Утверждены генеральным директором

ООО «АЗУР эйр»

«02» ноября 2015 г.

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ДОКУМЕНТЫ

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ СТП 05

ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

Код документа СД-С-5

Настоящий Стандарт не может быть полностью или частично передан посторонним лицам или воспроизведён в документах сторонних организаций без разрешения генерального директора ООО «АЗУР эйр»

Содержание

Статья 1 – Общие положения 3

Статья 2 – Значение некоторых терминов, используемых в настоящих Правилах 5

Статья 3 – Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа 11

Статья 4 – Оформление договора воздушной перевозки. Маршрутная квитанция 13

Статья 5 – Тарифы, сборы и скидки 15

Статья 6 – Вынужденное изменение перевозчика, маршрута, класса и типа тарифа 16

Статья 7 – Регистрация пассажиров на рейс и оформление багажа 18

Статья 8 – Предоставление услуг и информационное обслуживание пассажиров в аэропорту и Агентстве 20

Статья 9 – Посадка пассажира на рейс 23

Статья 10 – Прекращение договора воздушной перевозки пассажира 24

Статья 11 – Изменение договора воздушной перевозки пассажира 26

Статья 12 – Перевозка отдельных категорий пассажиров 27

Статья 13 – Перевозка багажа 32

Статья 14 – Расписания 44

Статья 15 – Возврат 45

Статья 16 – Поведение пассажиров на борту воздушного судна 46

Статья 17 – Административные формальности 48

Статья 18– Права Авиакомпании и пассажира 51

Статья 19 – Ответственность Авиакомпании и пассажира 53

Статья 20 – Порядок предъявления претензий 57

Статья 1 – Общие положения

1.1. Назначение и область применения

1.1.1. Настоящие Правила перевозки пассажиров и багажа на рейсах ООО «АЗУР эйр» (далее – Правила) предназначены для определения правил и условий воздушной перевозки пассажиров, вещей пассажира, включая вещи, находящиеся при пассажире, и ручную кладь, перевозимых на борту воздушного судна на основании договора воздушной перевозки пассажира (далее - багаж), права и обязанности перевозчика, других лиц, участвующих в организации и обеспечении воздушных перевозок, а также пассажиров.

1.1.2. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки пассажиров и багажа.

1.1.3. Настоящие Правила применимы при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок (далее - перевозки) пассажиров и багажа, осуществляемых под собственным флагом ООО «АЗУР эйр» (далее – Авиакомпания) в качестве перевозчика, рейсами по расписанию движения воздушных судов и рейсами по договору фрахтования воздушного судна (далее - чартерные рейсы).

1.1.4. Правила применяются при выполнении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров, багажа осуществляемых под собственным флагом Авиакомпании в качестве перевозчика, а также при обслуживании этих перевозок в пределах территории Российской Федерации. Правила устанавливают обязанности, права и ответственность, Авиакомпании, других юридических лиц, участвующих в организации перевозок, а также граждан, пользующихся услугами Авиакомпании, и являются для них обязательными.

1.1.5. При выполнении международных перевозок пассажиров и багажа настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении, а также законам, постановлениям, правилам и предписаниям государственных органов страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

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

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

1.1.8. Перевозка работников Авиакомпании, других категорий служебных пассажиров регулируется настоящими Правилами и соответствующими положениями руководства по производству полетов (РПП) Авиакомпании.

1.1.9. Перевозка пассажиров и багажа, осуществляемая перевозчиками разных видов транспорта по одному перевозочному документу (в прямом/смешанном сообщении) с участием воздушного транспорта, регулируется специальными соглашениями между заинтересованными сторонами.

1.1.10. Вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и других нормативных документов авиапредприятия, изданных в развитие настоящих Правил, возникающие с пассажирами и их багажом при оформлении продажи перевозок, выполнении процедур регистрации перевозочных документов, посадки и высадки (погрузки и выгрузки) должны разрешаться должностными лицами Авиакомпании или ее уполномоченными Агентами. Уполномоченным агентом Авиакомпании, лицо или организация, осуществляющая от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах.

1.1.11. В представительствах Авиакомпании (либо у уполномоченных Агентов) в аэропортах и на борту воздушных судов имеются книги замечаний и предложений. Книга замечаний и предложений выдается по первому требованию лиц, желающих сделать в ней запись. Замечания и предложения рассматриваются руководством авиапредприятия и принимаются к сведению, а в случае наличия оснований для привлечения к ответственности работников авиапредприятия, руководством Авиакомпании проводится служебное расследование с последующим принятием мер к виновным лицам. О принятых мерах заявителю в установленном порядке направляется ответ.

1.1.12. Настоящие Правила, инструкции и другие документы Авиакомпании, регулирующие воздушные перевозки, могут быть изменены по инициативе уполномоченных органов или руководства авиапредприятия без уведомления пассажиров при условии, что такое изменение не применяется после начала перевозки.

1.1.13. Обслуживающие организации, представители, служащие, уполномоченные агенты Авиакомпании обязаны придерживаться настоящих Правил и не имеют права искажать или изменять их положения.

1.2. Представительства Авиакомпании

1.2.1. Представительство означает обособленное подразделение Авиакомпании, расположенное вне места ее нахождения, созданное в соответствии со статьей 55 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также отдельные юридические, физические лица, индивидуальные предприниматели, действующие на основе договоров гражданско-правового характера и доверенностей.

1.2.2. Действия представителей Авиакомпании основаны на настоящих Правилах и приложений к ним, изданных в дополнение к настоящим Правилам.

Статья 2 – Значение некоторых терминов, используемых в настоящих Правилах

АВИАКОМПАНИЯ (ПЕРЕВОЗЧИК)	В рамках настоящих правил авиакомпанией является Общество с ограниченной ответственностью «АЗУР эйр» с местом нахождения по адресу: 115114, г. Москва, 1-ый Кочевнический переулок д.6, стр. 1.
АЭРОПОРТ УЗЛОВОЙ	аэропорт, имеющий большое количество убывающих и прибывающих рейсов и высокий процент стыковочных рейсов, где координируется расписание убывающих и прибывающих рейсов
БАГАЖ	вещи Пассажира, перевозимые Авиакомпанией на основании договора воздушной перевозки
БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ	багаж пассажира, который принят Перевозчиком к перевозке под его ответственность и на который он выдал Пассажиру багажную квитанцию и багажную бирку
БАГАЖНАЯ БИРКА	документ, выдаваемый Авиакомпанией исключительно для идентификации (опознавания) зарегистрированного багажа
БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ	часть билета, удостоверяющая прием к перевозке багажа
БАГАЖНАЯ ВЕДОМОСТЬ	документ, удостоверяющий прием и сдачу зарегистрированного багажа лицам, которые несут ответственность за его сохранность
БАГАЖ НЕИСПРАВНЫЙ	багаж, получивший повреждение в результате воздушной перевозки или в результате обслуживания, осуществляемого Авиакомпанией и/или Уполномоченным Агентом Авиакомпании
БАГАЖ ПЛАТНЫЙ (СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ)	часть багажа, которая превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа, или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы
БЕЗОПАСНОСТЬ ПОЛЕТОВ	свойство авиационной транспортной системы, заключающееся в ее способности осуществлять воздушные перевозки без угрозы для жизни и здоровья людей
БИЛЕТ (ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ И БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ)	перевозочный документ (как на бумажном носителе, так и электронный), удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки с Авиакомпанией либо право на чартерную перевозку до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, а также и условия воздушной перевозки Пассажира и его багажа
БРОНИРОВАНИЕ	закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату
ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА	транспортировка пассажиров и багажа на воздушных судах Авиакомпании на основании и в соответствии с условиями договора перевозки
ВНУТРЕННЯЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА	воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты промежуточных посадок расположены на территории Российской Федерации

ВОЗВРАТ СУММ	выплата Пассажиру либо лицу, оплатившему тариф, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы должным образом
ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ	соглашение, по которому Авиакомпания обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающим рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу
ДОГОВОР ФРАХТОВАНИЯ (ЧАРТЕРА) ВОЗДУШНЫХ СУДОВ	соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты.
ДОСМОТР ПРЕДПОЛЕТНЫЙ	проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр) воздушных судов, экипажей ВС, обслуживающего персонала, бортовых запасов с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и пр.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности
ЗОНА ТРАНЗИТА	зона в международном аэропорту, специально выделенная для пребывания транзитных и трансферных пассажиров и находящаяся под контролем компетентных государственных органов и аэропортовых служб
КВИТАНЦИЯ ПЛАТНОГО БАГАЖА	документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза, установленной для соответствующего класса обслуживания указанного на соответствующем полетном купоне билета, или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате
КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ	документ, оформленный Авиакомпанией в присутствии Получателя при обнаружении вреда, причиненного багажу в процессе перевозки, а также при неприбытии багажа
КОНВЕНЦИЯ (ВАРШАВСКАЯ КОНВЕНЦИЯ ДЛЯ УНИФИКАЦИИ НЕКОТОРЫХ ПРАВИЛ, КАСАЮЩИХСЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК, 1929г.)	межгосударственное соглашение, регулирующее международные воздушные перевозки. В Конвенции регламентируются содержание и порядок применения перевозочных документов. Конвенция определяет меру ответственности Перевозчика за вред, причиненный жизни и здоровью Пассажира, уничтожение, утерю, повреждение багажа при осуществлении международных полетов, а также размер и порядок возмещения убытков за задержку доставки при воздушной перевозке

ГААГСКИЙ ПРОТОКОЛ (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1955 г.)	документ о поправках к Варшавской Конвенции. Поправки внесены в формулировки отдельных статей и в статьи о мерах и пределах ответственности Перевозчика перед Пассажиром. Протокол уточняет сроки предъявления претензий
ЛИЦЕНЗИЯ	разрешение, выданное лицензирующим государственным уполномоченным органом предприятию или индивидуальному предпринимателю, на осуществление на коммерческой основе (за плату или по найму) перевозки пассажиров и грузов, аэропортовой и другой деятельности, связанной с обслуживанием ВС, пассажиров и грузов в аэропортах, авиационных работ для нужд предприятий и населения
МАРКИРОВКА	текст, условные обозначения и рисунки на упаковке и (или) продукции
МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВЕТЕРИНАРНЫЙ СЕРТИФИКАТ	документ, выдаваемый пограничным контрольным ветеринарным пунктом в аэропорту в обмен на ветеринарную справку (форма 1, содержащая сведения о прививках, состоянии здоровья животного и благополучном санитарно-эпидемиологическом положении в регионе проживания) и разрешение из клуба собаководства (клуба любителей кошек) на вывоз животного
МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: - соответственно на территориях двух государств; - на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства
МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА, ПОДПАДАЮЩАЯ ПОД ДЕЙСТВИЕ ВАРШАВСКОЙ КОНВЕНЦИИ	перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Конвенцию, либо на территории одного и того же государства, подписавшего Конвенцию, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником этой Конвенции
МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА, ПОДПАДАЮЩАЯ ПОД ДЕЙСТВИЕ ВАРШАВСКОЙ КОНВЕНЦИИ, ИЗМЕНЕННОЙ ГААГСКИМ ПРОТОКОЛОМ	воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Гаагский протокол, либо на территории одного и того же Государства, подписавшего Гаагский протокол, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником Гаагского протокола. Перевозка без подобной остановки между двумя пунктами, находящимися на территории одной и той же страны, не рассматривается как международная

НЕИСПРАВНОСТЬ ПЕРЕВОЗКИ	любые нарушения установленного на воздушном транспорте порядка работ (засылка багажа, груза, недостача по массе или по количеству мест, повреждение, утрата, разъединение документов, неправильное оформление перевозочных документов), которые повлекли или могли повлечь вредные последствия
ОБСЛУЖИВАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ	организация, осуществляющая аэропортовую или иную деятельность по обеспечению обслуживания пассажиров, багажа, грузов на основании предусмотренного законодательством Российской Федерации сертификата соответствия или законодательством страны места нахождения аэропорта
ОРДЕР РАЗНЫХ СБОРОВ MCO - Miscellaneous Charges Order	используется для оплаты услуг, оказываемых агентством Пассажиру, для оформления сбора за несвоевременный отказ от полета, оформления доплаты тарифа наличными при повышении класса обслуживания, а также оплаты дополнительных услуг, не входящих в перечень бесплатно оказываемых (за исключением оплаты сверхнормативного багажа)
ОСТАНОВКА В ПУТИ STOP-OVER	промежуточный пункт маршрута, заранее согласованный с Авиакомпанией и учтенный в тарифе, в котором Пассажир временно прерывает перевозку
ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА	обязанность Авиакомпании возместить ущерб (вред), причиненный им при воздушной перевозке пассажира и багажа
ПАССАЖИР	физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер)
ПАССАЖИР ТРАНЗИТНЫЙ	лицо, в соответствии с договором воздушной перевозки, прибывшее в промежуточный аэропорт, перевозится далее тем же рейсом (номера прилетающего и вылетающего рейсов одинаковые)
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 (номера прилетающего и вылетающего рейсов разные)
ПАССАЖИРСКИЙ КУПОН КУПОН «ДЛЯ ПАССАЖИРА» The passenger coupon	часть билета, удостоверяющая осуществление воздушной перевозки

ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ Endorsement	письменное согласие Перевозчика, оформившего перевозочный или платежный документ, или Перевозчика, указанного в соответствующем полетном купоне перевозочного документа или обменном купоне платежного документа, на выполнение перевозки другим Перевозчиком или на обмен первоначально выданного перевозочного или платежного документа
ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА	период времени с момента принятия багажа к перевозке до его выдачи получателю или до передачи его на ответственное хранение
ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА	период времени с момента, когда пассажир с разрешения уполномоченных лиц ООО «АЗУР эйр» принят к воздушной перевозке в соответствии с договором воздушной перевозки, до момента, когда пассажир покинул воздушное судно, если иное не установлено международными договорами Российской Федерации или законодательством страны, на территории, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка
ПЕРРОН	часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза и почты, а также для других видов обслуживания
Маршрутная квитанция ПОЛЕТНЫЙ КУПОН Flight coupon	часть билета, дающая право Пассажиру (при наличии пассажирского купона) на перевозку между указанными в купоне пунктами
ПРЕТЕНЗИЯ	требование, составленное установленным порядком в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении ущерба, возникшего в период воздушной перевозки
РЕЙС	полет воздушного судна по расписанию или вне расписания, выполненный от начального до конечного пункта маршрута
РЕЙС ЧАРТЕРНЫЙ	рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна на основании лицензии на выполнение чартерных полетов
РУЧНАЯ КЛАДЬ	багаж Пассажира, находящийся с согласия Авиакомпании во время перевозки в салоне воздушного судна под ответственностью владельца и удостоверяемый биркой «В кабину» («Ручная кладь»)
Сайт ООО «АЗУР эйр», Интернет-сайт ООО «АЗУР эйр»	набор текстовых и графических информационных данных, размещенных авиакомпанией с торговой маркой Авиакомпании для публичного доступа и ознакомления, находящихся по доменному адресу www.azurair.com
СБОР	сумма, утвержденная в установленном порядке, взимаемая сверх тарифа Авиакомпании, его уполномоченным агентом
СКИДКА	сумма понижения опубликованного тарифа, устанавливаемая Авиакомпанией

ТАМОЖЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ПРИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ	контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей.
УПОЛНОМОЧЕННЫЙ АГЕНТ	лицо или организация, осуществляющая от имени перевозчика бронирование, продажу и оформление перевозок на перевозочных документах.
ЧАРТЕРНАЯ ПЕРЕВОЗКА	нерегулярная воздушная перевозка, осуществляемая в соответствии с договором чартера на основании лицензии на выполнение полетов.

Статья 3 – Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа

3.1. Бронирование пассажирского места и провозной ёмкости для багажа предполагает перевозку пассажира и его багажа исключительно в день, рейсом и по маршруту, на которые было произведено такое бронирование.

3.2. В целях бронирования пассажир обращается к уполномоченным Агентам авиакомпании.

3.3. При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира уполномоченный Агент авиакомпании предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию о расписании движения воздушных судов авиакомпании, наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей на по маршруту перевозки, тарифах и условиях применения тарифов, включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы, настоящих правилах перевозки, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, типе, компоновке и условиях обслуживания на борту воздушного судна.

При бронировании уполномоченный Агент вправе предоставлять пассажиру дополнительные услуги по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту перевозки, и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения.

За оказание уполномоченным Агентом пассажиру дополнительных услуг по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту, провозной платы за перевозку в соответствии с заданными пассажиром приоритетными параметрами условий перевозки и/или общими в отношении каждого перевозчика условиями перевозки и консультативных услуг уполномоченным агентом взимается дополнительная плата (п.3.3. введен Приказом Минтранса № 363/2016)

3.4. Бронирование пассажиром места и провозной емкости для багажа осуществляется в следующем порядке:

- Выбор маршрута воздушной перевозки, даты и времени вылета;
- Ознакомление у Агента с условиями Договора воздушной перевозки, включая, но, не ограничиваясь настоящими Правилами, Правилами подачи документов на возврат денежных средств в случае добровольного отказа пассажира от воздушной перевозки на рейсах Авиакомпании, Правилами подачи документов на возврат денежных средств в случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки на рейсах Авиакомпании;
- Внесение необходимой информации о персональных данных пассажира и контактной информации.

При бронировании пассажиру необходимо предоставить следующие данные:

- Имя и отчество пассажира;
- Фамилия пассажира;
- Вид и номер документа, удостоверяющего личность пассажира;
- Дата и место рождения
- Контактный номер телефона и адрес электронной почты.

Внимание. Данные документа, предъявляемого пассажиром при регистрации на соответствующий рейс, должны совпадать с данными документа, указанными пассажиром при осуществлении бронирования. В случае указания пассажиром неверных данных, а также в случае предъявления пассажиром при регистрации на соответствующий рейс иного документа пассажир к перевозке не допускается.

Настоящим Пассажир признает, что персональные данные были предоставлены Агенту и Авиакомпании для использования таковых в целях бронирования пассажирского места и провозной емкости для багажа, заключения договора воздушной перевозки пассажира, а также получения пассажиром связанных с последним дополнительных услуг.

В этих целях настоящим Пассажир уполномочивает Агента и Авиакомпанию на хранение, использование и на передачу таких данных работниками Авиакомпании, уполномоченным агентам, подрядчикам, поставщикам работ и услуг, иным контрагентам, а также государственным и муниципальным организациями и учреждениям. Персональные данные Пассажира и контактная информация не будут использоваться вне выше обозначенных целей, в том числе для какой-либо маркетинговой деятельности без предварительного согласия Пассажира.

Внимание: в случае отказа Пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится!

3.5. Агент регистрирует бронирование (бронирования) Пассажира (Пассажиров), то есть закрепляет на воздушном судне пассажирское место и провозную емкость для перевозки багажа на определенный рейс и дату, путем присвоения ему уникального цифробуквенного кода с последующей передачей данных в Авиакомпанию.

Внимание: Код бронирования не является договором воздушной перевозки пассажира и багажа, равно как и не свидетельствует о заключении такового.

3.6. Бронирование будет аннулировано без какого-либо предварительного уведомления (предупреждения) со стороны Агента или Авиакомпании в случае, если Пассажиром не будет произведена полная оплата воздушной перевозки в установленные сроки.

3.7. С авиакомпанией согласовываются перевозки:

- пассажира с ребенком до 2 лет или ребенка без сопровождения;
- тяжелобольного пассажира, больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажира с ограниченной подвижностью);
- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- сверхнормативного, негабаритного, тяжеловесного багажа или багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна, груза с объявленной ценностью;
- предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (скоропортящегося груза);
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных, служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти;
- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.;
- груза, требующего специальных условий перевозки;
- человеческих останков и останков животных.

Если Пассажир не уведомил Авиакомпанию о каких-либо специальных требованиях в момент бронирования, а также в случае несоблюдения условий, изложенных в настоящей статье, это может привести к невозможности их выполнения и отказе в перевозке таких пассажиров. Решение об отказе в перевозке остается на усмотрение Авиакомпании.

Статья 4 – Оформление договора воздушной перевозки. Маршрутная квитанция

4.1. По договору воздушной перевозки Авиакомпания обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в соответствующей маршрут/квитанции, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать его пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.

Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира полного и безоговорочного присоединения к договору воздушной перевозки на условиях, предложенных Авиакомпанией.

Пассажир, осуществивший бронирование воздушной перевозки одним из перечисленных выше способов и своевременно и в полном объеме оплативший таковое, считается присоединившимся к публичному договору воздушной перевозки на условиях, изложенных в Воздушном кодексе РФ, настоящих Правилах перевозки, Правилах применения тарифов Авиакомпании и направленной ему маршрут/квитанции.

Заключение договора воздушной перевозки пассажира удостоверяется маршрут/квитанцией, оформляемой путем внесения необходимых данных в форму электронного билета в ручном, автоматизированном или электронном режимах.

4.2. Авиакомпания перевозит только того пассажира, имя и реквизиты документа, удостоверяющего личность, которого указаны в маршрут/квитанции. Для этих целей при регистрации на соответствующий рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого были указаны им при заключении договора воздушной перевозки.

4.3. За исключением случаев, прямо предусмотренных внутренними положениями Авиакомпании, оплаченная воздушная перевозка не может быть передана какому-либо третьему лицу, не указанному в соответствующей маршрут/квитанции.

Использование маршрут/квитанции лицом, не указанным в такой маршрут/квитанции, не допускается.

В случае предъявления маршрут/квитанции лицом, не указанным в маршрут/квитанции, такая маршрут/квитанция подлежит изъятию и ее стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае нами будет составлен акт с указанием причин изъятия соответствующей маршрут/квитанции.

4.4. Маршрут/квитанцию, оформленную на воздушную перевозку пассажира рейсом Авиакомпании нельзя использовать для осуществления воздушных перевозок на рейсах других авиакомпаний, если на то нет соответствующего разрешения Авиакомпании.

4.5. С согласия Авиакомпании и при наличии соответствующей возможности Пассажир вправе внести изменения в договор воздушной перевозки (кроме договора воздушной перевозки на чартерный рейс) включая, но, не ограничиваясь изменением даты и времени вылета рейса, маршрутом воздушной перевозки и изменением фамилии пассажира. Указанные изменения должны быть осуществлены пассажиром в соответствии с требованиями, установленными внутренними положениями Авиакомпании. После оплаты соответствующих изменений пассажиру будет направлена новая маршрут/квитанция.

Внимание: Пассажиру рекомендуется уточнять действующие размеры сборов за изменение рейса в контакт-центре Авиакомпании, на нашем интернет-сайте www.azurair.com, а в случае заключения договора воздушной перевозки через уполномоченное Агентство – в этом Агентстве.

4.6. Билет на чартерный рейс предусматривает ограничение (или полное исключение) права Пассажира изменить или аннулировать бронирование. Чартерные билеты, согласно которым оплачено туристическое путешествие с оплатой всех услуг (перелет в прямом и обратном направлении, трансфер, проживание в гостинице, питание), могут предусматривать дополнительные условия и ограничения, установленные организацией, зафрахтовавшей воздушное судно Авиакомпании, либо ее уполномоченным агентом.

Статья 5 – Тарифы, сборы и скидки

5.1. Тарифы

5.1.1. Тариф - это стоимость перевозки от пункта отправления до пункта назначения. Тариф не включает в себя наземное транспортное обслуживание между аэропортами и между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда оно предусмотрено Авиакомпанией и предоставляется без дополнительных сборов.

5.1.2. Ввиду того, что Авиакомпания не ведет собственных продаж и выполняет исключительно чартерные рейсы, тариф на перевозку устанавливает Уполномоченный Агент.

5.1.3. Никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия заключенного договора воздушной перевозки.

Внимание: В тарифы на перевозку не включена стоимость услуг наземного транспорта между разными аэропортами и между аэропортами и городскими терминалами.

5.2. Налоги и другие сборы

Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с пассажиров, устанавливается соответствующими компетентными органами и доводится до сведения пассажиров в агентствах при продаже перевозок. В отдельных случаях, сборы уплачиваются Пассажирами сверх тарифа. О таких сборах пассажир должен быть своевременно уведомлен.

5.3. Валюта для оплаты тарифа и сборов

5.3.1. Тарифы, сборы, налоги должны быть оплачены в валюте, определяемой Агентом в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

5.3.2. Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе курса, опубликованного в системах бронирования, действующего на момент оформления перевозки. При этом размер эквивалента оплаты тарифа регулируется дополнительно Агентом.

5.3.3. Авиакомпания может отказаться от перевозки Пассажира и багажа, если не получено подтверждение оплаты от уполномоченного Агента по соответствующему тарифу установленному уполномоченным Агентом.

5.3.4. Подтверждение оплаты Пассажир может получить исключительно в представительствах уполномоченного Агента.

5.4. Сборы, связанные с отказом от забронированных мест и неявкой пассажира на регистрацию

Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от забронированного места или не прибыл к месту регистрации ко времени, установленному Авиакомпанией, 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 и правилами, установленными уполномоченным Агентом.

Статья 6 – Вынужденное изменение перевозчика, маршрута, класса и типа тарифа

6.1. Вынужденным считается изменение перевозчика (авиакомпании), маршрута, класса обслуживания, в следующих случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения перевозчиком маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и 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;
- внезапной болезни пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- не предоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

6.2. В случаях, указанных в пункте 6.1, Авиакомпания по выбору Пассажира:

- обеспечивает дальнейшую перевозку с возможно наименьшей задержкой или неудобством в пункт назначения или пункт остановки (Stop-over), указанный на билете, если необходимо по более высокой стоимости и без дополнительных для пассажира сборов:
- доставляет Пассажира до пункта назначения, указанного в билете рейсом другой авиакомпании или другим видом транспорта.

6.3. В случае обеспечения дальнейшей перевозки рейсом другой авиакомпании, изменение маршрута, класса и типа тарифа может иметь место только с предварительно подтвержденным бронированием.

6.4. Если дальнейшая перевозка предоставляется рейсом другой авиакомпании, то повышение в классе обслуживания разрешается только, если на момент выполнения нового бронирования нет места в салоне такого же класса, за который оплачено первоначально и если класс повышен.

6.5. Предоставление дальнейшей перевозки пассажиру рейсом другой авиакомпании производится только с разрешения руководства Авиакомпании.

6.6. Передача сверхнормативного багажа Пассажира на рейс другой авиакомпании производится через возврат денежных средств Пассажиру и оформления перевозки сверхнормативного багажа в кассах и по правилам и тарифам другой авиакомпании.

6.7. При перерыве в перевозке по вине Авиакомпании, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, а также при изменении маршрута перевозки представители Авиакомпании организуют для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

– обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

– обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

– размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

– доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно.

– организация хранения багажа.

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

Статья 7 – Регистрация пассажиров на рейс и оформление багажа

7.1. Общие положения

7.1.1. Для соблюдения формальностей, связанных с процедурой вылета, Пассажир должен прибыть к месту проведения регистрации и таможенного/пограничного контроля с необходимыми документами не позднее времени окончания регистрации за 40 минут до времени отправления, указанном в перевозочном документе.

Регистрация на интернет-сайте Авиакомпании заканчивается за 3 часа до времени отправления, указанном в перевозочном документе. Данное время устанавливается Авиакомпанией с учетом времени, необходимого для прибытия пассажиров и багажа в аэропорт отправления для посадки в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

Если Пассажир прибудет к месту регистрации и пропускному пункту после окончательного времени регистрации Пассажиров или появится без необходимых документов, то Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование и не обязана задерживать рейс.

Учитывая возможные задержки в прохождении специальных процедур в аэропортах, Авиакомпания рекомендует прибывать в аэропорт значительно раньше – за 2 – 3 часа до времени отправления.

7.1.2. Регистрация билетов и оформление багажа начинается заблаговременно: на международный рейс - за 2 часа 30 минут, на внутренний рейс - за 2 часа до времени отправления, указанного в перевозочном документе. Это время, как правило, достаточно для прохождения пассажиром установленных предполетных формальностей (процедуры регистрации, оплаты сверхнормативного багажа, прохождения досмотра, таможенных, пограничных и других процедур, оформления выездных и въездных документов и пр.), а также его посадки и погрузки багажа на борт воздушного судна. В отдельных случаях, если такое предусмотрено нормативными документами аэропортовых или иных властей, время начала регистрации билетов и оформления багажа пассажиров может отличаться от указанного в этой статье.

7.1.3. Оформление (регистрация) пассажиров заканчивается за 40 минут до времени отправления, указанного в перевозочном документе. В отдельных случаях, если такое предусмотрено нормативными документами аэропортовых или иных властей, время окончания регистрации билетов и оформления багажа пассажиров может отличаться от времени указанного в этой статье.

7.1.4. Представитель Авиакомпании уполномочен принимать Пассажиров к перевозке позднее, чем установлено в конкретном аэропорту, при условии обеспечения вылета рейса строго по расписанию. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации, к перевозке на данный рейс принимается с уплатой соответствующего сбора, если таковой взимается аэропортом вылета. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке опоздавшему на регистрацию Пассажиру.

Внимание: В зависимости от условий аэропорта отправления время начала, окончания и продолжительность процесса регистрации может изменяться.

7.1.5. Пассажир для прохождения процедуры регистрации и оформления багажа должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- общегражданский паспорт или заграничный паспорт. При перевозке пассажира по международному маршруту предъявляется только заграничный паспорт (если иное не оговорено межправительственными соглашениями);
- военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или по контракту);
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- национальный паспорт для иностранцев, вид на жительство для лиц без гражданства и политэмигрантов;
- справка об освобождении (для лиц, освободившихся из мест лишения свободы);
- паспорт моряка.

Внимание: Личной ответственностью пассажира является наличие у него действительных документов, отвечающих требованиям действующего российского законодательства и правилам государств в каждом пункте воздушной перевозки. Любые штрафы, взыскания и расходы, в том числе и депортация, понесенные пассажиром в связи с нарушением данного требования, выплачиваются пассажиром.

7.1.6. Авиакомпания не несет ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами (таможенная, пограничная, иммиграционная, безопасности), если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда – трансфера/транзита - остановки - въезда. Авиакомпания имеет право проверить документы пассажира для перевозки, то есть, паспорт, визы, справки о состоянии здоровья и прививках (при необходимости), разрешения на перемещение для несовершеннолетних детей и т.п. на предмет соответствия требованиям властей в пунктах отправления, трансфера/транзита и назначения, даже если доставка пассажира в конечный пункт осуществляется другим перевозчиком.

7.1.7. При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

7.1.8. При регистрации пассажиров и оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки.

Внимание: Без взимания какой-либо дополнительной платы пассажир имеете право провезти с собой багаж (включая ручную кладь), совокупный максимальный вес которого не превышает нормы бесплатного провоза багажа, указанной в билете).

7.1.9. За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному Авиакомпанией.

Статья 8 – Предоставление услуг и информационное обслуживание пассажиров в аэропорту и Агентстве

8.1. Авиакомпания оказывает пассажирам в аэропортах, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставляемые услуги должны быть направлены на качественное обслуживание пассажиров.

Услуги Авиакомпании или ее уполномоченного Агента оказываются бесплатно или на возмездной основе.

8.2. Авиакомпания или обслуживающая компания в аэропорту обеспечивает без дополнительной оплаты пассажиром предоставление следующих услуг:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
- доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
- обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
- выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам.
- проведение таможенного, пограничного, а также, при необходимости, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного и фитосанитарного контроля при перевозке по международному маршруту;
- прием и хранение вещей, находящихся при пассажире, и незарегистрированного багажа при вынужденной задержке рейса, который должен выполнять перевозку этого пассажира;
- пользование услугами зала ожидания, комнат матери и ребенка при вынужденной задержке воздушного судна.

8.3. Авиакомпания или обслуживающая компания в аэропорту, пунктах продажи перевозок обеспечивает без дополнительной оплаты пассажиром предоставление следующей информации:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса, а также о переносах времени и/или даты выполнения рейса;
- способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
- о правилах перевозки пассажиров и багажа, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, предметах и веществах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, и других особых условиях перевозки;
- об адресах пунктов продажи и правилах продажи и бронирования перевозок;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;

– об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;

– о месте нахождения комнат матери и ребенка.

8.4. Авиакомпания обеспечивает без дополнительной оплаты пассажиром на борту воздушного судна:

– информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна,

– информирование пассажиров о местах нахождения основных и запасных выходов,

– информирование пассажиров об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

– предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

– первую медицинскую помощь.

Горячее питание предоставляется пассажирам при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.

Питание и горячие напитки могут не предоставляться пассажирам воздушных судов на борту воздушного судна, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

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

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

– два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

– обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

– обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

– размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

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

– организация хранения багажа.

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

8.6. Предоставление информации об оформлении перевозочных документов на имя конкретного пассажира, прохождение регистрации в аэропорту отправления, вылете и прилете осуществляется на основании письменных запросов предприятий, учреждений и организаций, а также граждан, если эти запросы признаны Авиакомпанией обоснованными.

8.7. В аэропортах, в пунктах продажи перевозок, представительствах Авиакомпании, должны размещаться:

- расписание движения воздушных судов Авиакомпании;
- Правила перевозки пассажиров и багажа Авиакомпании;
- информация о размещении служб и должностных лиц аэропорта и Авиакомпании, ответственных за обслуживание пассажиров, багажа;
- информация о порядке проведения досмотра, предметах и веществах, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте, ответственности за нарушение настоящих правил;
- информация об условиях перевозок детей и других категорий пассажиров, о документах, которые должен предъявлять пассажир при его перевозке воздушным транспортом, о нормах бесплатного провоза багажа воздушным транспортом по типам воздушных судов;
- информация, касающаяся правил использования воздушного транспорта.

8.8. Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения

Пассажир после прилета доставляется в аэровокзал, где получает свой зарегистрированный багаж.

Если законами страны въезда предусмотрено, то пассажир должен пройти:

- санитарно-карантинный контроль (в случае необходимости);
- паспортный контроль (в том числе заполнение определенной формы вкладыша пассажиром, прибывшим на постоянное место жительства);
- ветеринарный контроль (если пассажир путешествует с животным);
- таможенный досмотр (в том числе заполнение таможенной декларации);
- миграционный контроль.

Статья 9 – Посадка пассажира на рейс

9.1. Посадка на борт воздушного судна, как правило, заканчивается за **25 (двадцать пять) минут** до отправления соответствующего рейса. В любом случае, пассажир обязан прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне и/или объявленного службами аэропорта отправления.

Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

9.2. Пассажиру, не прибывшему на посадку к указанному выше времени, будет отказано в перевозке данным рейсом.

Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

ВНИМАНИЕ: Авиакомпания не несет ответственности за убытки, понесенные пассажиром в результате несоблюдения последним положений настоящей статьи.

9.3. Посадка на борт воздушного судна пассажиров с ограниченными физическими возможностями, слабовидящих пассажиров, а также пассажиров, которым необходима специальная помощь, выполняется в первую очередь, перед посадкой всех остальных пассажиров.

Статья 10 – Прекращение договора воздушной перевозки пассажира

10.1. Прекращение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира

10.1.1. Пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации и принятыми в соответствии с ним Правилами подачи документов на возврат денежных средств в случае вынужденного отказа от воздушной перевозки на рейсах Авиакомпании.

10.1.2. Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

– отмены или задержки рейса, указанного в билете;

– изменения перевозчиком маршрута перевозки;

– выполнения рейса не по расписанию;

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

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

– необеспечения перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;

– болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

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

– непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;

– неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

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

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры

10.1.3. Отказ пассажира от перевозки в случаях, не предусмотренных в подпункте 10.1.2 настоящих Правил перевозки, признается добровольным отказом от перевозки.

10.2. Прекращение договора воздушной перевозки по инициативе перевозчика

10.2.1. Авиакомпания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки в следующих случаях:

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

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

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

– отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

– отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;

– нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

– наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Статья 11 – Изменение договора воздушной перевозки пассажира

11.1. Изменение условий договора воздушной перевозки пассажира допускается, если иное не предусмотрено Правилами применения тарифов Авиакомпании, и при наличии возможности внести соответствующие изменения в такой договор.

11.2. Если заявленное пассажиром изменение условий договора воздушной перевозки пассажира не допускается Правилами применения тарифов Авиакомпании или уполномоченного Агента, производится добровольный возврат сумм в порядке и при соблюдении пассажиром условий, изложенных в Правилах подачи документов на возврат денежных средств в случае добровольного отказа пассажира от воздушной перевозки на рейсах Авиакомпании, и оформление нового договора воздушной перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки.

11.3. При изменении пассажиром договора воздушной перевозки пассажира сумма, взимаемая с пассажира, определяется как разница между уплаченной за перевозку суммой и стоимостью перевозки по измененным условиям.

11.4. При добровольном изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажир обязуется оплатить сбор за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира, предусмотренный Правилами применения тарифов Авиакомпании или уполномоченного Агента.

Внимание: При отказе пассажира оплатить указанный выше сбор изменение условий воздушной перевозки невозможно.

11.5. При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки пассажира, оформленного по групповому тарифу, повлекшем нарушение условия о минимальном размере группы, установленного Правилами применения тарифов Авиакомпании или уполномоченного Агента, производится перерасчет стоимости перевозки по тарифам в соответствии с новыми условиями перевозки.

11.6. Имя и фамилия пассажира могут быть изменены не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до времени вылета рейса по расписанию. Внести указанные изменения в договор воздушной перевозки возможно исключительно у уполномоченного Агента и при обязательном соблюдении пассажиром требований, изложенных в настоящей статье и Правилах применения тарифов уполномоченного Агента.

Изменение имени и фамилии пассажира осуществляется на весь маршрут воздушной перевозки.

Статья 12 – Перевозка отдельных категорий пассажиров

12.1. Перевозка детей

12.1.1. Возраст ребенка определяется на дату начала воздушной перевозки от аэропорта отправления, указанного в перевозочном документе.

12.1.2. Пассажир воздушного судна имеет право:

− на внутренних воздушных перевозках провезти ребенка до 2-х лет по билету без предоставления места. Другие следующие с Пассажиром дети до 2-х лет и дети в возрасте от 2-х до 12 лет провозятся по билетам с предоставлением отдельного места в салоне, при этом разрешается бесплатный провоз багажа по установленным нормам. Тариф за перевозку детей устанавливает уполномоченный Агент.

− на международных воздушных перевозках провезти ребенка до 2-х лет по билету без предоставления места. Другие следующие с Пассажиром дети в возрасте до 2-х лет, а также дети в возрасте от 2-х до 12 лет провозятся по билетам с предоставлением отдельного места в салоне, при этом разрешается бесплатный провоз багажа по установленным нормам. Тариф за перевозку детей устанавливает уполномоченный Агент.

12.1.3. Дети в возрасте до 12-ти 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.

Дети в возрасте 12-ти лет и старше могут перевозиться без сопровождения взрослого (совершеннолетнего) пассажира. Услуги сопровождения, а также любые другие дополнительные услуги для детей старше 12-ти лет не предоставляются. При этом необходимо предоставить в авиакомпанию нотариально заверенное заявление от обоих родителей (опекунов), что ребенок в сопровождении не нуждается.

12.1.4. В билете должен быть указан возраст ребенка. Сопровождающий ребенка Пассажир обязан предъявить Авиакомпании при покупке билета и при регистрации документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении). Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в билете. Авиакомпания имеет право проверить возраст ребенка на любом этапе использования перевозки.

12.1.5. При перевозке детей в сопровождении доверенного лица, родителей (опекунов), на паспортном контроле требуется:

- на международных воздушных перевозках: нотариально заверенное согласие от обоих родителей (опекунов) на имя доверенного лица на выезд ребенка.

Выезд несовершеннолетнего за пределы России осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Номера перевозочных документов ребенка/младенца должны быть вписаны в соответствующие перевозочные документы сопровождающего его взрослого пассажира.

Внимание: Из соображений безопасности грудные дети до 8 (восьми) дней к путешествию по воздуху не допускаются.

Принимаемые к перевозке дети возрастом от 8-ми дней до 2-х лет отдельными местами не обеспечиваются противоречит вышесказанным подпунктам 13.1.2. и находятся на руках у взрослого пассажира. Общее количество детей до 2-х лет - не более 10-ти на одном рейсе.

В салоне воздушного судна запрещено перевозить детские коляски и детские автомобильные сиденья. Оформление багажа на детей возрастом до 2 лет производятся согласно установленным нормам.

12.2. Перевозка беременных женщин

Беременным женщинам, путешествующим без сопровождающего лица, запрещается путешествовать после 36 (тридцати шести) недель беременности, а в случае многоплодной беременности – после 32 (тридцати двух) недель.

По наступлению 28 (двадцати восьмой) недели беременности беременные женщины должны иметь с собой и предоставить на регистрации справку от врача, наблюдающего беременность, с подтверждением того, что беременность протекает нормально, и с указанием предполагаемой даты родов. Указанная выше справка должна быть оформлена не позднее, чем за 7 (семь) календарных дней до начала воздушной перевозки.

Перевозка данной категории пассажиров осуществляется при условии, что Авиакомпания не будет нести никакую ответственность за возможные отрицательные последствия для матери или плода, что подтверждается подписанием пассажиром соответствующего обязательства.

12.3. Перевозка пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

12.3.1. Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Если возраст, психическое, психоэмоциональное или физическое состояние пассажира могут вызвать в полете ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, воздушная перевозка такого пассажира производится при условии, что Авиакомпания не несет ответственности за последствия, наступившие в результате указанных причин, что подтверждается подписанием пассажиром соответствующего обязательства.

12.3.2. Предоставление пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности пассажирских мест на борту воздушного судна осуществляется с учетом соблюдения требований безопасности полетов.

12.3.3. Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки обязаны сообщить перевозчику или агенту перевозчика, а при заключении договора о реализации туристского продукта - туроператору или турагенту об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

12.3.4. Перевозка лиц (пассажиров) с ограниченной подвижностью, неспособных передвигаться самостоятельно, производится либо с сопровождающим лицом, либо под наблюдением членов экипажа.

12.3.5. Количество пассажиров с ограниченной подвижностью, неспособных передвигаться самостоятельно, перевозимых под наблюдением членов экипажа, как правило, не более одного на одном рейсе.

12.3.6.Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой этих мест;

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

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

12.3.9. Количество перевозимых собак-проводников определяется ·в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, как правило не более двух.

12.3.10. Пассажир, лишенный зрения и/или слуха, перевозится с сопровождающим лицом или без сопровождающего под наблюдением членов кабинного экипажа.

12.3.11. Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-поводыря выполняется при предъявлении им при регистрации документа, подтверждающего инвалидность, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-поводыря. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

12.3.12. Нетрудоспособные лица и лица с ограниченной подвижностью, способные самостоятельно передвигаться по салону ВС, а также подниматься и спускаться по трапам, принимаются к перевозке без ограничений. Принадлежащие им костыли, трости и другие компактные приспособления для передвижения размещаются и закрепляются в непосредственной близости от пассажира.

12.3.13. Сопровождающим лицам предоставляются места рядом с сопровождаемыми пассажирами. При кратковременных задержках рейсов нетрудоспособным лицам, лицам с ограниченной подвижностью и их сопровождающим разрешается оставаться на борту ВС при условии соблюдения действующих правил безопасности и под наблюдением одного из членов экипажа.

12.3.14. В аэропортах отправления и назначения лицам с ограниченными возможностями при содействии представителей обслуживающей организации предоставляются кресла-коляски, носильщики и санитарный транспорт.

Внимание: Пассажиры, которым необходим кислород в течение полета воздушного судна, должны уведомить об этом Авиакомпанию - желательно в момент бронирования воздушной перевозки, но в любом случае не позднее, чем за 7 (семь) дней до отправления рейса по расписанию. Пассажиры должны иметь при себе свой собственный, снабженный сертификатом, кислородный аппарат. Пассажиры, которым в полете нужен кислород, должны иметь при себе свидетельство от своего врача, подтверждающее, что они могут путешествовать по воздуху. Без свидетельства такие Пассажиры в самолет допущены не будут. Каждый из таких пассажиров может взять на борт 2 (два) маленьких переносных кислородных цилиндра для использования во время полета. Кислородные цилиндры будут учитываться как часть ручной клади, при этом должны соблюдаться ограничения максимального веса и размера багажа. Кислородные цилиндры нельзя транспортировать в качестве зарегистрированного багажа.

12.4. Перевозка поднадзорных и депортируемых лиц

12.4.1. Общие положения

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

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

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

12.4.1.3. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке гражданских или криминальных депортированных лиц, если отсутствуют необходимые для перевозки документы или есть основания считать, что депортированные могут представлять угрозу для жизни и здоровья других пассажиров или причинить ущерб безопасности полета.

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

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

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

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

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

12.4.1.8. Места для таких категорий пассажиров предоставляются в хвостовой части пассажирского салона ВС. При наличии возможности потенциально опасные пассажиры должны быть отделены от остальных пассажиров одним/несколькими рядами свободных кресел.

12.4.1.9. Потенциально опасные пассажиры не принимаются к перевозке на рейсы, которыми перевозятся группы детей.

12.4.2. Гражданские депортированные лица

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

- орган власти, осуществляющий депортацию, не менее чем за 24 часа до выполнения рейса, уведомил Авиакомпанию и предоставил о депортированных достаточную информацию (номер рейса, количество депортированных, причины депортации, наличие среди депортированных лиц, которые привлекались к криминальной ответственности, наличие инфекционных больных и психически больных и перечень должностных лиц, сопровождающих депортированных);
- имеются в наличии все необходимые для принятия к перевозке документы.

12.4.2.2. Количество гражданских депортированных лиц на одном рейсе, как правило, не может превышать 3-х человек.

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

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

12.4.2.4. Депортированный пассажир несет ответственность (если это не противоречит законодательству страны, отказавшей во въезде) за возмещение всех расходов Авиакомпании (и других участвующих вывозящих перевозчиков, если таковые задействованы), связанных с обратной перевозкой, размещением и питанием в пункте отказа во въезде и пунктах трансфера на обратном маршруте. Если такие расходы, оплаченные Авиакомпанией (и другими перевозчиками), не могут быть возмещены депортированным пассажиром, они погашаются или распределяются среди всех участвовавших в доставке перевозчиков пропорционально их участию.

Авиакомпания имеет право обратить на оплату соответствующего тарифа любые суммы, внесенные ей Пассажиром или оформившей Пассажира организацией за неиспользованную перевозку или любые другие суммы, выплаченные Пассажиром или организацией, оплатившей билет, и находящиеся в распоряжении Авиакомпании.

12.4.3. Криминальные депортированные лица и поднадзорные лица

12.4.3.1. Криминальные депортированные лица и поднадзорные лица принимаются к перевозке при следующих условиях:

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

12.4.3.2. Криминальные депортируемые и поднадзорные лица принимаются к перевозке только в сопровождении не менее двух уполномоченных сотрудников (конвоя). Эти лица прибывают на борт ВС до посадки остальных пассажиров, а покидают ВС после их высадки. Места размещения криминальных депортируемых и поднадзорных лиц не должны располагаться возле аварийных выходов. Места сопровождающих (конвоя) должны располагаться таким образом, чтобы исключить возможность свободного перемещения поднадзорных лиц по пассажирской кабине.

12.5. Предоставление пассажиру дополнительных мест

Для перевозки с повышенной комфортностью Пассажир может забронировать нужное количество мест. Оплата дополнительных кресел производится у уполномоченного Агента в размере 100% от нормального пассажирского тарифа.

12.6. Перевозка пассажиров, связанная с трагическими обстоятельствами

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

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

Статья 13 – Перевозка багажа

13.1. Общие условия перевозки багажа

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

Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в перевозке его вещей, если масса, размеры, количество мест, содержимое или их упаковка не удовлетворяет требованиям настоящих Правил.

Багаж Пассажира, не явившегося на посадку после регистрации, а также багаж и ручная кладь транзитного Пассажира, не явившегося на посадку, подлежат обязательному снятию с борта воздушного судна.

13.2. Нормы бесплатного провоза багажа

13.2.1. Каждый Пассажир, имеет право перевезти бесплатно багаж. Для оформления и перевозки багажа Авиакомпания устанавливает норму бесплатного провоза багажа и тариф на оплату сверхнормативного багажа.

13.2.2. Норма бесплатного провоза багажа для одного пассажира определена его весом независимо от количества мест багажа. Норма составляет:

- регистрируемый багаж 20 (двадцать) кг, и
- ручная кладь 5 (пять) кг.

Примечание. Авиакомпания в праве ограничить вес регистрируемого багажа до 10 кг на одного пассажира в целях обеспечения безопасности полета. Данная информация доводится до пассажиров при оформлении бронирования перевозки в офисах уполномоченных Агентов и на сайте Авиакомпании.

13.2.3. Норма бесплатного провоза багажа при перевозке по некоторым международным воздушным линиям может ограничиваться количеством мест багажа.

13.2.4. При бронировании места или в момент приобретения билета на рейс агент по бронированию сообщает Пассажиру величину нормы бесплатного провоза багажа и отмечает ее в авиабилете Пассажира.

13.2.5. Норма бесплатной перевозки багажа не распространяются на:

- негабаритный багаж - вещи Пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см в сумме трех измерений (периметра) и выходят за ограничения:

  по ширине – не более 150 см,
  по высоте – не более 119 см,
  по длине – не более 172 см;
- вещи Пассажира, независимо от их наименования и назначения, весом более 32 кг;
- цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветки деревьев и кустарников общим весом более 5 кг;
- курьерскую корреспонденцию и посылки;
- животных и птиц, за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых пассажиров и служебных собак в сопровождении сотрудника кинологической службы федерального органа исполнительной власти;
- багаж, требующий особых условий перевозки, в том числе оружие, боеприпасы и специальные средства, переданных пассажирами для временного хранения на период полёта.

13.2.6. При перевозке пассажиров, имеющих общую цель поездки (подтвержденную документами) и следующих вместе на одном воздушном судне по одному маршруту в один и тот же пункт назначения (семья, делегация, туристы, спортивные и другие команды), по просьбе пассажиров перевозчик обязан применить к этим пассажирам сумму норм бесплатного провоза багажа каждого из пассажиров.

Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально.

13.2.7. Пассажиры, следующие по служебным или льготным билетам, а также ребенок, перевозимый по детскому билету, имеют право бесплатно перевозить багаж по установленной норме, указанной в билете.

13.2.8 Пассажиры, следующие с ребенком в возрасте до двух лет, имеют право бесплатно перевозить одну детскую коляску-трость весом до 10 кг дополнительно к норме бесплатного провоза багажа.

13.3. Сверхнормативный багаж и перевозка особых категорий багажа

13.3.1. Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке только при наличии свободной провозной емкости и при его оплате, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был заранее согласован и оплачен при бронировании, а также случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

13.3.2. Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, служебных собак, комнатных животных и птиц оплачивается исходя из их фактического веса независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа, за исключением собак-проводников, следующих с пассажиром, лишенным зрения, а также кресел-колясок, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

13.3.3. При перевозке сверхнормативного багажа Пассажиром оплачивается разница между установленной нормой бесплатного провоза багажа и весом мест багажа, предъявленного к перевозке.

13.3.4.Если пассажир предъявил к перевозке багаж весом и/или размером меньшим, чем им было забронировано и предварительно оплачено, разница в оплате перевозки между забронированным и фактическим весом и/или размером багажа возвращается пассажиру

13.4. Предметы, не принимаемые или запрещенные к перевозке в качестве багажа

13.4.1. Багаж пассажира не должен включать в себя:

13.4.1.1. Предметы, представляющие опасность для воздушного судна, лиц или имущества на борту такого воздушного судна, перечисленные в «Технических инструкциях по безопасной воздушной перевозке опасных грузов» Международной Организации гражданской авиации (ICAO) и в «Правилах перевозки опасных грузов» Международной Ассоциации воздушного транспорта (IATA), а также в Правилах перевозки, иных положениях и правилах (более подробная информация может быть предоставлена по запросу пассажира);

13.4.1.2. Предметы, перевозка которых запрещена действующим законодательством или законами, нормами и предписаниями в государствах отбытия или прибытия;

13.4.1.3. Непригодные для перевозки предметы из-за их веса, габаритов, формы, либо являются бьющимися или скоропортящимися, или просто опасными для воздушного судна, к воздушной перевозке не принимаются. Информация о непригодных для перевозки предметах может быть предоставлена по запросу пассажира.

13.4.2. Запрещается перевозить на борту воздушного судна в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

13.4.2.1. 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;
– 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 огнепроводный шнур и т.д.;

13.4.2.2. 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.;

13.4.2.3. Легковоспламеняющиеся жидкости:

– ацетон;
– бензин;
– пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
– метанол;
– метилацетат (метиловый эфир);
– сероуглерод;
– эфиры;
– этилцеллозола;

13.4.2.4. 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;

13.4.2.5. 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.;

13.4.2.6. Токсичные вещества;

13.4.2.7. Радиоактивные материалы, в том числе делящиеся;

13.4.2.8. Едкие и коррозирующие вещества:

– сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;

– фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

13.4.2.9. Ядовитые и отравляющие вещества:

– любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;

– бруцин;

– никотин;

– стрихнин;

– тетрагидрофурфуриловый 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;

13.4.2.10. 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 действующим законодательством Российской Федерации.

13.4.3. Разрешено перевозить на борту воздушного судна пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

13.4.3.1. В зарегистрированном багаже:

– 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;

– рыбу, дичь или охотничьи трофеи

– 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;

– жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

– 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;

13.4.3.2. 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, специальные диетические потребности, детское питание, в том числе материнское молоко, в количестве, необходимом на время полета.

– 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.

13.4.3.3. Администрация аэропорта, авиапредприятия, перевозчика 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 более 60 мм;

– складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия более 60 мм.

13.4.3.4. Пассажиру не рекомендуется вкладывать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные Госзнаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, видеокамеры, компьютеры, лекарства, очки, солнцезащитные очки, контактные линзы, часы, мобильные телефоны, персональные электронные устройства, паспорта или иные идентификационные документы или образцы, ключи и иные подобные предметы.

13.4.4. Право на отказ в перевозке багажа

Авиакомпания имеет право отказать в перевозке в качества багажа предметов, указанных в статьях 13.4.1 и 13.4.2 настоящих Правил.

Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества.

Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к перевозке не допускается.

13.4.5. Право на досмотр

Для обеспечения безопасности Авиакомпания и/или Служба авиационной безопасности аэропорта может попросить у Пассажира разрешения на персональный досмотр и проверку металлодетектором лично Пассажира, и на досмотр, проверку металлодетектором и рентгеновскую проверку багажа. В отсутствие Пассажира, его багаж может проверяться для определения его принадлежности и наличия в нем предметов, указанных в статьях 13.4.1 и 13.4.2 настоящих Правил перевозки пассажиров и багажа. Если Пассажир не согласен выполнить данное требование, Авиакомпания может отказать перевозить Пассажира и его багаж.

Если в результате досмотра или проверки металлоискателем или рентгеновским аппаратом Пассажиру или его багажу будет нанесен ущерб, Авиакомпания не будет нести ответственности за такой ущерб, если он нанесен не по вине Авиакомпании или в не результате недосмотра Авиакомпании.

13.4.6. Зарегистрированный багаж

При сдаче багажа на регистрацию Авиакомпания принимает к перевозке каждую единицу сдаваемого багажа и выдает идентификационную багажную бирку на каждую такую единицу зарегистрированного багажа.

На зарегистрированном багаже должно быть указано имя или иные личные идентификационные данные Пассажира.

Зарегистрированный багаж будет перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует Пассажир.

Плата за багаж взимается за каждый килограмм багажа, принимаемого к перевозке сверх установленной Авиакомпанией нормы бесплатного провоза багажа (см. п.14.2.2).

Пассажиры с детьми и пассажиры с ограниченными возможностями имеют право перевезти детские коляски-трости, инвалидные кресла-каталки, самоходные коляски, ходильные рамы бесплатно.

Детская коляска (в том числе «трость») перевозится в багажном отделении ВС в качестве зарегистрированного багажа сверх установленной нормы. Пассажир может использовать коляску до посадки на борт ВС. Детская коляска передается для загрузки в багажное отделение непосредственно перед посадкой в обязательном порядке. Возможность использования детской коляски в аэропорту до посадки на борт и ее получение непосредственно у борта воздушного судна по прилету может быть ограничено требованиями безопасности аэропорта;

Любой пассажир, регистрирующий багаж, вес которого превышает установленную настоящими Правилами перевозки пассажиров и багажа норму, должен будет оплатить сбор за сверхнормативный багаж. Сбор взимается за каждый килограмм веса зарегистрированного багажа, превышающего норму бесплатного провоза багажа, вес которых превышает 32 (тридцать два) кг, либо габариты которых более 203 см в сумме трех измерений (периметра) и выходят за ограничения:

по ширине – не более 150 см.
по высоте – не более 119 см.
по длине – не более 172 см.

Норма провоза багажа на пассажира (кроме детей младше 2 лет) составляет максимум 5 (пять) единиц багажа, при условии их соответствующей оплаты. Общий вес зарегистрированного багажа не должен превышать 100 (сто) кг при ограничении веса одного места багажа – 32 (тридцать два) кг.

Спортивное оборудование, включая, но не ограничиваясь: длинные удочки, велосипеды, самокаты, принадлежности для фехтования, доски для серфинга, бодиборды, сноуборды, лыжи, крупные музыкальные инструменты, включая, без ограничений, арфы, контрабасы, гитары, ударные инструменты, можно перевезти в грузовом отсеке воздушного судна после оплаты дополнительного сбора, указанного в Правилах применения тарифов Авиакомпании, за провоз единицы такого багажа на рейсе в пункте продажи билетов в аэропорту.

13.4.7. Требования к зарегистрированному багажу

Любые острые предметы, находящиеся в зарегистрированном багаже, должны быть надежно упакованы для того, чтобы не повредить устройства досмотра и не поранить обслуживающий персонал.

Пассажир может указать на зарегистрированном багаже имя и фамилию, адрес и номера контактных телефонов и/или регистрационный номер рейса. Это поможет в поиске зарегистрированного багажа, если он потеряется.

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

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

13.4.8. Получение и доставка зарегистрированного багажа

Пассажир обязан забрать свой зарегистрированный багаж сразу же, как возникает возможность его получения в пункте назначения. Зарегистрированный багаж хранится в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, в течение 2 (двух) суток, включая день прибытия воздушного судна, на котором доставлен зарегистрированный багаж, без взимания дополнительной платы.

Дальнейшее хранение зарегистрированного багажа обеспечивается перевозчиком или обслуживающей организацией. Расходы за хранение зарегистрированного багажа, не полученного пассажиром в течение срока, установленного настоящим пунктом, возмещаются в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

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

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

Зарегистрированный багаж хранится в течение 6 (шести) месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае, если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром Зарегистрированного багажа по истечении указанного срока, багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Право на получение зарегистрированного багажа имеет лишь лицо, имеющее соответствующую идентификационную багажную бирку.

Если лицо, забирающее зарегистрированный багаж, не может предъявить и/или идентифицировать свой Багаж с помощью идентификационной багажной бирки, Авиакомпания осуществит выдачу багажа только после того, как Пассажир представит удовлетворяющие доказательства того, что он имеет права на этот багаж.

13.4.9. Незарегистрированный багаж

Если незарегистрированный багаж превышает установленные габариты (115 см в трех измерениях) и/или его вес превышает 5 (пять) кг, а также он по какой-либо причине считается небезопасным для перевозки в салоне воздушного судна, он должен перевозиться как зарегистрированный багаж.

Небольшие музыкальные инструменты – такие как (но не исключительно) гитара, виолончель, скрипка или альт - габариты которых превышают максимально допустимые габариты багажа, разрешенного нами к перевозке в салоне воздушного судна, могут перевозиться в салоне воздушного судна, только если для них было заказано отдельное место и выплачена соответствующая сумма. При покупке дополнительного места норма багажа не увеличивается.

Предметы, которые не пригодны для перевозки в багажном отделении (требующие осторожного обращения музыкальные инструменты) и не соответствующие требованиям, изложенным выше, будут разрешены к перевозке в салоне воздушного судна только после предварительного уведомления Авиакомпании и получения на это разрешения Авиакомпании.

Если пассажир должен делать себе уколы во время полета (например, больной диабетом), он может взять с собой шприцы в салон воздушного судна. При прохождении проверки на соответствие требованиям безопасности он должен будет предъявить соответствующее медицинское свидетельство. Указанное свидетельство должно быть при пассажире постоянно.

Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы пассажир имеет право провозить следующие вещи, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж:

(1) дамская сумочка или портфель;
(2) папка для бумаг;
(3) зонтик;
(4) трость;
(5) букет цветов;
(6) верхняя одежда;
(7) печатные издания для чтения в полете;
(8) детское питание для ребенка во время полета;
(9) телефон сотовой связи;
(10) фотоаппарат;
(11) видеокамера;
(12) портативный компьютер;
(13) костюм в портпледе;
(14) детская люлька при перевозке ребенка;
(15) костыли, складная кресло-коляска, имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения

Предметы, указанные в настоящем пункте, не взвешиваются и не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

13.4.10. Перевозка жидкостей

С 27 августа 2007 года в соответствии с Приказом Министерства транспорта Российской Федерации № 104 от 25 июля 2007 г. введены меры по обеспечению авиационной безопасности в отношении провоза жидкостей в ручной клади.

Жидкости, разрешенные к перевозке в ручной клади:

- вода и другие напитки, супы, сиропы, варенье, мед;
- парфюмерные изделия, включая духи, одеколоны, туалетную воду;
- кремы, лосьоны, масла;
- гели, включая гели для волос и душа;
- густые пасты, включая зубную пасту;
- аэрозоли;
- содержание контейнеров, находящихся под давлением, включая пену для бритья;
- другие пены и дезодоранты;
- жидко-твердые смеси;
- туши для ресниц и бровей;
- любые иные вещества и субстанции подобной консистенции.

Все перечисленные выше жидкости должны:

– по объему каждой упаковки составлять **МАКСИМУМ 100 МЛ.** Жидкости в контейнерах емкостью **более** 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично; и

– быть размещены в прозрачном пластиковом закрываемом пакете размером 18 х 20 см, совокупный объем жидкостей в пакете (по объему упаковок) должен составлять не более 1 литра.

Каждый пассажир может иметь в ручной клади только **один пластиковый пакет**.

Пластиковые пакеты Вы можете получить в аэропорту отправления непосредственно в зонах досмотра пассажиров.

Если Пассажиру необходимо взять с собой перечисленные выше жидкости в качестве ручной клади настоятельно рекомендуем упаковать указанные жидкости в соответствующий пластиковый **пакет или, по крайней мере, подготовить их для такой упаковки ДО ПРИБЫТИЯ В АЭРОПОРТ ОТПРАВЛЕНИЯ.**

Пассажир может перевозить в ручной клади детское питание, медицинские препараты и диетическое питание. Сотрудники службы авиационной безопасности аэропорта могут попросить вас предъявить доказательство того, что они вам понадобятся в полете (например, медицинская справка, рецепт).

Вышеназванные жидкости, упакованные согласно правилам, а также детское и диетическое питание, медицинские препараты, должны быть в обязательном порядке предъявлены на секторах досмотра авиационной безопасности аэропорта **отдельно** от прочих вещей, составляющих Незарегистрированный багаж.

Все другие жидкости, разрешенные к перевозке воздушным транспортом, но не соответствующие вышеуказанным требованиям, должны быть размещены в зарегистрированном багаже заблаговременно.

Приобретаемые в зоне беспошлинной торговли товары, содержащие жидкость, будут упакованы в пакеты и закрыты. Эти пакеты не могут быть вскрыты до прибытия в конечный пункт назначения.

Внимание. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ЖИДКОСТЕЙ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ ТОЛЬКО НА РУЧНУЮ КЛАДЬ

Примечание: Возможно, при досмотре ручной клади в аэропорту отправления, Пассажира могут попросить открыть сумку и произвести ручной досмотр её содержимого. Поэтому настоятельно не рекомендуется оборачивать ручную кладь в упаковочную ленту.

13.4.11. Животные

13.4.11.1. Перевозка животных и птиц в качестве багажа осуществляется в сопровождении пассажира старше 12 лет, при условии согласия Авиакомпании, а также разрешения стран прибытия или транзита.

13.4.11.2. Пассажир обязан информировать Авиакомпанию или ее уполномоченного агента о перевозке животных (птиц) при оформлении бронирования перевозки или приобретении им пассажирского билета, путем стандартного запроса на перевозку животного. Согласием Авиакомпании считается системно подтвержденный запрос.

13.4.11.3. Пассажир, сопровождающий животное (птицу) при перевозке, должен иметь и предоставить при регистрации пассажирского билета действующие документы (сертификаты) о здоровье животного (птицы), выданные компетентными органами в области здравоохранения, а также другие документы, требуемые странами пролета или транзита при международной воздушной перевозке.

Документы для перевозки животных:

- Ветеринарный паспорт;
- Справка о состоянии здоровья. Выдается любой государственной ветеринарной клиникой. В справке указываются сведения о прививках по возрасту. Последняя прививка от бешенства должна быть сделана не ранее, чем за год и не позднее, чем за два месяца до выезда;
- Справка из клуба о том, что собака не представляет племенной ценности.

13.4.11.4. Прием к перевозке животных и птиц производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них. Авиакомпания не несет ответственности за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерть таких животных, а также в случае отказа в их ввозе или провозе в/через страну.

13.4.11.5. Животное (птица) при перевозке воздушным транспортом должно быть помещено в упаковочный контейнер (клетку или корзину), достаточных размеров с доступом воздуха. Дно контейнера (клетки или корзины) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом, а дверь должна закрываться на замок. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью. Сумма трех измерений контейнера/клетки не должна превышать 115 см и иметь ручки для переноски.

В пассажирском салоне ВС без клетки разрешается провозить собак – поводырей слепых и глухих пассажиров без ограничения в массе и служебных собак в сопровождении сотрудника кинологической службы федерального органа исполнительной власти, но при условии, что на них имеется ошейник и намордник и они находятся у ног этих пассажиров привязанными.

13.4.11.6. В исключительных случаях, по разрешению Авиакомпании, животные (кошки и собаки) масса которых вместе с клеткой не превышает 8 кг, могут быть перевезены в салоне самолета. В салоне самолета разрешается перевозка только двух животных на рейсе, в связи с чем, Пассажиру рекомендуется заранее позаботиться о путешествии с животным и своевременно оформить перевозку.

13.4.11.7. В случае перевозки животного в салоне самолета, пассажиру, путешествующему с животным, предоставляется место в конце салона экономического класса. Перевозка животных в салоне бизнес класса не производится. Пассажирам с домашними животными запрещено размещаться около запасных выходов. В целях обеспечения безопасности, во время полета животное постоянно должно находиться в клетке, клетка должна быть надежно закрыта.

13.4.11.8. Масса животного (птицы), в том числе масса контейнера (клетки или корзины) и пищи, предназначенной для его питания, не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным Авиакомпанией.

13.4.11.9. Собаки – поводыри, сопровождающие слепых/глухих пассажиров 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. Они размещаются на задних рядах кресел пассажирского салона и должны быть привязаны к креслу владельца у его ног.

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

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

13.4.11.10 Пассажир обязан соблюдать все требования Авиакомпании и возместить ей все убытки и дополнительные расходы, которые могут возникнуть во время перевозки животного (птицы).

13.4.11.11. Подопытные животные к перевозке не принимаются.

13.4.11.12. В багажном отделении, где будут перевозиться животные/птицы, нельзя перевозить багаж и груз, содержащий пищевые продукты, так как существует риск заражения последних.

13.4.11.13. К перевозке в качестве багажа не принимаются следующие животные:

- грызуны (морские свинки, крысы, шиншиллы, бурундуки, белки, песчанки, сони, сурки, суслики, тушканчики и пр.);
- пресмыкающиеся (черепахи, игуаны, гекконы, хамелеоны, змеи, ящерицы, лягушки и пр.);

- членистоногие;
- животные и птицы, не являющиеся комнатными прирученными;
- больные и подопытные животные.

Данных животных пассажир может перевезти только в качестве груза, заблаговременно сообщив об этом в Авиакомпанию. Оформление производится у грузового агента или на грузовом складе самостоятельно пассажиром, после получения подтверждения на перевозку в Авиакомпании

Статья 14 – Расписания

14.1. Расписания полетов

14.1.1. Чартерные рейсы Авиакомпания выполняет в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок.

14.1.2. Время отправления рейса, указанное в перевозочном документе, может измениться в период со дня бронирования соответствующей воздушной перевозки и до дня отправления такого рейса. Настоятельно рекомендуется контролировать дату и время отправления рейса на сайтах аэропортов и Авиакомпании.

14.1.3. При бронировании соответствующей воздушной перевозки Уполномоченный Агент сообщает Пассажиру о времени вылета рейса по расписанию, действительному на тот момент, и оно будет указано в перевозочном документе. Однако существует вероятность того, что Авиакомпании придется изменить график движения рейса после осуществления Пассажиром бронирования воздушной перевозки. Пассажир обязан оставить адрес электронной почты или номер телефона сотруднику Уполномоченного Агента у которого осуществляет бронирование, для возможности сообщать об изменениях выполнения рейса.

Статья 15 – Возврат

15.1. Добровольный возврат

15.1.1. В случае добровольного отказа от воздушной перевозки, при условии уведомления уполномоченного Агента перевозчика не позднее, чем за 24 (двадцать четыре) часа до вылета из аэропорта отправления, Пассажир имеет право обратиться в уполномоченное Агентство, где приобретался билет, за возвратом оплаченной и неиспользованной перевозки.

15.2. Вынужденный возврат

15.2.1. Если Авиакомпания не может предоставить место, отменила рейс, совершает рейс с отклонением от расписания или прекращаем выполнение рейсов по какому-либо маршруту, Пассажир может отказаться от перевозки, обратившись к Уполномоченному Агенту.

15.2.2. Авиакомпания не производит собственных продаж на выполняемые рейсы и не осуществляет возврат денежных средств за приобретенный билет.

Статья 16 – Поведение пассажиров на борту воздушного судна

16.1. Общая информация

16.1.1. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг, предоставляемых Авиакомпанией Пассажирам.

16.1.2. Основными задачами персонала пассажирского салона воздушного судна являются обеспечение безопасности полета и обслуживание пассажиров на борту.

На борту воздушного судна во время полета предусматривается индивидуальное обслуживание Пассажиров по различным классам обслуживания, принятым на соответствующих рейсах.

16.1.3. На борту воздушного судна во время полета пассажирам бесплатно предоставляются прохладительные и/или горячие напитки и/или питание и иные услуги в соответствии с классом обслуживания и с учетом продолжительности полета, времени суток и других конкретных условий выполнения рейса.

16.1.4. Обслуживание во время полета включает в себя:

– информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

– предоставление прохладительных и/или горячих напитков и/или питания;

– первую медицинскую помощь (при необходимости);

– предоставление и оказание помощи в заполнении миграционных карт;

16.1.5. На борту воздушных судов Авиакомпании курение (включая электронные сигареты) категорически запрещено. Невыполнение данного требования может привести к тому, что Пассажир будет подвергнут уголовному и (или) административному преследованию, и что Авиакомпания в праве предъявит иски о возмещении всех убытков, причиненных в результате несоблюдения Пассажиром указанного требования.

16.1.6. Для того чтобы полет прошел в нормальной и безопасной обстановке, Пассажиру необходимо неукоснительно выполнять все требования и рекомендации командира и членов экипажа воздушного судна, требования настоящих Правил, а также соблюдать общепринятые нормы поведения.

Если по обоснованному мнению Авиакомпании, пассажир на борту воздушного судна создает угрозу для воздушного судна или какого-либо лица на его борту, либо мешает экипажу выполнять свои обязанности или не соблюдает какие-либо распоряжения экипажа, включая, без ограничений, указания относительно курения, употребления алкоголя или наркотиков, или ведет себя таким образом, что создает дискомфорт, неудобства, наносит ущерб имуществу, вред другим пассажирам или экипажу, Авиакомпания вправе принять меры, которые обоснованно посчитает необходимыми для пресечения такого поведения, в том числе меры принуждения в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна.

Пассажира могут отстранить от полета в любом месте и отказать в дальнейшей перевозке. Так же могут привлечь к уголовной ответственности за противоправные действия, совершенные на борту воздушного судна. Политика Авиакомпании – пресекать все противоправные действия пассажиров на борту воздушных судов Авиакомпании.

16.2. Электронные приборы

В целях безопасности полета использование электронных приборов (мобильные телефоны, фото и видео аппаратура, ноутбуки, планшеты, mp3-плееры и т.д.) и наушников запрещено во время руления, взлета и посадки воздушного судна, а также когда горит световое табло «Пристегните ремни». После отключения светового табло возможно использование электронного оборудования, переведенного в режим «в самолете». Разрешается пользоваться слуховыми аппаратами и сердечными стимуляторами.

Статья 17 – Административные формальности

17.1. Общая информация

Пассажир самостоятельно отвечает за получение всех требуемых проездных документов и виз, а также за выполнение законов, норм, приказов, требований и полетных условий стран отправления, назначения и транзитных стран.

Авиакомпания не несет ответственности перед каким бы то ни было пассажиром в связи с неполучением им таких документов или виз, или несоблюдением им таких норм, приказов, требований, правил, указаний.

Пассажир обязан предоставлять всю контактную информацию, для того чтобы Авиакомпания смогла связаться с пассажиром в любое время (номер телефона, номер мобильного телефона, адрес электронной почты). Пассажир должен предоставить правильный адрес электронной почты, которую регулярно проверяет. Пассажир должен предоставить точный номер телефона, включая код страны и города, даже если бронирование было совершено не им. Пассажир должен быть доступен хотя бы по одному из данных номеров телефонов.

17.2. Проездные документы

До отправления рейса пассажир обязан иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные, въездные, медицинские и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка. Предъявлять и разрешать Авиакомпании снять и оставить у себя копии таких документов. Авиакомпания сохраняет за собой право отказать пассажиру в перевозке при отсутствии/неправильном оформлении необходимых документов невыполнении указанных требований.

17.3. Запрет на въезд

17.3.1. Авиакомпания не несет перед Пассажиром ответственности за отказ государственных органов Пассажиру во въезде в страну.

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

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

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

17.4. Ответственность пассажира за штрафы, неустойки и прочие расходы

17.4.1. Если Авиакомпания понесла убытки по вине Пассажира, то Пассажир полностью и безоговорочно возмещает убытки Авиакомпании.

17.4.2. Пассажир несет ответственность за невыполнение:

– правил Перевозки, в том числе фотографирование, киносъемку и пользование средствами радиосвязи;

– Правил поведения пассажиров на борту воздушных судов Авиакомпании;

– всех распоряжений командира воздушного судна Авиакомпании;

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

– правил перевозки опасных веществ или предметов;

– правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк воздушного судна, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение на борту воздушного судна или в неположенном месте в здании аэровокзала и т.д.).

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

17.4.4. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания.

Если Авиакомпания должна будет уплатить какой-либо штраф или неустойку, или понести какие-либо расходы в связи с несоблюдением Пассажиром законов, норм, приказов, распоряжений и иных требований к поездке соответствующих стран, или в связи с непредставлением Пассажиром необходимых документов, Пассажир, по требованию Авиакомпании, обязан возместить любую сумму, выплаченную или внесенную таким образом, и любые понесенные расходы Авиакомпании. Авиакомпания может использовать для таких платежей или покрытия расходов средства, выплаченные Пассажиром за еще не осуществленную часть перевозки, или любые имеющиеся у Авиакомпании средства Пассажира.

17.5. Таможенный досмотр и проверка на авиационную безопасность

17.5.1. В целях обеспечения безопасности пассажиров и членов экипажа воздушного судна обязательному предполетному досмотру подлежат воздушное судно, члены экипажа, пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах.

17.5.2. При таможенном контроле Пассажир обязан выполнять требования государственных таможенных органов.

Предполетный досмотр багажа и ручной клади производится только в присутствии Пассажира. В случаях, не терпящих отлагательства, при подозрении в том, что багаж содержит опасные вещества и предметы, запрещенные к перевозке на гражданских воздушных судах, предполетный досмотр может быть произведен в отсутствии Пассажира.

17.5.3. Личный досмотр Пассажира производится в пределах, необходимых для обнаружения оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на ВС.

Личный досмотр пассажиров производится в обязательном порядке в случаях:

– поступления сообщения о возможном захвате (угоне) ВС, готовящегося к выполнению конкретного рейса или следующего в определенном направлении;

– поступления сообщения о наличии у пассажира оружия, боеприпасов, взрывчатых и иных опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке;

– обнаружения в ручной клади пассажира оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых и иных опасных веществ и предметов, запрещенных к воздушной перевозке;

– выявления путем личного наблюдения или в процессе проведения идентификации пассажира сотрудниками службы авиационной безопасности признаков подозрения и действий пассажира, свидетельствующих о его преступных намерениях или вызывающих подозрение о возможном наличии у него оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов, запрещенных к воздушной перевозке.

17.5.4. Авиакомпания не несет ответственности за порчу багажа пассажира, причиненную вследствие досмотра, при несоблюдении пассажиром требований таможни или службы авиационной безопасности аэропорта.

17.5.5. Если Пассажир отказывается от досмотра, Авиакомпания вправе отказать ему в перевозке, считая отказ добровольным. Авиакомпания не несет перед Пассажиром ответственности, связанной с отказом в перевозке, за исключением обязательств по возврату суммы за невыполненную перевозку в соответствии с правилами перевозок Авиакомпании.

17.5.6. Пассажир обязан выполнять требования сотрудников Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации, служб безопасности аэропорта и сотрудников по безопасности Авиакомпании и служб с особыми уставными задачами.

17.5.7. Обнаруженные при предполетном досмотре пассажиров, опасные вещества и предметы, которые могут быть использованы в качестве орудий нападения на экипаж и пассажиров, но допускаемые к перевозке правилами международных воздушных сообщений и таможенными органами, изымаются на период полета и перевозятся в багажных отсеках ВС, о чем ставится в известность командир ВС.

Изъятые предметы вручаются их владельцам по прибытии в аэропорт назначения за пределами аэродрома.

17.5.8. Оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества и другие опасные вещества, и предметы, запрещенные к перемещению через государственную границу Российской Федерации, обнаруженные службой авиационной безопасности аэропорта у пассажиров международных и внутренних рейсов, а также лица, пытавшиеся осуществить несанкционированное перемещение запрещенных предметов, передаются правоохранительным и таможенным органам.

17.6. Неординарные случаи в аэропорту: болезнь, ранение, смерть пассажира

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

Статья 18– Права Авиакомпании и пассажира

18.1. Права Авиакомпании

18.1.1. Авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

18.1.2. Авиакомпания может предоставить пассажиру в салоне воздушного судна другое место, отличное от номера места, указанного в перевозочном документе, если такие действия будут необходимы для обеспечения безопасности полетов.

18.1.3. Авиакомпания имеет право заменить воздушное судно одного типа на другой тип воздушного судна.

18.1.4. Авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, в следующих случаях:

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

– отказа пассажира, выполнять требования, предъявляемые к нему федеральным законодательством и настоящими Правилами перевозки;

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

– отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

– отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним, за исключением случаев бесплатной перевозки, а при международных воздушных перевозках - в соответствии с льготным тарифом, ребенка.

– нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также не выполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

– наличия в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

18.2. Права пассажира

18.2.1. Права пассажира определяются договором воздушной перевозки пассажира, а также настоящими Правилами.

18.2.2. Пассажир имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки и добровольно отказаться от полета в начальном аэропорту, аэропорту транзита, трансфера с уведомлением об этом Авиакомпанию.

18.2.3. Пассажир, добровольно отказавшийся от полета, может получить обратно стоимость оплаченной ранее воздушной перевозки в соответствии с условиями приобретения билета в агентстве, оформлявшем перевозку.

18.2.4. Пассажир имеет право также в одностороннем порядке расторгнуть договор перевозки и отказаться от полета в случае, когда Авиакомпанией не выполняется установленный в договоре порядок перевозки пассажира, багажа.

18.2.5. Отказ пассажира от полета считается вынужденным в случаях:

– отмены или задержки рейса, выполняющего рейс по расписанию (плану полета), согласно перевозочного документа;

– невыполнения Авиакомпанией, предусмотренной расписанием (планом полета) посадки воздушного судна в промежуточном аэропорту (если у пассажира в этом аэропорту предусмотрена остановка) или аэропорту назначения;

– невозможности Авиакомпании предоставить пассажиру места в воздушном судне, согласно класса обслуживания, на рейс и дату, указанные в перевозочном документе;

– несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, выполняющем рейс по расписанию (плану полета), согласно перевозочного документа, вызванной задержкой пассажира в аэропорту отправления из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;

– болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;

– неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

– несостоявшейся перевозки пассажира по другим причинам, кроме перечисленных, по вине Авиакомпании, а также по причинам, не зависящим от Авиакомпании, но признанными уважительными в досудебном, либо судебном порядке.

18.2.6. В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки или части перевозки в связи с нарушением сроков перевозки пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку, за исключением случая, когда перевозка пассажира была выполнена частично, и пассажир принял выполненную часть перевозки. Если пассажир принял выполненную часть перевозки, пассажиру возвращается сумма за невыполненную часть перевозки. Все расчеты и выплаты производит уполномоченный Агент Авиакомпании у которого пассажир оплачивал перевозку.

Статья 19 – Ответственность Авиакомпании и пассажира

19.1. Ответственность Авиакомпании

Авиакомпания несет ответственность перед пассажиром воздушного судна в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

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

19.1.1. Ответственность Авиакомпании за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна

19.1.1.1. Авиакомпания несет ответственность за вред, причиненный при воздушной перевозке пассажира его жизни или здоровью, определяется Воздушным кодексом Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации либо, если договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер возмещения указанного вреда, в соответствии с гражданским законодательством.

19.1.1.2. Авиакомпания обязана обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке жизни пассажира воздушного судна, гражданам, имеющим право на возмещение вреда в случае смерти кормильца в соответствии с гражданским законодательством, при отсутствии таких граждан - родителям, супругу, детям умершего пассажира воздушного судна, а в случае смерти пассажира воздушного судна, не имевшего самостоятельного дохода, - гражданам, у которых он находился на иждивении, в сумме два миллиона рублей. Указанная компенсация распределяется между гражданами, имеющими право на ее получение, пропорционально количеству таких граждан.

19.1.1.3. Авиакомпания обязана обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке здоровью пассажира воздушного судна, в сумме, определяемой исходя из характера и степени тяжести повреждения здоровья в соответствии с нормативами, установленными Правительством Российской Федерации. Размер указанной компенсации не может превышать два миллиона рублей.

19.1.1.4. В случае если определенный в соответствии с гражданским законодательством размер возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, превышает размер компенсации в счет возмещения вреда, выплата указанной компенсации не освобождает Авиакомпанию от возмещения такого вреда в части, превышающей сумму произведенной компенсации.

19.1.1.5. В целях настоящей статьи воздушная перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц Перевозчика покинул аэродром.

19.1.2. Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу или повреждение зарегистрированного багажа и ручной клади пассажира

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

19.1.2.2. 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.

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

19.1.2.4. За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, Авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

– 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 договором воздушной перевозки багажа.

– 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;

– 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

– за утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозчик несет ответственность в размере стоимости этих средств.

19.1.2.5. 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.

19.1.2.6. За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, при международных воздушных перевозках Авиакомпания несет ответственность в соответствии с международными договорами.

19.1.3. Условия, исключающие ответственность Авиакомпании

19.1.3.1. Ответственность Авиакомпании не должна превышать сумму реально нанесенного ущерба.

19.1.3.2. Авиакомпания не несет ответственность и не возмещает убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения ею законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов и настоящих Правил, или из-за несоблюдения их пассажиром.

19.1.3.3. Авиакомпания не несет ответственность и не возмещает убытки за ущерб, возникший не по вине Авиакомпании, или возникший по какой-либо неподконтрольной ему причине (в том числе: стихийное бедствие, метеорологические условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).

Авиакомпания не несет ответственности, если смерть или повреждение здоровья Пассажира явились результатом состояния его здоровья.

19.1.3.4. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром по иску, предъявленному ей лицом или от его имени, которое намеренно нанесло ущерб, приведший к смертельному исходу, ранению, телесному повреждению Пассажира или повреждению его багажа при перевозке.

19.1.3.5. Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которых она не могла предотвратить или устранение которых от нее не зависело, в частности, вследствие:

– вины лица, сдавшего или получившего багаж;

– естественных свойств перевозимых предметов;

– недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;

– особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

19.1.3.6. Авиакомпания не несет ответственности:

– за недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его Пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения или повреждения, если Пассажир не докажет, что недостача багажа имела место и произошла по вине Авиакомпании;

– за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от Авиакомпании, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и т.д.;

- за повреждение и утрату денег, ювелирных изделий, драгоценных металлов, изделий из серебра, ценных и деловых бумаг, медикаментов, ключей, паспортов, удостоверений и других предметов, сданных в багаж, требующих особых мер хранения при перевозке.

19.1.3.7. Авиакомпания не несет ответственности в случае отказа пассажира от предоставляемого ему обслуживания и не обязано возмещать ущерб или расходы, понесенные пассажиром вследствие такого отказа.

19.1.3.8. Авиакомпания не несет ответственности (в т.ч. и материальной) за потерянные личные вещи (в т.ч. любые электронные устройства), которые в результате действия либо бездействия пассажира упали, закатились, провалились, закатились в технологические ниши воздушного судна, доступ к которым ограничен или невозможен в силу конструктивных особенностей воздушного судна.

19.1.4. Соглашения о повышении пределов ответственности перевозчика

19.1.4.1. Авиакомпания имеет право, но не обязана заключать соглашения с пассажирами, о повышении пределов своей ответственности по сравнению с пределами, установленными Воздушным кодексом Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации.

19.2. Ответственность пассажира

19.2.1. Пассажир за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

19.2.2. Если Авиакомпания понесла ущерб по вине Пассажира, то Пассажир несет материальную ответсвенность в пределах причиненного Авиакомпании ущерба.

19.2.3. Пассажир несет ответственность за нарушение/невыполнение:

– настоящих Правил перевозки (фотографирование, киносъемка и пользование средствами радиосвязи);

– Правил поведения пассажиров на борту воздушных судов Авиакомпании;

– распоряжений командира воздушного судна;

– правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, санитарно-противоэпидемических и иных подобных правил;

– правил перевозки опасных веществ или предметов;

– правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк воздушного судна, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение в воздушном судне или неположенном месте в здании аэровокзала и т.д.).

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

19.2.5. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания.

Статья 20 – Порядок предъявления претензий

20.1. Авиакомпания не рассматривает претензии, высказанные по телефону либо отправленные только по электронной почте. Претензия должна быть оформлена в письменном виде, и отправлена почтовым отправлением по адресу, указанному ниже, либо направлена по электронной почте с обязательным досылом оригиналов претензии и прилагаемых документов по почте.

Коммерческий акт составляется при выдаче багажа для удостоверения события ненадлежащей перевозки багажа пассажира, в т.ч. в случае недостачи и повреждения (порчи) багажа, утраты или утери багажа.

Если лицо, имеющее идентификационную багажную бирку, не предъявляет каких-либо претензий при получении зарегистрированного багажа, это является достаточным доказательством того, что багаж доставлен в надлежащем состоянии и согласно договору воздушной перевозки, если только пассажиром не будет доказано обратное.

В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажир имеет право предъявить к Авиакомпании претензию по своему усмотрению через представительство Авиакомпании в аэропорту отправления или назначения, либо по адресу: 115114, г. Москва, 1-ый Кожевнический пер., д.6, стр.1, этаж.4, офис 404. К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение: билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки, коммерческий акт. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира права на предъявление претензии и иска.

20.2. Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира:

- в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки - пассажир или управомоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта, надлежащим образом оформленной доверенности;
- в случае прекращения по инициативе Перевозчика договора воздушной перевозки пассажира - пассажир.

20.3. Сроки и порядок предъявления претензий при внутренних воздушных перевозках:

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

Перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

20.4. Сроки и порядок предъявления претензий при международных воздушных перевозках

В случае повреждения (порчи) багажа при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить перевозчику уведомление в письменной форме не позднее чем через семь дней со дня получения багажа. В случае просрочки доставки багажа претензия должна быть предъявлена в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта.

В случае утраты багажа претензия к Авиакомпании может быть предъявлена в течение восемнадцати месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

В случае обнаружения вреда вне территории аэропорта пассажир должен доказать вину Авиакомпании в повреждении.

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

В случае необходимости пассажиру предлагается предоставить фото поврежденного багажа, сообщить марку, артикул, место покупки или предоставить багаж в распоряжение Авиакомпании.

Авиакомпания не несет ответственности за незначительные повреждения багажа (царапины, потертости, отсутствие навесного замка и т.п.), не влияющие на его дальнейшую эксплуатацию.

При повреждении содержимого багажа пассажир указывает в заявлении стоимость поврежденных вещей и передает их Авиакомпании, если это необходимо.

Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу или повреждение (порчу) при международной воздушной перевозке багажа, принятого к перевозке без объявленной ценности, ограничивается суммой 20 долларов США за 1 кг багажа.

Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу или повреждение (порчу) при внутренней воздушной перевозке багажа, принятого к перевозке без объявленной ценности, ограничивается суммой в размере их стоимости, но не более 600 (шестисот) рублей за 1 кг веса багажа.

В случае утраты багажа в дополнение к документам, перечисленным в п. 20.1. Правил, к претензии на утрату багажа должно быть приложено заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости.

В случае недостачи вещей из багажа в дополнение к документам, перечисленным в п. 20.1. Правил, к претензии должно быть приложено заявление пассажира с перечнем утраченных вещей.

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

Авиакомпания не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение (порчу) при перевозке ручной клади и другого имущества, находящегося при пассажире, за исключением случаев, когда будет доказано, что этот вред был причинен по ее вине.