющего его личность, а также документа на право ношения и хранения оружия, оно выдается владельцу после расписки в этом экземпляре акта.

15.9 Невостребованное Пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается уполномоченным лицом в органы внутренних дел с оформлением соответствующих документов.

15.10 Провоз оружия на рейсах Авиакомпании не входит в бесплатную норму провоза багажа и оплачивается по зарегистрированному тарифу Авиакомпании.

15.11 Сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящими при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных организаций, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.

15.12 Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде в изолированном багажном или грузовом отсеке воздушного судна.

16. Перевозка животных и птиц



16.1 Перевозка животных и птиц рейсами Авиакомпания в качестве Зарегистрированного Багажа (в багажном отделении самолета) осуществляется по предварительному согласованию с Авиакомпанией.

16.2 На борту воздушного судна допускается провоз не более двух животных одного типа, не более одной птицы.

16.3 Перевозка животных и птиц рейсами Авиакомпания осуществляется в сопровождении пассажира, при условии согласия Перевозчика.

16.4 Перевозка животных весом свыше 5 кг (включая вес клетки) и птиц в пассажирских салонах воздушных судов не допускается, за исключением собак-поводырей, сопровождающих Пассажиров с пониженным зрением/слухом.

16.5 Пассажир обязан информировать Авиакомпанию о перевозке животных (птиц) при оформлении Заказа, сообщив вид, количество, вес перевозимых животных, а также габариты и вес контейнера (переноски).

16.6 Не принимаются к перевозке в качестве багажа крупный домашний скот, дикие, подопытные животные, грызуны, пресмыкающиеся, пчелы и рыбопосадочный материал.

16.7 Животное (птица) при перевозке воздушным транспортом в багажном отсеке самолета должно быть помещено в соответствующий контейнер (переноску), достаточных размеров с доступом воздуха и снабженный замком. Дно контейнера (клетки или корзины) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом, по периметру дна должен быть борт, исключающий просыпание абсорбирующего материала. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью. Сумма трех измерений переноски не должны превышать 140 см. Суммарный вес животного и контейнера (переноски) не должен превышать 15 кг.

16.8 На животных и птиц не распространяется норма бесплатного провоза багажа. Перевозка животных и птиц оплачивается по зарегистрированному тарифу, исходя из фактической массы животного (птицы) вместе с контейнером (переноской).

16.9 Животные весом до 5 килограмм, включая вес контейнера (переноске) могут перевозиться в пассажирском салоне экономического класса при условии предварительного согласования с Авиакомпанией и оплаты пассажиром стоимости этой услуги, утвержденной в Авиакомпания и действующей на день продажи. При перевозке животного в пассажирском салоне контейнер (переноска) должны соответствовать требованиям – габариты контейнера не должны превышать 85 см по сумме трех измерений. В одной контейнере (переноске) могут перевозиться не более одного взрослого животного, либо не более 2-х щенков или котят младше 6 месяцев. Собаки и кошки не могут находиться в одном контейнере (переноске).

16.10 Перевозка антагонистических животных (собака-кошка) в одном пассажирском салоне ЗАПРЕЩЕНА.

16.11 Собаки-поводыри, сопровождающие пассажиров с отсутствием зрения/слуха, перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, при наличии соответствующей дрессировки, что удостоверяется сертификатом, при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она привязывается к креслу у ног владельца.

16.12 Авиакомпания не несет ответственности в случае отказа уполномоченным органом во ввозе в страну или транзите через страну животного (птицы).

16.13 Прием к перевозке животных и птиц производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них. Перевозчик не отвечает за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерти таких животных или птиц, равно как и в случае в их ввозе или провозе через любую страну или территорию.



16.14 Пассажир обязан соблюдать все требования перевозчика, и обязан возместить Перевозчику все убытки и дополнительные расходы в случае причинения животными (птицей) вреда воздушному судну, багажу других пассажиров, здоровью и/или жизни других пассажиров.

17. Упаковка багажа

17.1 Упаковка мест, сдаваемых пассажиром в багаж, должна обеспечивать сохранность содержимого багажа при обращении с ним во время его обслуживания и перевозки.

17.2 Соединение в одно место двух и более вещей, имеющих отдельные упаковки, не допускается.

17.3 Багаж, в упаковке которого имеются острые, торчащие предметы, а также багаж в неисправной упаковке к перевозке не допускается. Клейкая лента (скотч) – не является упаковочным материалом.

17.4 Перевозчик имеет право отказать пассажиру в приеме багажа в качестве зарегистрированного, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую его сохранность при обычных условиях обращения.

17.5 Пассажиру рекомендуется иметь на каждом месте багажа внутри и снаружи идентифицирующую маркировку с именем и адресом пассажира.

18. Выдача Багажа

18.1 Хранение и реализация багажа

18.1.1 Багаж пассажира в аэропорту назначения может храниться бесплатно до убытия рейса. Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочными документами пассажира по вине Перевозчика, производится за счет Перевозчика.

18.1.2 Хранение багажа, не полученного пассажиром в аэропорту назначения по вине пассажира, производится за счет пассажира.

18.1.3 Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка, и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом.

18.1.4 Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, считается невостребованным, если в течение 6-ти месяцев со дня его прибытия он не был никем получен, и подлежит списанию и дальнейшей реализации (уничтожению) в установленном порядке.

18.1.5 Перевозчик или его уполномоченный агент обязан в течение установленного срока хранения до реализации багажа, как невостребованного, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа.

18.1.6 Бездокументный багаж, владелец которого в результате розыска был установлен, хранится в аэропорту в течение 6-ти месяцев со дня, когда аэропорт назначения, получивший такой багаж, направил владельцу письменное уведомление о прибытии багажа. По истечении этого срока багаж считается невостребованным и подлежит реализации.

18.1.7 Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или бездокументном багаже, в случае их порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения и уничтожение оформляются актом.

18.1.8 Ручная кладь, оставленная или забытая на борту воздушного судна, хранится в аэропорту назначения в течение времени и на условиях хранения бездокументного и невостребованного багажа.



18.2 Получение Багажа

18.2.1 Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж после предъявления его к выдаче Перевозчиком в пункте назначения, остановки в пути.

18.2.2 Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако по просьбе пассажира багаж может быть выдан также в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена правилами государственных органов и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

18.2.3 Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной бирки, Перевозчик может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления достаточных доказательств своих прав на этот багаж. В обязательном порядке составляется акт о выдаче такого багажа.

18.2.4 Зарегистрированный багаж выдается пассажиру или другому лицу, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа. Перевозчик или его уполномоченный агент не обязаны проверять действительно ли предъявитель багажной бирки имеет право на получение багажа, и не несет ответственность за ущерб или расходы, понесенные пассажиром, вызванные выдачей багажа без проведения такой проверки.

18.3 Оставленный, забытый или засланный багаж

18.3.1 Перевозчик или его уполномоченный агент должны принять все необходимые меры к розыску багажа, если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки не получил свой багаж и письменно заявил об этом, при этом Пассажир должен предъявить отрывной талон номерной Багажной бирки.

18.3.2 В случае невыдачи багажа пассажиру по вине Перевозчика багаж, перевозка которого была оплачена пассажиром по Правилам, установленным Перевозчиком, досылается в пункт назначения, остановки за счет Перевозчика.

18.4 Невостребованный, бездокументный багаж

18.4.1 Невостребованным багажом считается зарегистрированный багаж, который по прибытии рейса в аэропорт назначения, указанный на номерной багажной бирке, не получен его владельцем.

18.4.2 Невостребованный багаж передается в Службу розыска багажа (Lost and Found) Обслуживающей организации, где он взвешивается, осматривается целостность упаковки багажа, проверяется наличие в багаже скоропортящихся продуктов.

18.4.3 В случае необходимости багаж может быть открыт для идентификации, при этом составляется описание содержимого багажа, эта информация вносится в файл **OHD** в АС «**World Tracer**» либо составляется коммерческий акт, багаж пломбируется.

18.4.4 Скоропортящиеся продукты, находящиеся под угрозой порчи, уничтожаются по акту.

18.4.5 После проверки службой авиационной безопасности невостребованный багаж передается на хранение в специальное помещение.

18.4.6 Обслуживающая организация обеспечивает уведомление владельца багажа о розыске багажа, если его местонахождение было установлено при вскрытии багажа или по другим источникам.

18.4.7 В течение двух суток, включая день прибытия воздушного судна, невостребованный багаж хранится в аэропорту без взимания дополнительной платы.



18.4.8 Если невостребованный багаж не получен пассажиром в течение 24 часов по прибытии, служба розыска багажа (Lost and Found) информирует Авиакомпанию о наличии невостребованного багажа.

18.4.9 На основании письменного заявления пассажира невостребованный багаж, по согласованию с Авиакомпанией, может быть перенаправлен в другой аэропорт.

18.4.10 Перевозка невостребованного багажа осуществляется по досылочной квитанции и багажной ведомости.

18.4.11 Расходы по хранению невостребованного багажа сроком свыше двух суток возмещаются владельцем багажа при его получении.

18.4.12 Срок хранения невостребованного багажа в аэропорту прилета – 6 (шесть) месяцев со дня направления владельцу багажа уведомления о необходимости получения багажа, если владелец багажа не найден - со дня прибытия воздушного судна в аэропорт.

18.4.13 По истечении установленного срока хранения невостребованного багажа, багаж реализуется или уничтожается в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

18.4.14 При отсутствии запросов по багажу/файлов АНЛ в АС «*World Tracer*», создается файл ОНД в АС «*World Tracer*» либо по АФТН направляются уведомления в аэропорты, из которых багаж мог быть доставлен. При выявлении соответствия бездокументного багажа запросам по багажу, багаж доставляется в соответствии с этим запросом.

18.5 Объявление ценности багажа

18.5.1 Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа как в пункте отправления, так и в любом промежуточном пункте по маршруту перевозки.

18.5.2 Размер объявленной ценности не должен превышать 20 000 (двадцать тысяч) рублей, если сумма оценки багажа превышает данную сумму, то пассажир обязан предоставить первичные документы (чеки, копии чеков и т.д.) на оцениваемый багаж. Перевозчик оставляет копию предоставленных документов в аэропорту отправления и разрешает перевозку багажа, если пассажир выполняет все условия оценки багажа.

18.5.3 Сбор за объявленную ценность зарегистрированного багажа составляет 200,00 (двести) рублей за 1 (один) килограмм и уплачивается в пункте отправления. Вес округляется в большую сторону до целого числа. Ценность зарегистрированного багажа может быть объявлена для каждого места отдельно.

18.5.4 При объявлении пассажиром ценности сдаваемого к перевозке багажа Перевозчик имеет право потребовать от пассажира предъявления к осмотру содержимого багажа и при явном несоответствии суммы объявленной ценности и содержимого багажа установить его стоимость. В случае разногласия в оценке между Перевозчиком и пассажиром, пассажир обязан представить доказательства стоимости зарегистрированного багажа (счет, прейскурант, чек или другой документ), на который объявлена ценность. При отсутствии необходимых доказательств размера объявленной ценности Перевозчик имеет право отказать в перевозке багажа с объявленной ценностью в размере, указанной пассажиром.

18.5.5 В целях установления действительной стоимости багажа Перевозчик имеет право создать комиссию в составе представителя Перевозчика, агента обслуживающей компании, агента по линии регистрации и других.

18.5.6 Все вещи, принимаемые к перевозке в качестве багажа с объявленной ценностью, должны быть в исправной, прочной упаковке. Масса и габариты ценного багажа



не должны превышать установленных норм. Перевозчик имеет право отказать в приеме зарегистрированного багажа с объявленной ценностью, если упаковка багажа будет признана им не соответствующей требованиям настоящих правил или если багаж требует особых мер предосторожности при перевозке.

18.6 Претензии по багажу

До предъявления к перевозчику иска, вытекающего из нарушения договора перевозки пассажира и его багажа, обязательно предъявление претензии.

К перевозке, имеющей пункт назначения или остановку не в стране отправления, могут быть применимы положения Варшавской конвенции, которая в большинстве случаев ограничивает ответственность Перевозчика за смерть или повреждение здоровья пассажира и за утрату или повреждение багажа.

При внутренних воздушных перевозках претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение 6 месяцев. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Перевозчик обязан в течение 30 дней с даты поступления претензии, рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии.

В случае утраты, недостачи, повреждения зарегистрированного багажа или какого-либо содержащегося в нем предмета при определении размера возмещения принимается во внимание только общая масса данного места или мест багажа.

Сумма выплаты не должна превышать реально причиненного ущерба.

Перевозчик не несет ответственности за хрупкие или скоропортящиеся предметы, денежные средства, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные и деловые бумаги, паспорта и другие документы, помещенные в зарегистрированный багаж.

В случае получения зарегистрированного багажа без возражений предполагается, если не доказано иное, что он доставлен в надлежащем состоянии и согласно перевозочному документу.

Право на предъявление претензии к перевозчику в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки имеет пассажир или уполномоченное им лицо.

Обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности перевозчика, удостоверяются коммерческим актом. Коммерческий акт составляется в аэропорту назначения при выдаче багажа немедленно по обнаружению обстоятельств, требующих их удовлетворения.

К претензии должны быть приложены **подлинные документы**, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии:

- пассажирский билет и багажная квитанция (посадочный талон);
- отрывной талон номерной багажной бирки;
- коммерческий акт или акт на неисправности при перевозке багажа (PIR);
- квитанция об оплате сверхнормативного багажа.

Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

18.6.1 Претензия на утрату багажа

В дополнение к претензии на утрату багажа должно быть приложено заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости.

В случае если вес утраченного места багажа не был установлен, для его определения



применяются данные таблицы весов (*Рекомендованная практика ИАТА 1751*).

Выплата ограничивается нормой бесплатного провоза багажа.

Сумма, выплаченная пассажиру на приобретение предметов первой необходимости, при выплате компенсации за утрату багажа вычитается из положенной суммы.

18.6.2 Претензия на повреждение багажа

В дополнение к претензии на повреждение багажа должно быть приложено заявление пассажира с указанием стоимости поврежденного багажа, года и месяца его приобретения.

Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

Пассажир должен предоставить счет за ремонт поврежденного багажа (если багаж подлежит ремонту), или чек, подтверждающий его стоимость и дату приобретения (если багаж ремонту не подлежит).

При выплате возмещения за поврежденный багаж, не подлежащий ремонту, от его стоимости удерживается 10% за каждый год пользования.

18.6.3 Претензия на повреждение содержимого багажа

При повреждении содержимого багажа пассажир должен указать в претензионном заявлении стоимость поврежденных вещей и передать их по запросу перевозчику.

В дополнение к претензии должно быть приложено заявление пассажира с перечнем вещей, не подлежащих восстановлению, и их стоимостью.

Выплата компенсации производится в случае, если установлена разница в весе зарегистрированного багажа.

В индивидуальных случаях, когда не представляется возможным определить разницу в весе багажа (если пассажир следовал в составе группы и т.п.), при выплате возмещения вес утраченных вещей следует определять по таблице весов (*Рекомендованная практика ИАТА 1751*).

18.7 Процедура розыска багажа

Пользователь: Перевозчик / Обслуживающая организация (Агент по розыску багажа)

Условия применения: немедленно по поступлению от пассажира - владельца багажа, письменного уведомления о неприбытии багажа.

Обслуживающая организация или Перевозчик обеспечивает необходимые меры к розыску багажа, включающие:

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

Объектом розыска багажа является:

- зарегистрированный багаж пассажиров, принятый к перевозке и оформленный багажными бирками;
- зарегистрированный багаж, оформленный по досылочной накладной или биркой «*Rush*».

Агент службы розыска багажа, на основании перевозочных документов пассажира:

- составляет и выдает пассажиру «*Справку о неприбытии багажа*» в случае отсутствия в аэропорту АС «*World Tracer*»,
- создает файл розыска багажа *AHL* (advise if holding) в АС «*World Tracer*», распечатывает *PIR* (*Property Irregularity Report*) – *Акт о неисправности при перевозке багажа* на языке, понятном пассажиру, и вручает один экземпляр *PIR* пассажиру под роспись.



В «*Справке о неприбытии багажа*» или *PIRe* указываются:

- фамилия и имя пассажира;
- маршрут перевозки, номер и дата вылета рейса, согласно авиабилету (посадочному талону);
- номер пассажирского билета и багажной квитанции (номер электронного билета);
- номер багажной бирки*

*При отсутствии у пассажира отрывного талона номерной багажной бирки, в «Справку о неприбытии багажа» или в *PIR* дополнительно вписывается «только для розыска» или «courtesy», пассажир информируется о том, что ему не будет выплачена компенсация, если розыск багажа не даст положительных результатов.

- вес зарегистрированного багажа (элемент BW), вес врученного багажа (DW) и вес не прибывшего багажа (NW);
- тип и цвет багажа (тип и цвет не прибывшего багажа определяется пассажиром самостоятельно по «Идентификационной таблице типов багажа ИАТА»);
- краткий перечень содержимого, самые характерные предметы и вещи, для быстрой и более точной идентификации багажа,
- информация о сроках розыска багажа, контактных телефонах, адресах представительства и головного офиса Авиакомпании.

Пассажир предупреждается о необходимости сохранения перевозочных документов, для предъявления претензии, если розыск багажа не даст положительных результатов (багаж не будет найден).

Если по истечении 7 (семи) дней со дня начала розыска, багаж не найден, обслуживающая организация передает перевозчику:

- рекламационный материал – копию «Справки о неприбытии багажа» / *PIR*;
- письменное заявление пассажира;
- отрывной талон номерной багажной бирки;
- копию пассажирского билета (посадочного талона);
- копии телеграмм о розыске багажа.

Служба розыска багажа (Lost and Found) уведомляет пассажира о прекращении розыска багажа и передаче рекламационного материала перевозчику, рекомендует обратиться с претензионным заявлением к перевозчику.

Если зарегистрированный багаж найден, обслуживающая организация или перевозчик уведомляет владельца зарегистрированного багажа о его доставке в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу, при наличии разрешения таможенного контроля аэропорта досылки багажа, без взимания дополнительной платы.

После получения пассажиром багажа, файл розыск багажа *AHL* в АС «*World Tracer*» закрывается.

19. Перевозка грузов и почты

19.1 Общие требования

19.1.1 Перевозка грузов/почты осуществляется пассажирскими и грузовыми воздушными судами, выполняющими полеты по территории Российской Федерации. Перевозка грузов пассажирскими воздушными судами производится в порядке их дозагрузки.



19.1.2 Перевозчик принимает к перевозке груз/почту, характер упаковки и свойства которого позволяют осуществить его безопасную перевозку при следующих условиях: при низком до 145 мм. рт. ст. давлении, при температуре +/- 60 град. Цельсия и перегрузках до 3 g. Грузы/почта должны быть упакованы с учетом их специфических свойств и особенностей таким образом, чтобы при обычных мерах обращения обеспечивалась их сохранность при перевозке воздушным транспортом, а также, чтобы исключалось возможность причинения вреда лицам или повреждения других грузов/почты или имущества Перевозчика.

19.1.3 Некоторые виды особых грузов/почты (скоропортящиеся, опасные, животные), а также тяжеловесные и негабаритные грузы, принимаются к перевозке по согласованию с Перевозчиком в соответствии с условиями, изложенными в настоящих правилах и требованиями внутренних или иных нормативных документов.

19.1.4 Груз/почта не должен изменять химических, физических и иных свойств, которые могут привести к его порче или повышению степени опасности в период перевозки.

19.1.5 Габариты груза/почты ограничиваются размерами загрузочных люков и багажных грузовых отсеков. Общая масса перевозимого груза/почты ограничивается допустимой предельной коммерческой загрузкой и (или) объемами грузовых отсеков, используемых воздушных судов.

19.1.6 Перевозимый груз/почта подлежит обязательному досмотру службой авиационной безопасности аэропорта вылета с использованием технических средств досмотра.

19.2 Грузовая авианакладная

19.2.1 Перевозка груза/почты осуществляется после оформления Перевозчиком или его уполномоченным агентом грузовой авианакладной и оплаты этой перевозки грузоотправителем, если иное не оговорено дополнительными соглашениями.

19.2.2 Грузовая авианакладная должна иметь не менее трех копий. Однако грузовая авианакладная может иметь до пяти копий: для подтверждения получения груза, для аэропорта назначения, для первого Перевозчика, для второго Перевозчика и для уполномоченного агента Перевозчика. В комплект грузовой авианакладной могут быть включены еще максимально пять экземпляров копий, каждая из которых должна иметь пометку, что это дополнительная копия и ее номер.

19.2.3 В грузовой авианакладной должны отражаться:

- тариф, стоимость, вид (характер) груза/почты;
- условия по ограничению ответственности Перевозчика при внутренних перевозках груза/почты за его утрату, недостачу, повреждение (порчу) или задержку в перевозку.
- обязательства Перевозчика по доставке груза/почты, принятого к перевозке в пункт назначения, и выдаче его грузоотправителю и обязательства грузоотправителя об оплате воздушной перевозки груза;
- условия, при которых производится возврат груза/почты, сданного к перевозке, изменение грузополучателя, распоряжение грузом/почтой в случае не принятия его по какой-либо причине грузополучателем;
- требование об уведомлении Перевозчиком грузополучателя о прибытии груза/почты в пункт назначения и обязательства грузополучателя о принятии груза/почты и его вывозе;
- применяемые штрафные санкции за не выполненные условия договора воздушной перевозки груза/почты, а также обязательства по составлению коммерческих актов, по предъявлению претензий и по применению других санкций, предусмотренных действующим законодательством;



– обязательства грузоотправителя, касающиеся воздушной перевозки груза/почты, соблюдения законов и других нормативных документов государства, на (из, через) территорию которого может перевозиться груз;

– информацию об условиях воздушной перевозки опасных грузов.

19.2.4 Типографический текст на лицевой стороне бланка грузовой авианакладной (наименование бланка, наименование граф и прочая информация), а также на оборотной стороне бланка грузовой авианакладной, должны быть выполнены на русском и английском языках. Допускается на оборотной стороне бланка грузовой авианакладной изложение информации об ограничении ответственности Перевозчика и условиях договора перевозки груза/почты при внутренних воздушных перевозках только на русском языке.

19.3 Условия приема груза и почты к перевозке

19.3.1 Груз/почта принимается к перевозке на следующих условиях:

– при предоставлении грузоотправителем необходимых документов, предусмотренных действующим законодательством, другими нормативными документами в области гражданской авиации, а также настоящими правилами;

– габариты груза/почты должны обеспечивать его свободную погрузку (выгрузку) на (из) воздушное судно, его размещение в багажно-грузовых отсеках и крепление;

– груз/почта при перевозке не должен создавать опасности для пассажиров, членов экипажа воздушного судна, на котором он перевозится, а также багажу и другому грузу, перевозимому совместно;

– груз/почта должен иметь исправную тару, упаковку (обеспечивающую возможность их надежной швартовки на борту воздушного судна и сохранность при перевозке) и маркировку;

– ввоз (вывоз) или транзит на (из), через территорию государства должен быть разрешен законами и правилами этого государства.

19.3.2 Скоропортящиеся, животные и другие особые грузы/почта принимаются к перевозке, если они допущены к перевозке законодательством Российской Федерации и другими нормативными документами в области гражданской авиации, а также настоящими правилами.

19.3.3 Груз/почта, превышающий по массе и габаритам установленные пределы, может быть принят к перевозке в соответствии с установленными Перевозчиком правилами.

19.4 Взвешивание груза и почты

19.4.1 Перевозчик или его уполномоченный агент при приеме груза/почты к перевозке обязан произвести взвешивание груза/почты в присутствии грузоотправителя и указать его фактическую массу в грузовой накладной.

19.4.2 При приеме к перевозке крупногабаритного груза и (или) другого негабаритного груза допускается руководствоваться весовыми характеристиками груза, представленными в технической документации грузоотправителя, о чем указывается в грузовой накладной.

19.4.3 Грузоотправитель несет ответственность за достоверность представленной информации о массе крупногабаритного и другого негабаритного груза в соответствии с действующим законодательством.

19.4.4 Перевозчик вправе проверить достоверность данных, указанных в грузовой накладной.



19.5 Требование к упаковке и маркировке груза и почты

19.5.1 Груз/почта, перевозимый воздушным транспортом, должен иметь исправную тару и упаковку, которая обеспечивала бы при перевозке возможность надежной швартовки, сохранность груза/почты, не причиняла вреда пассажирам, экипажу и воздушному судну, а также перевозимому совместно багажу и другому грузу/почте.

19.5.2 Тара или упаковка груза/почты должна иметь чистую наружную поверхность, не иметь заостренных углов, выступов и прочего, что может привести к повреждению или загрязнению воздушного судна и его оборудования, багажа и другого груза.

19.5.3 Перевозчик имеет право отказать в приеме и перевозке груза/почты, если тара и (или) упаковка не обеспечивают его сохранность.

19.5.4 Упаковка опасных грузов, предъявляемых к перевозке, должна соответствовать требованиям «Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» ИКАО.

19.5.5 Без упаковки по согласованию с Перевозчиком может перевозиться тяжеловесный и (или) негабаритный груз, если это разрешено техническими условиями их транспортировки.

19.5.6 Тара тяжеловесных грузов должна быть рассчитана на нагрузку равную массе груза с учетом коэффициента перегрузки, предусмотренного для конкретного типа воздушного судна.

19.5.7 Каждое место груза/почты должно иметь отправительскую и транспортную маркировку, а груз специального назначения – специальную маркировку. Транспортная маркировка, за исключением надписи выполненной Перевозчиком или его агентом, наносится грузоотправителем до предъявления груза/почты к перевозке. Надписи должны быть выполнены, разборчиво, надежно и размещаться на видных местах.

19.5.8 Транспортная маркировка должна содержать основные, дополнительные, информационные надписи и манипуляционные знаки. Основные надписи должны содержать:

- полное, зарегистрированное в установленном порядке, наименование грузополучателя;
- наименование пункта (аэропорта) назначения;
- количество мест грузовой/почтовой отправки и порядковый номер места внутри грузовой/почтовой отправки.

Дополнительные надписи должны содержать:

- полное, зарегистрированное в установленном порядке, наименование грузоотправителя;

- наименование пункта (аэропорта) отправления;

Информационные надписи должны содержать:

- масса брутто и нетто, кг;
- габаритные размеры;
- объем груза, куб. см.

19.5.9 Отправительская маркировка должна содержать знаки, указывающие на способы обращения с грузом/почтой. Надпись Перевозчика должна содержать информацию, установленную Перевозчиком в правилах воздушных перевозок. Допускается применять предупредительные надписи, если невозможно отобразить манипуляционными знаками способ обращения с грузом/почтой. В случае перевозки особых видов грузов (скоропортящегося, животного) применяется дополнительная маркировка.

19.6 Перевозка легковесных грузов



19.6.1 Легковесным считается груз, объем которого превышает 0,008 куб.м. на 1 кг брутто. При определении объема каждое место этого груза принимается за прямоугольную призму. Для определения объема места груза умножают его наибольшие линейные размеры: длину (м), высоту (м) и ширину (м). Объем килограмма брутто определяется делением объема места на массу груза (кг).

19.6.2 При равных величинах, либо при превышении величины фактического веса над объемным весом, применяется величина фактического веса данного груза. При превышении величины объемного веса над фактическим, объемный вес применяется к расчету платежей за перевозку и при оформлении грузовой авианакладной в графе «Gross Weight» указывается непосредственно величина объемного веса, подлежащая к оплате.

19.7 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов

19.7.1 Место груза массой более 80 кг считается тяжеловесным. Максимально допустимая к перевозке масса одного места тяжеловесного груза зависит от максимально допустимой удельной нагрузки на пол воздушного судна, с учетом коэффициентов перегрузки.

19.7.2 Груз, размеры одного места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и грузовых отсеков пассажирских воздушных судов, на которых осуществляется его перевозка, считается негабаритным. Тяжеловесный и негабаритный груз должен быть загружен таким образом, чтобы не повредить конструкцию воздушного судна и другой груз, перевозимый совместно. Отправители должны в случае необходимости прикладывать специальные средства загрузочного оборудования при согласовании с Перевозчиком.

19.8 Перевозка скоропортящихся грузов

19.8.1 К скоропортящимся относятся такие грузы, которые при обычных условиях, т.е. без соответствующего охлаждения и поддержания оптимальных температур и влажности, легко подвергаются порче и поэтому требуют соблюдения особых условий транспортировки.

19.8.2 Скоропортящиеся грузы разделяются на следующие группы:

- продукты растительного происхождения: фрукты, ягоды, овощи;
- продукты животного происхождения: мясо животных и птиц, рыба охлажденная и копченая, яйца, икра;
- продукты переработки: масло, жиры, замороженные фрукты и овощи, колбасные изделия и сыры;
- живой рыбопосадочный материал: мальки, сеголетки;
- живые растения, цветы, саженцы, клубни, семена;
- кровь консервированная, вакцины, биологические препараты.

19.8.3 Скоропортящийся груз принимается к перевозке при предъявлении грузоотправителем документов (свидетельств, удостоверений или сертификатов), подтверждающих, что груз при его перемещении в предусмотренные сроки перевозки не потеряет своих качеств.

19.8.4 Документы, подтверждающие качество груза, должны быть выписаны уполномоченным компетентным органом в день сдачи груза к перевозке и предъявлены грузоотправителем отдельно на каждую грузовую отправку.

19.8.5 Скоропортящийся груз, предоставленный к перевозке с документами,



выписанными ранее указанного срока, к перевозке не принимаются.

19.8.6 В документах, подтверждающих качество скоропортящегося груза, должны быть указаны сроки перевозки этого груза воздушным транспортом. Перевозчик может оказать в перевозке скоропортящегося груза, если он не может обеспечить его доставку в указанные сроки.

19.8.7 Перевозка скоропортящегося груза весом 2 и более тонн производится в соответствии с отраслевыми нормативными документами и инструкциями Перевозчика. Необходимость наличия сопровождающего и обязательного опломбирования мест груза согласуется с Перевозчиком.

19.8.8 Загрузка в воздушное судно скоропортящегося груза производится в последнюю очередь, разгрузка из воздушного судна производится в первую очередь.

19.9 Погрузка и выгрузка груза

19.9.1 Погрузка груза в воздушное судно и выгрузка его из воздушного судна производится, как правило, Перевозчиком или его уполномоченным агентом. В отдельных случаях Перевозчик по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации имеет право принять груз к перевозке на условиях его погрузки (выгрузки) в (из) воздушное судно силами и средствами грузоотправителя либо грузополучателя. Погрузка и выгрузка груза силами и средствами грузоотправителя (грузополучателя) производится по указанию и под контролем Перевозчика или его уполномоченного агента.

19.9.2 Перевозчик имеет право потребовать от грузоотправителя (грузополучателя) для погрузки (выгрузки) негабаритного и тяжеловесного груза необходимые приспособления, оборудования и крепежные материалы.

19.10 Выдача груза в пункте назначения

19.10.1 Перевозка груза считается выполненной после выдачи груза грузополучателю в соответствии с условиями, указанными в грузовой авианакладной, или сдачи груза обслуживающей компании в соответствии с установленными процедурами.

19.10.2 Грузополучатель обязан своевременно принять и вывезти груз, прибывший в его адрес. Выдача груза производится в пункте назначения грузополучателю или уполномоченному им лицу, указанному в грузовой авианакладной.

19.10.3 При выдаче груза Перевозчик по требованию грузополучателя обязан проверить количество мест и массу прибывшего груза, и указать эту массу в грузовой авианакладной.

19.10.4 Выдача груза таможенному учреждению или другому государственному органу по их требованию, либо при отсутствии грузополучателя считается выдачей его грузополучателю при условии, что Перевозчик или уполномоченный агент передает грузополучателю (грузоотправителю) документы, удостоверяющие такую выдачу груза.

19.10.5 При обнаружении повреждения тары или упаковки, пломб грузоотправителя, которые могут повлиять на состояние груза, Перевозчик обязан при участии грузополучателя взвесить, вскрыть и проверить груз поврежденных мест по упаковочным листам, фактурам и документам грузоотправителя.

19.10.6 Грузополучатель обязан принять и вывезти груз.

19.10.7 Грузополучатель имеет право отказаться от получения поврежденного или испорченного груза, если будет установлено, что качество груза изменилось настолько, что исключается возможность полного или частичного его использования в соответствии с



первоначальным назначением.

19.10.8 Грузополучатель обязан оплатить все причитающиеся с него платежи и сборы, в том числе платежи, не взысканные с грузоотправителя при приеме груза к перевозке, и принять груз от Перевозчика или уполномоченного агента.

19.11 Хранение и реализация груза

19.11.1 Перевозчик или его уполномоченный агент обязан обеспечить надлежащее хранение прибывшего в аэропорт назначения груза до выдачи его грузополучателю или государственному органу (по требованию) в течение установленных сроков хранения. Сроки, порядок хранения и плата за хранение груза взимается согласно действующему законодательству.

19.11.2 Прибывший в аэропорт назначения груз хранится не более 30 дней со дня уведомления получателя о прибытии груза и по истечении этого срока считается не востребовавшимся и реализуется.

19.11.3 Если грузополучатель не востребовал прибывший груз в установленные Перевозчиком или договором воздушной перевозки груза сроки, либо отказался от его приема. Перевозчик или его уполномоченный агент обязан уведомить об этом грузоотправителя, оставить груз у себя на хранение за счет средств грузоотправителя и на его риск.

19.11.4 Груз, поступивший в аэропорт назначения без документов и (или) без должной маркировки, хранится в аэропорту назначения до выяснения его принадлежности. Перевозчик или его уполномоченный агент обязан принять необходимые меры для установления принадлежности груза и передачи его грузополучателю.

19.11.5 Груз, принадлежность которого не установлена в течение 6 месяцев, реализуется как бездокументарный. Груз, прибывший в аэропорт назначения без документов, но принадлежность, которого установлена, выдается получателю по акту.

19.11.6 Реализации подлежит груз:

- признанный не востребовавшимся, срок хранения, которого истек;
- принадлежность которого не установлена в течение срока его хранения (бездокументарный груз);
- поврежденный, дальнейшая перевозка которого признана невозможной или нецелесообразной;

19.11.7 Перевозчик или его уполномоченный агент, обязан насколько это возможно, информировать грузоотправителя/грузополучателя о своем решении реализовывать груз.

19.11.8 Перевозчик или его уполномоченный агент может реализовать груз, не ожидая решения грузоотправителя, если задержка реализации груза может привести к его повреждению или полной невозможности использовать груз по назначению. О реализации этого груза Перевозчик обязан информировать грузоотправителя и грузополучателя.

20. Ответственность Авиакомпании и Пассажира

20.1 Общие положения

20.1.1 Авиакомпания несет ответственность перед Пассажиром в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации, законодательством Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки Пассажира.



20.1.2 Авиакомпания и Пассажир несут ответственность за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил в соответствии с законодательством Российской Федерации.

20.1.3 Ответственность перед Пассажиром воздушного судна несет перевозчик, фактически выполняющий перевозку.

20.1.4 Ответственность Авиакомпании за вред, причиненный при воздушной перевозке жизни или здоровью Пассажира воздушного судна, определяется в соответствии с главой 59 Гражданского кодекса Российской Федерации, если законом или Договором воздушной перевозки Пассажира не предусмотрен более высокий размер ответственности Авиакомпании.

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

20.1.6 Авиакомпания несет ответственность за сохранность находящихся при Пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые Авиакомпания не могла предотвратить и устранение которых от нее не зависело, либо умысла Пассажира.

20.1.7 Авиакомпания обеспечивает перевозку Пассажира от пункта отправления до пункта назначения, указанных в Договоре воздушной перевозки, и не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов других перевозчиков, включая наземные виды транспорта.

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

20.2 Пределы ответственности Авиакомпании

20.2.1 Размер ответственности Авиакомпании за утрату, недостачу или повреждение (порчу) Багажа, а также вещей, находящихся при Пассажире.

20.2.2 За утрату, недостачу или повреждение (порчу) Багажа, а также вещей, находящихся при Пассажире, Авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

1) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) Багажа, принятого к Воздушной перевозке с объявлением ценности, - в размере объявленной ценности. За Воздушную перевозку Багажа с объявленной ценностью с Пассажира взимается дополнительная плата, размер которой устанавливается Авиакомпанией;

2) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) Багажа, принятого к Воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере его стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса Багажа;

3) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при Пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей.

20.2.3 Стоимость Багажа, а также вещей, находящихся при Пассажире, определяется исходя из цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при ее отсутствии исходя из средней цены на аналогичный товар, существовавшей в том месте, в котором Багаж подлежал выдаче, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не



было.

20.2.4 За просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения Авиакомпания уплачивает штраф в размере ста рублей за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика. Пассажир также вправе потребовать от Авиакомпании возмещения ему убытков, причинённых в связи с просрочкой его доставки или багажа в пункт назначения, в полном объеме сверх предусмотренного настоящей статьей штрафа. Причинённые убытки возмещаются в порядке, установленном законодательством российской Федерации.

20.2.5 За вред, причиненный жизни, или здоровью либо имуществу Пассажира воздушного судна при Воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации.

20.2.6 За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу третьих лиц при Воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации. Авиакомпания имеет право заключать соглашения с Пассажирами о повышении пределов своей ответственности по сравнению с пределами, установленными Воздушным кодексом.

20.2.7 Грузоотправитель несет ответственность за достоверность сведений, предоставленных Перевозчику, таможенным, пограничным и другим службам. Грузоотправитель несет ответственность за вред, причиненный Перевозчику или лицу, перед которым Перевозчик несет ответственность, вследствие неправильности или неполноты сведений, предоставленных грузоотправителем.

20.2.8 Перевозчик не несет ответственность за наличие, достоверность и правильность оформления документов, предъявляемых при воздушной перевозке пассажира, багажа и груза, выданных компетентными государственными органами.

20.2.9 Перевозчик имеет право отказать в воздушной перевозке пассажира, багажа и груза, если документы на эту перевозку предъявлены пассажиром, грузоотправителем/грузополучателем не в полном объеме или оформлены неправильно.

20.2.10 Перевозчик не несет ответственности перед пассажиром, грузоотправителем/грузополучателем за расходы, понесенные последним по причине несоблюдения требований государственных контрольных органов в части воздушной перевозки пассажира, багажа и груза. Перевозчик не несет ответственность за опоздание пассажира на рейс в связи с прохождением пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и другого вида контроля.

20.2.11 Перевозчик имеет право сообщать паспортные и персональные данные пассажира, обрабатываемые и используемые Перевозчиком в связи с перевозкой пассажира, государственным органам внутри страны и за ее границей, если от государственных органов в пределах их компетенции поступил соответствующий запрос, и ответ на данный запрос необходим для выполнения договора о перевозке.

20.3 Порядок предъявления требований, претензий и исков

20.3.1 Способы подачи претензий и жалоб

Претензия или жалоба может быть подана в ООО «СиЛА» следующими способами:

- Почтой РФ на почтовый адрес ООО «СиЛА»;
- Посредством направления электронного сообщения на электронную почту

office@sila-avia.ru ;



- В представительстве ООО «СиЛА»;
- Уполномоченному представителю ООО «СиЛА»;
- На борту воздушного судна ООО «СиЛА»;
- В офисе ООО «СиЛА».

20.3.2 По требованию Пассажира и при предъявлении им Перевозочных документов Авиакомпанией составляется коммерческий акт.

20.3.3 Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Авиакомпании или Пассажира. Коммерческий акт составляется при выдаче Багажа для удостоверения следующих обстоятельств:

- недостача или повреждение (порча) Багажа;
- обнаружение Багажа без Перевозочных документов либо перевозочных документов без Багажа.

20.3.4 В случае нарушения Договора воздушной перевозки Пассажира Авиакомпании предъявляется претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя.

20.3.5 Претензии к Авиакомпании могут быть предъявлены только в письменной форме и через уполномоченных представителей Авиакомпании в аэропортах действующих направлений полетов. Претензия может быть направлена в Авиакомпанию в письменной форме по почте, с приложением документов, подтверждающих требования Пассажира.

20.3.6 Отсутствие коммерческого акта не лишает Пассажира права на предъявление претензии или иска.

20.4 Лица, имеющие право на предъявление иска

20.4.1 Право на предъявление Авиакомпанией заявления в случае нарушения договора воздушной перевозки Пассажира имеют:

- право на предъявление Перевозчику заявления в случае нарушения ненадлежащего исполнения или неисполнения договора воздушной перевозки пассажира и багажа имеют: пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта, надлежащим образом оформленной доверенности.
- страховщик, при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

20.4.2 Право на предъявление претензии и иска к Перевозчику имеют:

- в случае утраты груза - грузополучатель при предъявлении грузовой авианакладной, выданной Перевозчиком грузоотправителю, с отметкой аэропорта назначения о прибытии (не прибытии) груза, при невозможности предъявления такой авианакладной документа об оплате стоимости груза и справки Перевозчика об отправке груза с отметкой аэропорта назначения о прибытии (неприбытии) груза;
- в случае недостачи или повреждения (порчи) груза - грузополучатель при предъявлении грузовой авианакладной или коммерческого акта;
- в случае просрочки доставки груза - грузополучатель при предъявлении грузовой авианакладной;
- страховщик - при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

20.5 Сроки предъявления иска и их исчисление



20.5.1 Срок предъявления претензий к Перевозчику при внутренних воздушных перевозках

Претензия к Авиакомпанию при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

20.6 Начало течения срока исковой давности

20.6.1 Перевозчик обязан в течение тридцати дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира, грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии. Течение срока исковой давности начинается на следующий день после получения пассажиром, грузоотправителем или грузополучателем ответа об отказе или о частичном удовлетворении претензий, в случае неполучения такого ответа - через сорок пять дней после получения претензии Перевозчиком, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки багажа, груза.

20.7 Страхование ответственности

20.7.1 Авиакомпания осуществляет страхование ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью Пассажира воздушного судна, а также за вред, причиненный Багажу и находящимся при Пассажире вещам.

20.7.2 Страховые суммы определяются соответствующими договорами страхования ответственности в соответствии с действующим законодательством РФ.

20.7.3 В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 7 июля 1992 г. № 750 «Об обязательном личном страховании пассажиров» Авиакомпания осуществляет при внутренних воздушных перевозках личное страхование пассажиров от несчастных случаев на время полета.

20.7.4 Обязательное личное страхование пассажиров осуществляется путем заключения в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, договоров между Авиакомпанией и страховщиком.

20.7.5 Сумма страхового взноса включается в стоимость проданной перевозки и взимается с Пассажира при ее продаже.

20.7.6 Пассажиры, пользующиеся правом бесплатного проезда в Российской Федерации, подлежат обязательному личному страхованию без уплаты ими страхового взноса.

20.7.7 Страховая сумма по обязательному личному страхованию пассажиров установлена в размере ста двадцати установленных законом минимальных размеров оплаты труда на дату приобретения перевозки.

20.7.8 При выполнении международных полетов воздушных судов при страховании ответственности Перевозчика перед пассажиром воздушного судна, в том числе за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, размер суммы страхования не должен быть менее размеров, установленных в соответствии с применимым законодательством.

20.7.9 Страховая сумма по обязательному личному страхованию пассажира при наступлении страхового случая выплачивается независимо от выплаты застрахованным лицам или их наследникам денежных сумм, в связи с тем же событием по иным основаниям, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

20.7.10 Перевозчик обязан составить акт (с указанием персональных данных пассажира, даты страхового события/случая, его обстоятельств и последствий) о каждом



несчастном случае, происшедшем при воздушной перевозке с застрахованным пассажиром, первый экземпляр которого вручается застрахованному лицу, его представителю или наследникам. Перевозчик также обязан по письменному запросу страховщика направить ему в течение 5 дней с момента получения запроса копию указанного акта.

20.8 Обязательное страхование ответственности Перевозчика перед грузоотправителем (грузовладельцем)

Перевозчик обязан страховать ответственность перед грузоотправителем (грузовладельцем) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза на страховую сумму, размер которой не должен быть менее чем объявленной стоимости груза, указанной в договоре, а при её отсутствии не более 600 (шестистах) рублей за кг по статье 119 ВК РФ.



Приложение №2

Форма бланка расписки при перевозке пассажира с ограниченными возможностями

Генеральному директору
ООО Авиакомпания «СИЛА»

Расписка

Я, нижеподписавшийся, _____, _____,
Ф.И.О.
паспорт серия _____ № _____, выданный _____
_____ «__» _____ 20__ г.,
бронирую билет на рейс Вашей авиакомпании № СЛ-__ на «__» _____ 20__ года по
маршруту _____ – _____ в сопровождении/без сопровождения
(нужное подчеркнуть) _____
Ф.И.О.

настоящей распиской обязуюсь:

- оплатить расходы представительств авиакомпании «СИЛА» и представительств других авиакомпаний и служб аэропортов, связанных с моей посадкой-высадкой на/из воздушного судна, если требование на оплату таких расходов будет мне предъявлено;

- не предъявлять претензий к Авиакомпанию «СИЛА» в случае каких-либо медицинских осложнений, связанных с риском авиационной перевозки, в связи с моей травмой.

Кроме того, настоящей распиской подтверждаю свое согласие на перевозку, претензии по перевозке обязуюсь не предъявлять.

подпись, дата



Приложение №3

Акт - отказа пассажиру в перелёте

Акт № _____ / _____ от « ____ » _____ 20 ____ года
об отказе пассажиру в перевозке из-за нарушения Правил поведения пассажиров при
подготовке к рейсу на борту воздушных судов ООО «Авиакомпания «СИЛА»

№ рейса СЛ- _____ дата _____ № ВС _____

Информация о пассажире: _____

(ФИО)

Гражданство: _____
Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи _____
Кем выдан: _____

Контактные данные (телефон, № билета или посадочного талона) _____

Описание инцидента: _____

Места нарушения:

При регистрации _____ на досмотре _____ при посадке(высадке) _____
на борту ВС (на перроне) _____

Информация о свидетеле № 1: _____

(ФИО)

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи _____
Кем выдан: _____

Подпись: _____

Информация о свидетеле № 2: _____

(ФИО)

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи _____
Кем выдан: _____

Подпись: _____

Пассажиру: _____ **в перевозке данным рейсом отказать**

(ФИО)

Начальник смены СОПП: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

Начальник смены САБ: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

Командир ВС: _____ **Подпись:** _____

(Представитель Авиакомпания) (ФИО)

Сотрудник ЛОВДт: _____ **Подпись:** _____

(при необходимости)

(ФИО)

Оформление отказа в получении Акта: _____

(ФИО пассажира, мотивация отказа, дата, подпись лица оформившего Акт)



Приложение №4

Акт – нарушения поведения пассажира на борту ВС
Акт № _____ / _____ от «__» _____ 20__ года
о нарушении Правил поведения пассажиров при подготовке к рейсу и на борту
воздушных судов ООО «Авиакомпания «СИЛА»

№ рейса СЛ- _____ дата _____ № ВС _____

Информация о пассажире: _____

_____ (ФИО)

Гражданство: _____

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи _____

Кем выдан: _____

Контактные данные (телефон, № билета или посадочного талона) _____

Описание инцидента: _____

Информация о свидетеле (пассажире) № 1: _____

_____ (ФИО)

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи _____

Кем выдан: _____

Подпись: _____

Информация о свидетеле (пассажире) № 2: _____

_____ (ФИО)

Документ, удостоверяющий личность: _____ № _____ Дата выдачи _____

Кем выдан: _____

Подпись: _____

Командир ВС: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

*****линия отреза*****

Оформлен Акт № _____ / _____ от «__» _____ 20__ года

Информация о пассажире: _____

(ФИО)

Описание инцидента: _____

Свидетель(пассажир) № 1: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

Свидетель(пассажир) № 2: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

Командир ВС: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

Сотрудник ЛОВДг: _____ **Подпись:** _____

(ФИО)

Оформление отказа в получении Акта: _____

(ФИО пассажира, мотивация отказа, дата, подпись лица оформившего Акт)



Приложение №5

Акт на приём оружия
Акт № _____ / _____ от «__» _____ 20__ года
О приёмке оружия на период полета на борту воздушных судов ООО «Авиакомпания «СИЛА»

1. Маршрут _____

Сотрудник службы авиационной безопасности _____
(при необходимости КВС)

(должность, ФИО)

(указать номер разрешения, дата выдачи, кем выдано)

принял (а) от пассажира _____

(ФИО, серия и номер документа, удостоверяющего личность, кем и когда выдан)

вылетающего рейсом № СЛ- _____ по маршруту _____
бортовой номер ВС _____ оружие _____

(тип, модель оружия, его регистрационные номер, характерные признаки, количество боеприпасов)

Оружие и документы проверил: _____

(должность, ФИО, подпись)

Пассажир: _____
(ФИО)

Член экипажа: _____
(ФИО)

Оружие помещено в металлический ящик (мешок) и опечатано печатью _____

2. Выдано Пассажиру _____
(ФИО)

По акту № _____ от члена экипажа _____ оружие, боеприпасы
(ФИО)

(тип, модель оружия, его регистрационные номер, характерные признаки, количество боеприпасов)

Сотрудник службы авиационной безопасности _____
(при необходимости КВС) (ФИО, подпись)

Пассажир: _____
(ФИО, подпись)