

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом генерального директора АО «КАП»

№ 206 от 16.09.2019г

**ПРАВИЛА
ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ
БАГАЖА, РУЧНОЙ КЛАДИ И ГРУЗОВ
АО «КАП»**

Оглавление

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	9
3. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА Пассажира.....	10
3.1 Договор воздушной перевозки пассажира, багажа	10
3.2 Бронирование перевозки пассажира, багажа и порядок оплаты	11
3.3 Тарифы, налоги, сборы и скидки.....	13
3.4 Изменение условий договора воздушной перевозки	15
3.5 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира по инициативе пассажира	16
3.6 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира по инициативе Перевозчика.....	17
3.7 Возврат оплаченных сумм за неиспользованную перевозку в случае добровольного отказа.....	17
3.8 Возврат оплаченных сумм за неиспользованную перевозку в случае вынужденного отказа:	18
3.9 Перевозочные документы	18
3.10 Билет и багажная квитанция	19
3.11 Выдача дубликата пассажирского билета:	21
3.12 Срок действия пассажирского билета:	21
3.13 Выполнение воздушных перевозок по расписанию и чартерных перевозок.....	22
3.14 Услуги и льготы, предоставляемые пассажирам на рейсах АО «КАП».....	23
3.15 Услуги, предоставляемые пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.....	24
3.16 Услуги, предоставляемые пассажирам в случае перерыва в воздушной перевозке.....	25
4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ В АЭРОПОРТУ	26
4.1 Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту	26
4.2 Регистрация пассажиров и оформления багажа	26
4.3 Проведение предполетного и послеполетного досмотров	27
4.4 Посадка (высадка) в (из) воздушное судно.....	28
5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА	29
5.1 Услуги, предоставляемые на борту воздушного судна	29
5.2 Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушного судна	30
6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ СПЕЦИАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ	31
6.1 Обслуживание беременных женщин.....	31
6.2 Обслуживание пассажиров с детьми.....	31
6.3 Перевозка носилочных больных	32
6.4 Перевозка тяжелобольных пассажиров	32
6.5 Перевозка пассажиров, перевозимых под охраной.....	33
6.6 Перевозка официальных лиц	33
6.7 Перевозка трансферных пассажиров	34
6.8 Перевозка сотрудников Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации при исполнении служебных обязанностей	34

7. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ	35
7.1 Общие положения.....	35
7.2 Обслуживание пассажиров, использующие инвалидные кресла-коляски	37
7.3 Обслуживание пассажиров с ограничениями слуха	38
7.4 Обслуживание пассажиров с ограничениями зрения	38
7.5 Особенности перевозки пассажиров с кислородными баллонами или портативными концентраторами	38
7.6 Размещение на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности	39
7.7 Обслуживание на борту ВС	40
8. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА.....	40
8.1 Общие требования.	40
8.2 Норма бесплатного провоза багажа.	41
8.3 Ручная кладь.....	41
8.4 Предметы и вещества, перевозка которых в зарегистрированном багаже или ручной клади запрещена или ограничена	42
8.5 Перевозка ионно-литиевых, литий-металлических батарей и устройств, содержащих такие батареи	44
8.6 Оформление багажа и ручной клади при регистрации:	45
8.7 Платный (сверхнормативный), тяжеловесный и негабаритный багаж	46
8.8 Перевозка багажа на отдельном пассажирском кресле.	46
8.9 Оформление инвалидного кресла-коляски	47
8.10 Перевозка багажа с объявленной ценностью	47
8.11 Перевозка комнатных животных и птиц.....	48
8.12 Перевозка багажа экипажа.....	51
8.13 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств.....	51
8.14 Выдача багажа	53
9. ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ	53
9.1 Общие требования	53
9.2 Бронирование перевозки груза	54
9.3 Оплата перевозки груза.....	55
9.4 Перевозочные документы	55
9.5 Условия приема груза к перевозке	56
9.6 Взвешивание груза	57
9.7 Требования к упаковке и маркировке груза	57
9.8 Перевозка легковесных грузов	58
9.9 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов	58
9.10 Перевозка скоропортящихся грузов.....	58

9.11 Перевозка живности	59
9.12 Перевозка опасных грузов	59
9.13 Перевозка грузов с объявленной ценностью	60
9.14 Перевозка умерших, останков животных	61
9.15 Перевозка трансферных грузов	61
9.16 Погрузка и выгрузка груза	62
9.17 Выдача груза в пункте назначения	62
9.18 Хранение и реализация груза.....	62
9.19 Распоряжение грузом	63
10. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	64
10.1 Общие требования	64
11. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	64
11.1 Страхование ответственности Перевозчика перед пассажиром воздушного судна.....	64
11.2 Обязательное страхование ответственности Перевозчика перед грузовладельцем или грузоотправителем	64
12. ПРАВА ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗООТПРАВИТЕЛЯ.....	64
12.1 Права Перевозчика	64
12.2 Права пассажира и грузоотправителя	65
13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗООТПРАВИТЕЛЯ.....	66
13.1 Общие требования	66
13.2 Ответственность Перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна.....	66
13.3 Ответственность Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире	67
13.4 Размер ответственности Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире.....	67
13.5 Ответственность Перевозчика за просрочку доставки пассажира, зарегистрированного багажа или груза	68
13.6 Ответственность грузоотправителя.....	68
13.7 Ответственность пассажира.....	68
13.8 Соглашения о повышении пределов ответственности Перевозчика	68
14. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ.....	68
14.1 Общие положения.....	68
14.2 Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки багажа или договора перевозки груза.....	69
14.3 Срок предъявления претензий к Перевозчику/Обслуживающей организации.....	70
14.4 Порядок предъявления претензии.	70

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

АГЕНТ – физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Перевозчика по привлечению пассажиров, оформлению и продаже пассажирских перевозок на линиях Перевозчика на условиях заключенного с ним Агентского соглашения

АГЕНТ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ – Агент Перевозчика, уполномоченный специальным документом на осуществление от имени Перевозчика действий по бронированию, продаже и оформлению пассажирских и грузовых перевозок.

АКТ КОММЕРЧЕСКИЙ – документ, удостоверяющий обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Перевозчика, пассажира, грузоотправителя или грузополучателя.

АКТ НЕЗАКОННОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА – противоправные действия (бездействие), угрожающие безопасной деятельности в области авиации, повлекшие за собой несчастные случаи с людьми, материальный ущерб, захват или угон воздушного судна, либо создавшие угрозу наступления таких действий.

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

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) КОНЕЧНЫЙ – аэропорт (пункт), в котором заканчивается выполнение рейса по расписанию (плану полетов).

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЗНАЧЕНИЯ – аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир, его вещи (ручная кладь, багаж) или груз, согласно договору воздушной перевозки.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЧАЛЬНЫЙ – аэропорт (пункт), из которого начинается выполнение рейса по расписанию (плану полетов).

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОСТАНОВКИ – промежуточный аэропорт (пункт), в котором пассажир, согласно договору воздушной перевозки, временно прерывает полет более чем на 24 часа.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОТПРАВЛЕНИЯ – аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается (или продолжается) перевозка пассажира, его ручной клади, багажа или груза.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ (ТРАНЗИТНЫЙ) – аэропорт (пункт), расположенный по маршруту полета, в котором по расписанию (плану полета) предусмотрена посадка воздушного судна.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ТРАНСФЕРА – аэропорт (пункт), указанный в перевозочном документе пассажира, грузоотправителя, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку (при стыковке между рейсами до 24 часов), а также производится перегрузка багажа и груза с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

БАГАЖ – личные вещи пассажира, перевозимые Перевозчиком на воздушном судне в соответствии с договором перевозки.

БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ – багаж пассажира, принятый Перевозчиком к воздушной перевозке под ответственность Перевозчика и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

БАГАЖ НЕВОСТРЕБОВАННЫЙ – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром.

БАГАЖ СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ – багаж пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной Перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа либо багаж пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа.

БАГАЖНЫЙ ТАРИФ – тариф на перевозку сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

БИЛЕТ (ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ) - перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора и условия воздушной перевозки пассажира и его багажа.

БИРКА «РУЧНАЯ КЛАДЬ» – документ, выдаваемый Перевозчиком для идентификации ручной клади пассажира.

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

ВНУТРЕННЯЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

ВОЗВРАТ СУММ – выплата пассажиру или отправителю груза, либо уполномоченному им лицу части или всей стоимости воздушной перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы или использованы не полностью.

ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – перевозка пассажиров, их багажа, груза на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора воздушной перевозки.

ВЫГРУЗКА С ВОЗДУШНОГО СУДНА – процесс снятия багажа, груза с борта воздушного судна после его приземления под наблюдением Перевозчика или обслуживающей организации.

ВЫСАДКА С ВОЗДУШНОГО СУДНА – процесс покидания пассажирами воздушного судна после его приземления под наблюдением Перевозчика или обслуживающей организации.

ГРУЗ – имущество, перевозимое или принятое к перевозке на воздушных судах согласно договора воздушной перевозки груза.

ГРУЗ БЕЗДОКУМЕНТНЫЙ – груз, прибывший в аэропорт без грузовой авианакладной и других необходимых документов, или груз, находящийся на складе и не имеющий документов.

ГРУЗ БЕСХОЗНЫЙ – груз, принадлежность которого не определена в течение срока, установленного Перевозчиком, со дня поступления его в аэропорт.

ГРУЗ НЕВОСТРЕБОВАННЫЙ – груз, не полученный в течение срока, установленного Перевозчиком, со дня уведомления получателя, подтвержденного документами.

ГРУЗ НЕГАБАРИТНЫЙ – груз, размеры одного места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и грузовых отсеков пассажирских воздушных судов, на которых осуществляется его перевозка.

ГРУЗ ОБЪЕМНЫЙ (ЛЕГКОВЕСНЫЙ) – груз, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов.

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

ГРУЗ ТЯЖЕЛОВЕСНЫЙ – груз массой отдельного места 80 кг и более.

ГРУЗОВАЯ АВИАНАКЛАДНАЯ – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки груза, его условия и принятие груза к перевозке.

ГРУЗОВАЯ ОТПРАВКА – одно или несколько мест груза, которые одновременно приняты Перевозчиком от одного грузоотправителя и следуют по одной грузовой авианакладной в адрес одного грузополучателя.

ГРУЗОВАЯ ПАРТИЯ – груз, принятый к перевозке от одного отправителя в адрес одного или нескольких грузополучателей по нескольким грузовым авианакладным.

ГРУЗОВОЙ ТЕРМИНАЛ – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания груза.

ГРУЗООТПРАВИТЕЛЬ – юридическое или физическое лицо, заключившее с Перевозчиком договор воздушной перевозки груза и указанное в грузовой авианакладной в качестве отправителя груза.

ГРУЗОПОЛУЧАТЕЛЬ – юридическое или физическое лицо, которое указано в грузовой авианакладной в качестве получателя груза.

ДОГОВОР ФРАХТОВАНИЯ (ЧАРТЕРА) ВОЗДУШНОГО СУДНА – соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов, либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов.

ДОСМОТР ПРЕДПОЛЕТНЫЙ – проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей воздушных судов, 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.

ИНВАЛИД - лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

КВИТАНЦИЯ ПЛАТНОГО БАГАЖА – документ, удостоверяющий оплату пассажиром перевозки багажа, вес которой превышает установленную Перевозчиком норму или перевозка которого подлежит обязательной оплате.

МАРКИРОВКА – текст, условные обозначения и рисунки на упаковке.

МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ – указанные в пассажирском Билете (при перевозке груза – в грузовой авианакладной) в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера, остановки и назначения.

МАЛОМОБИЛЬНЫЕ ПАССАЖИРЫ - пассажиры из числа лиц с ограничениями жизнедеятельности.

НЕГАБАРИТНЫЙ БАГАЖ - вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см по сумме трех измерений.

ОБРАБОТКА ГРУЗА – комплекс операций, связанных с приемом, оформлением к перевозке, комплектованием груза, проводимых при подготовке воздушного судна к вылету, а также с раскомплектованием груза по прилету.

ОБСЛУЖИВАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ - организация, имеющая договорные взаимоотношения с Перевозчиком, которая уполномочена от имени и по поручению Перевозчика осуществлять любые необходимые действия и оформлять документы в аэропорту в связи с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного Перевозчика.

ОБЪЕМНЫЙ ВЕС – величина, полученная путем деления произведения длины, высоты и ширины (в сантиметрах) на специальный коэффициент 6000.

ОГРАНИЧЕНИЕ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ - полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

ОРДЕР РАЗНЫХ СБОРОВ (МСО) – платежный документ, выданный пассажиру Перевозчиком или его Агентом на оплату Билета, перевозки багажа и других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

ОСТАНОВКА В ПУТИ – согласованный пассажиром с Перевозчиком временный перерыв перевозки в каком-либо пункте между пунктами отправления и назначения.

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

ПАССАЖИР ТРАНЗИТНЫЙ – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым прибыл в промежуточный аэропорт.

ПАССАЖИР ТРАНСФЕРНЫЙ – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт (пункт) трансфера (пересадки) одним рейсом и продолжает полет другим рейсом по маршруту перевозки.

ПАССАЖИРСКИЙ КУПОН – часть пассажирского Билета или платежного документа, удостоверяющего заключение договора воздушной перевозки или предоставление других услуг Перевозчиком.

ПЕРЕВОЗЧИК – АО «КАП» (Камчатское авиационное предприятие), которое выдает перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиакомпанией или иным лицом, уполномоченным Перевозчиком.

ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ - 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.

ПОВРЕЖДЕНИЕ ГРУЗА – приведение в период перевозки в негодное состояние груза, вследствие чего они не могут быть полностью или частично использованы по своему первоначальному назначению.

ПОЛЕТНЫЙ КУПОН – часть пассажирского Билета, дающая право пассажиру (при наличии пассажирского купона) на воздушную перевозку между пунктом (аэропортом) отправления и пунктом (аэропортом) назначения.

ПРЕТЕНЗИЯ – заявленное Перевозчику в письменном виде требование заинтересованного лица о возмещении ущерба, возникшего вследствие воздушной перевозки.

ПРОВОЗНАЯ ЕМКОСТЬ – часть пассажирской кабины, грузовых отсеков воздушного судна, используемых для коммерческой загрузки.

РЕЙС – полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

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

РЕЙС ПО РАСПИСАНИЮ (РЕГУЛЯРНЫЙ) – полет воздушного судна, выполняемый по маршруту перевозки в соответствии с установленным расписанием.

РЕЙС ЧАРТЕРНЫЙ – полет воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

РУЧНАЯ КЛАДЬ – багаж пассажиров, маркируемый бирками «ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика.

САБ – служба авиационной безопасности.

СБОР – устанавливаемая Перевозчиком или его Агентом плата, взимаемая за дополнительные услуги при воздушной перевозке пассажира, багажа или груза.

ТАРИФ – плата, взимаемая Перевозчиком за воздушную перевозку пассажира, либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

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

ТАРИФ НОРМАЛЬНЫЙ ГРУЗОВОЙ – тариф, взимаемый за воздушную перевозку 1 кг груза и действующий без ограничения до последующего изменения.

ТАРИФ СПЕЦИАЛЬНЫЙ – тариф, отличный от «нормального» и установленный с учетом скидок.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ИНСТРУКЦИИ ПО БЕЗОПАСНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ОПАСНЫХ ГРУЗОВ ПО ВОЗДУХУ – документ, утвержденный и изданный Советом ИКАО, в котором изложены подробные требования, применяемые к международным гражданским перевозкам опасных грузов по воздуху.

ТЯЖЕЛОВЕСНЫЙ БАГАЖ – вещи пассажира независимо от их наименования и назначения массой одного места более 30 кг.

ФАП – ФАП «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом МТ РФ № 82 от 28.06.2007 г.

VIP – лицо, занимающее видное общественное, религиозное или политическое положение.

2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Настоящие правила составлены в соответствии со статьей 102 Воздушного кодекса Российской Федерации, на основе действующих нормативных правовых актов Российской Федерации в области воздушных перевозок, а также международных правовых документов.

2.2 Настоящие правила применяются при выполнении внутренних воздушных перевозок пассажиров, багажа, ручной клади и груза, осуществляемых акционерным обществом «Камчатское авиационное предприятие» (АО «КАП»), далее Перевозчик. Правила

устанавливают права, обязанности и ответственность Перевозчика, граждан, грузоотправителей и грузополучателей, пользующихся услугами Перевозчика.

2.3 Правила устанавливают общие условия перевозки пассажиров, багажа, ручной клади и грузов, которые должны соблюдаться при заключении и в процессе выполнения условий договора воздушной перевозки.

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

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

2.6 Представители Перевозчика, а также агенты, предоставляющие от его имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров, ручной клади и грузов не имеют право изменять или отменять положения установленных Перевозчиком правил воздушных перевозок.

2.7 Вопросы, касающиеся применения настоящих правил и других нормативных документов, изданных в развитие этих правил, возникающие с пассажирами и их багажом (ручной кладью), грузоотправителями (грузополучателями) при оформлении продажи перевозок, выполнении процедур регистрации перевозочных документов, посадки и высадки (погрузки и выгрузки), должны разрешаться должностными лицами Перевозчика, его Уполномоченными агентами, или должностными лицами Обслуживающей организации.

3. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА Пассажира

3.1 Договор воздушной перевозки пассажира, багажа

3.1.1 Воздушная перевозка пассажиров и багажа производится Перевозчиком на основании договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил.

3.1.2 По договору воздушной перевозки пассажира Перевозчик обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром воздушного судна багажа обязуется доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру воздушного судна или управомоченному им на получение багажа лицу.

3.1.3 Договор воздушной перевозки удостоверяется билетом и багажной квитанцией в случае перевозки пассажиром багажа.

3.1.4 Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, оплатить провоз этого багажа. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку.

3.1.5 Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

3.1.6 Обязательства Перевозчика по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

3.1.7 Перевозка пассажиров, багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения (далее маршрут перевозки). Изменение маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между

Перевозчиком и пассажиром. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки может производиться перерасчет стоимости перевозки. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами.

3.1.8 Перевозчик осуществляет бронирование перевозки при предоставлении пассажиром своих персональных данных в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

3.1.9 Перевозчик осуществляет обработку персональных данных пассажира в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (в т.ч. при бронировании перевозки, оформлении билета, изменении условий перевозки, при добровольном/вынужденном отказе от перевозки, а также после прекращения договора перевозки – по требованию уполномоченных органов государственной власти), которые предоставляются пассажиром при заключении договора перевозки.

3.1.10 С правилами применения тарифов АО «КАП» пассажир может ознакомиться на интернет-сайте АО «КАП»: aokap.ru.

3.2 Бронирование перевозки пассажира, багажа и порядок оплаты

3.2.1 Закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа на определенный рейс и дату является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира, багажа.

3.2.2 Бронирование воздушной перевозки пассажира производится Перевозчиком через собственные офисы продаж или через уполномоченных агентов как при непосредственном обращении, так и по телефону (или с помощью других видов связи).

3.2.3 Результатом бронирования является создание электронной записи в автоматизированной системе бронирования Перевозчика, содержащей информацию о перевозке, персональных данных пассажира, спецуслугах.

3.2.4 При бронировании перевозки пассажир предоставляет свои персональные данные:

- фамилия, имя, отчество,
- дата рождения,
- пол,
- гражданство,
- вид и номер документа, удостоверяющего личность, и срок его действия.

3.2.5 При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона и/или адрес электронной почты, которые необходимы для своевременного оповещения об изменениях расписания и для связи в экстренных случаях.

3.2.6 Для бронирования перевозки необходимо согласовать с Перевозчиком перевозку:

- пассажира с ребенком до 2 лет;
- ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее - пассажир с ограниченной подвижностью);
- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;

- багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа;
- багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений;
- багажа пассажира, вес одного места которого превышает тридцать килограммов;
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее - комнатные животные (птицы), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее - служебные собаки);
- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (далее - живность);

3.2.7 Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки обязаны сообщить 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 в целях обеспечения им соответствующих условий воздушной перевозки.

3.2.8 Перевозчик или уполномоченный агент, осуществляющие бронирование и заключение договора воздушной перевозки должны предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию об услугах, оказываемых Перевозчиком на борту воздушного судна, об услугах, оказываемых в аэропорту, о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

3.2.9 Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить Перевозчику о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки, в противном случае Перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира.

3.2.10 Бронирование аннулируется автоматически без предупреждения пассажира, если не произведена оплата воздушной перевозки в срок, установленный Перевозчиком или уполномоченным агентом и не оформлен билет.

3.2.11 Перевозчик или уполномоченный агент не имеют права передавать информацию, полученную от пассажира, третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

3.2.12 Максимальный срок действия брони определяется в зависимости от типа тарифа, по которому произведено бронирование.

3.2.13 Замена фамилии в заказе (брони) запрещена, за исключением случая изменения фамилии пассажира после заключения договора воздушной перевозки с предоставлением соответствующих документов.

3.2.14 За перевозку пассажиров и багажа регулярными рейсами Перевозчика взимается провозная плата. Провозная плата определяется на основе установленной Перевозчиком денежной суммы за перевозку пассажира, между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, багажа согласно договору воздушной перевозки пассажира (далее – аэропорт (пункт) отправления) до аэропорта (пункта) назначения, сборов, предусмотренных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155. За оказание уполномоченным агентом пассажиру услуг по подбору оптимального маршрута перевозки и консультативных услуг уполномоченным агентом может взиматься дополнительная плата.

3.2.15 Провозная плата указывается в перевозочном документе. Оплата перевозки и оформление билета производятся после бронирования. При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки.

3.2.16 Если до начала перевозки тарифы изменены Перевозчиком, перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки.

3.2.17 В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира (далее – добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира) до начала перевозки провозная плата определяется на основании тарифов, действующих на дату начала новой воздушной перевозки. В случае добровольного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки после начала перевозки, при изменении провозной платы перевозка осуществляется по тарифам, действовавшим на дату начала перевозки.

3.2.18 В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира вследствие 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 в 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; 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 (далее - вынужденное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира) до начала перевозки или после начала перевозки доплата с пассажира не взимается.

3.2.19 Дополнительные сборы (если требуются) должны оплачиваться одновременно с оплатой забронированной перевозки.

3.2.20 Допускаются следующие способы оплаты перевозок:

- наличными денежными средствами;
- путем безналичных расчетов (в том числе с использованием банковских карт).

3.2.21 Подтверждением факта оплаты перевозки пассажира является маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок) электронного авиабилета.

3.3 Тарифы, налоги, сборы и скидки

3.3.1 Провозная плата определяется на основе установленной Перевозчиком денежной суммы за перевозку пассажира, ручной клади, багажа, груза, почты между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, ручной клади, груза, почты согласно договору воздушной перевозки пассажира, договору воздушной перевозки груза до аэропорта назначения, сборов, предусмотренных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными Приказом Минтранса РФ от 25.09.08г № 155.

3.3.2 За перевозку между двумя пунктами одного пассажира и его ручной клади в пределах нормы бесплатного провоза ручной клади устанавливается пассажирский тариф.

3.3.3 За перевозку между двумя пунктами единицы веса багажа устанавливается багажный тариф.

3.3.4 Пассажирские тарифы, багажные тарифы, сбор за бланк билета, сбор за бланк квитанции разных сборов, сбор за бланк квитанции оплаты сверхнормативного багажа, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, условия применения тарифов и сборов, норма бесплатного провоза багажа, установленные Перевозчиком подлежат регистрации и опубликованию.

3.3.5 Регистрация тарифной информации производится путем ее включения в единую базу данных в установленном порядке.

3.3.6 Опубликование тарифной информации производится путем ее доведения до лиц, осуществляющих бронирование, продажу и оформление перевозок пассажиров и багажа.

3.3.7 Дата начала действия тарифа – это первая дата, с которой может начаться перевозка, оплаченная по данному тарифу.

3.3.8 Дата окончания действия тарифа – это последняя дата, в которую может начаться перевозка, оплаченная по данному тарифу.

3.3.9 Дата окончания действия тарифа может быть определена периодом действия тарифа, установлением нового уровня тарифа либо отменой тарифа.

3.3.10 Багажные тарифы устанавливаются в одну сторону.

3.3.11 Багажные тарифы устанавливаются на единицу веса багажа в абсолютном значении или в процентах от пассажирского нормального тарифа экономического класса.

3.3.12 Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билет, багажная квитанция и грузовая авианакладная, оплаченные пассажиром, грузоотправителем и оформленные до объявленного Перевозчиком изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производится изменение в договоре воздушной перевозки. Никакие изменения в тарифах или правилах применения тарифов Перевозчика не влияют на условия договора воздушной перевозки, если перевозка уже начата.

3.3.13 Если пассажир меняет маршрут после начала перевозки, то выписывается новый билет по тарифу, соответствующему новой перевозке. Тариф для новой перевозки пересчитывается от начального пункта перевозки, действующего на день начала перевозки. Сумма доплаты рассчитывается как разница между первоначальным тарифом и тарифом новой перевозки, включая все необходимые сборы.

3.3.14 Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку производится перевозчиком или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки.

3.3.15 Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с пассажиров, устанавливается соответствующими государственными органами и/или Перевозчиком и доводится до сведения пассажиров в пунктах продажи при оформлении перевозки. Любой налог или сбор оплачивается пассажиром сверх тарифа, если иное не предусмотрено правилами применения тарифов Перевозчика.

3.3.16 Сбор за отказ пассажира от полета взимается в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки.

3.3.17 Если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки менее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира.

3.3.18 Если пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания, установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации

пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

3.4 Изменение условий договора воздушной перевозки

3.4.1 Изменение пассажиром маршрута перевозки (изменение пунктов, между которыми выполняется перевозка, изменение установленной в перевозочном документе последовательности пунктов, между которыми выполняется перевозка, отказ от полета на одном или нескольких участках маршрута перевозки), изменение даты или времени вылета, изменение класса обслуживания, примененного тарифа и другие изменения условий договора воздушной перевозки пассажира производятся в пределах срока действия обязательства по перевозке пассажира, кроме случаев вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

3.4.2 Добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза осуществляется по согласованию между Перевозчиком и пассажиром, грузоотправителем в соответствии с условиями примененного тарифа.

3.4.3 Перерасчет провозной платы при изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 25 сентября 2008 г. N 155.

3.4.4 В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до начала перевозки, провозная плата определяется на основании тарифов, действующих на дату новой воздушной перевозки.

3.4.5 В случае добровольного и вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки после начала перевозки, при изменении провозной платы, перевозка осуществляется по тарифам, действовавшим на дату начала перевозки.

3.4.6 При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки пассажира взимается плата за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира.

3.4.7 В случае вынужденного изменения условий договора воздушной перевозки пассажира до начала перевозки, провозная плата определяется на основании тарифов, действовавших на дату перевозки, предусмотренную первоначальным договором воздушной перевозки пассажира.

3.4.8 Изменение условий договора воздушной перевозки пассажира считается вынужденным в 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;
- 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 регистрации пассажиров и оформления багажа на указанный в билете рейс. Регистрация пассажиров и оформление багажа в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

3.5 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира по инициативе пассажира

3.5.1 Пассажир вправе отказаться от воздушной перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.5.2 При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или уполномоченное им лицо обязаны уведомить Перевозчика о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке с последующим осуществлением процедуры возврата путем личного обращения в офисы продаж по месту приобретения билета. Полномочия доверенного лица должны подтверждаться доверенностью.

3.5.3 Для перевозок, оформленных через агентскую сеть: в случае невозможности обращения по месту приобретения билета пассажир или уполномоченное им лицо могут обратиться в офис собственных продаж Перевозчика для уведомления о расторжении договора перевозки с последующим обращением по месту приобретения билета в течение срока действия билета для осуществления процедуры возврата.

3.5.4 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 регистрации пассажиров и оформления багажа на указанный в билете рейс. Регистрация пассажиров и оформление багажа в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

3.5.5 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.

3.5.6 Требования к таким медицинским документам, подлежащим предоставлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, определяются правилами перевозчика;

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

- не предоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом.

3.5.8 Требования к медицинским документам, являющихся основанием для вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки:

а) Документом, подтверждающим вынужденный отказ пассажира от перевозки, считать один из представленных медицинских документов:

- оригинал справки медицинского учреждения;

- оригинал справки из здравпункта аэровокзала (аэропорта);
- б) Требования к медицинским документам:
 - наличие в медицинском документе четкого и читаемого названия медицинского учреждения (здравпункта), выдавшего данный документ;
 - наличие реквизитов медицинского учреждения (здравпункта);
 - наличие печати медицинского учреждения (здравпункта);
 - четко читаемая должность и фамилия лица, выдавшего документ;
 - наличие подписи лица, выдавшего документ;
 - наличие подписи заведующего отделением, либо главного врача медицинского учреждения, выдавшего данный медицинский документ;
 - наличие даты выдачи медицинского документа;
 - соответствие даты болезни, указанной в медицинском документе, дате перевозки. В случае несоответствия в заключении должно быть указано *«не рекомендуется перелет в указанные даты»*.

3.6 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира по инициативе Перевозчика

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

- нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки;
- отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним 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 неустраимые неудобства для других лиц;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира.
- отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев: пассажир воздушного судна имеет право бесплатного перевоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места;
- 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 РФ;
- наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

3.7 Возврат оплаченных сумм за неиспользованную перевозку в случае добровольного отказа

3.7.1 Порядок возврата провозной платы определяется в соответствии с условиями применения тарифа.

3.7.2 Возврат провозной платы, производится Перевозчиком или уполномоченным агентом по продаже перевозок по месту оплаты перевозки.

3.7.3 Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа лицу, указанному в перевозочном документе, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или уполномоченному лицу - при

предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

3.7.4 В случае предварительной оплаты перевозки возврат провозной платы производится лицу, оплатившему перевозку, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, и на основании ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа.

3.7.5 В случае добровольного отказа от воздушной перевозки не позднее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билет рейс пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира), если перевозка ни на одном участке не была выполнена. Если перевозка была выполнена частично возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку и суммой, взимаемой за выполненную часть перевозки.

3.7.6 Если пассажир уведомил Перевозчика об отказе от воздушной перевозки позднее установленного срока, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира.

3.7.7 Если пассажир уведомил Перевозчика об отказе от воздушной перевозки после окончания, установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

3.7.8 При добровольном отказе пассажира от полета взимается сбор за операции по аннулированию бронирования перевозки, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению возврата сумм.

3.8 Возврат оплаченных сумм за неиспользованную перевозку в случае вынужденного отказа:

3.8.1 В случае вынужденного отказа от воздушной перевозки пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если перевозка ни на одном участке ни была выполнена.

3.8.2 В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от части перевозки возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

3.8.3 Расчет стоимости невыполненной части перевозки производится на основании примененного тарифа.

3.9 Перевозочные документы

3.9.1 Перевозочными документами являются:

- Пассажирский билет - при перевозке пассажира и багажа;
- Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, Ордер разных сборов (МСО) – при перевозке багажа, подлежащего оплате;
- Квитанция разных сборов (К-95) – при оплате пассажиром сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки.

3.9.2 Перевозочные документы, указанные в пункте 3.9.1 являются перевозочными документами строгой отчетности и используются как учетно-финансовые и контрольные документы для денежных и безналичных расчетов с пассажирами и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

3.9.3 Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме.

3.10 Билет и багажная квитанция

3.10.1 Пассажирский билет является перевозочным документом строгой отчетности, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между Перевозчиком и пассажиром.

3.10.2 Оформление билета и багажной квитанции осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме.

3.10.3 Бумажный билет состоит из:

- контрольного купона;
- агентского купона;
- полетных купонов;
- пассажирского купона;
- информационных страниц, содержащих информацию об условиях договора перевозки пассажира и его багажа на внутренних воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Перевозчика и пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, а также другие сведения, необходимые для пассажира.

3.10.4 Электронный билет представляет собой документ, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме, и имеет следующую структуру:

- электронный полетный купон (число электронных полетных купонов может составлять от 1 до 4);
- электронный контрольный купон;
- электронный агентский купон;
- маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок).

3.10.5 Маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок) оформляется и выдается (направляется в электронном виде по информационно-телекоммуникационной сети) пассажиру обязательно. Маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок) является документом строгой отчетности.

3.10.6 Купоны пассажирского билета содержат информацию, отражающую условия перевозки пассажира и его багажа между указанными в нем пунктами по конкретному маршруту перевозки.

3.10.7 Пассажир может получить оформленный билет или маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок Перевозчика или Уполномоченного агента либо выбрать способ доставки, согласованный с Перевозчиком или Уполномоченным агентом.

3.10.8 Билет может быть использован только указанным в нем лицом. К полету допускается пассажир, чьи фамилия, имя, отчество и данные документа, удостоверяющего личность, совпадают с данными, указанными в бронировании (билете).

3.10.9 Пассажирский билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. Лицо, предъявившее билет на имя другого лица не имеет право на перевозку или возврат сумм по неиспользованному билету или его части. Возврат стоимости перевозки лицу, не указанному в перевозочном документе, производится при предъявлении от лица, указанного в перевозочном документе производится при предъявлении от лица, указанного в перевозочном документе, нотариально заверенной доверенности.

3.10.10 Документы, удостоверяющие личность пассажира:

- паспорт или документ его заменяющий;
- общегражданский заграничный паспорт;
- удостоверение личности военнослужащего;
- военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, контракту или альтернативную службу);
- свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
- национальный паспорт (для граждан иностранных государств);
- удостоверение для лиц без гражданства;
- вид на жительство;
- справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы.

3.10.11 В билете, оформляемом для Пассажира чартерного рейса, не указывается размер платы за перевозку пассажиров, багажа, грузов, выполняемую по договору фрахтования.

3.10.12 Билет выдается пассажиру только после оплаты провозной платы.

3.10.13 Пассажир допускается к перевозке только при предъявлении им должным образом оформленного бумажного билета, содержащего соответствующий полетный и пассажирский купоны, либо при наличии электронного билета, содержащего соответствующий электронный полетный купон в автоматизированной системе регистрации.

3.10.14 Пассажир обязан сохранять билет и все неиспользованные полетные купоны в течение всей поездки и предъявлять их сотрудникам Перевозчика или Обслуживающей организации в любое время по его требованию.

3.10.15 Пассажирский билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. Лицо, предъявившее билет на имя другого лица не имеет права на перевозку или на возврат сумм по неиспользованному билету или его части. Возврат стоимости перевозки лицу, не указанному в перевозочном документе, производится при предъявлении от лица, указанного в перевозочном документе, нотариально заверенной доверенности.

3.10.16 Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Перевозчика и осуществляются агентом по месту приобретения билета, либо Перевозчиком, в соответствии с правилами применения тарифов и в течение срока действия такого авиабилета.

3.10.17 Перевозчик рекомендует пассажирам с электронными билетами иметь при себе маршрут-квитанцию во избежание затруднений при прохождении предполетных процедур в аэропорту.

3.10.18 Перевозчик может признать бумажный билет недействительным и имеет право отказать в перевозке, если:

- какая-либо часть билета повреждена;
- купоны билета имеют исправления, не подтвержденные Перевозчиком (Уполномоченным агентом) в установленном порядке;
- на полетных и пассажирском купонах отсутствует валидатор Перевозчика (Уполномоченного агента);
- предъявленный билет был объявлен утерянным (украденным) или признан поддельным и внесен в «blacklist» систем бронирования;
- билет приобретен у лица, не являющегося уполномоченным агентом Перевозчика.

3.10.19 Билет, признанный Перевозчиком недействительным по вине Перевозчика или его Уполномоченного агента, подлежит обмену на другой билет.

3.10.20 Бумажный билет, признанный Перевозчиком недействительным по другим причинам, не подлежит замене и подлежит изъятию. В указанных случаях Перевозчик или его уполномоченный агент обязан составить акт с указанием причин, по которым билет признан недействительным.

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

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

3.11 Выдача дубликата пассажирского билета:

3.11.1 Перевозчик может по просьбе пассажира выдать ему дубликат утерянного или испорченного пассажирского бумажного билета. Дубликат выдается при условии, если Пассажир предоставит информацию, касающуюся утерянного или испорченного билета (место приобретения, дата приобретения, маршрут, номер рейса, дата вылета), даст письменное гарантийное обязательство оплатить Перевозчику все понесенные последним расходы, связанные с использованием утерянного или испорченного билета, его купонов другим лицом или же возврата сумм по такому билету в пользу какого-либо лица. В отдельных случаях проверка указанных данных может потребовать определенного времени.

3.11.2 Дубликат выдается только в случае, если утерянный или испорченный бумажный авиабилет, был выписан на бланке Перевозчика.

3.11.3 Дубликат перевозочного документа является точной копией первоначально оформленного перевозочного документа и действителен для перевозки по первоначальному маршруту. После выписки дубликата возможно изменение даты вылета и маршрута перевозки в соответствии с правилами применения тарифов и правил оформления пассажирской перевозочной документации.

3.11.4 Возврат стоимости перевозки по дубликату перевозочного документа производится по согласованию с Перевозчиком.

3.11.5 В случае утери дубликата перевозочного документа, повторный дубликат оформляется по согласованию с Перевозчиком.

3.11.6 Перевозчик может выдать дубликаты следующих перевозочных документов:

- пассажирский билет;
- квитанция платного багажа;
- ордер разных сборов, утерянный/испорченный пассажиром, восстанавливается по согласованию с Перевозчиком.

3.11.7 За оформление дубликата перевозочного документа взимается сбор, установленный Перевозчиком.

3.12 Срок действия пассажирского билета:

3.12.1 Пассажирский билет, оформленный пассажиру по нормальному тарифу, действителен для перевозки на дату вылета и в течение одного года от даты вылета по первому полетному купону билета (а если ни один из полетных купонов не использован, то в течение одного года от даты выдачи билета) для возврата денежной суммы, уплаченной за перевозку.

3.12.2 Срок действия пассажирского билета, оформленного по специальному тарифу, определяется правилами применения такого тарифа.

3.12.3 Пассажирский билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки и обмена только в течение периода, установленного правилами применения такого тарифа.

3.12.4 Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания.

3.12.5 Перевозчик принимает полетные купоны для перевозки пассажиров, а также возврата по ним уплаченных сумм в порядке их прямой последовательности от пункта начала перевозки.

3.12.6 Срок действия пассажирского билета может быть продлен без взимания с пассажира оплаты, если Перевозчик:

- отменил выполнение рейса, указанное в перевозочном документе пассажира;

- не выполнил указанную в перевозочном документе пассажира посадку воздушного судна в аэропорту промежуточной посадки или назначения соответствующему выполнению рейса, предусмотренную расписанием;
- не выполнил перевозку пассажира по времени, указанному в перевозочном документе в соответствии с расписанием (планом полета);
- неправильно оформил пассажиру билет;
- осуществил перепродажу билетов на рейс.

3.12.7 Если пассажир не смог завершить начавшийся полет в течение срока действия билета вследствие своей болезни или болезни члена семьи, следовавшего с ним совместно, то срок действия такого билета продлевается в соответствии с предоставленными пассажиром официальными документами.

3.13 Выполнение воздушных перевозок по расписанию и чартерных перевозок

3.13.1 Воздушная перевозка пассажиров, багажа и грузов между населенными пунктами (аэропортами) по маршруту перевозки может осуществляться на регулярной и нерегулярной (чартерной) основе.

3.13.2 Выполнение регулярных перевозок производится в соответствии с опубликованным расписанием.

3.13.3 Выполнение чартерных рейсов осуществляется в соответствии с графиком выполнения рейсов.

3.13.4 Опубликованное расписание движения воздушных судов отражает следующую информацию по каждому регулярному рейсу

- a) аэропорт отправления;
- b) аэропорт назначения;
- c) аэропорт (ы), расположенный (е) по маршруту перевозки, в котором (которых) по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
- d) код перевозчика;
- e) номер рейса;
- f) дни недели выполнения рейсов;
- g) время отправления (местное);
- h) время прибытия (местное);
- i) период выполнения рейса;
- j) тип (ы) воздушного судна.

Расписание движения воздушных судов может также содержать другую информацию.

3.13.5 Информация, изложенная в пассажирском Билете и багажной квитанции, соответствует информации, опубликованной в расписании в момент оформления указанных перевозочных документов.

3.13.6 Расписание может быть изменено Перевозчиком без предварительного предупреждения пассажиров и Грузоотправителей. Перевозчик может отменить, перенести или задержать выполнение рейса, указанного в билете, произвести замену воздушного судна и изменить маршрут перевозки, если того требуют условия безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов.

3.13.7 В случае изменения расписания движения воздушных судов Перевозчик принимает возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки об изменении расписания движения воздушных судов посредством размещения такой информации на собственном сайте aocar.ru, по средством телефонной связи, а также иными способами, если таковые будут возможны в каждом определенном случае.

3.13.8 В случае невозможности доставить пассажира рейсом, указанным в пассажирском билете и если такая невозможность не вызвана нарушением пассажиром настоящих правил перевозок или условий договора перевозки, Перевозчик по согласованию с пассажиром может:

- выполнить перевозку этого пассажира другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе;
- передать его для перевозки другому Перевозчику;

- произвести возврат сумм в соответствии с установленными Перевозчиками правилами воздушных перевозок.
- 3.13.9 Перевозчик не несет ответственность за ошибки, искажения в расписаниях, опубликованных другими юридическими лицами без согласования с Перевозчиком.
- 3.13.10 Перевозчик осуществляет выполнение чартерных перевозок в соответствии с договором фрахтования воздушного судна, заключенного между Перевозчиком и фрахтователем.
- 3.13.11 По договору фрахтования Перевозчик обязуется предоставить фрахтователю за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, грузов.
- 3.13.12 Организация и выполнение чартерных перевозок производится в соответствии с Правилами оформления чартерных рейсов, выполняемых на ВС АО «КАП».
- 3.13.13 Перевозчик через фрахтователя воздушного судна информирует пассажиров об условиях чартерной перевозки и о необходимости соблюдения правил перевозок, установленных Перевозчиком.

3.14 Услуги и льготы, предоставляемые пассажирам на рейсах АО «КАП»

3.14.1 Перевозчик обеспечивает предоставление пассажирам (грузоотправителям) в аэропортах, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуг, касающихся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом.

3.14.2 Услуги Перевозчика или Обслуживающей организации оказываются бесплатно или на возмездной основе.

3.14.3 Пассажир воздушного судна имеет право:

- бесплатного провоза багажа в пределах нормы бесплатного провоза багажа.
- бесплатного провоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся со скидкой 50 процентов от нормального или специального тарифа с предоставлением им отдельных мест.
- бесплатного пользования услугами комнат отдыха, комнат матери и ребенка, а также местом в гостинице при перерыве в воздушной перевозке по вине перевозчика или при вынужденной задержке воздушного судна при отправке и (или) в полете.
- проезда на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.14.4 Порядок предоставления пассажирам услуг и льгот устанавливается федеральными авиационными правилами.

3.14.5 В аэропорту Перевозчик (Обслуживающая организация) обеспечивает без взимания дополнительной платы предоставление следующих услуг:

- информационное обслуживание пассажиров;
- регистрацию пассажиров и оформление багажа по маршруту и на рейс, указанный в перевозочном документе;
- проведение специального контроля авиационной безопасности пассажиров, багажа, грузов, почты;
- доставка вылетающих (прилетающих) пассажиров и багажа от здания аэровокзала к воздушному судну (от воздушного судна);
- доставка груза (почты) до воздушного судна и обратно, его погрузку на воздушное судно и выгрузку из воздушного судна.

3.14.6 Информационное обслуживание включает предоставление следующей информации:

- о времени отправления и прибытия (вылета и прилета) воздушных судов, выполняющих перевозку по расписанию (плану полетов);

- о месте и времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа на рейс, указанный в перевозочном документе;
- о времени посадки пассажиров в воздушное судно, выполняющее перевозку по расписанию (плану полетов);
- о расписании выполнения рейсов, стоимости воздушной перевозки по выполняемым маршрутам, в том числе льготных условиях перевозки детей;
- о правилах перевозки пассажиров, багажа, ручной клади, почты и груза, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, 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 досмотра пассажиров, багажа, ручной клади, грузов, вылетающих из аэропорта.

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

3.15 Услуги, предоставляемые пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

3.15.1 По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки в аэропорту обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;
- сопровождение и помощь при прохождении предполетного досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна;
- посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;
- высадка пассажира из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;
- персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;
- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала;
- предоставление кресел-колясок и(или) иных средств перемещения пассажиров по территории аэропорта.

3.15.2 По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности представленному непосредственно в аэропорту обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;
- предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения,

- принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;
- оказание помощи в выгуле собак-проводников.

3.15.3 На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности Перевозчиком оказываются следующие услуги:

- ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
- оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;
- предоставление во временное пользование складного кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна АН-26 не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу в услугах;
- помощь при передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием складного кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно на воздушных судах АН-26, ЯК-40.

3.16 Услуги, предоставляемые пассажирам в случае перерыва в воздушной перевозке

3.16.1 При перерыве в перевозке по вине Перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки Перевозчик обеспечивает в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги без взимания дополнительной платы:

- 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 отправления 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.

3.16.2 В случае задержки отправления воздушного судна сотрудник обслуживающей организации регулярно согласно технологии, утвержденной обслуживающей организацией, либо по вызову пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оказывает помощь в предоставлении информации об отправлении воздушного судна.

3.16.3 Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должна быть обеспечена возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна.

3.16.4 В случае ухудшения самочувствия пассажира на борту воздушного судна, при котором необходимо оказание срочной медицинской помощи, командир воздушного судна может принять решение о прерывании полета и совершении незапланированной посадки.

3.16.5 Во все случаях прерывания полета по причине ухудшения состояния здоровья пассажиров составляется акт в установленном порядке.

4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ

4.1 Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту

4.1.1 Перевозчик обеспечивает предоставление пассажирам полной и достоверной информации, а именно:

- информации о местах расположения технологических зон обслуживания пассажиров;
- визуальной и звуковой информации о выполнении рейсов. Информация должна содержать сведения о времени вылета, прилета воздушных судов, длительности и причинах задержки выполняемых рейсов или их отмены;
- визуальной и звуковой информации о проведении технологических процедур по обслуживанию пассажиров – информации о начале, продолжении, окончании и месте проведения технологических процедур по оформлению вылета и прилета пассажиров;
- визуальной и звуковой информации о предметах и веществах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;
- визуальной и звуковой информации о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- о правилах перевозки пассажиров, багажа, почты и груза на рейсах Перевозчика;
- об адресах пунктов продажи и правилах бронирования перевозок на рейсы Перевозчика.

4.1.2 В аэропорту должно быть предусмотрено достаточное количество технических средств, необходимых для информационного обеспечения.

4.1.3 Визуальная информация предоставляется в аэровокзале на видном месте в зонах проведения регистрации пассажиров, контроля авиационной безопасности, прилета пассажиров, в местах выходов на посадку в воздушное судно. Звуковая информация должна передаваться по внутренней радиотрансляционной сети и должна быть одинаково доступна во всех местах нахождения пассажиров.

4.2 Регистрация пассажиров и оформления багажа

4.2.1 Пассажир, имеющий билет должен заблаговременно, не позднее окончания времени регистрации, прибыть в аэропорт отправления для прохождения установленных предполетных формальностей:

- прохождение процедуры регистрации и оформление багажа;
- оплата провоза сверхнормативного багажа;
- прохождение процедуры предполетного досмотра;
- посадка в воздушное судно.

4.2.2 Регистрация пассажиров и оформление багажа начинается в соответствии с действующим технологическим графиком обслуживания воздушного судна за 2 часа и заканчивается за 40 минут до планируемого времени вылета.

4.2.3 Пассажир для прохождения процедуры регистрации и оформления багажа должен предъявить на стойке регистрации документ, удостоверяющий его личность, авиабилет, в случае, если билет оформлен на бумажном носителе, а также иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, при необходимости.

4.2.4 Сотрудник обслуживающей организации проверяет соответствие ФИО и паспортных данных, указанных в билете, документам, предъявленным пассажиром и соответствие фотографии в документе и внешности пассажира. При несоответствии данных документа, предъявляемого пассажиром данным, указанным в системе регистрации, пассажир к регистрации не допускается.

4.2.5 Регистрация пассажира с электронными билетами осуществляется только при наличии статуса бронирования НК и признака билета TKNE, TKNA.

Регистрация пассажира с бумажным авиабилетом осуществляется только при наличии полетного купона, действительного к перевозке.

4.2.6 Пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки. На вещи, оформляемые к перевозке в качестве зарегистрированного багажа, наклеиваются багажные бирки. Вещи, принимаемые к перевозке в качестве ручной клади, маркируются

безномерными бирками «Ручная кладь» с указанием на бирке веса места ручной клади.

4.2.7 Перевозчик или Обслуживающая организация обязаны указать в багажной квитанции количество мест и вес-брутто (далее вес) багажа, кроме вещей, указанных в пункте 8.3.1 настоящих Правил, и/или разместить информацию о приеме к перевозке багажа, количестве мест и весе багажа в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа.

4.2.8 При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого к перевозке под ответственность Перевозчика за сохранность этих вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (зарегистрированный багаж).

4.2.9 За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному Перевозчиком. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

4.2.10 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. Распечатывается автоматически или оформляется вручную.

4.2.11 При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию Перевозчика или Обслуживающей организации обязан предъявить для взвешивания всю ручную кладь.

4.2.12 Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Пассажир, не прошедший регистрацию, к полету не допускается.

4.2.13 Перевозчик не несет ответственности за убытки, понесенные пассажиром в связи с опозданием пассажира на регистрацию.

4.3 Проведение предполетного и послеполетного досмотров

4.3.1 В целях обеспечения безопасности полетов и обнаружения предметов и веществ, запрещенных к воздушной перевозке пассажиры, багаж, ручная кладь, груз, почта проходят обязательный предполетный досмотр, а в случаях необходимости – послеполетный досмотр.

4.3.2 Предполетный досмотр пассажиров, багажа и ручной клади проводится после регистрации пассажиров и оформления багажа.

4.3.3 Досмотр осуществляется в специальных помещениях (пунктах досмотра), оборудованных стационарными техническими средствами досмотра, системами видеонаблюдения, а также в помещениях для проведения личного досмотра.

4.3.4 Пассажиры, прошедшие предполетный досмотр должны находиться в стерильной зоне аэровокзала, куда исключается доступ пассажиров, не прошедших контроль безопасности и сопровождающих. В случае покидания пассажира стерильной зоны, они подлежат повторному досмотру.

4.3.5 Технологии проведения досмотров разрабатываются и утверждаются администрацией аэропорта, осуществляющего досмотр применительно к условиям аэропорта.

4.3.6 Сотрудники Обслуживающей компании должны иметь четкие инструкции о действиях в случае обнаружения во время регистрации, досмотра или посадки в воздушное судно у пассажиров или в багаже предметов и веществ, запрещенных к перевозке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Инструкции должны предусматривать порядок оповещения соответствующих органов об обнаружении у пассажиров или в их багаже предметов и веществ, запрещенных к воздушной перевозке.

4.3.7 Досмотр вещей, находящихся при пассажирах, связанных с вскрытием, производится только в присутствии пассажиров.

4.3.8 Негабаритные предметы, а также вещи, находящиеся при пассажире, внутреннее содержание которых нельзя определить с использованием интроскопа, досматриваются ручным (контактным) методом.

4.3.9 Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а

также фельдгегера, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных Законодательством Российской Федерации.

4.3.10 Пассажиры из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности (на костылях, в инвалидных колясках, на носилках, пассажиры, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

4.3.11 Проведение предполетного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розыскной, уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3.12 При отказе пассажира от досмотра Перевозчик вправе расторгнуть договор воздушной перевозки в одностороннем порядке.

4.3.13 При обнаружении у пассажира или в вещах, находящихся при нем, незаявленных опасных веществ и предметов данные вещества и предметы изымаются в установленном порядке с составлением акта изъятия. Один экземпляр акта изъятия выдается пассажиру. При этом производится дополнительный досмотр пассажира и вещей, находящихся при нем, а при необходимости и багажа ручным способом.

4.4 Посадка (высадка) в (из) воздушное судно

4.4.1 Посадка начинается за 35 мин и заканчивается за 15 минут до времени вылета воздушного судна по расписанию. Время начала и окончания посадки может изменяться в зависимости от типа воздушного судна, технических возможностей аэропорта и других условий.

4.4.2 Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт ВС не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт ВС производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

4.4.3 Объявления о начале и об окончании посадки произносятся четко и ясно на русском языке (при наличии пассажиров – иностранцев и на английском языке).

4.4.4 Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (PRM пассажиры, организованные группы детей), а также лица, за которыми необходим особый контроль, приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров. В ходе посадки должно быть обеспечено проведение идентификации личности пассажиров, включая транзитных и трансферных пассажиров.

4.4.5 В ходе посадки ручная кладь пассажира, вызывающая сомнение своими габаритами, может быть дополнительно проверена при помощи измерителя или весов персоналом Обслуживающей организации.

4.4.6 В случае превышения пассажиром установленных норм провоза ручной клади сотрудник Обслуживающей организации направляет пассажира на доплату, либо в зависимости от ситуации составляет акт с последующим отказом пассажира от перевозки.

4.4.7 При наличии в аэропорту автоматизированной системы регистрации и автоматизированного контроля посадки (далее АКП) посадка осуществляется в автоматическом режиме с применением считывающего устройства. АКП автоматически проверяет правильность получаемой информации о номере рейса, номере места в самолете и данных пассажира, а также автоматически подсчитывает количество прошедших пассажиров и сверяет их с количеством зарегистрированных.

4.4.8 Багаж в воздушное судно загружается персоналом Обслуживающей организации в присутствии бортпроводника, либо члена экипажа ответственного за загрузку в соответствии со схемой загрузки воздушного судна.

4.4.9 При посадке в воздушное судно сотрудник Обслуживающей организации изымает отрывную часть посадочного талона, проверяет количество мест ручной клади и наличие бирок “Ручная кладь”.

4.4.10 В случае неявки пассажира на посадку:

- Обслуживающая организация осуществляет информирование по громкой связи с указанием фамилии пассажира, не явившегося на посадку и номера рейса;
- багаж не явившегося пассажира подлежит снятию с рейса.

4.4.11 Высадка пассажиров из воздушного судна осуществляется в следующем порядке:

- пассажиры, перевозимые под охраной;
- пассажиры экономического класса;
- пассажиры из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, в том числе носилочные больные и пассажиры, использующие инвалидные кресла-коляски.

4.4.12 При выходе из воздушного судна сотрудник Обслуживающей организации должен находиться у трапа воздушного судна, вежливо приветствовать пассажиров и указывать путь дальнейшего следования.

4.4.13 В аэровокзале прибывшие пассажиры получают информацию о месте выдачи багажа.

4.4.14 Сотрудник Обслуживающей организации сопровождает пассажиров, из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также больных пассажиров в аэровокзал и помогает получить багаж.

5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

5.1 Услуги, предоставляемые на борту воздушного судна

5.1.1 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна, в том числе оказание первой доврачебной помощи и обеспечение безопасности полета в соответствии с действующими нормами и правилами Гражданской авиации осуществляет подготовленный персонал Перевозчика.

5.1.2 Перевозчик на борту воздушного судна предоставляет пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности его полета, времени суток, в течении которых происходит полет.

5.1.3 Перевозчик на борту воздушного судна обеспечивает:

а) своевременное и достоверное информирование пассажиров о:

- правилах поведения на борту воздушного судна,
- предоставляемых услугах,
- условиях полета,
- пользовании аварийно-спасательным оборудованием.

Информирование может осуществляться при непосредственном общении с пассажиром или по микрофону. Информация должна звучать приветливо и доброжелательно. При наличии на борту иностранных пассажиров информацию рекомендуется произносить на русском и иностранном языках.

Ознакомление пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией осуществляется в доступной для пассажиров форме. При наличии соответствующей просьбы или необходимости в этом персонал Перевозчика проводит с инвалидами индивидуальный инструктаж о мерах безопасности в такой форме, которая отвечает потребностям пассажира. Индивидуальные инструктажи о мерах безопасности следует проводить с максимальной тактичностью.

б) индивидуальное обслуживание:

- оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;
- особое внимание к больным, инвалидам, пожилым людям и пассажирам с детьми;
- включение индивидуальной вентиляции.

- создание гостеприимной, доброжелательной и непринужденной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения.
 - оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, на борту воздушного судна;
 - помощь при передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием складного кресла-коляски на ВС АН-26 (ЯК-40) пассажирам, неспособным передвигаться самостоятельно.
 - персонал Перевозчика на борту воздушного судна предоставляет необходимую помощь пассажирам, которые нуждаются в помощи: например, закрепить / отстегнуть ремень безопасности или захватить кислородную маску, выбрать места, которые минимизируют неудобства для них и максимизируют возможности для экипажа салона оказать помощь при условии, что эти места не мешают экипажу выполнять требования безопасности, не препятствуют доступу к аварийно-спасательному оборудованию и не препятствуют эвакуации из самолета.
- с) оказание первой доврачебной помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке.
- д) предоставление пассажирам бортового питания.

Обслуживание питанием осуществляется с учетом строго соблюдения сроков реализации продуктов.

Горячее питание предоставляется пассажирам в обязательном порядке при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов.

5.1.4 Перед взлетом, посадкой и в особых случаях пассажиры обязаны застегнуть привязные ремни, а бортпроводник обязан проконтролировать застегнутое положение и натяжение ремней у каждого пассажира.

5.1.5 Курение на борту воздушного судна категорически запрещено.

5.2 Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушного судна

5.2.1 Пассажиры имеют право:

- требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки;
- в случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность, обращаться к работникам Перевозчика с просьбой о принятии мер к их защите;
- пользоваться портативными электронными приборами на всех этапах полета в автономном режиме (авиарежиме).

5.2.2 Пассажиры обязаны:

- при оплате и/или оформлении перевозки на рейсы Перевозчика ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные в авиакомпании настоящие правила поведения, а также правила безопасности и правила перевозки ручной клади.
- безоговорочно выполнять требования работников наземных служб, уполномоченных представителей Перевозчика, командира воздушного судна и рекомендации других членов экипажа: в базовом аэропорту на линии регистрации и этапе посадки на борт воздушного судна, в пункте предполетного досмотра пассажиров и их ручной клади, на борту воздушного судна до взлета и во время полета, в аэропортах промежуточной посадки и конечного назначения.
- занять место, указанное в посадочном талоне. Пересадка на другое место осуществляется только после согласования с бортпроводником и получения разрешения командира воздушного судна.

- размещать в салоне воздушного судна ручную кладь на специально отведенных для этого местах и в соответствии с правилами перевозки ручной клади. Держать привязные ремни застегнутыми при включении табло «Застегните ремни» (рекомендуется держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета).
- соблюдать общественный порядок.
- выключать или переключать в автономный режим работы (авиарежим) электронные устройства по требованию членов экипажа на любом этапе полета.

5.2.3 Пассажирам запрещается:

- создавать ситуации, угрожающие безопасности полета, жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров и авиаперсонала, а также допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление, угрозу и тем более физическое насилие;
- во время полета употреблять алкогольные напитки;
- находиться в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность (статья 20.21 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях);
- курить на борту воздушного судна в течение всего полета, в том числе электронные сигареты;
- создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа;
- портить принадлежащее Перевозчику имущество и/или выносить его с борта воздушного судна;
- использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;
- вынимать из контейнера (клетки) животное, перевозимое в салоне.

6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ СПЕЦИАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ

6.1 Обслуживание беременных женщин

6.1.1 Беременные женщины не являются больными пассажирами. Перевозка беременных женщин осуществляется на общих условиях, если она выполняется не позже, чем за 4 недели до предполагаемого срока родов.

6.1.2 Беременным женщинам, сообщившим о том, что роды предполагаются в течение ближайших четырех недель, ожидаемых осложнениях, возможными родами двойни или других возможных патологиях необходимо представить письменное согласие врача на полет. Медицинское освидетельствование должно быть оформлено не ранее, чем за 7 дней до начала полета.

6.2 Обслуживание пассажиров с детьми

6.2.1 Дети в возрасте от двух до двенадцати лет на рейсах Перевозчика 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.

6.2.2 Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится бесплатно и без предоставления ребенку отдельного места с обязательным оформлением билета.

6.2.3 Если ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа. Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа с предоставлением им отдельных мест.

6.2.4 Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки из начального пункта отправления, указанного в договоре воздушной перевозки.

6.2.5 В случае добровольного или вынужденного изменения пассажиром, сопровождающим ребенка, условий договора воздушной перевозки пассажира после начала перевозки билет ребенка переоформляется по тарифу, соответствующему возрасту ребенка на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления.

6.2.6 При оформлении билета и во время процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка.

6.2.7 Процедура регистрации пассажира с ребенком осуществляется по общим правилам.

6.2.8 Перевозчик принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста и следующего (их) вместе с ним ребенка (детей) в возрасте до 12 лет.

6.2.9 Для обеспечения требований безопасности полета детям и пассажирам с детьми до 2-х лет запрещается предоставлять места возле аварийных выходов.

6.3 Перевозка носилочных больных

6.3.1 Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной Перевозчиком.

6.3.2 Перевозка пассажиров на носилках требует предварительного согласования с Перевозчиком. Запросы на перевозку носилочных больных принимаются не позднее, чем за 72 часа до вылета рейса. Запросы направляются в АО «КАП» через агента по продаже перевозок либо на электронный адрес отдела организации перевозок СУПДП АО «КАП» ptk.aero@gmail.com. Оформление билета осуществляется только после подтверждения услуги. Запросы рассматриваются индивидуально и подтверждаются при наличии достаточного количества свободных мест на рейсе, технической возможности установки носилок в воздушном судне.

6.3.3 Пассажир, перевозимый на носилках, допускается к перевозке только с сопровождающим.

6.3.4 Организация обслуживания носилочных больных производится через медицинские пункты аэропортов, доставка на борт воздушного судна и с воздушного судна в аэровокзал производится специальным транспортом отдельно от других пассажиров.

6.3.5 При перевозке взрослого больного пассажира на носилках на первое место предоставляется скидка в размере 50 процентов от нормального или специального тарифа, остальные места – по полному нормальному или специальному тарифу

6.3.6 При перевозке ребенка от 2 до 12 лет, нуждающемуся в транспортировке на носилках предоставляется скидка в размере 50 процентов от нормального или специального тарифа на каждое используемое место.

6.3.7 Для пассажира, перевозимого на носилках разрешается бесплатный провоз багажа в пределах установленной нормы на данном маршруте для одного пассажира.

6.4 Перевозка тяжелобольных пассажиров

6.4.1 Тяжелобольные пассажиры принимаются к перевозке только с сопровождающим лицом, обеспечивающим уход за больным в полете.

6.4.2 В целях организации перевозки тяжелобольного пассажира, подготовки необходимого оборудования и средств помощи, агентом по продаже, при бронировании перевозки больному пассажиру, направляется запрос в АО «КАП» на электронный адрес ptk.aero@gmail.com.

6.4.3 При выявлении во время обслуживания в аэропорту тяжелобольного пассажира Представитель Перевозчика должен организовать проверку отсутствия противопоказаний к перевозке через медицинские пункты аэропортов.

6.4.4 Больные пассажиры с заболеваниями, при которых воздушная перевозка противопоказана согласно медицинскому заключению, к перевозке не допускаются. В этом случае Представитель Перевозчика составляет «Акт об отказе в перевозке» с указанием причин отказа, заверяет своей подписью и ставит штамп. К Акту прикладывается копия медицинского заключения.

- 6.4.5 Тяжелобольной пассажир принимается к перевозке только при предъявлении подписанного врачом медицинского заключения, содержащего разрешение на перевозку воздушным транспортом и указание специальных требований к условиям перевозки таких пассажиров.
- 6.4.6 Регистрация больных пассажиров и сопровождающих их лиц, досмотр авиационной безопасности производится согласно технологии, принятой в аэропорту.

6.5 Перевозка пассажиров, перевозимых под охраной

- 6.5.1 Сотрудники правоохранительных органов должны заблаговременно направить в АО «КАП» письмо-заявку о предстоящей перевозке конвоируемых лиц.
- 6.5.2 Специальные подразделения по конвоированию не позже чем за сутки письменно предупреждают руководителя подразделения полиции и службу авиационной безопасности аэропорта вылета о дате и времени вылета конвоя, номере рейса, количестве конвоируемых, виде специального транспорта которым конвоируемые будут доставлены к воздушному судну.
- 6.5.3 Проезд специального транспорта на перрон для посадки(высадки) конвоируемых в(из) ВС осуществляется по разовым пропускам в сопровождении сотрудников службы авиационной безопасности.
- 6.5.4 Руководитель подразделения полиции в аэропорту принимает необходимые меры по усилению охраны общественного порядка и безопасности в месте нахождения конвоируемых до их посадки в ВС. Перед посадкой сотрудники авиационной безопасности производят осмотр ВС, где будут размещаться конвоируемые, а сотрудники линейного отдела полиции аэропорта совместно с личным составом конвоя осуществляют личный обыск конвоируемых в присутствии сотрудников авиационной безопасности аэропорта.
- 6.5.5 Для арестованных выделяются места в задней части пассажирского салона.
- 6.5.6 Информация о перевозке на рейсе арестованных и их конвоиров, а также местах их расположения доводится до командира воздушного судна и бортпроводника.
- 6.5.7 Посадка арестованных на борт воздушного судна и высадка с борта воздушного судна производится в первую очередь.
- 6.5.8 Во всех случаях конвоирование лиц, находящихся под охраной, на ВС осуществляется в наручниках (кроме женщин и несовершеннолетних).
- 6.5.9 Оружие и боеприпасы конвоя перевозятся на рейсах Перевозчика в соответствии с пунктом 8.13 настоящих правил.
- 6.5.10 Часовой в салоне ВС обязан нести наблюдение за конвоируемыми, не разрешать им подниматься со своих мест, разговаривать с пассажирами, принимать или передавать какие-либо предметы. Выдача питания конвоируемым производится с разрешения начальника конвоя без металлических принадлежностей и ножа.
- 6.5.11 Вывод конвоируемых в туалет осуществляется только по одному после тщательного осмотра туалета под охраной часового и начальника караула.
- 6.5.12 При задержках вылета в промежуточных аэропортах более чем на 1,5 часа конвоируемые под охраной конвоя переводятся с борта ВС в выделенное администрацией аэропорта помещение, изолированное от пассажиров.
- 6.5.13 При задержке вылета на ночь в промежуточном аэропорту конвоируемые должны быть вывезены из аэропорта силами и средствами органов МВД и конвоя.

6.6 Перевозка официальных лиц

- 6.6.1 Перечень граждан, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, утверждается федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации по согласованию с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.
- 6.6.2 Обслуживание официальных лиц в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансфера производится в специальных помещениях аэропорта — залах официальных лиц и делегаций (если такие имеются). Требования к проведению установленных формальностей при регистрации официальных лиц не отличаются от общепринятых.
- 6.6.3 Обслуживание официальных лиц в залах официальных делегаций осуществляется на основании заявок. Заявки подаются представителями государственных, общественных,

политических, религиозных и коммерческих организаций. За обслуживание в зале официальных делегаций пассажир обязан произвести оплату.

6.6.4 Официальные лица должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации пассажиров на рейс.

6.6.5 Доставка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, к воздушному судну, а также их ручной клади и зарегистрированного багажа производится в последнюю очередь отдельно от других пассажиров.

6.6.6 Высадка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, и выгрузка багажа в аэропорту назначения производятся в первую очередь.

6.7 Перевозка трансферных пассажиров

6.7.1 Перевозчик или его Агент при оформлении воздушной перевозки трансферному пассажиру обязаны:

- обеспечить бронирование перевозки трансферного пассажира на всех участках маршрута, позволяющее пассажиру своевременно прибыть в аэропорт трансфера для прохождения административных формальностей перед вылетом рейса;

- информировать пассажира о процедурах, которые он должен выполнить в аэропорту трансфера для его дальнейшей перевозки в пункт назначения;

6.7.2 Все технологические операции при регистрации трансферных пассажиров не отличаются от общепринятых.

6.7.3 Трансферные пассажиры регистрируются методом сквозной регистрации только при наличии подтвержденного бронирования на всех участках маршрута. Багаж оформляется до конечного пункта маршрута.

6.7.4 При оформлении багажа агент по регистрации обязан информировать пассажира о пункте, до которого оформлен багаж.

6.7.5 Сверхнормативный багаж трансферного пассажира оплачивается до конечного пункта.

6.7.6 Посадочные талоны распечатываются на все участки маршрута.

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

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

6.8.2 Регистрация билетов сотрудников указанного ведомства и оформление перевозимых ими отправлений (корреспонденции) осуществляется до начала регистрации пассажиров, а во время регистрации — вне очереди. Предполетный досмотр сотрудников ГФС, их ручной клади и багажа (за исключением мест с сопровождаемой корреспонденцией) производится вне очереди.

6.8.3 Сотрудникам ГФС при выполнении служебных обязанностей разрешается иметь при себе на борту ВС оружие. Службой авиационной безопасности аэропорта командир ВС через старшего бортпроводника информируется о местонахождении кресел, занимаемых вооруженными сотрудниками ГФС на борту ВС.

6.8.4 Сотрудник САБ аэропорта при проведении инструктажа информирует сотрудников ГФС о том, что при возникновении любых инцидентов на борту ВС им не следует вмешиваться, если об этом их не попросит командир ВС.

6.8.5 Перевозка отправлений (корреспонденции) Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации производится с размещением отправлений (корреспонденции) на пассажирских креслах (весом не более 80 кг на каждом кресле) рядом с сопровождающим их сотрудником или в удобном для наблюдения за ними месте и оплачивается в установленном порядке.

6.8.6 Посадка на борт воздушного судна сотрудников Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, перевозящих отправления (корреспонденцию), производится до начала общей посадки пассажиров.

6.8.7 Сотрудникам Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации разрешается оставаться на борту воздушного судна во время стоянки, а в

промежуточных пунктах посадки — около воздушного судна для проведения обмена отправлениями (корреспонденции).

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

7. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ И ДРУГИХ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕНИЯМИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ

7.1 Общие положения

7.1.1 Пассажир самостоятельно определяет возможность использования воздушного транспорта исходя из состояния своего здоровья.

7.1.2 Перевозчик не несет ответственность за ухудшение здоровья пассажира или другие наступившие во время перевозки, либо после нее последствия, вызванные возрастом, психическим или физическим состоянием пассажира.

7.1.3 Отказы в воздушной перевозке инвалидам и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности не допускаются за исключением случаев, когда это требуют соображения безопасности полетов, а именно:

а) в целях удовлетворения требованиям безопасности;

б) если размер воздушного судна или его двери не позволяют произвести погрузку или перевозку лица с инвалидностью.

7.1.4 В случаях отказа в воздушной перевозке, упомянутых в подпунктах (а) или (б) п.7.1.3 Перевозчик или уполномоченный агент должны приложить все усилия, чтобы предложить приемлемые альтернативные варианты, в том числе предложить воздушную перевозку пассажира с инвалидностью с сопровождающим для обеспечения необходимой помощи и соответствия требованиям безопасности.

7.1.5 Персонал Перевозчика или обслуживающей организации вправе потребовать от пассажиров с инвалидностью медицинское освидетельствование в случаях заболевания, когда ясно, что безопасность пассажиров с инвалидностью или других пассажиров может быть под угрозой.

7.1.6 Для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности медицинские препараты, складное кресло (коляска), костыли, перевозимые в салоне воздушного судна, перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

7.1.7 Обслуживающая организация обязана обеспечить в местах прибытия в аэропорт пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности установление кнопки вызова (оповещения). С получением вызова сотрудники обслуживающей организации обязаны прибыть к месту встречи пассажиров для оказания услуг, предусмотренных п 7.1.9, п.7.1.10 в период времени не превышающий 20 минут.

7.1.8 Услуги в аэропортах и на борту воздушного судна оказываются пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по запросу о потребности в услугах.

7.1.9 По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки в аэропорту обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;
- сопровождение и помощь при прохождении предполетного досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна;
- посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;
- высадка пассажира из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и

помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;

- персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;
- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала;
- предоставление кресел-колясок и(или) иных средств перемещения пассажиров по территории аэропорта;

7.1.10 По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности представленному непосредственно в аэропорту обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;
- предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;
- оказание помощи в выгуле собак-проводников.

7.1.11 На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности Перевозчиком оказываются следующие услуги:

- ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
- оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;
- предоставление во временное пользование складного кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна АН-26 не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу в услугах;
- помощь при передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием складного кресла-коляски на ВС АН-26 пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

7.1.12 Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании авиабилета обязаны сообщить Перевозчику или агенту по продаже об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения, которые они планируют перевозить на борту воздушного судна.

7.1.13 Если пассажир с ограниченными физическими возможностями следует трансфером, то его перевозка должна быть подтверждена по всему маршруту.

7.1.14 Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и использование технических средств и оборудования должно осуществляться специально подготовленным авиационным персоналом в соответствии с требованиями, установленными уполномоченным органом в области гражданской авиации.

7.1.15 Регистрация на рейс пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется вне очереди.

7.1.16 По прибытии в зону обслуживания сотрудник обслуживающей организации пересаживает пассажира в инвалидное кресло, представленное обслуживающей организацией, для перемещения по привокзальной и терминальной площадям, а инвалидную коляску, оформленную как зарегистрированный багаж, доставляет в комплектовочное помещение для последующей транспортировки и размещения на борту воздушного судна.

7.1.17 Если специальные потребности пассажира не были указаны при бронировании или покупке билета, а пассажир идентифицируется как пассажир с ограничениями жизнедеятельности, необходимо предпринять все необходимые меры, чтобы обслужить данного

пассажира в соответствии с его потребностями, а также уточнить у пассажира всю необходимую информацию и внести корректные коды (SSR) в автоматизированную систему регистрации для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета (трансфера).

7.1.18 Запрещается выделять пассажирам с ограничениями жизнедеятельности места возле аварийных выходов.

7.1.19 После регистрации на рейс сотрудник обслуживающей организации сопровождает пассажиров в зону предполетного досмотра для прохождения контроля, после чего доставляет пассажиров в зону ожидания посадки к соответствующему выходу не позднее времени начала посадки по технологическому графику обслуживания воздушных судов.

7.1.20 Доставка на борт воздушного судна производится специальным транспортом или с помощью перронного автобуса, помощь при посадке/высадке таким пассажирам оказывает персонал обслуживающей организации.

7.1.21 Посадка инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и сопровождающих их лиц на борт воздушного судна осуществляется в первую очередь, высадка с борта воздушного судна осуществляется после высадки всех пассажиров.

7.1.22 Сотрудники обслуживающей организации осуществляют размещение пассажиров на борту воздушного судна в сопровождении бортпроводника на пассажирские места, указанные в посадочном талоне.

7.1.23 При посадке следует уделить особое внимание загрузке инвалидных кресел и источников питания к ним, чтобы убедиться, что они загружены и надежно закреплены. Багаж пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту отправления должен загружаться таким образом, чтобы в аэропорту назначения была обеспечена возможность первоочередной выгрузки из воздушного судна.

7.1.24 По прилету сотрудник обслуживающей организации сопровождает инвалидов и больных пассажиров от воздушного судна в аэровокзал и помогает получить багаж. Если пассажир сдал инвалидную коляску в качестве зарегистрированного багажа, сотрудник обслуживающей организации получает багаж пассажира, распаковывает коляску, приводит в рабочее положение, пересаживает пассажира в его инвалидную коляску и сопровождает его до автотранспорта на привокзальной площади и осуществляет помощь в посадке в автотранспорт и погрузке его багажа.

7.1.25 При утере багажа пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник обслуживающей организации доставляет пассажира к стойке розыска багажа, где пассажиром оформляются документы на непополненный (поврежденный или с утратой части содержимого) багаж в установленном порядке.

7.2 Обслуживание пассажиров, использующие инвалидные кресла-коляски

7.2.1 Пассажиры на инвалидных креслах всех категорий могут перевозиться как с сопровождающими лицами, так и без сопровождения.

7.2.2 Регистрация на рейс осуществляется вне очереди.

7.2.3 Агент по регистрации уточняет у пассажира какого рода помощь ему необходимо оказать, проверяет наличие специальных кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета (трансфера) в автоматизированной системе регистрации. В случае отсутствия кода Представитель Перевозчика должен добавить соответствующий код для корректного формирования телеграммы PSM и списка PII.

7.2.4 Агент по регистрации предлагает пассажиру места в салоне воздушного судна с учетом спецификации воздушного судна и соблюдения требований безопасности полетов. Не допускается выделение мест у аварийных выходов. Сопровождающих пассажиров необходимо рассадить рядом с пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

7.2.5 При регистрации необходимо запросить у пассажира, желает ли он использовать свое инвалидное кресло до выхода на посадку. Если пассажир не желает, то кресло-коляска оформляется в качестве зарегистрированного багажа.

7.2.6 Пассажирам, намеревающимся зарегистрировать личные кресла-коляски, будет представлена возможность выбора – воспользоваться своими или принадлежащим Перевозчику или обслуживающей организации.

7.2.7 Если кресло-коляску невозможно взвесить, вес кресла и батареи можно использовать со слов пассажира.

7.3 Обслуживание пассажиров с ограничениями слуха

7.3.1 Пассажиры с ограничениями слуха могут перевозиться с сопровождающим, без сопровождающего, либо в сопровождении собаки-проводника.

7.3.2 На регистрации места выделяются возле окна, за исключением рядов возле аварийного выхода.

7.3.3 Если пассажир с ограничением слуха перевозится в сопровождении собаки проводника, места в салоне воздушного судна предоставляются у прохода в последних рядах. Собака-проводник привязывается к ножке кресла.

7.3.4 Собака-проводник, сопровождающая пассажира с ограничением слуха, перевозится в наморднике, на поводке, бесплатно сверхустановленной нормы бесплатного провоза багажа.

7.3.5 На собаку-проводника должны быть предоставлены документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

7.4 Обслуживание пассажиров с ограничениями зрения

7.4.1 Пассажиры с ограничениями зрения могут перевозиться с сопровождающим, без сопровождающего, либо в сопровождении собаки-проводника.

7.4.2 Если пассажир с ограничениями зрения перевозится в сопровождении собаки проводника, места в салоне воздушного судна предоставляются у прохода в последних рядах. Собака-проводник привязывается к ножке кресла.

7.4.3 Собака-проводник, сопровождающая пассажира с ограничениями зрения, перевозится в наморднике, на поводке, бесплатно сверхустановленной нормы бесплатного провоза багажа.

7.4.4 На собаку-проводника должны быть предоставлены документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

7.5 Особенности перевозки пассажиров с кислородными баллонами или портативными концентраторами

7.5.1 Если пассажиру необходимо использование на борту кислорода в медицинских целях, допускается перевозка небольших баллонов с газообразным кислородом весом брутто не более 5 кг каждого баллона. Во всех остальных случаях кислородные баллоны оформляются и перевозятся воздушным транспортом как опасный груз.

7.5.2 Перевозка кислородных баллонов должна быть предварительно согласована с Перевозчиком. Запросы направляются в АО «КАП» через агента по продаже перевозок либо на электронный адрес отдела организации перевозок СУПДП АО «КАП» ptk.aero@gmail.com.

7.5.3 Для перевозки баллонов с газообразным кислородом или воздухом в салоне воздушного судна, необходимых исключительно для обеспечения жизнедеятельности больных, сопровождаемых медицинским персоналом, должны быть выполнены следующие требования:

- а) баллоны должны иметь сертификат о прохождении проверки на заводе изготовителе с указанием срока действия сертификата и номерами баллонов.
- б) номер на баллоне должен соответствовать записи в сертификате.
- в) баллон должен быть соответственно упакован во избежание его произвольного перемещения в салоне ВС.
- д) тара должна иметь соответствующую маркировку опасности: «Невоспламеняющийся газ, класс опасности 2.2».

7.5.4 Если запрос пассажиром заблаговременно не направлялся, Представитель Перевозчика при регистрации согласовывает возможность перевозки кислородного баллона при условии выполнения требований данного пункта.

7.5.5 Не допускается выделение мест в воздушном судне у аварийных выходов пассажирам, которым необходимо во время полета использовать кислородные баллоны или портативные кислородные концентраторы.

7.6 Размещение на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

7.6.1 Сотрудники на стойке регистрации в аэропорту должны быть осведомлены, о местах, выделяемых для пассажиров с инвалидностью и не занимать их до минимального времени регистрации на рейс. Кабинному экипажу рекомендуется перераспределить места на борту, если место занимает пассажир, не являющийся инвалидом.

7.6.2 Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и их сопровождающим следует выделять места рядом, соответствующие их потребностям, при условии соблюдения требований безопасности полетов.

7.6.3 Предоставленные места данной категории пассажиров не должны препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам, должны быть удобны для посадки и высадки пассажиров, а также удобны для самого пассажира.

7.6.4 Слепым или глухим пассажирам, сопровождаемым собакой-поводырем, отводятся места, около которых достаточно пространства для размещения собаки, недалеко от запасного выхода, но так чтобы не препятствовать свободному доступу к нему: в Як-40, Ан-26, Ми-8 – передняя часть салона, Л-410, Ан-28 – задняя часть салона. Животное следует размещать таким образом, чтобы оно могло выполнять свои функции и при это соблюдались правила безопасности полета.

7.6.5 При определении требуемого напольного пространства для животного следует учитывать следующее:

- служебное животное не должно значительное время находиться в зажатом положении, должно быть достаточно свободного места для того, чтобы менять положение своего тела, особенно на рейсах большой протяженности;
- инвалид должен иметь достаточно места для того, чтобы он мог свободно разместить свои ноги и чтобы служебное животное при этом не лежало на ногах пассажира;
- выделенное для инвалида и служебного животного место должно иметь как можно меньше препятствий под сиденьем для того, чтобы уменьшить опасность нанесения вреда животному или случайного повреждения оборудования.

7.6.6 Пассажиры с трудностями при движении должны размещаться таким образом, чтобы они не препятствовали в случае необходимой быстрой эвакуации из воздушного судна.

7.6.7 Если костыли, трости и другие вспомогательные приспособления для передвижения хранятся в специальном отведенном месте пассажирского салона, то места для пользующихся этим приспособлениями отводятся в непосредственной близости, чтобы в случае необходимости до них можно было быстро и легко добраться.

7.6.8 Пассажиры с негнушимися ногами, со сломанными ногами в гипсе, парализованные и т.п. должны размещаться в креслах, обеспечивающих возможно большее пространство для их комфорта, или максимум возможного места для приспособлений, поддерживающих ногу, с таким расчетом, чтобы причинять минимум неудобств пассажирам, сидящим в смежных креслах.

7.6.9 Конечности в гипсовых повязках ни в коем случае не должны мешать свободному перемещению по проходу и доступу к запасным выходам.

7.6.10 Пассажиры, у которых недуг поразил одну сторону тела (полупарализованные, с искусственными конечностями, рука или нога в гипсе, шине или с подпоркой и т.д.) должны быть размещены таким образом, чтобы к проходу была обращена не поврежденная сторона, что в случае необходимости поможет их мобильности.

7.6.11 После того, как места выделены, инвалидов не следует пересаживать с наиболее удобных мест, если этого не требует соображения безопасности полетов. В случае замены воздушного судна пассажирам следует выделять соответствующие места.

7.6.12 Для пассажиров, испытывающих трудности при передвижении, а также пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно в ВС Ан-26 места выделяются в передней части салона, в ВС Як-40 – в задней части салона.

7.6.13 После того, как места выделены, инвалидов не следует пересаживать с наиболее удобных мест, если этого не требует соображения безопасности полетов. В случае замены воздушного судна пассажирам следует выделять соответствующие места.

7.7 Обслуживание на борту ВС

7.7.1 На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности Перевозчиком оказываются следующие услуги:

- ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
Перед взлетом необходимо индивидуально проинструктировать о мерах безопасности, о процедурах при аварийных ситуациях и о плане воздушного судна в такой форме, которая отвечает потребностям пассажира. Индивидуальные инструктажи о мерах безопасности следует проводить с максимальной тактичностью. Ответственность за индивидуальный инструктаж лежит на бортпроводнике, либо втором пилоте.
- оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;
- предоставление во временное пользование складного кресла-коляски для передвижения на борту ВС АН-26 неспособным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу в услугах;
- помощь при передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием складного кресла-коляски на ВС АН-26, пассажирам, неспособным передвигаться самостоятельно.

7.7.2 Персонал Перевозчика на борту воздушного судна предоставляет необходимую помощь пассажирам, которые нуждаются в помощи: например, закрепить / отстегнуть ремень безопасности или захватить кислородную маску, выбрать места, которые минимизируют неудобства для них и максимизируют возможности для экипажа салона оказать помощь при условии, что эти места не мешают экипажу выполнять требования безопасности, не препятствуют доступу к аварийно-спасательному оборудованию и не препятствуют эвакуации из самолета.

7.7.3 От Перевозчика не требуется оказывать услуги по личному уходу за пассажирами из числа инвалидов (помощь в принятии пищи, пользование туалетом, оказание медицинских услуг).

7.7.4 Если пассажир не способен использовать туалет без посторонней помощи, пассажиру рекомендуется следовать с сопровождающим, а также иметь при себе средства личной гигиены. Кабинный экипаж оказывает помощь пассажирам в перемещении по салону воздушного судна до туалета. Для удобства пассажиров места в салоне воздушного судна выделяются ближе к туалету: в АН-26 – в передней части салона (места 1Б, 1В, 1Г), в ЯК-40 – в задней части салона (места 8А-8Г). Для перемещения пассажира до туалета в ВС АН26 (ЯК40) предоставляется складное кресло-коляска по запросу в услугах.

8. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА

8.1 Общие требования.

8.1.1 Багаж – это личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки пассажиров и багажа.

8.1.2 Багаж зарегистрированный – это багаж пассажиров, принятый к перевозке под ответственность Перевозчика и на который выдана багажная квитанция и багажная бирка.

8.1.3 Ручная кладь – вещи, перевозимые пассажиром в салоне воздушного судна под свою ответственность, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

8.1.4 В целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов в багаже не должны перевозиться предметы и вещества, запрещенные к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

8.1.5 Ручная кладь весом не более 5кг и максимальными размерами не более 45x35x15см размещается у пассажирского кресла (под креслом), на руках у пассажира.

8.1.6 Остальные вещи размещаются в специальном отведенном месте салона воздушного судна.

8.1.7 В аэропортах местных воздушных линий (посадочных площадках) багаж пассажиров принимается к перевозке в качестве ручной клади.

8.2 Норма бесплатного провоза багажа.

8.2.1 Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Норма бесплатного провоза багажа, устанавливается Перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна:

- для типа ВС Л-410 - 10 кг;
- для типа ВС АН-28 - 10 кг,
- для типа ВС МИ-8 - 20 кг;
- для типа ВС ЯК-40 - 20 кг;
- для типа ВС АН-26 - 20 кг.

8.2.2 Перевозчик, его Агент, а также обслуживающая организация при регистрации обязаны информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или вещей, подлежащих обязательной оплате.

8.2.3 Норма перевозки багажа пассажира на рейсах Перевозчика установлена в килограммах.

8.2.4 Норма бесплатного провоза багажа не распространяется на:

- вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см по сумме трех измерений (суммарный размер трех измерений каждого из предметов багажа) – негабаритный багаж;
- вещи пассажира независимо от их наименования и назначения массой одного места более 30 кг - тяжеловесный багаж;
- комнатных животных (птиц), служебных собак, за исключением собак-проводников, сопровождающих пассажиров с ограничениями зрения и слуха.

8.2.5 Перевозка вышеуказанного багажа оплачивается исходя из его фактической массы по опубликованным тарифам, независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади.

8.2.6 Багаж, превышающий установленную норму бесплатного провоза, принимается к перевозке при условии предварительного согласования с Перевозчиком при бронировании авиабилета и наличия свободного тоннажа на воздушном судне.

8.2.7 По просьбе пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (пункт) остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), Перевозчик обязан объединить сумму норм бесплатного провоза багажа по весу каждого из пассажиров. Багаж подлежит оформлению на каждого пассажира индивидуально.

8.2.8 При замене типа воздушного судна Перевозчиком, норма бесплатного провоза багажа применяется по договору воздушной перевозки, т.е. по норме, указанной в авиабилете.

8.3 Ручная кладь

8.3.1 В качестве ручной клади сверх нормы, установленной Перевозчиком и без взимания дополнительной платы, пассажир имеет право провозить следующие вещи:

- рюкзак, вес которого не должен превышать 5 кг и габариты которого не должны превышать в сумме трех измерений 75 см (и габариты которого установлены правилами перевозчика), или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
- букет цветов;

- верхнюю одежду;
- детское питание для ребенка на время полета;
- костюм в портпледе;
- устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами перевозчика (55x40x20), и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, вес и габариты которых установлены правилами перевозчика. (3кг и габариты в сумме трех измерений не более 75 см)

8.3.2 Норма бесплатного провоза ручной клади на рейсах Перевозчика составляет пять килограммов на одного пассажира.

8.4 Предметы и вещества, перевозка которых в зарегистрированном багаже или ручной клади запрещена или ограничена

8.4.1 В целях обеспечения безопасности полетов не принимаются к перевозке в качестве багажа, ручной клади:

- a) предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Российской Федерации и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Российской Федерации;
- b) Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы ими начиненные (пороха всякие, в любой упаковке и в любом количестве, патроны боевые, патроны к газовому оружию, капсюли (пистоны) охотничьи, тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества);
- c) пиротехнические средства (сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные);
- d) сжатые и сжиженные газы (газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы, газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого воздействия и т.д.);
- e) 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);
- f) окисляющие вещества и органические перекиси (нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25 % спирта; нитроцеллюлоза сухая или влажная менее 30% растворителя или 20% воды и т.д.);
- g) токсичные вещества;
- h) радиоактивные материалы; едкие и корродирующие вещества (сильные неорганические кислоты (соляная, серная, азотная и другие); фтористоводородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и корродирующие вещества);
- i) ядовитые и отравляющие вещества (любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару; бруцин; никотин; стрихнин тетрагидрофуруриловый спирт; антифриз; тормозная жидкость; этиленгликоль; ртуть; все соли синильной кислоты и цианистые препараты; циклон; цианплав,

мышьяковистый ангидрид и т.д.;

- j) 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;
- k) оружие (пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством РФ).

8.4.2 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве в качестве зарегистрированного багажа пассажира

- a) арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающими клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- b) хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- c) 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;
- d) жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;
- e) 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.
- f) двигатели внутреннего сгорания или двигатели на топливных элементах – должны отвечать требованиям специального положения А70 ТИ ИКАО;
- g) термометр медицинский, содержащий ртуть – один на пассажира, если он находится в защитном футляре.

8.4.3 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве в ручной клади или вещах, находящихся при пассажирах

- a) термометр медицинский, не содержащий ртуть;
- b) барометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя (перевозится представителем правительственного бюро погоды или аналогичного официального органа);
- c) сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2,5 кг на пассажира;
- d) 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;
- e) топливные элементы, используемые для питания переносных электронных устройств (например, камера, сотовые телефоны, портативные компьютеры и видеокамеры) и запасные кассеты топливных элементов – в соответствии с требованиями ТИ ИКАО;
- f) одноразовые зажигалки – одна на пассажира;
- g) 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;
- h) жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию и доступ 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.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

Исключение: лекарства, детское питание, специальные диабетические потребности.

8.4.4 Изделия и вещества, которые могут перевозиться с разрешения Перевозчика:

- a) небольшие баллоны (весом до 5 кг) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей;

- b) выделяющее тепло элемент (т.е. оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари высокой интенсивности, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться в багаже и в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке;
- c) рюкзак со спасательным снаряжением, содержащий баллон со сжатым газом категории 2.2 ТИ ИКАО – не более одного рюкзака на одного пассажира. Может содержать пиротехнический спусковой механизм, в котором должно находиться не более 200 мг нетто взрывчатого вещества категории 1.4S;
- d) не более четырех небольших баллончиков с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 ТИ ИКАО (объем каждого баллончика не должен превышать 50 мл), вставленных в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания и не более двух запасных зарядов к нему;
- e) только в зарегистрированном багаже – устройства обеспечения безопасности, такие как атташе-кейсы, ящики и сумки для хранения наличности и т.д., содержащие опасные грузы как часть данного оборудования, например, литиевые батареи или пиротехнический материал, в соответствии с требованиями ТИ ИКАО;
- f) инвалидное кресло-коляска для перевозки больных или другие, приводимые в действие проливающимися жидкостными батареями подвижные средства, перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-коляске или подвижному средству. В случаях, когда конструкция средства передвижения специально предусматривает снятие батареи пользователем (например, складная конструкция), батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах, при этом батарея должна быть защищена от короткого замыкания;
- g) инвалидное кресло-коляска для перевозки больных или другие приводимые в действие батареями проливающегося типа подвижные средства, перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от короткого замыкания и батарея надежно прикреплена к креслу-коляске или подвижному средству. В случае снятия батареи с кресла-коляски, она должна быть защищена от коротких замыканий, перевозиться в прочных жестких упаковочных комплектах, исключающих утечку и не пропускающих жидкость батареи, обложена абсорбирующим материалом в количестве, достаточном для поглощения всей содержащейся в ней жидкости. Рекомендуется на батареи данного типа устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие проливание;
- h) инвалидное кресло-коляска для перевозки больных или другие приводимые в действия батареей подвижные средства, снабженные ионно-литиевыми батареями, принимается к перевозке в зарегистрированном багаже. Если конструкция инвалидного кресла специально предусматривает снятие батареи(й) пользователем (например, складная конструкция), батарею(и) необходимо снять и перевозить в пассажирской кабине, при этом клеммы должны быть защищены от коротких замыканий, а сама батарея должна быть защищена от повреждений (например, посредством ее размещения в защитном пакете) и размещена под впереди стоящим креслом.

8.5 Перевозка ионно-литиевых, литий-металлических батарей и устройств, содержащих такие батареи

8.5.1 Портативные электронные устройства (часы, счетные машины, камеры, сотовые телефоны, портативные компьютеры, видеокамеры и т.д.), содержащие литий-металлические или ионно-литиевые элементы, или батареи, в том случае, когда они перевозятся пассажирами или экипажем для личного пользования должны перевозиться в качестве ручной клади. Если такие устройства перевозятся в зарегистрированном багаже, должны быть приняты меры, предотвращающие их самопроизвольное приведение в действие.

8.5.2 Пассажирам и членам экипажа запрещается сдавать в багаж электронные сигареты, портативные курительные устройства, приводимые в действие батареями (например, электронные тонкие сигары, электронные сигары, электронные трубки, персональные

испарители, электронные системы подачи никотина), а также зарядные устройства для них. Данные устройства и/или батареи можно перевозить только в ручной клади, они не должны заряжаться на борту воздушного судна, пассажиры и члены экипажа должны принять меры по предотвращении их случайной активации.

8.5.3 Портативные медицинские электронные устройства (автоматические внешние дефибрилляторы (AED), ингаляторы, устройства, поддерживающие положительное непрерывное давление в дыхательных путях, содержащие литий-металлические или ионно-литиевые элементы, или батареи должны перевозиться в качестве ручной клади.

8.5.4 Запасные батареи для портативных электронных устройств, содержащие литий – металлические или ионно-литиевые элементы, предназначение которых заключается в обеспечении питания другого устройства, перевозятся только в ручной клади.

8.5.5 С разрешения Перевозчика ионно-литиевые батареи, удельная мощность которых в ватт-часах составляет 100 Втч, но не превышает 160 Втч, могут перевозиться в качестве запасных батарей в ручной клади или оборудовании, находящемся либо в зарегистрированном багаже, либо в ручной клади. К перевозке допускаются не более двух индивидуально защищенных запасных батарей на пассажира. Разрешение оформляется официальным письмом в адрес обслуживающей компании.

8.5.6 Малогабаритные средства для личного передвижения, работающие на литиевых батареях, такие как моноколеса, сегвеи (мини-сегвеи), хOVERборды, гироскутеры могут перевозиться в качестве зарегистрированного багажа или ручной клади при условии соответствия требованиям пункта 7 и соответствия требованиям, предъявляемым к зарегистрированному багажу и ручной клади, в том числе по упаковке, габаритам, весу.

8.5.7 При принятии к перевозке оборудования, содержащего литиевые батареи, сотрудники обслуживающей организации должны убедиться, что:

- оборудование должным образом защищено от самопроизвольного включения/активации (находится в заводской упаковке или выключатель on/off должным образом защищен);
- емкость батареи в Ватт-часах не превышает разрешенную. Если батарея не содержит маркировки емкости, или персонал не способен распознать указание емкости на батарее или в пользовательской документации, такое оборудование не допускается к перевозке;
- емкость в Ватт-часах может быть получена умножением напряжения в Вольтах (V) на электрическую емкость в ампер часах (Ah). В тех случаях, когда емкость показана в мили ампер-часах (mAh) разделите значение в миллиампер часах на 1000 для того, чтобы получить значение в ампер часах.

8.6 Оформление багажа и ручной клади при регистрации:

8.6.1 При регистрации пассажира агент по регистрации должен определить возможность и условия перевозки предъявляемых пассажиром вещей в качестве багажа, исходя из количества вещей, их наименования и назначения, габаритных размеров, упаковки и т.п.

8.6.2 К перевозке в качестве зарегистрированного багажа принимаются только багаж, упаковка которого исправна и обеспечивает сохранность содержимого при перевозке и погрузочно-разгрузочных операциях.

8.6.3 Багаж, который не упакован надлежащим образом, легко может быть поврежден или похищен к перевозке в качестве зарегистрированного багажа не принимается.

8.6.4 Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 50 килограммов, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

8.6.5 Сверхнормативный, тяжеловесный и негабаритный багаж принимается к перевозке только при условии предварительного бронирования провозной емкости. В противном случае, такой багаж может быть принят к перевозке только по согласованию с Представителем Перевозчика при условии наличия свободных провозных емкостей на всех участках маршрута.

8.6.6 Сверхнормативный багаж и багаж, на который не распространяется норма бесплатного провоза багажа, принимаются к перевозке только после оплаты пассажиром перевозки такого багажа. При наличии сверхнормативного багажа или багажа, перевозка которого подлежит

обязательной оплате, агент по регистрации направляет пассажира в кассу для оплаты. Посадочный талон не выдается пассажиру на руки до тех пор, пока пассажир не произведет оплату багажа и не предъявит агенту по регистрации полетный купон квитанции оплаты сверхнормативного багажа или ордера разных сборов (МСО) для проверки.

8.6.7 Каждое место зарегистрированного багажа должно быть маркировано номерной багажной биркой с обязательным указанием аэропорта назначения, номера рейса, даты вылета фамилии пассажира, веса места багажа. Отрывной талон багажной бирки выдается пассажиру и служит для идентификации багажа при получении в аэропорту назначения.

8.6.8 Каждое место багажа, перевозимое в качестве ручной клади должно быть маркировано безномерной биркой «Ручная кладь» с указанием даты вылета, веса места.

8.6.9 Информация о количестве мест, весе багажа и ручной клади, принятых к перевозке, вносится в автоматизированную систему регистрации или в ведомость регистрации пассажиров и багажа (пассажирский манифест) при ручной регистрации. В случае, если перевозка оформлена на бумажном билете делается запись в багажной квитанции бумажного билета о количестве мест, весе багажа и ручной клади.

8.6.10 Багаж трансферных пассажиров должен быть оформлен до конечного пункта следования.

8.6.11 Перевозчик имеет право проверить массу ручной клади, перевозимой пассажиром, в аэропорту вылета и (или) в аэропорту назначения. В случае выявления у пассажиров на стойках контроля посадки или при посадке в воздушное судно багажа, вес которого превышает норму бесплатного провоза багажа, пассажир направляется в кассу для оплаты провоза сверхнормативного багажа. В сводно-загрузочную ведомость вносятся необходимые изменения по весу багажа.

8.6.12 Перевозка багажа пассажиров, неявившихся на посадку, категорически запрещается.

8.7 Платный (сверхнормативный), тяжеловесный и негабаритный багаж

8.7.1 Пассажир при бронировании места на воздушном судне обязан с Перевозчиком согласовать перевозку сверхнормативного, тяжеловесного или негабаритного багажа.

8.7.2 Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному Перевозчиком тарифу, действующему на момент оплаты.

8.7.3 Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры отсеков воздушного судна позволяют производить ее погрузку (выгрузку) в (из) воздушного судна и разместить на борту воздушного судна.

8.7.4 Перевозчик имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа.

8.7.5 Если пассажир предъявил к перевозке багаж больше, чем было предварительно согласовано с Перевозчиком и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и его оплаты пассажиром.

8.7.6 Если в пункте отправления пассажир предъявил к перевозке багаж по весу меньше, чем было предварительно забронировано и оплачено, то разница в оплате между заявленной и фактической массой подлежит возврату.

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

8.7.8 В случае увеличения пассажиром в пути следования веса перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса или габариты которого превышают установленную норму бесплатного провоза багажа ранее оплаченной перевозки.

8.7.9 В случае уменьшения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, никаких перерасчетов по ранее произведенной оплате за багаж Перевозчиком не производится.

8.8 Перевозка багажа на отдельном пассажирском кресле.

8.8.1 С согласия Перевозчика в салоне воздушного судна на отдельном пассажирском кресле (креслах) может перевозиться багаж пассажира, требующий особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий его обработки (хрупкие и бьющиеся предметы, кино- и фотоаппаратура, теле- и видеоаппаратура, бытовая оргтехника, музыкальные инструменты, электронные и оптические приборы и т.п.).

8.8.2 Пассажир должен предварительно забронировать и оплатить перевозку багажа на отдельном пассажирском кресле по тарифу взрослого пассажира.

8.8.3 На регистрации агент по регистрации проверяет у пассажира наличие отдельного билета на перевозку багажа в салоне воздушного судна на отдельном кресле и взвешивает багаж.

8.8.4 Вес багажа не должен превышать 80 кг, а его размеры должны позволить поместить его на отдельном пассажирском кресле и обеспечить фиксацию привязными ремнями. Если габариты багажа превышают заявленные при бронировании и указанные в системе регистрации, то решение о приеме такого багажа к перевозке принимает Представитель Перевозчика.

8.8.5 Пассажиру, перевозящему багаж на отдельном кресле, должны быть предоставлены места в конце салона таким образом, чтобы багаж располагался на месте возле окна рядом с сопровождающим пассажиром.

8.8.6 Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, его подъем, размещение в салоне воздушного судна, снятие с борта воздушного судна и доставка от воздушного судна производятся пассажиром, перевозящим данный багаж.

8.9 Оформление инвалидного кресла-коляски

8.9.1 Инвалидное кресло-коляска при следовании пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозится бесплатно. Пассажирам должна быть обеспечена возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске до выхода на посадку.

8.9.2 Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, оформляется зарегистрированным багажом при регистрации на рейс.

8.9.3 Источники питания должны быть отсоединены или безопасным образом прикреплены к креслу, клеммы предварительно отсоединены и изолированы с целью предотвращения короткого замыкания.

8.9.4 Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажиром самостоятельно, либо по запросу о потребности в услугах, обслуживающей организацией.

8.9.5 Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны при себе иметь набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО.

8.9.6 Протекающие источники питания перевозятся только в вертикальном положении.

8.9.7 Командир воздушного судна должен быть информирован обслуживающей организацией о размещении на борту воздушного судна инвалидных кресел и батарей путем оформления NOTOC.

8.9.8 В случае если погрузка источников питания, установка и разгрузка не может быть произведена в вертикальном положении, протекающие батареи перевозятся отдельно в жесткой внешней упаковке следующим образом:

8.9.9 Внешняя упаковка должна быть водонепроницаемой, устойчивой к жидкости батареи и обеспечивать безопасность в грузовом отделении посредством соответствующих средств, таких как скрепляющие ремни, скобы и держатели. Батареи должны быть защищены от коротких замыканий, упаковываются только в вертикальном положении и оснащены специальными всасывающими средствами, необходимыми для заправки жидкости в батареи.

8.9.10 На внешнюю упаковку наносится соответствующая маркировка, делаются пометки «Батарея, жидкость, едкое вещество». Рекомендуются, чтобы протекающие батареи были снабжены с задней стороны пробками с отметкой «жидкое» или «не жидкое сопротивление».

8.10 Перевозка багажа с объявленной ценностью

8.10.1 По желанию пассажира багаж может быть принят к перевозке с объявленной ценностью.

8.10.2 Для объявления ценности багажа пассажиру необходимо обратиться в кассу Перевозчика или уполномоченного агента.

8.10.3 При объявлении ценности багажа пассажир обязан оплатить сбор в размере 10 % от суммы объявленной ценности. Оплата сбора удостоверяется квитанцией оплаты сверхнормативного

багажа или МСО.

8.10.4 При объявлении ценности 1 места багажа свыше 20000 рублей, пассажир обязан предоставить документы (чеки, квитанции), подтверждающие стоимость багажа.

8.10.5 При принятии багажа с объявленной ценностью агент по регистрации должен проверить:

- состояние упаковки; упаковка должна обеспечивать сохранность багажа во время погрузки/выгрузки и во время полета;
- если сумма объявленной ценности багажа свыше 20000 рублей, наличие документов, подтверждающих стоимость багажа. Наименование в чеке должно соответствовать содержимому багажа;
- наличие квитанции на оплату сбора и правильность произведенной оплаты.

8.11 Перевозка комнатных животных и птиц.

8.11.1 В качестве багажа могут перевозиться комнатные животные (птицы) и служебные собаки.

8.11.2 Комнатные животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика.

8.11.3 Не принимаются к перевозке в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади крупный домашний скот, дикие, хищные, подопытные животные, пресмыкающиеся, грызуны, насекомые, пчелы и рыбопосадочный материал.

8.11.4 Пассажир обязан предварительно согласовать с Перевозчиком перевозку животных (птиц), служебных собак.

Используемые коды SSR:

PETC – перевозка животного в салоне воздушного судна;

SVAN – перевозка собаки-проводника в салоне воздушного судна, сопровождающей пассажира с ограничениями слуха или зрения.

8.11.5 При перевозке животных (птиц) и служебных собак на регистрации пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации (действующие документы (сертификаты) о здоровье животного (птицы), служебных собак, выданные компетентными органами в области ветеринарии).

8.11.6 Комнатные животные (птицы) и служебные собаки, за исключением случаев, когда служебные собаки перевозятся в салоне воздушного судна, должны быть помещены в крепкий контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью.

8.11.7 В один контейнер (клетку) могут быть помещены не более двух взрослых животных, если вес каждого не превышает 14 кг, и они уживаются вместе. При этом в один контейнер может быть помещено не более трех животных одного приплода не старше 6 месяцев.

8.11.8 К перевозке в салоне воздушного судна принимаются животные при условии, что вес животного с контейнером (клеткой) не превышает 8 кг, габаритные размеры контейнера (клетки) в сумме трех измерений не превышают 115 см, и животное перевозится взрослым пассажиром.

8.11.9 На одном воздушном судне может быть перевезено не более двух животных неантагонистических видов.

8.11.10 Вес комнатного животного (птицы) и служебной собаки, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы) и служебной собаки, не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным Перевозчиком.

8.11.11 При регистрации в автоматизированной системе агент по регистрации проверяет наличие специального кода. В случае отсутствия, внести код специального обслуживания в систему.

8.11.12 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.

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

8.11.14 Собаки-проводники, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, при наличии соответствующей дрессировки, что удостоверяется сертификатом, при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она привязывается к креслу у ног владельца. Пассажирам, лишенным зрения, сопровождаемым собакой - поводырем, предоставляются места в конце салона ВС.

8.11.15 Прием к перевозке животных и птиц, служебных собак производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них. Перевозчик не несет ответственности за какие-либо убытки, болезнь или смерть животных и птиц, служебных собак, а также за вред, причиненный третьим лицам, такими животными и птицами, служебными собаками, а также не несет ответственности перед таким пассажиром.

8.11.16 Пассажир обязан соблюдать все требования Перевозчика, и обязан возместить Перевозчику все убытки и дополнительные расходы в случае причинения животным (птицей), служебной собакой вреда воздушному судну, багажу других пассажиров, здоровью и жизни других пассажиров.

8.11.17 Размещение животных в багажном отделении воздушного судна должно быть произведено таким образом, чтобы обеспечить максимально безопасные условия перевозки воздушным транспортом.

8.11.18 Контейнер (клетка) с животным должен быть установлен отдельно от остального багажа пассажиров и при этом исключена возможность падения багажа или движения контейнера (клетки) во время взлета, посадки или в полете. Клетка должна быть надежно закреплена.

8.11.19 Требования к контейнерам (клеткам):

а. Материалы:

стекловолокно, металл, жесткий (негнущийся) пластик, сварная металлическая сетка, твердая древесина или фанера.

б. Принципы конструкции:

Контейнеры, полностью сделанные из сварной сетки или проволоочной сетки, не подходят для воздушной перевозки.

Контейнеры из жесткого пластика подходят для перевозки большинства пород собак, но принимаются на усмотрение Перевозчика. Если контейнеры имеют колеса, то они должны быть сняты или приведены в неподвижное состояние.

Некоторые контейнеры из жесткого пластика не пригодны для перевозки больших и очень агрессивных собак. Для таких животных допускаются специально изготовленные контейнеры из твердой древесины, металла, фанеры или аналогичных материалов, с двумя запирающими устройствами с каждой стороны двери.

с. размеры:

размер контейнера должен быть таким, чтобы животное, помещенное в контейнер, имело достаточно пространства, могло вставать в полный рост, свободно поворачиваться, стоять, сидеть, а также лежать в естественном положении.

д. каркас:

Для деревянных контейнеров допускается наличие каркаса, выполненного из деревянных брусков размерами не менее 2,5 см x 7,5 см, соединенных друг с другом болтами или винтами, к которому крепятся боковые стороны контейнера.

е. стороны:

Для пластиковых контейнеров все составляющие части конструкции должны быть в наличии и правильно установлены. Для внешних сторон деревянных контейнеров должны

использоваться фанера не менее 12 мм, либо эквивалентный материал. Боковые стороны должны быть твердыми с достаточной вентиляцией, как это обозначено в данных требованиях. Внутренние поверхности контейнера должны быть гладкими, без каких-либо выступов, которые животное смогло бы кусать или царапать, что могло бы каким-то образом повредить целостность контейнера.

Одна сторона контейнера должна быть целиком предназначена для вентиляции, при этом она должна быть закрыта решеткой, сварной сеткой или гладкой металлической сеткой, которая надежно прикреплена к контейнеру так, чтобы животное не смогло ее снять, удалить или оторвать.

f. устройства для переноски/ручки:

Контейнер должен иметь приспособления для переноски, расположенные посередине каждой из длинных сторон контейнера во всю длину.

- дно: дно должно быть твердым и водонепроницаемым.

- верхняя часть (крыша): должна быть твердая, вместе с тем допускается наличие вентиляционных отверстий по всей поверхности, если они не вредят целостности и не уменьшают прочность крышки.

- дверь:

Дверь должна быть сделана из пластика, сварного металла или из литья с достаточными размерами и достаточной толщиной с тем, чтобы животное не смогло погнуть ее или деформировать. Размер сетки должен быть таким, чтобы через нее не проходил ни нос, ни лапы животного, чтобы предотвратить повреждение как животного, так и контейнера.

Двери из пластиковых материалов разрешены, при условии, что замки и крепежные элементы сделаны из металла достаточной толщины. Для твердых пластиковых контейнеров, дверные штыри должны проходить сквозь всю длину двери и должны выступать не менее чем на 1,6 см от верхней и нижней части двери контейнера (горизонтальной части). Перевозчик должен убедиться, что все части и крепежные элементы находятся в нужных местах и работоспособны.

g. вентиляция:

Вентиляция обеспечивается за счет одной открытой стороны (которой может являться дверь) и за счет вентиляционных отверстий размерами не менее 2,5 см, расположенных в верхней части противоположной от двери стороны и оставшихся двух сторон контейнера на расстоянии 10 см друг от друга (от оси до оси).

В случае специально изготовленных контейнеров для больших собак, открытая сторона контейнера должна покрываться мелкой металлической решеткой или двойной сварной сеткой с промежутком (расстояние между сеткой) 1 см.

Совокупная площадь вентиляции должна быть не менее 16 % от общей поверхности всех четырех сторон. Разрешается иметь дополнительные отверстия на крыше или по сторонам контейнера, либо отверстия, покрытые более широкой сеткой в целях увеличения вентиляционного эффекта.

Все отверстия должны быть такими, чтобы через них не проходил ни нос, ни лапы животного для того, чтобы предотвратить повреждение, как животного, так и контейнера. В случае перевозки кошек или маленьких собак, возможно, потребуется закрыть отверстия сеткой. Очень важно, чтобы отсутствовали какие-либо выступы, которые животное смогло бы кусать или царапать, что могло бы каким-то образом повредить целостность контейнера.

h. корм и вода в контейнере:

Контейнер для воды может находиться внутри контейнера, с доступом с внешней стороны для пополнения. Контейнер с едой (для использования в случае задержки) должен быть закрыт и может находиться как внутри, так и снаружи контейнера.

- приспособления для погрузчиков:

Для контейнеров общим весом более 60 кг должны быть предусмотрены приспособления для механической погрузки вилочными погрузчиками.

- маркировка:

Должна быть маркировка, указывающая направление погрузки. Маркировка может быть выгравирована или отштампована на контейнере.

8.12 Перевозка багажа экипажа

Норма провоза багажа для члена экипажа – 15 кг.

Багаж экипажа оформляется в качестве ручной клади.

Взвешиванию не подлежат и в установленную норму не включаются вещи члена экипажа:

- портфель штурманский;
- портфель со служебными документами;
- верхняя одежда;
- зонтик; фотоаппарат;
- приемник спутниковой навигации (GPS);
- ноутбук.

По согласованию с Представителем АО «КАП» норма провоза багажа может увеличена.

8.13 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств.

8.13.1 Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и разработанных на их основе нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Российской Федерации.

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

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

8.13.3 Боевые патроны должны быть надежно упакованы в коробки не более 5 кг каждая. Одним пассажиром может быть перевезено не более 5 кг патронов. При следовании двух и более пассажиров совместно, данная норма не может быть суммирована применительно к одной упаковке.

- 8.13.4 Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляют сотрудники службы авиационной безопасности аэропорта.
- 8.13.5 При посадке (высадке) пассажиров на посадочных площадках и аэропортах, где отсутствует служба авиационной безопасности, прием оружия к перевозке, оформление соответствующих документов, доставку на борт воздушного судна и выдачу оружия осуществляет член экипажа воздушного судна, назначенный командиром воздушного судна ответственным за сохранность и перевозку оружия.
- 8.13.6 Документы, необходимые при перевозке оружия и боеприпасов:
- разрешение на право хранения и ношения оружия.
- 8.13.7 Пассажир обязан обеспечить упаковку оружия (в специальную тару, футляр, футляр, чехол, кейс), которая должна отвечать требованиям безопасности и сохранности оружия. Оружие должно находиться в разряженном состоянии отдельно от боеприпасов. Патроны должны быть упакованы в стандартные коробки.
- 8.13.8 При регистрации пассажира, имеющего при себе оружие (боеприпасы), агент по регистрации производит обслуживание в следующем порядке:
- взвешивает упаковку с оружием, боеприпасами отдельно от остального багажа пассажира;
 - суммирует общий вес багажа, оружия (боеприпасов) и определяет необходимость оплаты сверхнормативного багажа;
 - вносит данные по багажу в систему регистрации, в том числе данные по оружию – количество мест, вес, пункт выдачи оружия);
 - проверяет наличие в системе регистрации кода SSR WEAP, а при его отсутствии вносит код WEAP;
 - направляет пассажира к сотруднику службы авиационной безопасности для сдачи оружия, боеприпасов на период полета.
- 8.13.9 Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром - владельцем оружия и сотрудником САБ аэропорта отправления. Первый экземпляр акта также подписывается Перевозчиком и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Перевозчику, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.
- 8.13.10 Сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных организаций, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.
- 8.13.11 Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запечатываемом специальном мешке из плотной ткани, который должен находиться под присмотром членов экипажа воздушного судна.
- 8.13.12 Огнестрельное оружие перед укладкой в специальные опечатываемые мешки должно быть разряжено.
- 8.13.13 Специальный опечатываемый мешок для перевозки оружия на борту воздушного судна должен находиться в изолированном багажном отсеке. На воздушных судах, не имеющих изолированных багажных отсеков, оружие перевозится в опечатываемых мешках в кабине экипажа.
- 8.13.14 Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в специальный мешок, осуществляется под присмотром членов экипажа воздушного судна в упаковке пассажира, опечатанной САБ (специальная тара, футляр, кейс, чехол), и отвечающей требованиям авиационной безопасности.
- 8.13.15 Стрелковое оружие, боеприпасы и спецсредства воинских караулов перевозятся в упакованными в специальный металлический ящик, на стенках которого красной краской по

диагонали должна быть исполнена надпись: «Воинский».

8.13.16 Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется сотрудником службы авиационной безопасности по предъявлении пассажиром-владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа, удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз из Российской Федерации.

8.13.17 Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается сотрудником службы авиационной безопасности в органы внутренних дел.

8.14 Выдача багажа

8.14.1 В аэропорту должна быть предусмотрена специальная зона выдачи багажа.

8.14.2 Обслуживающая организация должна обеспечить предоставление пассажирам Перевозчика в зоне выдачи следующей информации:

- о месте выдачи багажа;
- о предметах и веществах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом;
- о порядке действий пассажира в случае неприбытия/утраты или повреждения багажа.

8.14.3 Информация должна предоставляться пассажирам посредством визуального, и звукового оповещения.

8.14.4 Зарегистрированный багаж выдается в аэропорту, до которого он был принят к перевозке. Основанием для выдачи зарегистрированного багажа является отрывной талон багажной бирки. Сотрудник обслуживающей организации обязан сверить отрывной талон багажной бирки с данными багажной бирки, приклеенной к месту багажа.

8.14.5 Отрывные талоны багажных бирок изымаются при выдаче зарегистрированного багажа и хранятся в аэропорту в течение 5 суток. В случае заявления пассажиром о неисправности при перевозке багажа, отрывные талоны хранятся до момента рассмотрения претензии.

8.14.6 В случае неприбытия/недостачи/повреждения зарегистрированного багажа сотрудник обслуживающей организации должен составить коммерческий акт. В акте должно быть указано:

- ФИО пассажира, на которого зарегистрирован багаж;
- номер рейса, дата перевозки;
- номер билета пассажира;
- номер багажной бирки;
- общее количество мест и вес зарегистрированного и полученного багажа;
- внешнее описание (тип чемодана (сумки), цвет и др.);
- при повреждении багажа подробное описание повреждения, состояние упаковки и недостачи мест по весу в килограммах;
- дополнительная информация для идентификации багажа.

9. ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ

9.1 Общие требования

9.1.1 Перевозка грузов осуществляется пассажирскими и грузовыми воздушными судами Перевозчика как регулярными, так и чартерными рейсами в сроки и порядке, предусмотренные договором воздушной перевозки груза (договором воздушного чартера).

9.1.2 Перевозка грузов пассажирскими воздушными судами производится в порядке их дозагрузки.

9.1.3 Некоторые виды особых грузов (скоропортящиеся, опасные, животные), а также тяжеловесные и негабаритные грузы, принимаются к перевозке по согласованию с Перевозчиком в соответствии с условиями, изложенными в настоящих правилах и требований ведомственных, международных или иных нормативных документов.

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

9.1.5 Габариты груза ограничиваются размерами загрузочных люков и багажных грузовых отсеков воздушных судов, эксплуатируемых Перевозчиком. Общая масса перевозимого груза

ограничивается допустимой предельной коммерческой загрузкой и (или) объемами грузовых отсеков, эксплуатируемых воздушных судов.

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

9.2 Бронирование перевозки груза

9.2.1 Бронирование провозной емкости для груза на рейсы Перевозчика производится уполномоченным агентом по продаже грузовых перевозок.

9.2.2 Грузоотправитель при бронировании провозной емкости должен сообщить уполномоченному агенту Перевозчика информацию о данных грузоотправителя и грузополучателя, наименовании груза, предполагаемой дате отправки, весе-брутто (далее - вес) и объеме груза, габаритах каждого грузового места, количестве грузовых мест, условиях обращения с грузом, свойствах груза, требующих специальных условий или мер предосторожности при его перевозке, хранении и обработке.

9.2.3 До бронирования провозной емкости для груза уполномоченный агент Перевозчика производит проверку груза на предмет отнесения груза или его части к категориям опасных грузов. Проверка груза определяет возможность и условия перевозки опасного груза.

9.2.4 Уполномоченный агент при бронировании перевозки трансферного груза должен получить подтверждение о бронировании провозной емкости на всех участках перевозки груза, в том числе выполняемых другими перевозчиками.

9.2.5 Бронирование воздушной перевозки груза, оформление перевозочного документа производится в сроки, установленные Правилами применения тарифов.

9.2.6 При бронировании провозной емкости для груза уполномоченный агент Перевозчика предоставляет грузоотправителю информацию о расписании движения воздушных судов Перевозчика, тарифах и условиях их применения, правилах Перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки груза, наличии свободной провозной емкости, тоннажа на рейсах Перевозчика по маршруту перевозки.

9.2.7 При бронировании провозной емкости для груза уполномоченный агент вправе предоставлять грузоотправителю дополнительные услуги по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту, и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения.

9.2.8 Для бронирования необходимо согласовать с Перевозчиком перевозку:

- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);
- 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 (далее - скоропортящийся груз);
- предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (далее - опасный груз);
- груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);
- груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);
- груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);
- груза, требующего специальных условий перевозки;
- человеческих останков и останков животных.

9.3 Оплата перевозки груза

9.3.1 За перевозку грузов регулярными рейсами перевозчиком или уполномоченным агентом взимается провозная плата.

9.3.2 Провозная плата определяется на основе установленной перевозчиком денежной суммы за перевозку груза между двумя пунктами маршрута перевозки (далее - тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка груза согласно договору воздушной перевозки груза (далее - аэропорт (пункт) отправления) до аэропорта (пункта) назначения, сборов.

9.3.3 Провозная плата указывается в перевозочном документе. Плата за перевозку грузов, выполняемую по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), в перевозочном документе не указывается.

9.3.4 При оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент предоставляет грузоотправителю достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:

- об условиях договора воздушной перевозки груза;
- о правилах перевозки груза;
- об условиях применения тарифа;
- об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

9.3.5 При оплате перевозки грузов применяются тарифы, действующие на дату оформления грузовой накладной.

9.3.6 В случае прекращения по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира, воздушной перевозки груза пассажиру, грузовладельцу, грузоотправителю возвращается сумма, уплаченная за воздушную перевозку, за исключением случая – нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а так же невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна. В данном случае уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру воздушного судна не возвращается.

9.4 Перевозочные документы

9.4.1 Грузовая авианакладная удостоверяет заключение договора воздушной перевозки груза, принятие Перевозчиком груза к перевозке и условия перевозки груза.

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

9.4.3 Грузовая авианакладная должна иметь не менее пяти экземпляров копий: для грузоотправителя, для подтверждения получения груза, для аэропорта назначения, для первого Перевозчика и для Уполномоченного агента Перевозчика.

9.4.4 В комплект грузовой авианакладной могут быть включены дополнительные копии экземпляров, каждая из которых должна иметь пометку, что это дополнительная копия и ее номер.

9.4.5 В грузовой авианакладной должны отражаться:

- условия договора воздушной перевозки груза, обязательства и ответственность Перевозчика, грузоотправителя;
- сведения о перевозке груза при его передвижении от аэропорта отправления до аэропорта назначения;
- сведения об оплате перевозки груза.

9.4.6 Типографский текст на лицевой стороне бланка грузовой авианакладной (наименование бланка, наименование граф и прочая информация), а также на оборотной стороне бланка грузовой авианакладной, должны быть выполнены на русском и английском языках.

9.4.7 Грузовая авианакладная оформляется на основании подписанного грузоотправителем

заявления на перевозку груза и документа, удостоверяющего личность грузоотправителя. В заявлении на перевозку груза должны быть указаны сведения, необходимые для перевозки груза, информация об опасном грузе и отсутствии запрещенных к перевозке предметов и веществ.

9.4.8 Грузовая авианакладная оформляется для перевозки воздушным транспортом каждой грузовой отправки.

9.4.9 Все необходимые записи в грузовой накладной должны быть сделаны в момент ее оформления, и все копии грузовой авианакладной должны быть идентично заполнены.

9.4.10 Грузовая накладная должна быть подписана Перевозчиком или уполномоченным агентом и грузоотправителем.

9.4.11 Внесение изменений в грузовую авианакладную производится Перевозчиком или уполномоченным агентом по согласованию с грузоотправителем.

9.4.12 За перевозку грузов регулярными рейсами Перевозчиком или уполномоченным агентом взимается провозная плата.

9.4.13 Провозная плата определяется на основе установленной Перевозчиком денежной суммы, взимаемой за перевозку единицы веса груза от аэропорта отправления до аэропорта назначения.

9.4.14 Тарифы регистрируются и публикуются Перевозчиком в установленном порядке.

9.4.15 При оплате перевозки грузов применяются тарифы, действующие на дату оформления грузовой авианакладной.

9.4.16 Провозная плата должна быть указана в грузовой авианакладной. Плата за перевозку грузов чартерными рейсами в грузовой авианакладной может не указываться.

9.4.17 Формы и порядок оплаты провозной платы устанавливается Перевозчиком. Оплата провозной платы может осуществляться как за наличный, так и по безналичному расчету с предварительной оплатой. Перевозчиком допускается оплата перевозки в одном пункте продажи, а оформление перевозочного документа – в другом пункте продажи перевозок.

9.4.18 Оплата за воздушную перевозку груза и оформление грузовой авианакладной производится после бронирования Перевозчиком провозной емкости воздушного судна.

9.5 Условия приема груза к перевозке

9.5.1 Груз принимается к перевозке на следующих условиях:

- при предоставлении грузоотправителем необходимых документов, предусмотренных действующим законодательством, другими нормативными документами в области гражданской авиации, а также настоящими правилами;
- габариты груза должны обеспечивать его свободную погрузку (выгрузку) на (из) воздушное судно, его размещение в багажно-грузовых отсеках и крепление;
- вес, размеры или объем груза не превышают норм, установленных для определенного типа воздушного судна;
- груз при перевозке не должен создавать опасности для пассажиров, членов экипажа воздушного судна, на котором он перевозится, а также багажу и другому грузу, перевозимому совместно;
- груз должен иметь исправную тару, упаковку (обеспечивающую возможность их надежной швартовки на борту воздушного судна и сохранность при перевозке, перегрузке, транспортировке и хранении);
- упаковка каждого грузового места должна иметь отправительскую и транспортную маркировку, а груз, требующий особых условий перевозки, также специальную маркировку;
- груз должен быть доставлен в аэропорт отправления с учетом сроков, необходимых для его обработки, а также для прохождения необходимых предполетных процедур и выполнения требований, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля.

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

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

9.6 Взвешивание груза

9.6.1 Перевозчик или уполномоченный агент при приеме груза к перевозке должен произвести взвешивание груза в присутствии грузоотправителя и указать его фактическую массу в грузовой авианакладной. Если при взвешивании груза будет установлена разница с весом груза, заявленным грузоотправителем, за окончательный вес принимается вес, установленный при взвешивании Перевозчиком или уполномоченным агентом.

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

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

9.6.4 Грузовая отправка, состоящая из нескольких грузовых мест, может быть взвешена целиком или по частям. Определение общего веса грузовой отправки на основании выборочного взвешивания отдельных грузовых мест не допускается.

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

9.7 Требования к упаковке и маркировке груза

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

9.7.2 Тара или упаковка груза должна иметь чистую наружную поверхность, не иметь заостренных углов, выступов и прочего, что может привести к повреждению или загрязнению воздушного судна и его оборудования, багажа и другого груза. Тара или упаковка груза, сдаваемого к перевозке с объявленной ценностью (за исключением личного имущества граждан), должна быть опломбирована грузоотправителем. Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные оттиски цифровых или буквенных знаков.

9.7.3 В грузовой накладной должна быть сделана отметка о проведенном пломбировании груза, указывается наименование пломб грузоотправителя и объявленная ценность.

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

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

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

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

9.7.8 Каждое место груза должно иметь отправительскую и транспортную маркировку, а груз, требующий особых условий перевозки – специальную маркировку. Транспортная маркировка наносится Перевозчиком или Обслуживающей организацией. Надписи должны быть выполнены, разборчиво, надежно и размещаться на видных местах. В транспортной маркировке указывается сведения об аэропорте отправления, аэропорте назначения, количестве грузовых мест в грузовой отправки, порядковом номере грузового места, весе грузового места, номере грузовой авианакладной.

9.7.9 Отправительская маркировка наносится грузоотправителем и должна содержать:

- полное наименование грузополучателя и его достоверный адрес;
- наименование пункта (аэропорта) назначения;
- количество мест грузовой отправки и порядковый номер места внутри грузовой отправки;

- полное наименование грузоотправителя и его достоверный адрес;
 - наименование пункта (аэропорта) отправления;
- 9.7.10 Информационные надписи должны содержать:
- масса брутто и нетто, кг;
 - габаритные размеры;
 - объем груза, куб. см;
 - для груза, требующего особых условий перевозки – специальную маркировку – знаки, указывающие на способы обращения с грузом.
- 9.7.11 Допускается применять предупредительные надписи, если невозможно отобразить манипуляционными знаками способ обращения с грузом.
- 9.7.12 В случае перевозки особых видов грузов (опасного, скоропортящегося, животных) применяется дополнительная маркировка.

9.8 Перевозка легковесных грузов

9.8.1 Легковесным (объемным грузом) считается груз, масса которого менее 167 кг на 1 м/куб. При определении объема каждое место этого груза принимается за прямоугольную призму. Для определения объема места груза умножают его наибольшие линейные размеры: длину (м), высоту (м) и ширину (м).

9.9 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов

9.9.1 Место груза массой более 80 кг считается тяжеловесным. Максимально допустимая к перевозке масса одного места тяжеловесного груза зависит от максимально допустимой удельной нагрузки на пол воздушных судов, эксплуатируемых Перевозчиком, с учетом коэффициентов перегрузки.

9.9.2 Груз, размеры одного места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и грузовых отсеков пассажирских воздушных судов, на которых осуществляется его перевозка, считается негабаритным.

9.9.3 Возможность отправки тяжеловесного и негабаритного груза, требующая специального погрузочно-разгрузочного оборудования, отправитель обязан согласовать с Перевозчиком.

9.9.4 Тяжеловесные и габаритные грузы должны быть упакованы в крепкую, надежную тару и снабжены надежными крепкими ручками для их перемещения и загрузки, при указании габаритов грузового места размеры указываются с учетом ручек. Тара тяжеловесных грузов должна быть рассчитана на нагрузку, равную массе груза, с учетом коэффициента перегрузок.

9.9.5 Для безопасной перевозки груза, предотвращения смещения груза в грузовом отсеке воздушного судна грузоотправитель должен обеспечить наличие специальных средств загрузочного оборудования и распределителей нагрузок.

9.9.6 Тяжеловесный и негабаритный груз должен быть загружен таким образом, чтобы не повредить конструкцию воздушного судна и другой груз, перевозимый совместно.

9.10 Перевозка скоропортящихся грузов

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

9.10.2 Скоропортящиеся грузы разделяются на следующие группы:

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

9.10.3 Скоропортящиеся грузы принимаются к перевозке при обязательном бронировании груза

на соответствующий рейс Перевозчика.

9.10.4 Запрещен прием к перевозке скоропортящегося груза в составе объединенного груза, т.е. вместе с другими категориями груза по одной грузовой накладной.

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

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

9.10.7 Скоропортящийся груз, предоставленный к перевозке с документами, выписанными ранее указанного срока, к перевозке не принимается.

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

9.10.9 Если принятый к перевозке скоропортящийся груз не может быть перевезен в срок, указанный в грузовой накладной, перевозчик обязан немедленно известить об этом грузоотправителя и возратить ему груз и провозную плату, если от грузоотправителя не последует других распоряжений.

9.11 Перевозка живности

9.11.1 Живность принимается к перевозке как груз только при соблюдении норм, установленных настоящими Правилами, нормативно-правовыми актами РФ.

9.11.2 Грузоотправитель или его уполномоченный агент обязан предварительно согласовать перевозку живности с Перевозчиком.

9.11.3 Живность принимается к перевозке при предъявлении грузоотправителем ветеринарных разрешений (сертификатов), а в необходимых случаях и разрешения карантинных служб, в прочной таре (контейнеры, транспортные клетки и т.п.), обеспечивающей необходимые удобства при перевозке, безопасность и соблюдение санитарных требований.

9.11.4 Животные, не зараженные болезнью, могут быть приняты к перевозке на пассажирские рейсы.

9.11.5 Перевозчик вправе отказать в перевозке живности и птиц, если не может обеспечить выполнение требований законодательства Российской Федерации.

9.12 Перевозка опасных грузов

9.12.1 К опасным грузам относятся вещества, которые при перевозке, погрузке, выгрузке и хранении могут явиться причиной взрыва, пожара, повреждения или порчи воздушного судна и его оборудования, зданий и сооружений, грузов и багажа, находящихся в аэропортах и на борту воздушного судна, а также увечья, отравления, ожогов или облучения людей и животных.

9.12.2 Воздушная перевозка опасных грузов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, Федеральными авиационными правилами, «Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» (Doc 9284 AN/905ИКАО).

9.12.3 Каждая перевозка опасных грузов должна быть согласована с Перевозчиком. Разрешение на перевозку опасных грузов выдает руководитель авиационного предприятия.

9.12.4 Перевозчик осуществляет перевозку опасных грузов следующих классов и категорий: 1.4S, 1.6, 2.1, 2.2, 3, 5.1, 5.2, 6, 7 (кроме ДЯМ) 8 и 9, только на зафрактованных грузовых рейсах. Перевозка опасных грузов на пассажирских воздушных судах в пассажирском салоне запрещается.

9.12.5 Перед погрузкой опасного груза в ВС экипаж ВС обязан:

- провести идентификацию опасного груза на соответствие его оформленным документам на перевозку опасного груза;
- проверить его упаковку и маркировку.

9.12.6 Перевозчик принимает к перевозке только надлежащим образом классифицированные, идентифицированные, упакованные, маркированные, документально оформленные опасные грузы.

9.12.7 Отправитель опасного груза должен перед сдачей такого груза направить запрос ответственному лицу Перевозчика, в котором содержится:

- в двух экземплярах Заявление отправителя опасного груза на имя руководителя Перевозчика, подписанное грузоотправителем и ответственным лицом Обслуживающей организации, прошедшим обучение по курсу «Перевозка опасных грузов воздушным транспортом».
- декларация отправителя опасного груза в двух экземплярах заполненная и подписанная грузоотправителем и ответственным лицом Обслуживающей организации, прошедшим обучение по курсу «Перевозка опасных грузов воздушным транспортом». Обязательным является предоставление действующего документа, подтверждающего прохождение соответствующего обучения лицом, заполнившим декларацию.
- технический паспорт вещества, содержащий информацию о химических и физических свойствах вещества. Технический паспорт вещества должен быть заверен печатью завода-изготовителя.

9.12.8 С целью исключения ошибки в процессе приема опасного груза к перевозке Перевозчик или Обслуживающая организация должен применять бланки «Контрольного листа приема опасного груза».

9.12.9 Ответственное лицо Перевозчика принимает решение о допуске, или отказе в приеме опасного груза к перевозке и оповещает грузоотправителя или уполномоченного агента, согласно установленным правилам Перевозчика.

9.12.10 В тех случаях, когда имеются какие-либо сомнения относительно того, допускается ли изделие или вещество к перевозке по воздуху, или в отношении того, при каких условиях оно может быть допущено к перевозке, грузоотправитель или Перевозчик должны получить консультацию в соответствующем специализированном учреждении.

9.13 Перевозка грузов с объявленной ценностью

9.13.1 К перевозке воздушным транспортом могут быть предъявлены грузы с объявленной ценностью.

9.13.2 Грузоотправитель может предъявить к перевозке с объявленной ценностью любые грузы, кроме скоропортящихся, опасных грузов, перевозимых под ответственность сопровождающих лиц от грузоотправителя (грузополучателя).

9.13.3 Сумма объявленной ценности груза не должна превышать его действительной стоимости и должна быть подтверждена отправителем приложенными к грузовой авианакладной счетами, прейскурантами или другими документами. При отсутствии необходимых доказательств объявленной стоимости, Перевозчик имеет право отказать в перевозке ценного груза.

9.13.4 Минимальные размеры ценного груза 15x10x5 см, максимальные – определяются в зависимости от типа воздушного судна, на котором будет выполнена воздушная перевозка.

9.13.5 Для отправки груза с объявленной ценностью грузоотправитель должен предоставить Перевозчику или его агенту спецификацию груза и другие необходимые документы.

9.13.6 При оформлении грузовой авианакладной, места груза в стандартной упаковке с одинаковой объявленной ценностью могут быть записаны общим количеством мест, общей массой и общей (суммированной) их объявленной ценностью. Если к перевозке сдаются места с одинаковой объявленной ценностью, но в различной упаковке, а также места с разной суммой объявленной ценности, то каждое место записывается в отдельной строке грузовой авианакладной с указанием массы и объявленной ценности мест груза.

9.13.7 Упаковка грузовых мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, должна быть опломбирована грузоотправителем. Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные оттиски цифровых или буквенных знаков.

9.13.8 Оформлять одной грузовой авианакладной груз с объявленной ценностью и груз без объявленной ценности запрещается.

9.13.9 Разъединять места груза с объявленной ценностью от основной партии и отправлять по досылочным квитанциям (ведомостям) запрещается.

9.14 Перевозка умерших, останков животных

9.14.1 К перевозке воздушным транспортом принимаются умершие в гробах, урны с прахом, а также останки животных в ящиках, обеспечивающие требования безопасности санитарных норм.

9.14.2 Перевозка воздушным транспортом умерших осуществляется при условии предъявления грузоотправителем свидетельства о смерти, выданного органами ЗАГСа, и справки органов здравоохранения об отсутствии с их стороны препятствий к перевозке человеческих останков.

9.14.3 Перевозка останков животных осуществляется при условии предъявления грузоотправителем справки органов ветеринарии.

9.14.4 Человеческие останки, как правило, перевозятся с сопровождающим. Сопровождающий должен иметь пассажирский билет. При отправке человеческих останков без сопровождающего отправитель обязан предоставить гарантийное письмо или телеграмму, заверенную отделением почтовой связи города назначения, гарантирующую получение груза в конечном пункте перевозки.

9.14.5 К перевозке воздушным транспортом допускаются:

- металлические или обшитые листовым металлом деревянные гробы (ящики для животных), тщательно запаянные, вложенные в деревянные ящики, свободное пространство между металлическим гробом и деревянным ящиком должно быть засыпано опилками, углем, торфом или известью;
- внешние размеры деревянного ящика не должны превышать 50х60х200 см,
- урны с прахом – в ящиках, обитых плотной тканью.

9.14.6 Перевозка гробов с умершими, а также останков животных на пассажирских воздушных судах допускается только в изолированных от пассажиров багажно-грузовых помещениях.

9.14.7 Перевозка гробов с умершими, а также останков животных в одном салоне совместно с пассажирами запрещается.

9.14.8 Погрузка гробов с умершими (останков животных) в пассажирских воздушных судах производится до посадки пассажиров. Выгрузка гробов с умершими (останков животных) в аэропорту назначения производится после высадки пассажиров и выгрузки багажа.

9.14.9 За перевозку гробов с умершими, останков животных, урн с прахом взимается плата, согласно правил применения тарифов Перевозчика.

9.14.10 Проведение официальных проводов, встреч и обрядов при погрузке и выгрузке из воздушного судна гробов с умершими запрещается.

9.15 Перевозка трансферных грузов

9.15.1 Грузы, подлежащие трансферной перевозке, принимаются к перевозке только после согласования возможности перевозки Перевозчиком и аэропортами перегрузки. Необходимо забронировать емкость под груз на весь маршрут перевозки.

9.15.2 Перевозчик или его Уполномоченный агент при приеме трансферного груза к перевозке оформляет грузовую авианакладную с указанием в ней аэропортов трансфера.

9.15.3 Перевозчик должен доставить трансферный груз в аэропорт перегрузки за такой срок до вылета воздушного судна, выполняющего стыковочный рейс, чтобы можно было выполнить все формальности и процедуры по передаче груза с одного воздушного судна на другое.

9.15.4 Трансферный груз, прибывший в аэропорт перегрузки в упаковке, не обеспечивающей его сохранность для дальнейшей перевозки, должен быть переупакован Перевозчиком. Дальнейшая перевозка трансферного груза производится после устранения неисправности упаковки и переоформления грузовой авианакладной на груз по фактической массе с оформлением соответствующего акта, прилагаемого к перевозочному документу.

9.15.5 Трансферные грузы (почта) подлежат обязательному предполетному досмотру в промежуточных аэропортах до их смешивания с досмотренными грузами (почтой), для которых данный пункт перевозки является начальным.

9.16 Погрузка и выгрузка груза

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

9.16.2 Перевозчик имеет право потребовать от грузоотправителя (грузополучателя) для погрузки (выгрузки) негабаритного и тяжеловесного груза необходимые приспособления, оборудованные и крепёжные материалы.

9.17 Выдача груза в пункте назначения

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

9.17.2 Перевозчик обеспечивает своими силами или силами обслуживающей организации уведомление грузополучателя о прибытии в его адрес груза не позднее, чем через 12 часов с момента прибытия воздушного судна в пункт назначения.

9.17.3 Грузополучатель обязан своевременно принять и вывезти груз, прибывший в его адрес. Выдача груза производится в пункте назначения грузополучателю, указанному в грузовой авианакладной.

9.17.4 При выдаче груза Перевозчик по требованию грузополучателя обязан проверить количество мест и вес прибывшего груза, и указать этот вес в грузовой авианакладной.

9.17.5 Выдача груза государственному органу по их требованию, либо при отсутствии грузополучателя считается выдачей его грузополучателю при условии, что Перевозчик или Обслуживающая организация передают грузополучателю (грузоотправителю) документы, удостоверяющие такую выдачу груза.

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

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

9.17.8 Выдача груза грузополучателю осуществляется только после оплаты грузоотправителем (грузополучателем) всех платежей и выполнения требований государственных органов контроля.

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

9.18 Хранение и реализация груза

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

9.18.2 Срок бесплатного хранения прибывшего груза, перевезённого на рейсах Перевозчика составляет три дня с момента уведомления грузополучателя о прибытии в его адрес груза.

9.18.3 Если грузополучатель не востребовал прибывший груз по истечении десяти дней со дня направления уведомления о прибытии в его адрес груза, Перевозчик направляет грузополучателю уведомление о необходимости получения груза.

9.18.4 Если по истечении десяти дней со дня направления уведомления о необходимости получения груза груз не будет востребован либо грузополучатель отказался от его приема, Перевозчик уведомляет грузоотправителя о невручении груза. Указанное уведомление содержит предупреждение о возможной реализации или уничтожении груза в случае отсутствия распоряжений грузоотправителя в течение срока, указанного в уведомлении.

9.18.5 При отсутствии распоряжений грузоотправителя в течение тридцати дней со дня направления уведомления о невручении груза или если исполнение поступивших распоряжений невозможно, груз признается невостребованным и может быть реализован или уничтожен в установленном порядке.

9.18.6 Груз, поступивший в аэропорт назначения без документов и (или) без должной маркировки, хранится в аэропорту назначения до выяснения его принадлежности, но не более 60 дней с даты прибытия в аэропорт воздушного судна, на котором доставлен груз. Перевозчик или Обслуживающая организация обязан\а принять необходимые меры для установления принадлежности груза и передачи его грузоотправителю.

9.18.7 Груз, не полученный в течение установленных сроков, предусмотренных Перевозчиком или договором воздушной перевозки груза, считается невостребованным и реализуется в порядке и в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

9.18.8 Реализации подлежит груз:

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

9.18.9 Перевозчик или Обслуживающая организация обязан\а, насколько это возможно, информировать грузоотправителя/грузополучателя о своем решении реализовывать груз.

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

9.19 Распоряжение грузом

9.19.1 Грузоотправитель имеет право в порядке, предусмотренном настоящими правилами Перевозчика:

- получить обратно сданный к перевозке груз до его отправления;
- изменить в грузовой накладной грузополучателя до выдачи груза уполномоченному на его получение лицу;

9.19.2 распорядиться грузом в случае непринятия его грузополучателем или невозможности выдачи его грузополучателю.

9.19.3 Распоряжения грузоотправителя, связанные с перевозкой груза, обязательны к исполнению, за исключением случаев, когда такое распоряжение может нанести ущерб перевозчику или другим лицам.

9.19.4 Если исполнение распоряжения грузоотправителя невозможно, перевозчик вправе отказаться от исполнения этого распоряжения и обязан немедленно направить уведомление грузоотправителю о невозможности исполнения его распоряжения.

9.19.5 Распоряжение грузом осуществляется при условии предъявления перевозчику оригинала грузовой накладной. Все указания грузоотправителя по распоряжению грузом оформляются в письменной форме.

9.19.6 Расходы, связанные с распоряжением грузом, возмещаются грузоотправителем, за исключением случая, когда распоряжение грузом вызвано нарушением договора воздушной перевозки груза перевозчиком.

9.19.7 Грузоотправитель вправе распорядиться грузом до момента получения груза грузополучателем или совершения грузополучателем действий, свидетельствующих о востребовании им груза. В случае непринятия груза грузополучателем или невозможности его выдачи грузополучателю грузоотправитель обязан распорядиться грузом.

10. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

10.1 Общие требования

10.1.1 Пассажир, грузоотправитель (грузополучатель) обязан соблюдать законы и другие нормативные документы компетентных государственных органов Российской Федерации касающаяся выполнения требований по обеспечению авиационной безопасности, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и других видов контроля.

10.1.2 При прохождении санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля пассажир и грузоотправитель (грузополучатель) обязаны выполнить требования соответствующих государственных контрольных органов.

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

10.1.4 Перевозчик имеет право отказать в воздушной перевозке пассажира, багажа, ручной клади и груза, если документы на эту перевозку предъявлены пассажиром, грузоотправителем не в полном объеме или оформлены неправильно. Перевозчик не несет ответственности перед пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем) за расходы, понесенные последним по причине несоблюдения требований государственных контрольных органов в части воздушной перевозки пассажира, ручной клади и груза.

11. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

11.1 Страхование ответственности Перевозчика перед пассажиром воздушного судна

11.1.1 Перевозчик обязан страховать риск своей гражданской ответственности перед пассажиром воздушного судна за причинение при воздушной перевозке пассажира вреда его жизни или здоровью, а также его багажу и находящимся при этом пассажире вещам в соответствии с федеральным законом.

11.2 Обязательное страхование ответственности Перевозчика перед грузовладельцем или грузоотправителем

11.2.1 Перевозчик обязан страховать ответственность перед грузовладельцем или грузоотправителем за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза на страховую сумму, размер которой не должен быть менее чем два минимальных размера оплаты труда, установленных федеральным законом на момент выдачи грузовой накладной, за каждый килограмм груза.

12. ПРАВА ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗОТПРАВИТЕЛЯ

12.1 Права Перевозчика

12.1.1 Перевозчик имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести рейс, указанный в билете, грузовой накладной, на другое время, изменить предусмотренный расписанием (планом полета) маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы для обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

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

а) нарушения пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, а также правил, определенных соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

б) отказа пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним настоящими правилами;

в) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц;

г) отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа, и перевозку багажа, подлежащего обязательной оплате;

д) отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка в соответствии с льготным тарифом, за исключением случаев бесплатной перевозки ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места;

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

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

12.1.3 В случае прекращения по инициативе Перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира договора воздушной перевозки груза - пассажиру, грузовладельцу, грузоотправителю возвращается сумма, уплаченная за неиспользованную воздушную перевозку в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика, за исключением случая, предусмотренного пунктом е) настоящей статьи.

12.1.4 В случае, предусмотренном пунктом е) настоящей статьи, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру воздушного судна не возвращается.

12.2 Права пассажира и грузоотправителя

12.2.1 Права пассажира и грузоотправителя определяются договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза, представленным в перевозочных документах, а также настоящими правилами.

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

12.2.3 Пассажир, добровольно отказавшийся от перевозки, может получить обратно стоимость оплаченной ранее неиспользованной воздушной перевозки согласно правилам применения тарифов Перевозчика.

12.2.4 При вынужденном отказе пассажира от перевозки Перевозчик обязан отправить пассажира (груз) при его согласии на одном из ближайших рейсов, выполняемых в пункт назначения, указанный в перевозочном документе пассажира, или произвести возврат пассажиру стоимости перевозки или часть стоимости перевозки – за неиспользуемый участок перевозки без удержания сбора.

12.2.5 Отказ пассажира от полета считается вынужденным в случаях:

- отмены или задержки Перевозчиком отправления воздушного судна, выполняющего рейс по расписанию согласно перевозочному документу;

- невыполнения Перевозчиком посадки воздушного судна, предусмотренной расписанием, в промежуточном аэропорту или аэропорту назначения;
- невозможности Перевозчиком предоставить пассажиру места в воздушном судне согласно классу обслуживания на рейс и дату, указанные в перевозочном документе;
- возвращение воздушного судна, выполняющего рейс по расписанию, в аэропорт отправления;
- несостоявшейся перевозки пассажира из аэропорта трансфера вследствие необеспечения Перевозчиком стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, выполняющем рейс по расписанию согласно перевозочным документам, вызванной задержкой пассажира в аэропорту отправления из-за продолжительности проведения его дополнительного досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- посадки воздушного судна, выполняющего перевозку по расписанию в аэропорту, не предусмотренном договором воздушной перевозки;
- в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом Перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

В целях данного пункта настоящей статьи под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками - дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

- несостоявшейся перевозки пассажира по другим причинам, кроме перечисленных выше, по вине Перевозчика.

12.2.6 В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки Перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, признаваемые как вынужденный отказ от перевозки.

12.2.7 Отказ пассажира от перевозки в случаях, не признаваемых как вынужденный отказ от перевозки, признается добровольным отказом от перевозки.

13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗОТПРАВИТЕЛЯ.

13.1 Общие требования

13.1.1 Перевозчик несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузоотправителем (грузополучателем) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза.

13.1.2 Перевозчик, пассажир, грузоотправитель и грузополучатель за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2 Ответственность Перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна

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

13.2.2 Перевозчик обязан 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.

13.2.3 Перевозчик обязан 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.

13.2.4 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 перевозчика от возмещения такого вреда в части, превышающей сумму произведенной компенсации.

13.2.5 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.

13.3 Ответственность Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире

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

13.3.2 Перевозчик несет ответственность за сохранность находящихся при пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые Перевозчик не мог предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.

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

13.4 Размер ответственности Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире

13.4.1 За утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, Перевозчик несет ответственность в следующих размерах:

- a) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, - в размере объявленной ценности. За воздушную перевозку багажа или груза с объявленной ценностью с грузоотправителя или грузополучателя взимается дополнительная плата, размер которой устанавливается договором воздушной перевозки багажа или договором воздушной перевозки груза;
- b) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза;
- c) 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.

13.4.2 Стоимость зарегистрированного багажа, груза, 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 груз подлежал выдаче, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

13.4.3 При воздушных перевозках размеры ответственности за зарегистрированный багаж, предусмотренные пунктом 13.4.1 настоящей статьи, не распространяются на размеры ответственности 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.

13.4.4 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.

13.5 Ответственность Перевозчика за просрочку доставки пассажира, зарегистрированного багажа или груза

13.5.1 За просрочку доставки пассажира, зарегистрированного багажа или груза в пункт назначения при воздушной перевозке на территории Российской Федерации Перевозчик уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от Перевозчика.

13.6 Ответственность грузоотправителя

13.6.1 Грузоотправитель несет ответственность за вред, причиненный Перевозчику или лицу, перед которым Перевозчик несет ответственность, в случаях, установленных настоящими Правилами и/или условиями договора перевозки груза, вследствие неправильности или неполноты сведений, предоставленных грузоотправителем Перевозчику.

13.6.2 Грузоотправитель будет отвечать за причинение вреда перевозчику по нормам гл. 59 ГК РФ.

13.7 Ответственность пассажира

13.7.1 Пассажир несет ответственность перед Перевозчиком в случаях, установленных действующим законодательством Российской Федерации.

13.8 Соглашения о повышении пределов ответственности Перевозчика

13.8.1 Перевозчик имеет право заключать соглашения с пассажирами, грузоотправителями или грузополучателями о повышении пределов своей ответственности по сравнению с пределами, установленными Воздушным кодексом Российской Федерации и/или международными договорами Российской Федерации.

14. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ

14.1 Общие положения

14.1.1 По требованию пассажира, грузоотправителя или грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов, работник обслуживающей организации обязан составить коммерческий акт.

14.1.2 Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Перевозчика или пассажира, грузоотправителя или грузополучателя

14.1.3 Коммерческий акт составляется при выдаче багажа для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствие наименования, фактической массы или количества мест багажа данным, указанным в перевозочном документе;
- повреждение багажа;
- утрата багажа;
- обнаружение бездокументного багажа.

14.1.4 Коммерческий акт составляется при выдаче груза для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствие фактического наименования груза, его массы или количества мест груза данным, указанным в перевозочном документе.
- повреждение (порча) груза;
- обнаружение груза без перевозочных документов либо перевозочных документов груза.

14.1.5 В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза до предъявления иска в адрес Перевозчика предъявляется заявление или претензия.

14.1.6 По усмотрению заявителя заявление или претензия предъявляется к Перевозчику в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения.

14.1.7 Все претензии пассажиров по факту неприбытия, задержки доставки, повреждения или недостачи багажа рассматриваются претензионной комиссией Перевозчика в соответствии с положением о претензионной работе.

14.1.8 Обо всех неисправностях при перевозке багажа на рейсах Перевозчика обслуживающая организация незамедлительно оповещает Перевозчика.

14.2 Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки багажа или договора перевозки груза

14.2.1 Право на предъявление Перевозчику/Обслуживающей организации заявления в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеют:

- в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки – пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта;
- в случае прекращения по инициативе перевозчика договора воздушной перевозки пассажира – пассажир.

14.2.2 Право на предъявление претензии и иска к Перевозчику/Обслуживающей организации в случае нарушения договора воздушной перевозки багажа, имеют:

- предъявитель багажной квитанции - в случае утраты или просрочки доставки багажа;
- предъявитель коммерческого акта – в случае недостачи или повреждения багажа.
- страховщик при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

14.2.3 Право на предъявление Перевозчику претензии и иска, в случае нарушения договора воздушной перевозки груза, имеют:

- в случае утраты груза - грузополучатель при предъявлении грузовой авианакладной, выданной Перевозчиком грузоотправителю, с отметкой аэропорта назначения о прибытии (не прибытии) груза, при невозможности предъявления такой авианакладной документа об оплате стоимости груза и справки Перевозчика об отправке груза с отметкой аэропорта назначения о прибытии (неприбытии) груза;
- в случае недостачи или повреждения (порчи) груза - грузополучатель при предъявлении грузовой авианакладной или коммерческого акта;

- в случае просрочки доставки груза - грузополучатель при предъявлении грузовой авианакладной;
- страховщик - при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

14.3 Срок предъявления претензий к Перевозчику/Обслуживающей организации.

14.3.1 Претензия к Перевозчику при воздушных перевозках на территории Российской Федерации может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется следующим образом:

- о возмещении вреда в случае недостачи или повреждения (порчи) груза, а также в случае просрочки его доставки - со дня, следующего за днем выдачи груза;
- о возмещении вреда в случае утраты груза - через десять дней по истечении срока доставки;
- о возмещении вреда во всех остальных случаях - со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензий.

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

14.4 Порядок предъявления претензии.

14.4.1 Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно и по возможности на государственном (русском) языке Российской Федерации, в форме заявления, и содержать все необходимые для ее рассмотрения сведения.

14.4.2 В претензионном заявлении указывается:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
- наименование и почтовый адрес учреждения, предприятия, организации или лица, заявившего претензию, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты;
- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
- размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный документально;
- перечень документов, приложенных к претензии.
- подпись заявителя.

14.4.3 К претензионному заявлению прилагаются:

как правило, подлинные документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии, при отсутствии возможности предоставить подлинные документы к заявлению должны быть приложены их надлежаще оформленные копии;

- коммерческий акт, выданный Перевозчиком, удостоверяющий наличие недостачи либо повреждения груза;
- подлинные документы, удостоверяющие размер вреда, причиненного утратой, недостачей либо повреждением груза;
- иные документы на усмотрение заявителя.

14.4.4 Отсутствие коммерческого акта и иных вышеуказанных документов не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии, но может затруднить или сделать более долгим процесс подготовки мотивированного ответа на претензию.

Согласовано:

Начальник СУЦДП _____ Д.И. Денисов

Заместитель генерального директора
по безопасности полетов и качеству _____ А.С. Зюба

Начальник юридической службы _____ А.П. Мариновская

Начальник коммерческой службы _____ В.В. Налобин

Заместитель генерального директора по
ОЛР _____ С.Ю. Горб

Заместитель генерального директора по
ИАС – начальник АТБ _____ О.С. Широков