

ПРАВИЛА
ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК
ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА
КП «АВИАКОМПАНИЯ «ДОНБАССАЭРО»

СОДЕРЖАНИЕ:

Стр.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	7
2.ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ.....	7
3. СОБЛЮДЕНИЕ ЗАКОНОВ И ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ.....	12
4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА.....	13
5. БИЛЕТ.....	13
5.1 Договор перевозки.....	13
5.2 Утерятый или поврежденный билет.....	14
5.3 Запрещение передачи билета.....	15
5.4 Действительность билета.....	15
5.5. Продление срока действия билета.....	16
5.6 Последовательность действия купонов и порядок их предъявления.....	17
5.7 Класс обслуживания.....	18
6. ОСТАНОВКА В ПУТИ (Stopover).....	18
7. ТАРИФЫ И СБОРЫ.....	18
7.1 Общие положения и применение тарифов и сборов.....	18
7.2 Скидки.....	19
7.3 Оплата тарифов и сборов.....	19
8. БРОНИРОВАНИЕ	19
8.1 Общие положения.....	19
8.2 Сведения о пассажире.....	20
8.3 Повторное подтверждение бронирования.....	20
8.4 Неприбытие пассажира на регистрацию (No show).....	20
9. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	21
9.1 Административные обязанности пассажира.....	21
9.2 Отказ во въезде в страну.....	21
9.3 Ответственность пассажира.....	22
9.4 Таможенный досмотр и проверка на авиационную безопасность.....	22
9.5 Неординарные случаи в аэропорту – болезнь, ранение,	

	4
смерть пассажира.....	22
10. РЕГИСТРАЦИЯ.....	22
11. ОТКАЗ ОТ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА.....	23
11.1 Право отказа в перевозке.....	23
11.2 Право пассажира при отказе в перевозке.....	25
11.3 Ограничения коммерческой загрузки воздушного судна.....	25
12. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ НЕКОТОРЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ.....	25
12.1. Обслуживание пассажиров с ограниченной дееспособностью.....	25
12.2. Обслуживание беременных, женщин после родов и новорожденных.....	27
12.3. Перевозка детей.....	27
12.4. Перевозка молодежных групп.....	29
12.5. Перевозка пассажиров, связанная с трагическими обстоятельствами.....	29
12.6. Перевозка пассажиров на условиях неподтвержденного бронирования (Stand-by).....	29
12.7. Пассажиров, въезд которым в страну отказан	29
12.8. Депортированные и лица, находящиеся под стражей.....	30
12.9. Перевозка пассажиров на чартерных рейсах.....	30
13. ДОГОВОРЁННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКОВ.....	31
14. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫЕ ПЕРЕВОЗЧИКИ.....	31
15. БАГАЖ.....	32
15.1. Предметы, не принимаемые к перевозке в качестве багажа.....	32
15.2. Право отказа в приеме багажа к перевозке.....	32
15.3. Право на проведение досмотра.....	33
15.4. Зарегистрированный багаж.....	33
15.5 Максимальное количество багажа, перевозимого без дополнительной оплаты.....	34
15.6. Нормы бесплатной перевозки багажа (концепция веса).....	34
15.7. Перевозка багажа на трансатлантических рейсах (концепция веса).....	35
15.8. Нормы перевозки багажа, носящие временный характер.....	35
15.9. Объявление ценности багажа.....	35
15.10. Особые предметы багажа, на которые не распространяется	

	5
норма бесплатной перевозки багажа.....	36
15.11. Платный (сверхнормативный) багаж.....	36
15.12. Объединенный багаж.....	37
15.13. Перевозка в салоне воздушного судна багажа, требующего особых условий транспортировки.....	37
15.14. Перевозка оружия и боеприпасов.....	37
15.15. Незарегистрированный багаж (ручная кладь).....	38
15.16. Предметы и вещества, принимаемые к перевозке в ограниченном количестве.....	39
15.17. Перевозка опасных, колющих, режущих предметов.....	39
15.18. Перевозка животных (птиц).....	40
15.19. Несопровождаемый багаж.....	41
15.20. Дипломатический багаж.....	41
15.21. Багаж пассажиров, которым отказано в выезде и пассажиров, не явившихся на посадку в воздушное судно.....	42
15.22. Обработка, доставка и получение багажа.....	42
15.23. Оставленный, забытый или засланный багаж.....	43
16. РАСПИСАНИЕ ДВИЖЕНИЯ.....	43
17. ИЗМЕНЕНИЯ В ПЕРЕВОЗКЕ.....	44
17.1. Изменение класса обслуживания пассажира при регистрации.....	44
17.2. Изменение класса обслуживания из-за невозможности предоставления обслуживания в соответствии с бронированием.....	44
17.3. Изменение в перевозке из-за изменения расписания (кроме форс-мажорных обстоятельств).....	44
17.4. Изменение в перевозке из-за излишка забронированных на рейсе мест или замены типа воздушного судна.....	45
18. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА.....	45
18.1. Общие положения.....	45
18.2. Распределение мест на борту воздушного судна.....	45
18.3. Питание.....	46
18.4. Прерывание полета по причине болезни пассажира.....	46
18.5. Поведение в полете.....	46

19. ВОЗВРАТ СУММ.....	47
19.1. Общие положения.....	47
19.2. Сумма возврата.....	48
19.3. Право отказа в возврате сумм.....	48
19.4. Освобождение от обязательств.....	48
20. ЗАМЕЧАНИЯ И ЖАЛОБЫ ПАССАЖИРОВ.....	49
21. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАКОМПАНИИ И ОГРАНИЧЕНИЕ КОМПЕНСАЦИИ ЗА ВРЕД	49
21.1. Ответственность за вред.....	49
21.2. Ответственность авиакомпании за багаж.....	50
21.3. Ограничение ответственности за багаж.....	50
21.4. Условия, исключающие ответственность авиакомпании.....	51
21.5. Компенсация пассажирам за задержку авиакомпании	51
21.6. Солидарная ответственность.....	51
22. ПРЕТЕНЗИИ И ИСКИ.....	52
22.1. Порядок предъявления претензий и исков.....	52
22.2. Сроки давности.....	52
23. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАССАЖИРОВ.....	52
24. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ.....	53
25. ДОКУМЕНТАЦИЯ ПРИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ.....	54
25.1. Полетная документация	54
25.2. Перевозочная документация при перевозках пассажира и багажа.....	56
25.3. Перевозочная документация при перевозке грузов и почты.....	58
26. ОБСЛУЖИВАНИЕ ОСОБО ВАЖНЫХ ПАССАЖИРОВ (VIP) И ИХ БАГАЖА.....	60
27. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТРАНЗИТНЫХ ПАССАЖИРОВ.....	60
28. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ И ОБРАБОТКА БАГАЖА В ПЕРВОНАЧАЛЬНОМ ПУНКТЕ.....	61
29. ОБСЛУЖИВАНИЕ ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ В ПУНКТЕ ТРАНСФЕРА.....	62

1. Общие положения

1.1. Основание:

1. Приказа Министерства транспорта Украины от 25 июля 2003 г №568 «Об утверждении правил воздушных перевозок пассажиров и багажа».
2. Приказ МВД Украины от 22.08.1989 №622;
3. Приказ Министерства транспорта Украины от 10.10.2001. №684;
4. Руководство по безопасности для защиты гражданской авиации от актов незаконного вмешательства (DOC 8973/5-1996 ICAO);
5. Приложение № 17 к Конвенции ICAO о международной гражданской авиации «Международные стандарты и рекомендованная практика. Безопасность. Защита международной ГА от АНВ». (6 издание, 1997г.)
6. Приложение №6 к Конвенции ICAO о международной гражданской авиации «Эксплуатация ВС». Глава 13.Безопасность.

1.2. **Цель настоящих Правил** – установить порядок перевозки Пассажиров и багажа на воздушных судах КП «Авиакомпания «Донбассаэро», обеспечивающий надлежащий уровень безопасности полетов и качества обслуживания, а также принципы и нормы ответственности субъектов во время воздушных перевозок пассажиров и багажа, включая обслуживание, относящееся к этим перевозкам.

1.3. Данные **Правила распространяются на персонал** КП «Авиакомпания «Донбассаэро», **ее агентов, пассажиров авиакомпании**, которые забронировали места или приобрели билеты на рейс авиакомпании.

1.4. Правила применяются **ко всем видам воздушных перевозок** пассажиров и багажа (включая обслуживание, относящееся к такой перевозке), осуществляемых КП «Авиакомпания «Донбассаэро».

1.5. **Агент, служащий или представитель** авиакомпании **обязаны строго соблюдать настоящие Правила**, и не имеют права исказить или изменять их положения.

2. Термины, определения и сокращения

Авиакомпания – КП «Авиакомпания «Донбассаэро».

Агент по обслуживанию - лицо, уполномоченное авиакомпанией осуществлять операции по наземному обслуживанию пассажиров и багажа.

Агент по продаже перевозок – лицо, назначенное авиакомпанией согласно агентскому соглашению представлять интересы авиакомпании при продаже перевозок на ее рейсы и, при наличии соответствующих полномочий, – на рейсы других перевозчиков (далее - ее агент).

Акт о неисправностях при перевозке багажа (PIR) – документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу (недостача, повреждение, утрата), перевозка которого

выполнена ВС одного или нескольких перевозчиков. Акт подписывается представителем авиакомпании и пассажиром.

Багаж – предметы, имущество и другая личная собственность пассажира, необходимые для личного пользования, комфорта или обеспечения удобств, связанных с его путешествием. Если не оговорено иное, термин «багаж» включает как зарегистрированный багаж, так и ручную кладь (незарегистрированный багаж).

Багаж несопровождаемый – багаж, перевозимый на ВС без сопровождающего его лица (пассажира), и оформленный грузовой накладной в качестве груза.

Багажная ведомость – документ, удостоверяющий прием и сдачу зарегистрированного багажа лицами, которые несут ответственность за его сохранность.

Багажная идентификационная бирка (багажная бирка) - документ, выдаваемый авиакомпанией для идентификации зарегистрированного багажа.

Багажная квитанция - часть билета, которая определяет условия перевозки зарегистрированного багажа (в том числе квитанция для получения багажа, выданная авиакомпанией и прилагаемая к билету).

Билет “Пассажирский билет и багажная квитанция” – документ, удостоверяющий заключение договора международной воздушной перевозки пассажира и его багажа и условия этого договора. Билет состоит из купонов «Для пассажира», «Для агентства», «Для контроля», «Полетных».

Бронирование (или резервирование) – предварительный заказ места для перевозки пассажира на воздушном судне на определенный рейс и дату.

Варшавская конвенция – в зависимости от того, какой из ниже перечисленных документов применяется к Договору перевозки, будет означать:

Конвенцию для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанную в Варшаве 29.10.29 г. с изменениями, внесенными Гаагским Протоколом, подписанным в Гааге 28.09.55 г.;

Дополнительную конвенцию к Варшавской конвенции по унификации некоторых правил (подписанную в Гвадалахаре 18.09.61г.), связанных с международными воздушными перевозками, выполняемыми перевозчиком, который составил договор.

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

Время окончания оформления пассажиров – время, по истечению которого пассажиры, не успевшие пройти регистрацию, не принимаются к перевозке на соответствующий рейс.

Гаагский протокол - Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (1955 г.).

Государственные органы - ведомства, учреждения и их подразделения, осуществляющие контроль выполнения пассажирами таможенных, валютных, пограничных, санитарных, ветеринарных и карантинных правил.

Групповая перевозка – перевозка группы лиц, имеющих общую цель путешествия и одинаковые даты вылета и прилета.

Дипломатический багаж – дипломатическая почта, перевозимая дипломатическим курьером.

Дни – календарные дни, включая все семь дней недели, праздничные, выходные и нерабочие дни. При передаче сообщений день отправки сообщения не учитывается. При установлении срока действительности перевозочных документов, срока давности или окончания перевозки, день, в который был выдан билет или был начат полет, не учитывается.

Дополнительный рейс – рейс воздушного судна, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

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

Исключительные условия - условия, при которых перевозка пассажиров и багажа не подпадают под обычные операции и процедуры эксплуатации воздушных судов гражданской авиации, в том числе условия, при которых осуществляются перевозки миротворческого контингента, перевозки с целью ликвидации последствий стихийного бедствия, аварии и т.п.

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

Конфиденциальный тариф – тариф, не поданный в структуре опубликованных тарифов авиакомпании.

Купон - отрывной талон на рейс и (или) электронный купон.

Место назначения (пункт назначения) – указанный в билете пункт, в котором завершается перевозка пассажира.

Место отправления (пункт отправления) – указанный в билете пункт, из которого начинается перевозка пассажира.

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

Нормальный тариф – тариф с минимальными ограничениями в части его применения, установленный для перевозок в бизнес - или экономическом классе и

опубликованный в качестве нормального тарифа в автоматизированных системах бронирования.

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

Остановка в пути (или STOPOVER) - предварительно согласованная между авиакомпанией и пассажиром временная остановка в каком-либо пункте, кроме пунктов отправления и назначения.

Отказ в перевозке – отказ авиакомпании принять пассажира на определенный рейс.

Пассажир - лицо (за исключением членов экипажа воздушного судна), перевозимое на воздушном судне по согласованию с авиакомпанией в соответствии с договором перевозки.

Пассажир с ограниченной дееспособностью – пассажир, физическое, медицинское или психическое состояние которого требует особого внимания (при высадке и посадке; в течение полета; при аварийной эвакуации; при наземном обслуживании), но при этом не создает неудобств для других пассажиров (в обычных условиях).

Пассажир транзитный - пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт (пункт).

Пассажир трансферный - пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом и продолжает полет другим рейсом того же или иного перевозчика.

Пассажирский билет – часть билета, выданного авиакомпанией (ее агентом), согласно которому осуществляется перевозка пассажира.

Пассажирский купон (пассажирская квитанция) – часть пассажирского билета, представляющая собой письменное уведомление об условиях перевозки пассажира.

Перевозка - транспортировка пассажиров и багажа на воздушных судах, осуществляемая в соответствии с договором перевозки, в котором пункт отправления и пункт назначения (вне зависимости от того, имели ли место перерыв в перевозке или перегрузка) находятся на территории двух стран или же на территории одной страны, если предусмотрена остановка на территории другой страны. В данных Правилах под термином “Перевозка” также понимается транспортировка пассажиров и (или) багажа воздушными судами между двумя пунктами, размещенными на территории Украины.

Перевозчик – лицо (в том числе КП «Авиакомпания «Донбассаэро»), имеющее постоянное место деятельности в Украине (и/или Украина обеспечивает и поддерживает фактический контроль деятельности данного лица), которое перевозит или принимает на себя обязательства перевезти пассажира и/или его багаж согласно билету, а также берет на себя обязательство предоставления всех прочих услуг, связанных с такой перевозкой. В целях освобождения от ответственности или ограничения ответственности, предусмотренной или установленной данными Правилами, термин “Перевозчик” включает в себя агентов, служащих,

представителей и подрядчиков Перевозчика, если этими Правилами не предусмотрено иное.

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

Поврежденный билет – билет, состояние которого по вине пассажира не позволяет идентифицировать или прочитать информацию, содержащуюся в билете.

Подтвержденное бронирование – бронирование, зарегистрированное в автоматизированной системе бронирования и подтвержденное авиакомпанией. Обозначается в билете пометкой “ОК”.

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

Правила авиакомпании – правила, инструкции и технологии, установленные авиакомпанией, применяемые при перевозках пассажиров и (или) багажа, в том числе - Правила перевозок пассажиров и багажа.

Применяемые законы - законы, постановления и распоряжения, а также иные нормативно-правовые акты любой страны, регулирующие осуществление воздушных перевозок пассажиров и багажа, с территории, на территорию и через территорию которой осуществляется перевозка пассажиров и багажа.

Разумные сроки - период времени, разумная граница продолжительности которого при воздушной перевозке пассажира (багажа) составляет до трех часов сверх сроков начала и завершения полета, установленных в расписании движения воздушных судов авиакомпании.

Регулярная перевозка (регулярный рейс) - рейс воздушного судна, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

Рейс с излишком брони – рейс, на котором количество пассажиров, имеющих подтвержденное бронирование и прибывших на регистрацию до истечения окончательного времени оформления пассажиров, превышает количество мест, имеющихся на рейсе.

Ручная кладь (багаж незарегистрированный) – багаж пассажира, который с согласия авиакомпании находится во время перевозки в салоне воздушного судна под контролем пассажира и обозначенный биркой “В салон”.

Сбор – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая авиакомпанией, агентом или иными компетентными органами сверх тарифа за специальное или дополнительное обслуживание при перевозке пассажира или его багажа.

Скидка – установленное правилами авиакомпании снижение примененного тарифа.

Специальные условия – условия перевозки пассажиров и багажа, возникающие вследствие несоответствия положений настоящих Правил правилам другой страны, или же если правилами другой страны установлен более низкий уровень условий перевозок по сравнению с уровнем, установленным настоящими Правилами, или если другая страна требует соблюдения своих правил и при этом ставится под угрозу выполнение договора перевозки.

Специальный тариф – тариф, имеющий определенные ограничения в части его применения, который установлен (в большинстве случаев) для перевозки в экономическом классе и опубликован в автоматизированных системах бронирования как специальный тариф.

Тариф - установленная авиакомпанией сумма, взимаемая за перевозку одного пассажира либо единицы массы или объема багажа (груза) на определенном маршруте и в соответствующем классе обслуживания.

Трансатлантический рейс - воздушная перевозка в (из) США и Канаду, а также рейсы в трансатлантическом регионе со STOPOVER в странах Европы.

Утраченный багаж – багаж пассажира, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения.

Чартерный билет – билет, выданный в соответствии с договором фрахтования.

Чартерная перевозка - перевозка пассажиров и багажа полностью или частично выполняемая авиакомпанией по договору фрахтования, согласно полномочиям, полученным от фрахтователя или оператора рейса (Перевозчика по договору).

Форс-мажорные обстоятельства – чрезвычайные обстоятельства, которые невозможно предвидеть, находящиеся вне контроля авиакомпании и пассажира, последствий которых невозможно избежать, даже приложив наибольшие усилия.

ВС – воздушное судно;

САБ – Служба авиационной безопасности аэропорта;

СОП - Служба обслуживания пассажиров Авиакомпаний;

BSR - банковский курс продажи валюты;

IATA - Международная ассоциация воздушного транспорта.

3. Соблюдение законов и требований государственных органов

3.1. Права и обязанности авиакомпании и пассажиров регулируются:

- Многосторонними и двусторонними международными договорами и соглашениями Украины;

- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом Министерства транспорта Украины от 25.07.03 г. № 568;
- Другими законодательными актами Украины;
- Настоящими Правилами;
- Соглашениями, одной из сторон которых является Авиакомпания, и которые касаются перевозки Пассажира согласно заключенному договору.

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

3.3. При несоответствии каких-либо положений настоящих Правил положениям конвенций, законов, постановлений, правил и предписаний, которые не могут нарушаться по соглашению сторон, такие положения остаются действующими в том случае, если они явно не противоречат указанным конвенциям, законам, постановлениям, правилам и предписаниям.

3.4. При перевозках в пункты и из пунктов США и Канады следует руководствоваться правилами перевозок этих государств даже в том случае, если они отличаются от настоящих Правил.

3.5. Настоящие Правила распространяются на чартерные перевозки, если они не вступают в противоречие с условиями договора фрахтования.

На перевозки, осуществляемые на основании договора фрахтования, не распространяются следующие пункты данных Правил:

- пункты 5.2., 5.3., 5.4., 5.5., 5.6.;
- раздел 7;
- раздел 8;
- раздел 18.

4. Обеспечение качества перевозок пассажиров и багажа

4.1. Настоящие Правила и Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденные приказом Министерства транспорта Украины от 25.07.03 г. № 568, а также Руководства авиакомпании составляют программу обеспечения качества воздушных перевозок пассажиров и багажа.

4.2. Внесение изменений в настоящие Правила осуществляется исключительно КП «Авиакомпания «Донбассаэро» путем рассмотрения предложений работников и агентов авиакомпании, пассажиров, прочих перевозчиков, Укравиатранса и других государственных органов.

5. Билет

5.1. Договор перевозки

5.1.1. **Договор воздушной перевозки пассажира – соглашение**, по которому перевозчик обязуется перевести пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив пассажиру место на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете. В случае сдачи пассажиром багажа, авиакомпания обязуется доставить багаж в пункт назначения. Пассажир обязуется произвести оплату за перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа – и за провоз этого багажа. Договор воздушной перевозки пассажира и его условия удостоверяются билетом, сдача багажа – багажной квитанцией.

5.1.2. **Билет предоставляет право** пассажиру на перелет соответствующим рейсом (рейсами) и обязывает авиакомпанию осуществить соответствующую перевозку пассажира и его багажа, а также предоставить другие услуги, согласно с условиями договора перевозки, кроме случаев, определенных в пункте 5.1.3.

5.1.3. Лицо не будет допущено на перелет на соответствующем рейсе авиакомпании, если:

- не оплатит соответствующий тариф за перевозку или не заключит кредитное соглашение с авиакомпанией;
- не предъявит билет, который содержит полетный купон на соответствующий рейс, все другие неиспользованные полетные купоны, а также пассажирский купон или, если он отсутствует, пассажирскую квитанцию;
- предъявит испорченный билет или билет, в который были внесены изменения не перевозчиком или его уполномоченным агентом;
- не в состоянии подтвердить то, что электронный билет был должным образом предоставлен такому лицу (в случае оформления электронного билета).

5.1.4. Пассажир может быть допущен к перевозке только по предъявлению действительного билета, надлежащим образом оформленного и содержащего пассажирский купон и соответствующие полетные купоны.

5.1.5. Билет выдается пассажиру на руки после оплаты соответствующего тарифа и аэропортовых сборов. Выдача билета, приобретенного по безналичному расчету, со скидкой или бесплатно, осуществляется только после выполнения всех необходимых формальностей.

5.2. Утерянный или поврежденный билет

5.2.1. Лицо, которое не имеет либо не может предъявить действительный и должным образом оформленный билет, содержащий пассажирский и соответствующие полетные купоны, к перевозке не допускается.

5.2.2. **В случае утери**, повреждения билета или какой-либо его части, а также в случае предоставления билета, в котором отсутствует пассажирский или полетный купоны, авиакомпания может по просьбе пассажира выдать вместо такого билета его дубликат.

5.2.3. Дубликат утерянного или поврежденного билета выдается по просьбе пассажира в случае, если он:

- предоставил удовлетворительную информацию, касающуюся утерянного или поврежденного билета (фамилия, маршрут перевозки, дата полета, номер рейса, форма оплаты и место приобретения билета);

- предоставил в письменном виде по установленной форме гарантийное обязательство о возмещении авиакомпаниями всех затрат, вплоть до стоимости оригинала билета, которые испытала или может испытать авиакомпания в случае использования утерянного (поврежденного) билета или купонов другим лицом или в случае возврата сумм за утерянный (поврежденный) билет в пользу другого лица.

5.2.4. За оформление дубликата авиабилета на внутренний рейс авиакомпании с пассажира взимается сумма (штрафные санкции) эквивалентная 10 долларам США, на международный рейс авиакомпании в пределах СНГ с пассажира взимается сумма эквивалентная 50 долларам США, на международный рейс – 100 долларам США.

5.2.5. Дубликат билета не подлежит возврату или переоформлению. Сумма, взимаемая за оформление дубликата, пассажиру не возвращается. В дубликate воспроизводятся все данные первоначально выданного билета.

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

- данные, предоставленные пассажиром, не совпадают с данными, указанными в телеграмме-подтверждении из офиса, первоначально оформившего перевозку;

- пассажир обратился за выдачей дубликата после начала регистрации либо в сроки, недостаточные для запроса о подтверждении выдачи оригинала авиационного билета;

- пассажир не подписал гарантийное обязательство (соглашение), предусмотренное пунктом 5.3.3. и отказался платить за оформление дубликата билета.

5.2.7. Авиакомпания имеет право требовать от пассажира оплату полной стоимости билета, если пассажир не подписал гарантийное обязательство (соглашение).

5.2.8. В случае утери, повреждения или порчи билета, выданного другим перевозчиком, дубликат оформляется только при получении письменного разрешения этого перевозчика.

5.3. Запрещение передачи билета

5.3.1. Билет может быть использован для перевозки только того лица, которое указано в билете.

5.3.2. С целью исполнения пункта 5.2.1., авиакомпания имеет право требовать от пассажира идентифицировать себя.

5.4. Действительность авиабилета

5.4.1. Билет действителен для перевозки пассажира и багажа от пункта отправления по маршруту и классу обслуживания, указанные в нем.

5.4.2. Авиационный билет должен содержать столько полетных купонов, сколько раз за время перевозки будет изменен перевозчик и (или) номер рейса и (или) класс обслуживания.

5.4.3. Каждый полетный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только на указанные в нем участок маршрута, класс обслуживания, дату и рейс, на который забронировано место.

Полетные купоны действительны в той последовательности, в которой они расположены в авиабилете.

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

5.4.4. Билет, оформленный по нормальному тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в течение года, считая от даты вылета по первому полетному купону, либо от даты выдачи билета в случае, если ни один полетный купон не был использован.

5.4.5. Билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в сроки, установленные правилами применения этого специального тарифа.

5.4.6. Авиабилет считается недействительным в следующих случаях:

- билет оформлен не на имя предъявившего его пассажира;
- билет был заявлен как утерянный;
- билет подделан или фальшивый;
- в билете имеются подделки, исправления фамилии пассажира, даты, номера рейса, класса, статуса бронирования;
- в билете отсутствуют отметка валидатора и дата продажи;
- билет изменен не авиакомпанией или ее уполномоченным агентом;
- билет поврежден или отсутствует пассажирский купон;
- билет приобретен у физического или юридического лица, которое не является представителем или агентом авиакомпании.

5.5. Продление срока действия билета

5.5.1. Срок действия билета.

Билет, выданный по нормальному тарифу, будет действующим для перевозки на протяжении одного года из даты начала перевозки, если часть билета использована или если не использован весь билет из даты его выдачи. Билет, выданный по специальному тарифу, действующий для перевозки лишь к дате, определенной в билете, и на условиях, установленных тарифными нормативами перевозчика.

5.5.2. Продолжение срока действия билета

5.5.2.1. Если перевозчик:

- не может предоставить место на рейс, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование;
- отменяет рейс, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование;

- пропустит согласованное место остановки;
- не будет выполнять рейс в умные сроки свыше времени отправления рейсу, который отмечен в билете;
- своими действиями приведет к тому, что пассажир не успеет на пересадке на другой стыковочный рейс, на какой пассажир имеет подтвержденное бронирование и который отмечен в том же билете, что и предыдущий рейс;
- не может предоставить обслуживания в соответствии с оплаченным классом обслуживания,
- то, в случае согласия пассажира на последующую перевозку, срок действия его билета должен быть продолжен на время к выполнению первого рейсу, на котором есть место для такого пассажира в оплаченном классе обслуживания.

5.5.2.2. Если пассажир после начала путешествия не может его продолжить на протяжении срока действия билета в связи с болезнью или другими обстоятельствами, признанными перевозчиком, перевозчик может продолжить срок действия такого билета до того времени, когда пассажир станет способным продолжить путешествие, или к первому рейсу перевозчика, на котором есть место в оплаченном классе обслуживания, после такой даты и с места, где путешествие было прервано. Факт болезни или других обстоятельств должен подтверждаться соответствующей справкой (срок годности справки – 15 дней с даты выдачи). При вышеупомянутых обстоятельствах перевозчик также может продолжить срок действия билетов лиц, которые сопровождают такого пассажира.

5.5.2.3. При перевозке, которая осуществляется с помощью нескольких последовательных перевозчиков и которая не рассматривается перевозчиками как единственная перевозка, перевозчик имеет право применять тарифы, которые не предусматривают (или запрещают) продолжения срока действия билета в связи с болезнью пассажира или при других обстоятельствах, невзирая на пункт 5.5.2.2 этой статьи. В случае применения таких тарифов, перевозчик (его агент) должен сообщить об этом пассажиру при бронировании.

5.5.2.4. В случае смерти жены (мужа) или члена семьи пассажира, который не начал путешествие, или в случае смерти пассажира на маршруте, лицам, которые сопровождают такого пассажира, может быть продолжен срок действия билетов, а также увеличенный срок минимального пребывания. Продолжение сроков действия билетов должно осуществляться после получения надлежащего свидетельства о смерти и на период, что не превышает 45 дней из даты смерти пассажира.

5.6. Последовательность действия купонов и порядок их предъявления

5.6.1. **Авиакомпания принимает полетные купоны для перевозки пассажира и его багажа только в последовательности их расположения в билете, начиная с пункта отправления, указанного в пассажирском купоне.**

5.6.2. Полетные купоны принимаются для выполнения перевозки или возврата сумм только вместе с пассажирским купоном.

5.6.3. **Билет считается недействительным и возврат денег по неиспользованным полетным купонам не производится, если последующие полетные купоны уже использованы.**

5.6.4. **Пассажир обязан** сохранять пассажирский и неиспользованные полетные купоны на протяжении всего путешествия и предъявлять их представителям авиакомпании по требованию.

5.7. Класс обслуживания

5.7.1. Перевозчик предоставляет пассажиру бизнес и эконом – классы обслуживания на борту ВС. Пассажир заявляет перевозчику (его агенту) класс обслуживания (эконом или бизнес) при бронировании и оплате авиабилета (договор воздушной перевозки)

5.7.2. Пассажир будет принят к перевозке согласно класса (эконом или бизнес), обозначенном в авиабилете (полетном купоне). Необходимо иметь подтвержденное бронирование на конкретный рейс и дату.

5.7.3. Если билет выдается без подтвержденного бронирования, место будет предоставлено по запросу пассажира в процессе регистрации, при условии наличия такого места на борту ВС на соответствующий рейс.

6. Остановка в пути (STOPOVER)

6.1. **Остановка в пути разрешается при условии**, что она предварительно согласована с авиакомпанией (или ее агентом) и предусмотрена в билете.

6.2. **Если билет оплачен по полному тарифу**, пассажиру разрешается делать остановки в пути в любом пункте по маршруту перевозки.

Если билет оплачен по специальному тарифу, остановки пассажира в пути регулируются правилами применения этого специального тарифа.

6.3. В любом из указанных случаев оплаты билета, **для остановки в пути необходимо соблюдение следующих условий:**

- остановка осуществляется в пределах срока действия билета Пассажира;
- остановка разрешена государственными органами страны (стран), где она предусмотрена.

7. Тарифы и сборы

7.1. Общие положения о применении тарифов и сборов

7.1.1. Применяемые тарифы – это тарифы на рейс (от пункта отправления до пункта назначения, указанные в билете), установленные и опубликованные авиакомпанией или от имени авиакомпании, либо, если они не опубликованы, рассчитанные согласно тарифным нормативам авиакомпании, действующие для соответствующего класса обслуживания на день оплаты авиабилета.

Каждый тариф имеет соответствующие правила применения, устанавливающие срок действия билета и условия применения такого тарифа.

Тарифы не включают транспортные услуги по доставке между терминалами аэропорта, а также между аэропортами и городскими терминалами.

7.1.2. Изменение тарифов или Правил авиакомпании не влияют на условия договора перевозки, если пассажир уже оплатил билет (кроме случаев изменения пассажиром условий договора перевозки, которые касаются изменения маршрута и фиксированных дат путешествия).

7.2. Скидки

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

7.3. Оплата тарифов и сборов

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

7.3.2. Сборы за пользование какими-либо услугами или оборудованием, наложенные на пассажира соответствующим государственным органом, органом местного самоуправления, включаются в применяемые тарифы и **должны быть оплачены пассажиром.**

7.3.3. Оплата перевозки может быть произведена по наличному или безналичному расчету.

7.3.4. При оплате тарифов и сборов в стране оплаты перевозки в валюте, не соответствующей установленной и опубликованной авиакомпанией в автоматизированной системе бронирования, ставка обмена такой валюты должна соответствовать банковскому курсу обмена валюты (BSR), используемому авиакомпанией на день выдачи билета.

8. Бронирование

8.1. Общие положения

8.1.1. Бронирование мест осуществляется в офисах авиакомпании, в офисах других авиакомпаний, и в агентствах, являющихся представителями авиакомпании.

8.1.2. Бронирование авиационной перевозки является действительным только при вводе в автоматизированную систему бронирования авиакомпании.

8.1.3. До момента выдачи пассажиру надлежащим образом оформленного билета **бронирование считается предварительным** и может быть аннулировано.

8.1.4. Пассажир, имеющий полностью или частично неиспользованный билет и желающий изменить дату вылета, **не пользуется никакими преимуществами** при новом бронировании места.

8.1.5. **Из соображений безопасности** или по техническим причинам авиакомпания имеет право изменить обусловленное место даже после посадки пассажира на борт ВС.

8.1.6. **Бронирование аннулируется**, в том числе на последующие участки маршрута, если перевозка не оплачена и билет не оформлен на протяжении часовых ограничений, определенных авиакомпанией. Авиакомпания имеет право не уведомлять об этом пассажира.

8.1.7. **При оформлении билета с открытой датой вылета** (отсутствует отметка о бронировании) место бронируется по запросу пассажира при наличии свободных мест на данном рейсе.

8.1.8. **Специальные тарифы** могут включать в себя условия, ограничивающие или не предусматривающие права пассажира на перебронирование.

8.2. Сведения о пассажире

В пределах, предусмотренных применяемыми законами, **пассажир уполномочивает авиакомпанию хранить сведения о себе**, предоставленные ей (ее агенту) с целью бронирования перевозки, получения дополнительных услуг, работы в системе розыска багажа и предупреждения (разоблачения) мошенничества с билетами, облегчения иммиграции и обеспечения требований въезда в страну.

Авиакомпания имеет право передавать сведения о пассажире с указанными выше целями своим служащим, агентам, другим перевозчикам, провайдером дополнительных услуг или государственным органам по их запросу, независимо от страны их нахождения.

8.3. Повторное подтверждение бронирования

В случае необходимости повторного подтверждения бронирования перевозки в обратном направлении, авиакомпания должна проинформировать пассажира о том, когда и как это можно сделать.

Если авиакомпания требует от пассажира повторного подтверждения бронирования, то невыполнение пассажиром данного требования **дает авиакомпании право аннулировать бронирование** на перевозку в обратном направлении.

8.4. Неприбытие пассажира на регистрацию (“NO SHOW”)

Если пассажир не прибыл на регистрацию рейса, на который он имеет подтвержденное бронирование, и заранее не предупредил об изменении своего путешествия, **авиакомпания имеет право аннулировать бронирование** на последующие участки маршрута или на обратный рейс, выполненное самой авиакомпанией или другим перевозчиком по ее просьбе для данного пассажира.

9. Административные формальности

9.1. Административные обязанности пассажира

9.1.1. Пассажир несет ответственность за получение всех необходимых для путешествия документов, виз, разрешений и т.п., а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны вылета, прибытия и транзита. авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром в случае, если пассажир не получит таких документов или виз или не выполнит требований применяемых законов.

9.1.2. По требованию авиакомпании пассажир обязан предъявить ее уполномоченным лицам, представителям соответствующих государственных органов все документы на выезд, въезд, транзит, о состоянии здоровья, а также другие документы, требуемые применяемым законодательством, а также разрешить авиакомпании сделать и оставить у себя копии документов, либо каким-либо иным образом оставить у себя данные, содержащиеся в соответствующих документах.

Авиакомпания имеет право отказать в перевозке пассажиру, который не выполнил применяемые законы, или надлежащим образом не оформил документы (в том числе при отсутствии визы, денежных средств, обратного билета и т.п.).

9.2. Отказ во въезде в страну

9.2.1. Авиакомпания не несет ответственности за отказ пассажиру во въезде в страну.

9.2.2. Пассажир обязан по требованию авиакомпании или государственных органов, вернуться в пункт отправления либо иное место в связи с отказом страны принять этого пассажира независимо от того, является ли эта страна пунктом назначения или транзита, а также уплатить соответствующий тариф за его перевозку в обратном направлении.

Авиакомпания может использовать для оплаты такой перевозки любые ранее выплаченные ей средства, оставшиеся в ее распоряжении за неиспользованную перевозку, или любые средства пассажира, находящиеся в распоряжении авиакомпании.

9.2.3. Авиакомпания имеет право не возвращать суммы, выплаченные пассажиром за выполненную перевозку в пункт, где ему было отказано во въезде, или в пункт его депортации.

9.3. Ответственность пассажира

В случае если авиакомпания была вынуждена уплатить или депонировать какую-либо сумму, уплатить штраф или предоставить финансовую гарантию в связи с невыполнением пассажиром требований применяемых законов, не предъявлением необходимых для путешествия документов, предъявлением поддельных документов или документов, содержащих ложную информацию, **пассажир обязан по требованию авиакомпании возместить ей выплаченную или депонированную сумму**, а также все понесенные в связи с этим расходы.

Авиакомпания имеет право использовать для покрытия таких расходов любые ранее выплаченные ей суммы, которые остались в ее распоряжении за неиспользованную пассажиром перевозку, или любые денежные средства пассажира, находящиеся в ее распоряжении, либо может отказать пассажиру в перевозке, если он не возместил ей такие затраты.

9.4. Таможенный досмотр и проверка на авиационную безопасность

9.4.1. **Пассажир обязан** предъявить весь свой багаж для таможенного досмотра и проверки на авиационную безопасность.

9.4.2. **Авиакомпания не несет ответственности** за какую-либо утрату багажа или ущерб, причиненный багажу пассажира при несоблюдении им требований таможи или службы авиационной безопасности аэропорта.

9.4.3. **При отказе пассажира от досмотра** авиакомпания не принимает такого пассажира к перевозке на ВС. При этом **авиакомпания не несет** перед пассажиром **ответственности** за отказ в перевозке за исключением обязательств по возврату стоимости авиабилета за невыполненную перевозку в соответствии с правилами применения тарифов.

9.4.4. **Изъятые при досмотре** на авиационную безопасность предметы, провоз которых в ручной клади запрещен, но разрешен в зарегистрированном багаже, перевозятся тем же рейсом, которым летит пассажир, в соответствии с разделами 15.14, 15.17.

9.5. Неординарные случаи в аэропорту – болезнь, ранение, смерть пассажира

9.5.1. **При возникновении неординарного случая** - болезни, ранения, смерти зарегистрированного пассажира в аэропорту, авиакомпания производит все возможные действия для организации оказания помощи. **Медицинская помощь не должна оказываться пассажиру вопреки его желанию.**

9.5.2. **Расходы**, связанные с перевозкой в медицинское учреждение и обратно в аэропорт, оказанием медицинской помощи и т.п. несет пассажир или его законные представители.

10. Регистрация

10.1. В целях соблюдения формальностей, связанных с процедурой вылета, **пассажир обязан прибыть на регистрацию** или к пропускному пункту с необходимыми для путешествия документами **не позднее времени, указанного авиакомпанией (ее агентом).**

Если пассажир прибудет на регистрацию или к пропускному пункту по истечении времени окончания оформления пассажиров или явится без необходимых для путешествия документов, **авиакомпания имеет право аннулировать бронирование, и не обязана задерживать рейс.**

Авиакомпания должна предупредить пассажира о времени окончания регистрации.

10.2. Авиакомпания не несет ответственность перед пассажиром за расходы и ущерб, связанные с невыполнением пассажиром требований пункта 10.1.

10.3. Авиакомпания имеет право проверить документы пассажира для путешествия, а именно: паспорт, визы, справки о состоянии здоровья и прививках на предмет соответствия требованиям властей в промежуточных и конечных пунктах, даже в том случае, если доставка пассажира в конечный пункт обеспечивается другим перевозчиком.

10.4. Представитель авиакомпании уполномочен принимать пассажиров позже установленного в конкретном аэропорту времени окончания регистрации при условии обеспечения вылета рейса строго по расписанию.

10.5. Во время регистрации может быть изменен класс обслуживания пассажира.

10.6. Определенное место, которое пассажир желает занять в салоне ВС в соответствии с классом обслуживания, может быть предоставлено только при наличии возможности.

10.7. Ответственность авиакомпании за выполнение принятых обязательств согласно договору воздушной перевозки наступает после регистрации пассажира и его багажа.

11. Отказ от перевозки пассажира

11.1. Право отказа в перевозке

Авиакомпания имеет право отказать в перевозке или в дальнейшей перевозке пассажира (багажа) в целях обеспечения безопасности полета и выполнения требований применяемых законов, либо если, исходя из собственных обоснованных решений, определит, что подобное действие необходимо, в следующих случаях:

1) для выполнения применяемых законов страны отправления, назначения или транзита;

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

- нуждается в специальной помощи со стороны авиакомпании, которую она не может оказать при определенных обстоятельствах;

- может причинить дискомфорт другим пассажирам;

- может стать причиной какого-либо риска для себя или для других пассажиров, либо собственности пассажиров и авиакомпании;

3) пассажир не выполнил указаний авиакомпании, связанных с обеспечением безопасности полета, комфорта и качества перевозки других пассажиров, если он создает неудобства для перевозки других пассажиров, в связи с чем авиакомпания

не может выполнить свои обязательства перед другими пассажирами, находящимися на борту ВС.

4) пассажир ведет себя таким образом или демонстрирует такое поведение, что возникают сомнения в обеспечении безопасности полета в процессе его перевозки. К такому поведению относится агрессивное поведение пассажира с использованием угроз в адрес других пассажиров, работников авиакомпании и экипажа ВС;

5) пассажир отказался пройти досмотр на авиационную безопасность службы безопасности аэропорта или соответствующих государственных органов;

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

7) пассажир не оплатил соответствующий тариф или какие-либо сборы, или если не было выполнено кредитное соглашение между авиакомпанией и пассажиром;

8) пассажир не предъявил к проверке документы, необходимые для путешествия;

9) пассажир пытается въехать в страну транзита, в которую он не имеет действительного документа на въезд;

10) пассажир во время рейса повредил билет или другие документы, идентифицирующие личность;

11) билет, предъявленный пассажиром:

- не действителен для перевозки (в таком случае Авиакомпания имеет право изъять данный билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);

- приобретен у лица, не являющегося уполномоченным представителем авиакомпании или ее агентом (в этом случае авиакомпания имеет право изъять данный билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);

- был объявлен утерянным, украденным, недействительным, имеет подделки или вызывает подозрение (в таком случае авиакомпания имеет право изъять такой билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);

- имеет полетный купон, исправленный кем-либо кроме уполномоченного представителя авиакомпании (ее агента), либо испорченный купон (в этом случае авиакомпания имеет право изъять такой билет, объявить его недействительным и оформить дубликат билета);

- имеет первый неиспользованный полетный купон, а пассажир начинает свое путешествие в каком-либо ином пункте остановки по маршруту перевозки по новому тарифу, не урегулированному тарифным нормативам авиакомпании (в подобном случае авиакомпания имеет право изъять такой билет, объявить его недействительным и добровольно осуществить возврат сумм);

12) лицо, предъявившее билет, не может идентифицировать себя как лицо, указанное в билете (в этом случае авиакомпания имеет право изъять данный билет, объявить его недействительным и отказать в возврате сумм);

13) пассажир ранее уже совершал одно из перечисленных выше действий или нарушений, и при наличии признаков того, что такое поведение может повториться;

14) авиакомпания уведомила пассажира в письменной форме о том, что не может его перевезти на своих рейсах после наступления определенной даты.

11.2. Право пассажира при отказе в перевозке

Пассажиру, которому отказано в перевозке либо в дальнейшей перевозке по причинам, указанным в пункте 11.1. (за исключением причин, указанных в подпунктах 4, 11, 12), **могут быть полностью или частично** возвращены оплаченные суммы за неиспользованный билет или за его оставшуюся часть (в соответствии с правилами применения тарифов авиакомпании).

11.3. Ограничения коммерческой загрузки

воздушного судна

Если установленные в целях обеспечения безопасности полетов ограничения по допустимой коммерческой загрузке ВС превышены, то **авиакомпания имеет право** по своему усмотрению решить, кто из пассажиров и какой багаж не подлежат перевозке на данном ВС.

12. Условия перевозки некоторых категорий пассажиров

На пассажиров всех специальных категорий и на их багаж распространяются общие условия перевозок. Изложенные ниже правила касаются только особенностей, связанных с предоставлением особых удобств и безопасности перевозок, применением тарифов и выполнением требований государственных органов.

12.1. Перевозка пассажиров с ограниченной дееспособностью.

Перевозка носилочных больных.

12.1.1. **Пассажиры считаются больными (инвалидами)**, когда их физическое или психическое состояние требует специального обслуживания при перевозке.

12.1.2. Пассажир, перевозимый на носилках, имеет право пользоваться услугами воздушного транспорта только с сопровождающим его лицом. Для приобретения авиабилета на рейсы АК «Донбассаэро» необходимо предоставить медицинскую справку, выданную лечащим врачом о том, что состояние носилочного больного позволяет воспользоваться услугами АК и не угрожает здоровью окружающих его пассажиров.

Для носилочного больного, перевозимого на ВС АК «Донбассаэро», предоставляется 3 кресла: 1 место – 50% от тарифа, 2 и 3 – по полному тарифу экономического класса.

Для лица, сопровождающего носилочного больного, предоставляется авиабилет по полному тарифу экономического класса.

12.1.3. **Для определения характера предоставляемого специального обслуживания каждой категории таких пассажиров установлены следующие коды:**

- **MEDA** – больные, которым может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования;
- **WCHR** – пассажир может подниматься, спускаться по трапу и передвигаться к своему месту в салоне и обратно, но ему необходима кресло-коляска для передвижения от (до) воздушного судна;
- **WCHS** – пассажир не может подниматься и спускаться по ступенькам трапа, но может самостоятельно передвигаться от/до воздушного судна;
- **WCHC** – пассажир не может самостоятельно передвигаться. Кресло-коляска необходима для перемещения от/до воздушного судна и должно быть внесено или спущено по ступенькам трапа и доставлено от/до места в салоне;
- **BLND** – слепой пассажир. Указывается, сопровождается ли он собакой-поводырем;
- **DEAF** – глухой пассажир. Указывается, сопровождается ли он собакой-поводырем;
- **STCR** – больные пассажиры на носилках.

12.1.4. **Авиакомпания может отказать в перевозке** или в ее продолжении для лица, перевозка которого вследствие его состояния здоровья (на основании установленных фактов медицинского освидетельствования и т.п.) может представлять угрозу для безопасности других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа.

12.1.5. **Авиакомпания может отказать в перевозке** (как в первоначальной, так и в последующей), аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта ВС пассажиров:

- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи, если только при них нет сопровождающего лица;
- которые могут стать источником инфекции или неудобства для других пассажиров;
- перевозка которых, даже с принятием специальных мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или для других лиц и имущества;
- которые не могут пользоваться креслом ни сидя, ни полулежа (например, пассажиры на носилках) в салоне оплаченного класса обслуживания;
- у которых на руках билеты без подтвержденного бронирования и требуемого специального обслуживания на весь маршрут перевозки.

12.1.6. Необходимость или квалификация сопровождающих лиц определяется соответствующими медицинскими службами.

12.1.7. Для обеспечения требований безопасности, технических или эксплуатационных требований **авиакомпания может ограничить** количество и категории больных пассажиров (инвалидов) на любом из своих рейсов, даже если их размещение отвечает специальным требованиям, включая квалифицированное сопровождение.

12.1.8. **Пассажирам с ограниченной дееспособностью на рейсах авиакомпании предоставляются предусмотренные места, которые должны:**

- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
- не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам;

- быть удобны для их посадки/высадки и для самого пассажира.

12.1.9. Пассажиры с ограниченной дееспособностью, которым по медицинским показаниям запрещено пользоваться кислородными баллонами, к перевозке не принимаются.

12.1.10. Если возраст, физическое или психическое состояние пассажира может вызвать в полете ухудшение состояния его здоровья или создать опасность для его жизни, то перевозка такого пассажира производится при условии предоставления авиакомпания медицинского заключения, подписанного врачом и заверенного печатью медицинского учреждения.

Даже при наличии медицинского заключения **авиакомпания имеет право потребовать от пассажира заполнения Декларации о компенсации**, которая возлагает на пассажира ответственность за ухудшение состояния его здоровья, которое может возникнуть во время или после авиационной перевозки, и освобождает авиакомпанию от какой-либо ответственности за такие последствия.

12.1.11. Слепой или глухой пассажир может бесплатно (сверх нормы бесплатной перевозки багажа) перевезти в пассажирском салоне ВС собаку-поводыря при наличии документа, подтверждающего специальную подготовку такой собаки и при условии, что во время полета такая собака будет находиться у ног пассажира в наморднике и на поводке.

Собаке-поводырю не может быть предоставлено отдельное кресло.

12.1.12. При перевозке пассажира с собакой-поводырем **авиакомпания имеет право** требовать предоставления документа, подтверждающего необходимость сопровождения пассажира собакой-поводырем.

12.2. Перевозка беременных, женщин после родов и новорожденных

12.2.1. Перевозка беременных женщин осуществляется на общих условиях, если она выполняется не позже, чем за 4 недели до предполагаемого срока родов.

12.2.2. Перевозка беременных женщин, пребывающих на последнем месяце беременности, а также женщин с неопределенным сроком родов или имевших осложнения при предыдущих родах, возможна при предоставлении разрешения личного врача (**медицинская справка должна быть выдана не ранее, чем за 7 дней до полета**).

12.2.3. Перевозка на ВС авиакомпании рожениц и новорожденных детей в течение первых 7 дней после родов запрещается.

12.2.4. Для перевозки на ВС детей, рожденных раньше срока, необходима медицинская справка, подтверждающая безопасность их перевозки воздушным транспортом.

12.3. Перевозка детей

12.3.1. Дети в возрасте до 5 лет без сопровождения взрослых пассажиров на рейсах авиакомпании не перевозятся.

12.3.2. **Несопровождаемые дети** допускаются к перевозке при наличии предварительного бронирования со статусом «ОК» не менее чем за 4 дня до вылета и с согласия авиакомпании на такую перевозку. При бронировании выбирается прямой маршрут и, по возможности, полет должен осуществляться в дневное время.

12.3.3. **Несопровождаемые дети в возрасте от 5 до 12 лет принимаются на все регулярные беспосадочные рейсы авиакомпании при условии:**

- их сопровождают в аэропорт отправления родители (законные представители) или уполномоченные ими лица и остаются с ребенком до вылета ВС;
- их встречают в аэропорту назначения родители (законные представители);
- родители (законные представители) уплатили сбор за сопровождение ребенка на всех участках маршрута во время приобретения билета.

12.3.4. **Несопровождаемые дети не принимаются к перевозкам, которые осуществляются несколькими последовательными перевозчиками.**

На трансфертные рейсы авиакомпании несопровождаемые дети принимаются в исключительных случаях. При этом они должны иметь подтвержденное бронирование на станции трансфера и **трансферт не должен быть связан с переездом в другой аэровокзал или аэропорт.**

12.3.5. **Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только при наличии:**

- Заявления о перевозке несопровождаемого ребенка;
- Документа, удостоверяющего личность (свидетельство о рождении или паспорта ребенка);
- Медицинского страхового полиса (при выезде за пределы Украины);
- Доверенность (согласие) родителей / опекунов, заверенное нотариусом (при выезде за пределы Украины).

Несопровождаемые дети - дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые летят без родителей или опекунов и не доверены какому-либо пассажиру. По просьбе родителей (опекунов) в качестве несопровождаемых детей могут перевозиться дети до 18 лет.

12.3.6. **В случае неявки несопровождаемого ребенка на вылет необходимо аннулировать произведенное бронирование по всему маршруту.**

12.3.7.1. **Перевозка несопровождаемых детей производится только на собственных и code-share рейсах под кодом 7Д.**

12.3.7.2. В случае сквозной перевозки применяется более высокая величина сбора.

12.3.7.3. Данный сбор оформляется на МСО, при этом в графе «Type of service for which issued» - Charge for UNMR. Номер МСО вписывается в билет в графу «Additional Endorsement» - UM номер МСО.

12.3.7.4. До начала перевозки производится полный возврат по сбору; в случае частично использованной перевозки возврат сбора не предусмотрен.

12.3.8. Несопровождаемому ребенку предоставляется наиболее лучшее место, обеспечивающее возможность наблюдения и ухода за ним во время полета. Не разрешается размещать несопровождаемых детей вблизи аварийных выходов, люков, кухни, туалетов.

Разрешается бесплатная перевозка багажа в соответствии с установленными нормами.

12.3.9. По желанию родителей (законных представителей) требования п. 12.3.3. могут быть распространены на условия перевозки детей в возрасте от 12 до 16 лет.

12.4. Перевозка молодежных групп

12.4.1. **Молодежные группы рекомендуется размещать в салоне ВС отдельно от других пассажиров.** При наличии на рейсе свободных мест разрешается блокировка нескольких рядов сидений в зоне между группой и прочими пассажирами.

12.4.2. Места для группы пассажиров предоставляются, начиная от середины и до конца салона ВС. В случае недостаточного количества мест члены группы размещаются в передней части салона ВС.

12.5. Перевозка пассажиров,

связанная с трагическими обстоятельствами

12.5.1. Пассажиры, следующие **“по трагическим обстоятельствам”** (смерть ближайших родственников, сопровождение гроба) могут быть приняты к перевозке в первую очередь.

При этом **авиакомпания имеет право** требовать предоставления документов, подтверждающих наличие таких обстоятельств.

12.5.2. Бронирование на обратный рейс производится на общих основаниях.

12.6. Перевозка пассажиров на условиях неподтвержденного бронирования (“STAND-BY”)

12.6.1. Пассажиры, обслуживаемые на условиях неподтвержденного бронирования, в случае наличия свободных мест регистрируются в аэропорту и принимаются к перевозке после регистрации пассажиров, имеющих билеты на данный рейс с подтвержденным бронированием.

12.6.2. При отсутствии свободных мест пассажиры с условиями перевозки **“STAND-BY”** принимаются к перевозке **только в случае неявки на регистрацию пассажиров**, имеющих билеты на данный рейс с подтвержденным бронированием.

12.6.3. Пассажиры с условиями перевозки **“STAND-BY”** принимаются к перевозке согласно приоритетам, установленным в авиакомпании.

12.6.4. Пассажиры с билетами “STAND-BY” не могут быть приняты к перевозке в ущерб коммерческой загрузке рейса.

12.7. Пассажиры, которым отказано во въезде в страну

Пассажиры, которым отказано во въезде в страну, принимаются к перевозке в соответствии с разделом 9.2. настоящих Правил.

12.8. Депортированные и лица, находящиеся под стражей

12.8.1. Депортированные лица принимаются к перевозке только на рейсы без промежуточных посадок.

12.8.2. Гражданские депортированные лица (высланные из страны государственными органами власти по причине окончания срока регистрации или визы, по политическим причинам или по окончании срока заключения) принимаются к перевозке без сопровождающих лиц.

12.8.3. Криминальные депортированные лица (высланные из страны государственными органами власти согласно решению об экстрадиции преступника из-за причастности к уголовному событию, суд по которому еще не состоялся) принимаются к перевозке только в сопровождении не менее двух сотрудников органа, исполняющего полицейские функции, и только после согласования перевозки с компетентными органами соответствующих государств и уведомления об этом авиакомпания.

12.8.4. Для обеспечения безопасности полета авиакомпания имеет право получить информацию о причинах отправки депортированного из страны и по своему усмотрению отказаться от перевозки.

12.8.5. Билет для перевозки депортированного лица оплачивают органы государственной власти страны, принявшие решение о депортации.

12.8.6. Командиру ВС должна быть предоставлена вся информация о перевозимых депортированных лицах.

12.8.7. Размещение депортируемого пассажира на воздушном судне производится по согласованию с командиром ВС и государственными органами. Документы депортируемого пассажира передаются члену экипажа (если нет сопровождающего лица) и по прилету вручаются компетентным государственным органам.

12.8.8. Требования обеспечения безопасности перевозки лиц, находящихся под стражей, аналогичны требованиям перевозки криминальных депортированных лиц.

12.9. Перевозка пассажиров на чартерных рейсах

12.9.1. Перевозка пассажиров на чартерном рейсе регулируется договором о чартерной перевозке (договором фрахтования).

12.9.2. Чартерные билеты не действительны до момента оплаты заказчиком стоимости такого чартерного рейса, или до подписания соответствующего кредитного соглашения между авиакомпанией и заказчиком чартерного рейса. Возврат сумм и подтверждение бронирования по чартерным билетам осуществляются только заказчиком чартерного рейса согласно условиям соответствующего договора фрахтования.

12.9.3. Чартерные билеты действительны для перевозки только на дни и рейсы, указанные в них.

В зависимости от наличия свободных мест возможны изменения даты вылета и возвращения при условии, что такие изменения согласованы между пассажиром и заказчиком чартерного рейса.

12.9.4. Чартерные билеты предусматривают ограничение (либо лишение) права пассажира изменить или аннулировать бронирование.

Чартерные билеты, по которым оплачено туристическое путешествие с оплатой всех услуг (перелет туда и обратно, трансферт, проживание в гостинице, питание), могут предусматривать дополнительные условия и ограничения, установленные заказчиком чартерного рейса.

12.9.5. Кроме пассажиров чартерных рейсов к перевозке на заказных рейсах принимаются только работники авиакомпании и их ближайшие родственники при наличии сервисных билетов (служебные пассажиры). При этом перевозка служебных пассажиров должна быть заранее согласована с представителем организации, заказавшей рейс.

12.9.6. Положения данных Правил применяются к чартерной перевозке в соответствии с пунктом 3.5.

13. Договоренности перевозчиков

13.1. Настоящие Правила распространяются на перевозки, осуществляемые по коммерческим соглашениям авиакомпании с другими перевозчиками (соглашения об “общем использовании кодов” (codesharing), перевозки на условиях “интерлайн” (interline), даже если в билете указан не тот перевозчик, который фактически осуществляет перевозку.

При наличии какого-либо подобного коммерческого соглашения, авиакомпания (ее агент) должна предоставить пассажиру при регистрации информацию о том, какой перевозчик фактически выполняет перевозку.

13.2. Авиакомпания обычно предоставляет питание на борту ВС бесплатно. Если питание на борту и прочие дополнительные услуги не предусмотрены и не включены в стоимость тарифа, авиакомпания имеет право взимать плату за питание, напитки и прочие дополнительные услуги (на борту ВС или при выполнении каких-либо операций во время посадки или высадки пассажира).

14. Последовательные перевозчики

14.1. При перевозке, осуществляемой несколькими последовательными перевозчиками, перевозчик, выдавший билет на рейсы других (последовательных) перевозчиков выступает исключительно в качестве агента этих перевозчиков.

14.2. **Перевозчик, выдавший билет, или же первый указанный в билете (составном билете) перевозчик, не несет ответственности за задержку в перевозке пассажира на тех участках, которые выполняются другим перевозчиком (перевозчиками).**

14.3. В случае утраты, недостачи, повреждения, задержки в перевозке багажа, **пассажир имеет право подать иск к первому или последнему перевозчику, а также к перевозчику, выполнявшему перевозку, во время которой произошла утрата, недостача, повреждение, задержка в перевозке багажа.**

14.4. **При невозможности установить перевозчика, осуществлявшего перевозку, при которой произошло уничтожение, утрата, повреждение, задержка в перевозке багажа, ответственность перед пассажиром несут перевозчики, принимавшие участие в перевозке, все вместе или каждый по отдельности, в пределах вины каждого из них.**

15. Багаж

Пассажир обязан предъявить для взвешивания и обмера все перевозимые им вещи, за исключением предметов, необходимых при посадке или высадке из ВС, а также в полете. Перечень таких предметов приведен в пункте 15.6.3. этого раздела.

15.1. Предметы, не принимаемые к перевозке в качестве багажа

15.1.1. **Пассажир не должен включать в свой багаж следующие предметы:**

- товары, предметы, жидкие и прочие вещества, **способные создать угрозу состоянию здоровья пассажиров, безопасности полета, собственности авиакомпании или других пассажиров**, включая взрывоопасные вещества, сжатые газы, корродирующие вещества, окислители, радиоактивные вещества, магниты, легковоспламеняющиеся материалы, ядовитые, вредные или раздражающие вещества, а также какие-либо предметы и вещества, что определены в «Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху», ИКАО, Doc 9284/905, запрещенные для перевозки на пассажирских воздушных судах;
- товары и предметы, перевозка которых запрещена применяемыми законами какой-либо страны, с территории которой, на территорию которой или через территорию которой выполняется рейс;
- товары, не пригодные к перевозке по своему характеру, весу, размеру, форме или запаху;
- живых животных или птиц, за исключением случаев, предусмотренных в подразделе 15.18. этого раздела.

15.1.2. Огнестрельное оружие, амуниция и оружие, в том числе антикварное огнестрельное и холодное оружие, режущие и колющие предметы, принимаются к перевозке только в качестве зарегистрированного багажа или груза при условии получения пассажиром предварительного разрешения перевозчика.

15.1.3. Пассажир имеет право включать в багаж алкогольные напитки, нерадиоактивные товары медицинского назначения и товары, включая аэрозоли и

другие товары, вещества, которые разрешены к перевозке в ограниченном количестве, согласно с «Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху», ИКАО, Doc 9284/905.

15.2. Право отказа в приеме багажа к перевозке

15.2.1. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке в качестве багажа вещей:

- указанных в пункте 15.1.1. и 15.1.2. этого раздела, если она на основании соответствующих документов примет решение, что такие вещи содержат какие-либо неразрешенные к перевозке материалы или предметы;
- по причине неуплаты пассажиром установленных авиакомпанией тарифов и сборов за перевозку сверхнормативного багажа, либо багажа с объявленной стоимостью.

Авиакомпания не обязана брать под свой контроль и нести ответственность за товары или предметы, которые она отказалась принять к перевозке в качестве багажа.

15.3. Право на проведение досмотра

15.3.1. В целях обеспечения безопасности полетов и выявления предметов, указанных в пункте 15.1.1. и 15.1.2. этого раздела, **авиакомпания имеет право** требовать от пассажира прохождения личного досмотра, осуществляемого службами авиакомпании, аэропорта и другими соответствующими государственными органами, и предоставить багаж к досмотру, провести рентгеновское или иное сканирование пассажира или его багажа, а также имеет право досмотреть или организовать досмотр багажа в отсутствии пассажира.

При нежелании пассажира выполнить такое требование, авиакомпания может отказать в перевозке пассажира (его багажа).

Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, вред, причиненный пассажиру или его багажу при рентгеновском или ином сканировании, за исключением случаев небрежного отношения со стороны авиакомпании.

15.3. На воздушном судне, находящемся в полете (т.е., с момента закрытия всех его внешних дверей после загрузки и до момента открытия любой из этих дверей для выгрузки), **досмотр ручной клади и самого пассажира может быть проведен по решению командира ВС независимо от согласия пассажира.**

15.4. Зарегистрированный багаж

15.4.1. После оформления багажа к перевозке, этот багаж переходит под ответственность авиакомпании, что подтверждается выдачей пассажиру отрывного талона багажной идентификационной бирки (квитанции на получение багажа).

Багажные бирки выдаются авиакомпанией дополнительно к квитанции на получение багажа с целью идентификации багажа.

При отсутствии отметки в билете о весе зарегистрированного багажа считается, что полный вес зарегистрированного багажа не превышает нормы бесплатного провоза.

15.4.2. **Авиакомпания имеет право** отказаться принять багаж в качестве зарегистрированного, если он должным образом не упакован в чемоданы с замками или в иные соответствующие контейнеры, обеспечивающие его безопасную транспортировку и обработку с использованием обычных средств обработки грузов.

15.4.3. **Авиакомпания обязана** принять меры для перевозки зарегистрированного багажа на том же ВС, на котором перевозится пассажир и обязательно сделать это в случае, если применяемые законы требуют присутствия пассажира при прохождении багажом таможенных процедур.

Авиакомпания обязана принять меры для доставки в пункт назначения зарегистрированного багажа, перевозимого на другом ВС, в кратчайшие сроки.

15.4.4. По желанию пассажира и с разрешения авиакомпании багаж может быть оформлен в качестве несопровождаемого багажа.

15.4.5. **Авиакомпания не рекомендует** включать в зарегистрированный багаж легко ломающиеся, хрупкие и бьющиеся вещи, скоропортящиеся предметы, деньги, ключи, драгоценности, электронное оборудование, изделия из драгоценных металлов и серебра, техническую документацию, деловые документы, ценные бумаги, ценные вещи, медикаменты, медицинскую документацию, паспорта и прочие идентификационные документы.

В случае невыполнения пассажиром данной рекомендации, авиакомпания не несет ответственности за их целость и сохранность, за исключением ответственности за весовую недостачу.

15.5. Максимальное количество багажа, перевозимого без дополнительной оплаты

15.5.1. В соответствии с установленной авиакомпанией нормой бесплатной перевозки багажа, **пассажир имеет право** транспортировать определенное количество багажа без дополнительной оплаты. В зависимости от маршрута перевозки и класса обслуживания это количество определяется весовой характеристикой багажа (концепция веса), либо комбинацией характеристик веса, размера и количества мест (концепция места).

Информация о максимальном количестве багажа, перевозимого без доплаты, указывается в билете.

15.5.2. При международной (трансатлантической) перевозке, выполняемой последовательно на участках международной и внутренней воздушных линий или наоборот, пассажир имеет право бесплатно перевезти багаж на участке внутренней воздушной линии в соответствии с нормой бесплатной перевозки багажа соответствующего класса обслуживания на международной линии.

15.6. Нормы бесплатной перевозки багажа

(концепция веса)

15.6.1. Для всех пассажиров, за исключением детей в возрасте до двух лет, за перевозку которых оплачивается 10% стоимости билета для взрослых, установлены следующие нормы бесплатной перевозки зарегистрированного багажа:

- бизнес-класс – 30 кг включая ручную кладь (до 5 кг);
- экономический класс – 20 кг включая ручную кладь (до 5 кг);
- служебные пассажиры – 30 кг включая ручную кладь (до 5 кг);

Для детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места, норма бесплатной перевозки багажа составляет 10 кг.

15.6.2. Нормы бесплатной перевозки багажа на чартерных рейсах устанавливаются договором фрахтования.

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

- плед, пальто или плащ;
- зонтик или трость;
- женская или мужская сумочка;
- питание для ребенка, детская коляска;
- кресло-коляска для инвалида;
- фотоаппарат.

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

15.6.5. Перечень предметов, допущенных к перевозке сверх установленной нормы бесплатной перевозки багажа, приведен в пункте 15.6.3. этого раздела.

15.7. Перевозка багажа на

трансатлантических рейсах (концепция места)

15.7.1. При перевозке багажа на трансатлантических рейсах применяется концепция места.

15.7.2. Норма бесплатной перевозки багажа:

- для пассажиров бизнес-класса – 2 места зарегистрированного багажа, размеры каждого места в сумме трёх измерений не более 158 см (62 дюймов). Максимальный вес места багажа не должен превышать 32 кг (70 фунтов);

- для пассажиров экономического класса – 2 места зарегистрированного багажа, общие размеры багажа в сумме трёх измерений не должны превышать 273 см (107 дюймов) и каждого места в отдельности не более 158 см (62 дюймов). Максимальный вес места багажа не должен превышать 32 кг (70 фунтов);

- для детей в возрасте до 2 лет с оплатой 10% от стоимости взрослого тарифа без предоставления отдельного места – 1 место зарегистрированного багажа, размеры которого в сумме трёх измерений не более 115 см (45 дюймов).

15.7.3. Перечень предметов, допущенных к перевозке сверх установленной нормы бесплатной перевозки багажа, приведен в п.15.6.3. данного раздела.

15.8. Нормы перевозки багажа, носящие временный характер

Нормы перевозки багажа, носящие временный характер, определяются условиями договора авиакомпании с другим перевозчиком (распоряжением руководства авиакомпании, и вводятся на период действия соответствующего договора до отмены распоряжения руководства Дополнениями к Правилам).

15.9. Объявление ценности багажа

Авиакомпания не предоставляет пассажирам услуг по оценке багажа. Ответственность за утрату или недостачу багажа, ценность которого была объявлена без участия авиакомпании, устанавливается в соответствии с разделами Правил Авиакомпании. (См. п.21.2. и 21.3)

15.10. Особые предметы багажа, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа

15.10.1. **К предметам, на которые не распространяется норма бесплатной перевозки багажа, следует относить предметы, не вложенные в чемоданы, саквояжи, коробки и т.п., размеры которых в сумме трех измерений составляют 135 см, то есть:**

- спортивный инвентарь (для лыжного спорта; для игры в гольф; для виндсерфинга; для серфинга);

- специальным способом упакованный велосипед (одноместный, без двигателя), руль которого повернут по отношению к колесу на 90 градусов, педали сняты.

15.10.2. Перевозка пассажиром багажа, габариты которого в упакованном виде превышают 50x50x100 см, подлежит оплате по установленному тарифу, независимо от веса иного багажа перевозимого пассажиром.

15.10.3. Музыкальные инструменты длиной не более 100 см считаются, как одно место и их перевозка должна быть оплачена согласно действующим пассажирским тарифам (См. п.15.13.1.).

15.10.4. Если авиакомпания примет к перевозке в качестве багажа какие-либо предметы, не подпадающие под определение “багаж”, приведенное в настоящих Правилах, то перевозка таких предметов также подпадает под действие данных Правил.

15.11. Платный (сверхнормативный) багаж

15.11.1. Пассажир или группа пассажиров могут заранее (при бронировании места или в момент приобретения билета) довести до сведения авиакомпании или агента информацию о перевозке сверхнормативного багажа.

Информацию об оплате за платный (сверхнормативный) багаж должна предоставить авиакомпания или ее агент.

15.11.2. Пассажир, заявивший заранее о перевозке сверхнормативного багажа до пункта назначения или пункта STOPOVER- остановки в пути, производит оплату по установленному тарифу, действующему на день выдачи квитанции об оплате багажа, МСО (ордер разных сборов)- документ, который подтверждает оплату различных видов услуг.

15.11.3. При предъявлении в пункте отправления меньшего количества багажа, чем забронировано и оплачено, сумма, превышающая сумму, подлежащую оплате, возвращается пассажиру.

15.11.4. Пассажир, предъявивший в пункте отправления большее количество багажа, чем забронировал и (или) оплатил, проходит регистрацию в последнюю очередь, его багаж принимается к перевозке только при наличии свободного тоннажа на ВС и после соответствующей доплаты.

15.11.5. Во избежание превышения допустимой загрузки ВС или при отсутствии свободного тоннажа, **авиакомпания**, уведомив об этом пассажира, **имеет право** отправить багаж своим следующим рейсом, либо рейсом другого перевозчика.

15.11.6. При увеличении массы перевозимого багажа в пункте остановки или трансфера с пассажира взимается плата за перевозку дополнительного багажа.

15.11.7. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке сверхнормативного багажа в соответствии с пунктом 15.2. этого раздела.

15.12. Объединенный багаж

Для двух и более пассажиров, вылетающих в качестве группы в один пункт назначения одним и тем же рейсом, вместе сдающих багаж на регистрацию,

устанавливается общая норма багажа, эквивалентная сумме норм бесплатной перевозки багажа для каждого пассажира.

15.13. Перевозка в салоне воздушного судна багажа, требующего особых условий транспортировки.

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

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

Если такой багаж имеет большие габариты, пассажир должен оплатить дополнительное посадочное место (плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается). Вес такого багажа не может превышать 75 кг, а его размеры не должны превышать размеры пассажирского кресла.

Такой багаж размещается в кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

15.13.2. Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском салоне ВС, регистрируется в установленном порядке. Ответственность за его целость и сохранность несет пассажир.

15.13.3. Перевозимый в пассажирском салоне ВС багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС.

15.14. Перевозка оружия и боеприпасов

15.14.1. На ВС авиакомпании перевозится огнестрельное стрелковое, спортивное, охотничье, газовое, пневматическое, холодное и прочее ручное оружие и боеприпасы к нему, право на владение, вывоза и ввоза которого подтверждено специальными разрешениями уполномоченных органов.

15.14.2. Оружие принимается к перевозке только у пассажиров авиакомпании.

15.14.3. Из соображений безопасности оружие на время полета изымается у пассажира и транспортируется в багажном отсеке ВС.

15.14.4. Перевозка изъятого оружия в пилотской кабине или в пассажирском салоне и возврат его пассажиру на борту ВС категорически запрещены.

15.14.5. Оружие принимается к перевозке в разряженном состоянии.

15.14.6. Короткоствольное огнестрельное, холодное оружие и боеприпасы перевозятся упакованными в специальные пакеты в оборудованном металлическом

контейнере в багажном отсеке ВС, **ключ** от которого во время полета **находится у экипажа ВС.**

15.14.7. **Неразборное оружие длиной более 80 см** перевозится в багажном отсеке ВС вместе с багажом в предоставленных владельцами пеналах, специально изготовленных контейнерах, ящиках и т.п., оснащенных надежными запорами.

15.14.8. **Пассажир может провезти не более 30 единиц боеприпасов.**

15.14.9. Для **юридических лиц** (их представителей) вес перевозимых боеприпасов не должен превышать 10 кг.

15.14.10. **Патроны для газового оружия к перевозке на ВС авиакомпании не принимаются.**

15.14.11. Оружие и (или) боеприпасы, принятые к перевозке, передаются пассажиру в пункте назначения сотрудниками САБ в присутствии представителя авиакомпании (сотрудника СОП).

15.15. Незарегистрированный багаж (ручная кладь)

15.15.1. **Вес ручной клади для пассажиров** экономического класса и бизнес-класса не должен превышать 5 кг (масса входит в норму бесплатного багажа 20 кг), максимальные размеры ручной клади составляют 55x40x20 см.

На рейсах продолжительностью более 4 часов вес ручной клади для пассажиров бизнес-класса может составлять 10 кг.

15.15.2. **Вес ручной клади входит в норму бесплатной перевозки багажа.**

15.15.3. **Ручная кладь должна составлять одно место.** В салоне ВС ее следует размещать на полке над пассажирским креслом или под сидением впереди стоящего кресла.

15.15.4. Предметы, не соответствующие установленным авиакомпанией требованиям к размерам и весу ручной клади, либо те предметы, которые не разрешается перевозить в пассажирском салоне ВС, считаются и обрабатываются как зарегистрированный багаж. Если перевозка пассажира выполняется по одному или несколькими внутриукраинским маршрутам, на которых авиакомпанией используется ВС малой вместимости с ограниченными размерами багажных отсеков в пассажирских салонах, то **авиакомпания имеет право требовать** от пассажира зарегистрировать на таких рейсах всю или часть ручной клади. Такой багаж считается и обрабатывается как зарегистрированный багаж.

15.16. Предметы и вещества, принимаемые к перевозке

в ограниченном количестве

15.16.1. Лекарства и туалетные принадлежности (лак для волос, парфюмерия, медицинские препараты, содержащие алкоголь) принимаются к перевозке в качестве

зарегистрированного багажа, если их общий вес не превышает 2 кг (2 л), а вес каждой упаковки не превышает 0,5 кг (0,5 л).

15.16.2. По согласованию с авиакомпанией для индивидуального пользования разрешается перевозка ограниченного количества следующих предметов в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади):

- алкогольные напитки, духи, одеколоны;
- лекарства и туалетные принадлежности;
- портативные баллоны с газообразным кислородом или с кислородом, необходимым в медицинских целях;
- портативные баллоны с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов;
- табачные изделия для индивидуального пользования;
- стимуляторы сердечной мышцы, содержащие радиоактивные вещества, установленные путем хирургического вмешательства.

15.17. Перевозка опасных колющих, режущих предметов.

Условия перевозки опасных материалов в багаже.

Перевозка предметов, изъятых службами безопасности.

15.17.1. Для обеспечения надлежащего уровня авиационной безопасности все предметы, которые, по мнению авиакомпании или компетентных органов могут угрожать безопасности полетов, запрещается перевозить в кабинах ВС в качестве незарегистрированного багажа пассажиров и членов экипажа.

15.17.2. В ручную кладь запрещено включать опасные колющие и режущие предметы, металлические столовые приборы, рабочие инструменты, спортивный инвентарь, шприцы, в том числе одноразовые (пассажиры, которым необходимы инъекции во время полета по медицинским показаниям, должны предоставить подтверждение от лечащего врача), маникюрные принадлежности, предметы, реально имитирующие оружие, другие предметы, которые обычно не провозятся пассажирами (велосипедные цепи, дубинки и т.п.).

15.17.3. Все колющие и режущие предметы должны быть упакованы и вложены в багаж, который после регистрации перевозится отдельно от пассажиров в багажном отсеке ВС (зарегистрированный багаж).

15.17.4. Все колющие и режущие предметы и им подобные, обнаруженные при досмотре ручной клади и при личном досмотре пассажира изымаются из соображений безопасности, **авиакомпания не несет ответственности и не возмещает** пассажирам

ущерб за повреждение или пропажу таких предметов, если они не были оформлены как зарегистрированный багаж или не транспортировались в специальных конвертах.

15.17.5. Условия перевозки опасных материалов в багаже.

В связи с тем, что перевозка ряда материалов в качестве багажа (или вложенных в багаж) в силу их химических или физических свойств представляет собой определенный риск, они принимаются к перевозке ограниченно и на особых условиях. Пассажиры должны быть информированы о порядке провоза определенных предметов, включая их упаковку, маркировку, предоставление необходимых документов.

С предварительного согласия перевозчика и в соответствии с требованиями нормативных документов ограничено и на особых условиях принимаются к перевозке :

- сжатые газы (горючие, негорючие, ядовитые)
- коррозирующие вещества (кислоты, щелочи и жидкостные батареи);
- этиологические вещества;
- горючие жидкости и твердые материалы (жидкости для зажигалок или отопления, спички и легковоспламеняющиеся вещества);
- раздражающие материалы;
- окисляющие материалы (отбеливатели, перекиси);
- яды;
- радиоактивные материалы и другие предметы, ограниченно принимаемые к перевозке в соответствии с действующими нормативными документами.

По согласованию с перевозчиком перевозятся портативные баллоны с кислородом для медицинских целей и портативные баллоны с окисью углерода, используемые для приведения в действие ортопедических приспособлений.

В связи с требованиями обеспечения безопасности полетов перевозчик обязан информировать пассажиров, что предметы, которые по мнению перевозчика или компетентных органов могут угрожать безопасности полетов, будут приниматься к перевозке при соблюдении следующих условий:

- они должны быть упакованы соответствующим образом и вложены в зарегистрированный багаж или как отдельно упакованное место;
- перевозка таких предметов на борту ВС будет производиться без доступа к ним пассажиров во время полета.

Предметы, не допускаемые к перевозке в качестве ручной клади, определяются специальным перечнем, установленным компетентными государственными органами и перевозчиком.

Предметы, изъятые у пассажиров в целях обеспечения безопасности полета, должны быть по возможности перевезены тем же рейсом, которым должен следовать пассажир. В противном случае пассажир должен быть информирован о сроках доставки.

Порядок перевозки изъятых предметов, передача их пассажиру в пунктах трансфера и назначения определяется соответствующими инструкциями.

15.18. Перевозка животных

15.18.1. **Транспортировка** собак, кошек, птиц и других домашних животных осуществляется при условии получения разрешения перевозчика при бронировании или до начала перевозки. Животные обязательно должны быть должным образом размещены в контейнерах и иметь действующие свидетельства о вакцинациях и справках, о состоянии здоровья, разрешениях на ввоз в страну назначения или транзита. Перевозчик имеет право определять способ перевозки и ограничить количество животных на одном рейсе.

15.18.2. Оплата за перевозку животных, как в грузовом, так и в пассажирском салоне ВС взимается по двойному тарифу сверхнормативного багажа, установленного авиакомпанией по конкретному направлению, независимо от остального багажа пассажира и определяется, исходя из массы животного вместе с контейнером и кормом.

15.18.3. При перевозке животных **пассажир несет полную ответственность** за такое животное, а также ответственность за предоставление необходимых свидетельств, разрешений, справок и т.п., требуемых применяемыми законами. Авиакомпания не несет ответственности за травмирование, утрату, задержку, заболевание или гибель таких животных в случае отказа во ввозе их в страну назначения или транзита, если подобный ущерб был причинен не по вине авиакомпании.

При невыполнении вышеизложенных условий, перевозчик имеет право по своему усмотрению принимать решение относительно перевозки или отказа в перевозке животного при регистрации пассажира.

Мелкие домашние животные принимаются к перевозке только в сопровождении взрослых пассажиров и с предварительного согласия перевозчика.

15.18.4. Для перевозки животных пассажир обязан обеспечить контейнер (клетку) с доступом воздуха. Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом, а дверь должна закрываться на замок. Размер контейнера для перевозки животного (птицы) в пассажирском салоне ВС не должен превышать 30x50x40 см.

В пассажирском салоне ВС разрешается провозить:

- собак-поводырей слепых и глухих пассажиров без ограничения в массе, но при условии, что на них имеется ошейник и намордник. Собака - поводырь должна находиться у ног пассажира;

- собак, кошек, обезьян, птиц, масса которых вместе с контейнером (клеткой) не должна превышать 8 кг. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой материей.

15.18.5. Животные и птицы, масса которых с контейнером превышает 8 кг, перевозятся только в багажно – грузовых отсеках ВС.

15.18.6. За перевозку животных и птиц в пассажирском салоне или в багажно – грузовом отсеке ВС с пассажира взимается плата в соответствии с правилами применения тарифов и оформляется квитанцией платного багажа.

15.18.7. Общую массу животного и контейнера (клетки) не разрешается включать в норму бесплатного провоза багажа.

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

15.18.9. Ответственность КП АК «Донбассаэро» за перевозку домашних животных определяется общими условиями перевозки (пассажиров и багажа) согласно с требованиями резолюции IATA № 1724 и Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

15.19. Несопровождаемый багаж

15.19.1. **Багаж пассажира без сопровождения может быть принят к перевозке только между пунктами (аэропортами) отправления и прибытия самого пассажира.**

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

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

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

15.19.5. **Несопровождаемый багаж проходит таможенный досмотр в присутствии пассажира или его агента, который несет полную ответственность за все дополнительные оплаты (сборы, доставку, таможенные доплаты).**

15.19.6. **Оплата за перевозку несопровождаемого багажа** производится в соответствии с действующими грузовыми тарифами авиакомпании.

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

15.20. Дипломатический багаж

15.20.1. Дипломатический багаж обслуживается как обычный только в отношении веса, прикрепления бирок и оплаты.

15.20.2. Перевозка дипломатического багажа оплачивается как за перевозку сверхнормативного багажа независимо от веса личного багажа дипломатического курьера.

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

15.20.4. Дипломатические сумки массой до 20 кг, размеры которых не превышают 30х40х40см, следует перевозить под креслом курьера или под впередистоящим креслом.

Дипломатические сумки массой до 75 кг при соответствующей оплате могут перевозиться на отдельном пассажирском кресле (креслах).

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

15.20.5. Несопровождаемая дипломатическая почта может быть выдана только уполномоченному лицу, документально подтвердившему свое право.

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

15.21. Багаж пассажиров, которым отказано в выезде

и пассажиров, не явившихся на посадку в воздушное судно

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

15.22. Обработка, доставка и получение багажа

15.22.1. За получение своего багажа в пункте назначения или в пункте остановки в пути несет ответственность сам пассажир.

Если пассажир не получил свой багаж в разумные сроки после его прибытия в пункт назначения, трансферта или остановки в пути, **авиакомпания имеет право** взыскать с него плату за хранение багажа.

15.22.2. **Невостребованный пассажирами багаж** передается на хранение в службы аэропорта. Срок хранения невостребованного багажа – 6 месяцев, после чего он реализуется в установленном порядке.

15.22.3. **На получение багажа имеет право предъявитель багажной квитанции (багажной бирки).**

Авиакомпания не обязана устанавливать и проверять право предъявителя багажной квитанции и отрывного талона багажной бирки на получение багажа. **Авиакомпания не несет ответственности за ущерб**, вытекающий или связанный с отказом от такой проверки.

15.22.4. Если у претендующего на получение багажа, нет в наличии багажной квитанции и отрывного талона багажной бирки, то выдача такого багажа допустима только при предъявлении претендентом на получение багажа достаточно веских доказательств, подтверждающих права на него и предоставления письменных гарантий возмещения ущерба или расходов авиакомпании, связанных с выдачей такого багажа.

15.22.5. **В случаях уничтожения, утраты, повреждения, задержки в перевозке багажа**, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции (багажной бирки), сразу же по обнаружению неисправности **составляется Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR)**, который подписывается представителем авиакомпании и пассажиром.

Отсутствие Акта о неисправности при перевозке багажа не может служить причиной отказа авиакомпании в приеме от пассажира претензии о неисправности при перевозке багаж.

15.23. Оставленный, забытый или засланный багаж

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

15.24 Организация розыска в случае недоставленного или утерянного багажа

15.24.1 Если пассажир после прибытия в пункт назначения, «стоп-овера» или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и заявил об этом, то перевозчик или его обслуживающий агент должен принять все меры к розыску багажа.

15.24.2. Перевозчик должен на основании пассажирского билета и отрывного талона багажной бирки установить, был ли действительно зарегистрированный багаж сдан пассажиром к перевозке до данного пункта и не был ли он ошибочно направлен в другой пункт.

15.24.3. Немедленно произвести местный розыск, который должен включать осмотр багажно-грузовых отсеков и салонов воздушного судна, которым прибыл пассажир, а также помещений аэропорта: таможни, мест сортировки багажа, складских помещений и т. п., куда ошибочно мог быть направлен багаж.

15.24.4. Если в результате местного розыска багаж не обнаружен, в присутствии пассажира составить Акт о неисправностях при перевозке (PIR). Заполнение PIR и порядок направления телеграмм по розыску багажа определены специальными инструкциями.

15.24.5. Когда отсутствие багажа установлено в пункте трансфера, пассажиру вручается первый экземпляр PIR и он информируется, чтобы при прибытии в пункт «стоп-овера» или назначения пассажир обратился в бюро розыска багажа и сообщил об утрате.

15.24.6. Компенсация за задержку в доставке багажа устанавливается, исходя из необходимости, обеспечить пассажира средствами первой необходимости. Сумма компенсации составляет 50 дол. США (или эквивалентная сумма в другой валюте).

15.24.7. Такая компенсация выплачивается пассажиру в случае неприбытия багажа в пункт назначения вместе с пассажиром, если пункт назначения не является местом постоянного проживания пассажира.

15.24.8. Суммы на приобретение вещей и предметов первой необходимости выплачиваются перевозчиком или обслуживающим агентом после составления PIR. Порядок выплаты сумм определен специальной инструкцией.

15.24.9. После составления PIR перевозчик или его обслуживающий агент должны немедленно ввести соответствующую информацию в автоматизированную систему розыска багажа с сообщением о розыске багажа, применяя установленные процедуры. Порядок ввода и содержание сообщения о розыске багажа определены специальной инструкцией.

15.24.10. Если багаж не обнаружен по истечении 21 дня, перевозчик должен в письменной форме информировать об этом пассажира, а также попросить его направить в адрес перевозчика все необходимые документы, включая подробный список и ориентировочную стоимость вещей и предметов, находившихся в багаже, для рассмотрения претензий.

15.25. Организация работы с найденным и не востребованным багажом

15.25.1. При обнаружении багажа, который имеет бирку с кодом пункта, где он обнаружен, по имеющейся на багаже именной адресной бирке, визитке и т. п. попытаться установить имя и адрес владельца багажа.

15.25.2. Если имя и адрес владельца багажа не установлены, то в целях обеспечения безопасности полета и выполнения требований таможенных органов необходимо вскрыть багаж в присутствии сотрудника таможни и на основании содержимого багажа попытаться установить владельца багажа. После выполнения формальностей в присутствии сотрудника таможни багаж необходимо закрыть и опломбировать. Багаж поместить в камеру хранения не востребованного багажа, оформив его биркой с указанием регистрационного номера, даты обнаружения

багажа, двухбуквенного кода и номера рейса, доставившего багаж перевозчика, массу багажа после контрольного взвешивания.

15.25.3. Информировать заинтересованных перевозчиков о наличии невостребованного багажа в соответствии с установленными процедурами.

15.25.4. Если в течение дня с момента обнаружения багаж не востребован пассажиром или другими перевозчиками, необходимо направить соответствующую информацию о нем в автоматизированную систему розыска.

15.25.4. Невостребованный багаж хранится в течение 6 месяцев, после чего реализуется в установленном порядке.

15.25.5. При обнаружении владельца багажа или получении запроса перевозчика, которому была заявлена претензия, необходимо заполнить стандартную досылочную бирку «RUSH» и отправить багаж ближайшим рейсом любого перевозчика в пункт досылки багажа. Требования по заполнению досылочной бирки «RUSH» определены специальной инструкцией.

15.25.6. При отправке багажа в пункт назначения направляется стандартная телеграмма о досылке.

15.25.7. При обнаружении багажа, который имеет бирку с кодовым обозначением пункта, отличным от пункта обнаружения, багаж отправляется первым рейсом любого перевозчика в пункт назначения согласно багажной бирке. Отправка такого багажа оформляется досылочной биркой «RUSH» и при этом направляется соответствующая телеграмма в пункты по маршруту перевозки.

15.25.8. По требованию перевозчика, который указан кодовым обозначением на багажной бирке, багаж может быть передан представителю этого перевозчика в пункте обнаружения багажа.

15.25.9. Если невостребованный багаж обнаружен без багажной бирки, то багаж необходимо принять на хранение и оформить его биркой с указанием даты обнаружения, номера рейса (если возможно), массы багажа и регистрационного номера.

15.25.10. Если номер рейса, которым доставлен багаж, известен, необходимо направить телеграмму об обнаружении багажа по маршруту рейса.

15.25.11. Если перевозчик и номер рейса не установлены, необходимо принять все меры (включая инвентаризацию) по установлению владельца багажа. При установлении владельца немедленно информировать перевозчика, которому заявлена претензия, и согласовать с ним досылку.

15.25.12. При получении запроса о досылке багажа необходимо отправить багаж в пункт запроса или в другой пункт в соответствии с указанными в телеграмме инструкциями. Отправка такого багажа осуществляется первым рейсом любого перевозчика.

15.25.13. Отправка багажа оформляется досылочной биркой «RUSH» и направляется соответствующая телеграмма о досылке. Если на досылочном багаже отсутствует именная адресная бирка, а фамилия и адрес владельца багажа известны, перевозчик заполняет адресную бирку и прикрепляет ее к досылаемому багажу.

15.25.14. Ответственным за выдачу багажа в пункте, куда он дослан, является перевозчик, который осуществил доставку.

15.25.15. Перевозчик, участвующий в перевозке досылаемого багажа по просьбе другого перевозчика, не несет ответственности за любую утрату, повреждение или опоздание в доставке, кроме тех случаев, когда он сам принимал участие в первоначальной перевозке такого багажа.

15.26. Организация обслуживания пассажиров в случае недостачи части содержимого их багажа

15.26.1. Если пассажир заявляет о недостаче части содержимого багажа, необходимо произвести тщательный осмотр внешнего вида и внутреннего состояния багажа в целях установления возможного хищения.

15.26.2. Взвесить багаж и установить разницу между массой, сданной к перевозке и фактически полученной.

15.26.3. При необходимости вычислить массу утраченных вещей на основании стандартной таблицы весов некоторых предметов, применяемой в международной практике, и сравнить ее с полученной разницей при взвешивании.

15.26.4. Только при выполнении условий, указанных в пп.15.26.2. и 15.26.3. заполнить PIR, который должен быть подписан пассажиром и перевозчиком.

15.26.5. Записать в PIR подробные данные о внешнем виде и внутреннем состоянии багажа и указать разницу в массе. Недостающие, по словам пассажира вещи подробно описать с указанием фабричной марки, типа, производства и т. п.

15.26.5. Если перевозчик действует в качестве обслуживающего агента другого перевозчика, один экземпляр PIR необходимо немедленно отправить перевозчику, на рейсе которого был доставлен багаж.

15.27. Организация обслуживания пассажиров в случае повреждения багажа

15.27.1. Если пассажир заявляет о повреждении багажа, необходимо проверить наличие отметки «DAMAGED» в билете или на багажной бирке, указывающей на принятие багажа к перевозке в поврежденном состоянии в пункте отправления. При наличии такой отметки претензия отклоняется. Если такой отметки не имеется, то необходимо заполнить PIR или стандартную форму Акта о повреждении багажа (DBR).

15.27.2. При составлении PIR или DBR необходимо указать:

- характер и предполагаемую причину повреждения;
- в какой степени повреждения багажа является результатом несоответствие упаковки, свойств и особенностей содержимого багажа;
- разницу в массе поврежденного багажа;
- размер ущерба, при расхождении в оценке ущерба перевозчиком и пассажиром, указать обе оценки.

15.27.3. Если перевозчик действует в качестве обслуживающего агента другого перевозчика, копию PIR или DBR необходимо немедленно направить представителю перевозчика, доставившего поврежденный багаж.

15.27.4. Перевозчик, доставивший поврежденный багаж, является ответственным за все действия, по расследованию и установлению причин и размера причиненного вреда и возмещению убытков пассажиру.

16. Расписание движения

16.1. Время отправления (прибытия) и тип ВС, указанные в билете, расписании движения или в иных опубликованных графиках выполнения рейсов авиакомпании, не гарантируются и не являются обязательным условием договора перевозки. **Авиакомпания имеет право** изменять время отправления рейса, о чем она обязана своевременно проинформировать пассажира. **Авиакомпания имеет право** заменить тип воздушного судна без уведомления об этом пассажира.

16.2. **Авиакомпания обязана** принять все необходимые меры во избежание задержки в перевозке пассажира и багажа. **При форс-мажорных обстоятельствах** (в том числе неблагоприятных метеорологических условиях, чрезвычайных ситуациях при выполнении процедур контроля за воздушным движением, забастовках, бунтах, общественных беспорядках, эмбарго, враждебных действиях, нарушениях спокойствия, неурегулированных международных отношениях, технических проблемах или иных обстоятельствах, угрожающих или делающих фактически невозможным безопасное выполнение полета) **Авиакомпания имеет право** без уведомления пассажира аннулировать или задержать рейс, аннулировать ранее подтвержденное бронирование.

16.3. Если в связи с действием форс-мажорных или внутренних обстоятельств авиакомпания аннулирует или не выполнит в разумные сроки рейс, не предоставит место на рейсе в соответствии с подтвержденным ранее бронированием, не сделает остановку в согласованном пункте или пункте назначения, либо своими действиями приведет к опозданию пассажира на стыковочный рейс, на который он имеет подтвержденное бронирование и который указан в том же билете, что и предыдущий рейс, то **авиакомпания обязана** (по выбору пассажира):

- 1) перевезти пассажира другим своим рейсом (при форс-мажорных обстоятельствах – своим следующим рейсом, на котором имеется свободное место в оплаченном пассажиром классе обслуживания), или
- 2) перевезти пассажира в пункт назначения по другому маршруту своим рейсом или рейсом другого перевозчика, или
- 3) организовать перевозку пассажира другими видами транспорта, или
- 4) произвести возврат суммы в установленном порядке, а также организовать его обслуживание в соответствии с пунктом 17.3.3. в случае ожидания пассажиром отправки, кроме ожидания из-за форс-мажорных обстоятельств.

16.4. **Авиакомпания не имеет права** требовать оплаты разницы в тарифах и взимать дополнительные сборы в связи с такими изменениями в перевозке. Однако, если пассажирский тариф и тариф за перевозку сверхнормативного багажа по измененному маршруту ниже оплаченной суммы, то разница должна быть возвращена пассажиру.

16.5. **Авиакомпания не несет ответственности** за ошибки и упущения в расписании движения или других опубликованных графиках выполнения рейсов других перевозчиков.

17. Изменения в перевозке

17.1. Изменение класса обслуживания пассажира при регистрации

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

17.2. Изменение класса обслуживания из-за невозможности предоставления обслуживания в соответствии с бронированием

17.2.1. При отсутствии возможности, предоставить пассажиру обслуживание в соответствии с бронированием в экономическом классе, перевозчик производит повышение класса обслуживания до бизнес-класса за счет авиакомпании.

17.2.2. При отсутствии возможности предоставить пассажиру обслуживание в соответствии с бронированием в бизнес-классе, производится понижение класса обслуживания с возвратом соответствующих сумм. При этом норма бесплатного провоза багажа остается прежней.

17.3. Изменение в перевозке из-за изменения расписания

(кроме форс-мажорных обстоятельств)

17.3.1. **Пассажиры должны быть проинформированы о предполагаемой задержке рейса.**

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

17.3.3 В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута, если потеря стыковки или задержка рейса произошла по вине авиакомпании.

17.4. Изменения в перевозке из-за излишка забронированных на рейсе мест или замены типа воздушного судна

17.4.1. В случае невозможности принять пассажира к перевозке из-за излишка забронированных мест на рейсе или замены типа ВС **авиакомпания обязана** предоставить пассажиру обслуживание в соответствии с пунктом 16.3. (кроме подпункта 4).

17.4.2. Пассажирам, отказавшимся от перевозки в другом классе обслуживания, иным рейсом авиакомпании, рейсом другого перевозчика или другим видом транспорта, авиакомпания производит полный возврат стоимости авиабилета.

17.4.3. Пассажирам, не принятым к перевозке по причине излишка забронированных мест на рейсе или замены типа ВС выплачивается компенсация в соответствии с пунктами 19.2.2., 19.2.3. и 21.5.

18. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

18.1. Общие положения

18.1.1. **Авиакомпания самостоятельно устанавливает и изменяет нормы и объемы услуг, предоставляемых пассажирам в зависимости от класса обслуживания.**

18.1.2. **Авиакомпания несет ответственность за ущерб, причиненный в случае смерти, ранения либо иного телесного повреждения пассажира, если несчастный случай, причинивший ущерб, произошел на борту ВС или во время посадки и (или) высадки.**

18.1.3. В случае отказа пассажира от обслуживания полностью или частично на борту ВС и (или) в аэропорту, ему не может быть возмещена стоимость предоставления услуг, и не возмещаются расходы, понесенные вследствие такого отказа.

18.2. Распределение мест на борту воздушного судна

18.2.1. **Пассажирам с детьми не предоставляются места рядом с аварийным выходом.**

18.2.2. **Детям** предпочтительно выделять места возле окон.

18.2.3. **Несопровождаемым детям в возрасте до 12 лет запрещается** предоставлять места возле аварийных выходов.

Выделение двойных мест для детей на рейсах авиакомпании запрещено.

18.2.4. **Пассажиров с ограниченной дееспособностью запрещается** размещать в рядах, расположенных возле аварийных выходов и на местах у прохода.

18.2.5. **Пассажиров специальных категорий запрещено** размещать так, чтобы они в случае возникновения аварийной ситуации покидали самолет через аварийные выходы на крыло.

18.2.6. **Пассажиров с животными запрещено** размещать в зоне аварийных выходов, возле кухонь и туалетов.

18.2.7. **Пассажирам, совершающим поездку в сопровождении собаки-поводыря,** предоставляются места в конце салона ВС (за исключением мест возле аварийных выходов).

18.3. Питание

18.3.1. Питание пассажирам на борту ВС предоставляется в зависимости от класса обслуживания, времени суток и продолжительности рейса.

18.3.2. Специальные виды питания на борту ВС предоставляются только **при условии заблаговременного заказа (не позднее, чем за 48 часов до вылета).**

18.4. Прерывание полета по причине болезни пассажира

18.4.1. При прерывании полета на промежуточной станции (т.е., до пункта назначения) по причине плохого самочувствия, ранения пассажира или по настоянию врача, **все затраты (наземная перевозка, гостиница, питание, госпиталь) несет пассажир.**

18.5. Поведение в полете

18.5.1. **Поведение пассажира на борту ВС должно быть таким, чтобы не представлять опасность или угрозу для других пассажиров, их вещам, ВС или его экипажа.**

Пассажир не имеет права мешать экипажу исполнять служебные обязанности и должен выполнять указания командира ВС и экипажа по обеспечению безопасности полета ВС, а также безопасного и комфортного полета других пассажиров.

Пассажир должен отказаться от поведения, которое может вызвать или вызывает протест других пассажиров.

18.5.2. С целью обеспечения безопасности полета, **авиакомпания имеет право запретить или ограничить использование на борту ВС** электронной техники, мобильных телефонов, переносных компьютеров, переносных магнитофонов, портативных радиоприемников, CD-плееров, передающих устройств, в том числе радиоуправляемых игрушек, портативных раций и т.п. (за исключением приборов искусственного слуха и электрокардиостимуляторов).

18.5.3. На борту ВС **пассажир не имеет права быть в состоянии опьянения (алкогольного, наркотического или под влиянием каких-либо иных веществ),** которое может создать угрозу безопасности или уже представляет опасность для других пассажиров, их вещам, ВС или его экипажа.

Употребление алкогольных напитков на борту ВС разрешается только в количестве, предлагаемом авиакомпанией в соответствии с классом обслуживания.

18.5.4. Курение на всех рейсах авиакомпании запрещается.

18.5.5. При невыполнении пассажиром пунктов 18.5.2. – 18.5.4. **Авиакомпания имеет право принять меры, которые она сочтет необходимыми для предупреждения такого поведения. К таким мерам относятся:**

- ограничение передвижения пассажира по ВС;
- высадка пассажира;
- отказ в посадке пассажира на борт ВС в каком-либо из пунктов по маршруту перевозки;
- передача пассажира местным государственным органам для принятия соответствующих мер воздействия;
- применение к пассажиру мер административного и гражданско-правового воздействия (привлечение к административной ответственности, обращение в суд о возмещении ущерба).

18.5.6. Если в результате неправомерного поведения пассажира авиакомпания была вынуждена выполнить определенные действия, повлекшие за собой дополнительные расходы, **пассажир обязан** возместить авиакомпании эти затраты.

19. Возврат сумм

19.1. Общие положения

19.1.1. **Авиакомпания производит возврат сумм за неиспользованный билет (его часть) только по перевозочным документам с номером IATA авиакомпании, если иное не оговорено правилами примененного тарифа, указанного в билете.**

19.1.2. Возврат оплаты производится лицу, на чье имя оформлен билет (или ее доверенному лицу, а также организации или лицу, оплатившему билет), предъявившему пассажирский купон и неиспользованные полетные купоны в течение срока действия перевозочных документов.

19.1.3. Возврат сумм осуществляется в стране продажи перевозки:

- по перевозочным документам, выданным авиакомпанией, – в любом из ее представительств, осуществляющем продажу;
- по перевозочным документам, выданным агентом авиакомпании, - по месту приобретения билета.

19.1.4. При возврате сумм сохраняется вид валюты и форма оплаты стоимости билета.

19.2. Сумма возврата

19.2.1. **Возврат оплаты считается вынужденным, если пассажир отказался от перевозки, в результате того, что авиакомпания:**

- отменила, перенесла, задержала рейс, на который у пассажира забронировано место и оформлен билет;
- неправильно оформила перевозочные документы пассажира;
- отменила посадку ВС в пункте, являющемся для пассажира пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
- изменила класс обслуживания;
- не предоставила пассажиру место, которое было ранее забронировано;
- не обеспечила стыковку с рейсом, на который пассажир имеет подтвержденное бронирование и который указан в том самом билете, что и предыдущий рейс;
- отказала пассажиру в перевозке по причинам, изложенным в подпункте 1, 2 пункта 11.1.

19.2.2. **При вынужденном отказе от полета, если перевозка не была выполнена ни на одном участке маршрута, пассажиру возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку.**

19.2.3. При вынужденном отказе от полета, если перевозка была выполнена частично, возвращается сумма, соответствующая стоимости невыполненной части перевозки.

19.2.4. **Возврат сумм при добровольном отказе пассажира от полета (добровольный возврат авиабилета) производится по месту приобретения билета и регламентируется правилами применения тарифов.**

19.3. Право отказа в возврате сумм

19.3.1. **Авиакомпания имеет право отказать в возврате сумм:**

- если заявление об этом было подано пассажиром через 30 дней после окончания срока действия билета;
- за билет, приобретенный по специальному тарифу, правила применения которого не предусматривают возврата сумм (в случае приобретения билета по такому специальному тарифу пассажир должен быть проинформирован авиакомпанией (ее агентом) об этом во время бронирования, и в билете должна быть проставлена соответствующая отметка);
- если авиакомпания имеет документальное подтверждение того, что билет был приобретен и использован пассажиром только для решения своих иммиграционных или визовых вопросов.

19.3.2. Возврат сумм за утерянные билеты или дубликаты билетов не производится.

19.4. Освобождение от обязательств

19.4.1. **Компенсация за отказ пассажиру в перевозке не предусмотрена, если:**

- в перевозке отказано потому, что правительство реквизировало всю или часть вместимости ВС, задействованного в соответствующей перевозке;
- пассажир отказался пройти проверку на авиационную безопасность или не выполнил соответствующую инструкцию авиакомпании (ее агента);
- пассажир перевозится по бесплатному билету или по специальному тарифу, который недоступен широкому кругу потребителей;
- пассажир перевозится на чартерном рейсе или на рейсе, который был продан в качестве части групповой перевозки или туристического путешествия с оплатой всех услуг (при этом ответственность за отказ от перевозки возлагается на перевозчика по договору).

19.4.2. Получение пассажиром компенсации, предусмотренной этой статьей, освобождает авиакомпанию от любой дальнейшей ответственности в связи с отказом в перевозке.

20. Замечания и жалобы пассажиров

20.1. **Устное обращение (жалоба) пассажира должно быть рассмотрено немедленно (при наличии такой возможности). Авиакомпания должна принять все**

меры для предоставления пассажиру вежливого и аргументированного ответа, а также надлежащего обслуживания.

20.2. Письменное обращение (жалоба) пассажира должно быть рассмотрено в кратчайшие сроки, но не позднее 30 дней со дня его получения.

В случае невозможности дать исчерпывающий ответ, пассажир извещается о причине задержки ответа и сроке его получения. **Продолжительность рассмотрения письменного обращения (жалобы) не должна превышать 45 дней.**

20.3. К понятию “жалоба” не относится предъявление пассажиром письменных претензий и исков.

21. Ответственность авиакомпании и ограничение компенсации за вред

21.1. Ответственность за вред

21.1.1. Ответственность при перевозке пассажиров и багажа определяется:

- варшавской конвенцией;
- Гаагским протоколом;
- Международными договорами, касающимися воздушных перевозок;
- Соглашениями авиакомпании с другими перевозчиками;
- Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом Министерства транспорта Украины от 25.07.03 г. № 568;
- настоящими Правилами,
- другими законодательными и нормативными актами Украины.

21.1.2. Ответственность авиакомпании за ухудшения состояния здоровья или смерть пассажира при воздушных перевозках между пунктами на территории Украины ограничивается суммой, эквивалентной 20 000 долларов США в национальной валюте Украины по курсу Национального банка на день выполнения перевозки.

21.1.3. При выполнении международных полетов ответственность авиакомпании за ухудшение состояния здоровья или смерть пассажира устанавливается в пределах и на условиях, предусмотренных международными договорами или законодательством страны, на территории которой выполняется авиационная перевозка.

21.1.4. В случае использования для перевозки пассажиров воздушным судном другого перевозчика, гарантированная компенсация (в размере компенсации авиакомпании) будет выплачена лишь при условии, что пассажир, претендующий на получение компенсации, оформит передачу всех своих прав авиакомпании и уполномочит ее предъявить претензию перевозчику – владельцу ВС или его страховому агенту.

21.2. Ответственность авиакомпании за багаж

21.2.1. Авиакомпания несет ответственность за багаж с момента принятия его к перевозке и до выдачи пассажиру.

21.2.2. Авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение багажа при перевозке, если она не докажет, что приняла все необходимые меры для предотвращения нанесения вреда багажу, или что принятие таких мер было невозможно.

21.2.3. За утрату либо недостачу багажа или вещей пассажира ответственность авиакомпании ограничивается суммой 20 долларов США за 1 кг.

21.2.4. Компенсация за задержку в перевозке багажа устанавливается, исходя из необходимости, обеспечить пассажира предметами первой необходимости. Компенсация ограничивается суммой 50 долларов США. Компенсация предлагается пассажиру, в случае неприбытия багажа в пункт назначения вместе с пассажиром, если пункт назначения не является постоянным пунктом проживания пассажира.

21.2.5. За утрату, недостачу или повреждение незарегистрированного багажа или другого имущества пассажира, находившегося под его присмотром, авиакомпания несет ответственность, если доказано, что ущерб нанесен по вине авиакомпании.

При перевозке незарегистрированного багажа ответственность авиакомпании ограничивается суммой 400 долларов США.

21.2.6. Гражданам Украины сумма компенсации за багаж пересчитывается в национальной валюте по курсу Национального банка Украины на день выплаты.

21.3. Ограничение ответственности за багаж

21.3.1. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение хрупких и непрочных предметов; деньги; ювелирные изделия; изделия из драгоценных металлов; ценные и деловые бумаги; медикаменты; ключи; паспорта и удостоверения, а также за предметы, которые не принимаются в качестве зарегистрированного багажа в соответствии с п. 15.4.5, независимо от того, знает ли авиакомпания о наличии таких предметов в багаже или нет.

21.4. Условия, исключаящие ответственность авиакомпании

21.4.1. Ответственность авиакомпании не может превышать суммы реально причиненного ущерба.

21.4.2. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает пассажиру ущерб, причиненный из-за прямого или непрямого соблюдения ею законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов или настоящих Правил, или из-за несоблюдения их пассажиром.

21.4.3. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает пассажиру ущерб, причиненный не по вине авиакомпании или по не зависящим от нее причинам.

2.5. Компенсация пассажирам за задержку рейса авиакомпании

21.5.1. На основании «Правил перевозки пассажиров и багажа», утвержденных приказом № 568 от 25.07.2003. ст. 22 п.п.22.7.1-22.7.4. и в соответствии с Приказом № 43 от 23.03.2004г. КП «Авиакомпания «Донбассаэро», устанавливается выплата компенсации при отказе пассажиру в перевозке рейсом, указанном в авиабилете по причинам:

- продажи авиабилетов сверх установленной нормы
- замене ВС
- задержке ВС по техническим причинам
- нарушение установленного порядка или неоправданных действий перевозчика при регистрации авиабилетов, производстве спецконтроля, оформлении багажа в размере:
 - 10% от тарифа указанного в билете при задержке рейса от 4 до 6 часов;
 - 15% от тарифа указанного в билете при задержке рейса от 6 до 8 часов;
 - 25% от тарифа указанного в билете при задержке рейса более 8 часов.

Выплата компенсации производится на основании авиабилетов с отметкой о задержке рейса, письменного заявления пассажира, акта о задержке рейса, составленного уполномоченными лицами авиакомпании. Оформление компенсации производить по МСО 897 серии.

Перевозчик освобождается от ответственности за задержку рейса, если задержка в перевозке пассажира не превышала разумные сроки или была вызвана форс-мажорными обстоятельствами.

21.6. Солидарная ответственность

21.6.1. Какие-либо исключения и ограничения ответственности, изложенные в настоящих Правилах, распространяются на агентов, служащих и представителей авиакомпании, а также на перевозчика, предоставившего воздушное судно, его служащих и представителей.

21.6.2. Общая сумма, возмещаемая авиакомпанией (агентами, служащими и представителями), не может превышать сумму, ограничивающую ответственность авиакомпании.

22. Претензии и иски

22.1. Порядок предъявления претензий и исков

22.1.1. В случае причинения вреда багажу, **пассажир имеет право** направить письменную претензию о возмещении ущерба в следующие сроки:

- при повреждении или недостатке багажа – в течение 7 дней со дня получения багажа;
- при задержке в доставке багажа – в течение 21 дня со дня передачи багажа пассажиру;

- при утрате багажа – в течение 2 лет со дня прибытия ВС в пункт назначения или со дня, когда оно должно было прибыть в пункт назначения.

22.1.2. К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира на возмещение ущерба, в т.ч. билет, отрывной талон багажной бирки, Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR), квитанция платного багажа (если инцидент произошел со сверхнормативным багажом).

22.1.3. Авиакомпания обязана рассмотреть претензию и уведомить заявителя о ее удовлетворении или отклонении в течение 3 месяцев, если перевозка полностью осуществлялась рейсами авиакомпании.

Если в такой перевозке принимали участие другие перевозчики, **срок рассмотрения претензии может быть продлен до 6 месяцев, с учетом действующих у этих перевозчиков правил урегулирования претензий.**

22.2. Сроки давности

При отсутствии письменной претензии, заявленной в указанные выше сроки, иск к авиакомпании не может быть предъявлен.

Иски об ответственности авиакомпании из-за ненадлежащей перевозки пассажира или багажа должны быть поданы в суд (по выбору истца) по месту регистрации авиакомпании или по месту нахождения ее главного офиса, либо по месту нахождения офиса перевозчика, через который был составлен договор перевозки, в течение двух лет со дня прибытия ВС в пункт назначения, или со дня, когда ВС должно было прибыть в место назначения, либо с даты прекращения перевозки.

23. Информирование пассажиров

23.1. Положения данного раздела распространяются на авиакомпанию и ее агентов по продаже перевозок на территории Украины.

23.2. Авиакомпания (ее агент) в офисе по продаже перевозок обязана разместить на видном и доступном для потребителя месте следующую информацию:

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

23.3. Авиакомпания (ее агент) при продаже билетов обязана довести до сведения пассажира следующую информацию:

- правила воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденные приказом Министерства транспорта от 25.07.03 г. № 568;
- настоящие Правила на бумажном носителе в виде «Памятка для пассажира» авиакомпании (в случае продажи перевозок через систему Интернет - в электронном виде через сайт, на котором осуществляется бронирование перевозок);

- стоимость перевозки по соответствующему маршруту – устно в пункте продажи билетов при бронировании (а в случае продажи перевозок через систему Интернет - в электронном виде через сайт, на котором осуществляется бронирование перевозок, либо с указанием необходимой информации в распечатке маршрута);
- стоимость, условия и ограничения при перевозке по специальному тарифу – устно при бронировании (в случае применения электронного билета – через сайт, на котором осуществляется бронирование);
- административные формальности при путешествии по соответствующему маршруту (устно, при бронировании);
- пределы ответственности авиакомпании при перевозке пассажира и багажа – в билете или в распечатке маршрута;
- суммы компенсации за задержку в перевозке – устно, в представительстве авиакомпании (ее агента), и в аэропорту – в случае задержки перевозки;
- перечень предметов, не принимаемых к перевозке в качестве багажа – в билете или в распечатке маршрута;
- перечень и нормы предоставления услуг в бизнес- и в экономическом классах обслуживания – по требованию пассажира.

24. Нормативные документы

Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Конституцией Украины;
- Гражданским кодексом Украины;
- Законом Украины “О защите прав потребителей”;
- Воздушным кодексом Украины;
- Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 1929 г.);
- протоколом о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанной в Варшаве 12 октября 1929 года (Гаага, 1955 г.);
- правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа, утвержденными приказом Министерства транспорта Украины от 25 июля 2003 г., № 568;
- другими законодательными и нормативно-правовыми актами Украины.

25. Документация при международных перевозках

25.1. Полетная документация

25.1.1. При выполнении международных рейсов для прохождения формальностей по прилету и вылету рейса применяется следующая документация:

- генеральная декларация;
- пассажирская ведомость (манифест);
- грузовая ведомость;
- сводная загрузочная ведомость;
- телеграмма о загрузке рейса.

Требования, предъявляемые к указанным документам и порядок их оформления определены соответствующими нормативными документами. Количество экземпляров упомянутых выше документов зависит от требований государственных органов пунктов отправления, транзита, трансфера и назначения.

25.1.2. Генеральная декларация.

В аэропорту отправления готовится соответствующее количество генеральных деклараций для представления заинтересованным государственным органом пункта следования экипажа. При заполнении соответствующих граф должны быть учтены требования государственных органов. При вылете из аэропортов за границей заполнение генеральной декларации может производиться на бланке генерального агента (обслуживающей авиакомпании)

25.1.3. Пассажирская ведомость.

В аэропорту отправления готовится необходимое количество пассажирских манифестов для представления по прилету соответствующим государственным органам пунктов назначения пассажиров. Пассажирские манифесты заполняются для каждого пункта отдельно. По требованию местных властей возможно представление пассажирского манифеста по транзитным пассажирам в пунктах транзита.

Пассажирский манифест по взаимной договоренности может не выдаваться на борт воздушного судна, а направляться в пункты назначения пассажиров по телетайпу. При применении автоматизированных систем управления отправка – пассажирский манифест отправляется автоматически в пункты назначения в соответствии с заложеной в систему программой, согласованной с заинтересованными представительствами авиакомпаний.

При вылете из аэропортов за границей возможно использование бланков пассажирского манифеста генерального агента (обслуживающей авиакомпании).

25.1.4. Грузовая ведомость.

В аэропорту отправления готовится необходимое количество грузовых манифестов для представления после прилета заинтересованным государственным органам. Грузовые манифесты заполняются отдельно для каждого пункта назначения или трансфера по маршруту следования рейса.

В случае отсутствия груза до конкретного пункта по требованию местных властей может заполняться «нулевой» манифест. По требованию местных властей возможно представление грузовых манифестов по транзитным грузам в пунктах транзита.

В грузовых манифестах указывается количество мест и масса груза и почты, а по грузам – также и номер грузовой накладной и наименование груза.

25.1.5. Сводная загрузочная ведомость (LOADSHEET).

Сводная загрузочная ведомость является основным полетным документом и служит для подсчета коммерческой загрузки и составления телеграммы о загрузке рейса.

Сводная загрузочная ведомость содержит следующую информацию:

- общая коммерческая загрузка, включая общую массу пассажиров, багажа, грузов и почты;
- разбивка коммерческой загрузки, включая количество пассажиров на борту воздушного судна по пунктам назначения и классам обслуживания, масса и количество багажа, груза и почты по пунктам назначения с указанием багажно-грузовых отсеков, куда они загружены;
- данные о специальном грузе и тп.;

Порядок заполнения граф, количество экземпляров сводной и загрузочной ведомости и их распределение распределены соответствующими нормативными документами. При автоматизированном методе выпуска сводной и загрузочной ведомости возможен и автоматизированный расчет центровок воздушного судна.

25.1.6. Телеграмма о загрузке рейса (Load message – LDM).

Телеграмма о загрузке рейса представляет собой сообщение, посылаемое по телетайпу с данными о загрузке воздушного судна по всему маршруту рейса.

Телеграмма о загрузке отправляется немедленно после вылета рейса. Ее содержание основано на данных СЗВ. При ручном методе заполнения СЗВ данные для телеграммы о загрузке рейса берутся из затемненных граф СЗВ. При автоматизированном методе составления и выпуска СЗВ телеграмма отправляется автоматически согласно заложенной в систему программой.

25.2. Перевозочная документация при перевозках пассажира и багажа

25.2.1. Пассажирский билет и багажная квитанция.

Пассажирский билет и багажная квитанция, выдаваемые пассажиру при оформлении международной перевозки, являются одновременно договором перевозки и расчетным документом.

В соответствии с договором перевозки билет удостоверяет заключение между пассажиром и перевозчиком договора о международной перевозке. По этому договору перевозчик обязуется перевести пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив пассажиру место согласно купленному билету, а пассажир – уплатить за перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх нормы бесплатного провоза – и за провоз такого багажа.

Договор перевозки устанавливает права и обязанности, как перевозчика, так и пассажира, определяет условия, на которых перевозка осуществляется, а также предел ответственности перевозчика.

Как расчетный документ билет дает основание для осуществления расчетов между перевозчиком, выдавшим билет, и перевозчиком, непосредственно осуществляющим перевозку.

Правила заполнения билета определены соответствующими нормативными документами и инструкциями.

Основной и дополнительные бланки билетов являются составными частями одного и того же договора перевозки, т.е. представляют единый перевозочный документ, поэтому дополнительные бланки должны предъявляться и приниматься с основным бланком билета и иметь последовательные номера.

Применение групповых билетов при перевозках пассажиров регламентируется соответствующими правилами и предписаниями.

25.2.2. Квитанция платного багажа.

Квитанция платного багажа выдается пассажиру при приеме от него к перевозке багажа сверх нормы бесплатного провоза с оплатой соответствующих сборов согласно правилам применения тарифов. Квитанция платного багажа выдается, кроме того, в случае объявления ценности багажа и взимания в связи с этим соответствующих сборов, а также при перевозке крупногабаритного багажа, животных и птиц, спортивных принадлежностей и т.д., которые не входят в норму бесплатного провоза багажа.

Правила заполнения квитанции платного багажа определены соответствующими нормативными документами и инструкциями.

25.2.3. Ордер разных сборов (МСО).

Ордер разных сборов (МСО) – документ, который подтверждает оплату за различные виды услуг. Он может быть выписан для оплаты расходов по воздушной или наземной перевозке, для оплаты перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза, наземного обслуживания при инклюзив турах, при взимании дополнительной оплаты при изменении тарифов, изменении класса обслуживания, в случае возврата сумм при перерасчетах, для оплаты для пользования гостиницей и др. услугами.

МСО выписывается только на определенный вид услуг, указанных в нем, и принимается только тем авиапредприятием, на которое он выписан или передан при помощи передаточной надписи на нем.

Правила заполнения МСО определены соответствующими документами и инструкциями.

25.2.4. РТА (prepaid ticket advice message) – сообщение отсылается в виде телеграммы, в которой оповещают пункт продажи перевозок или оформления о том, что конкретному лицу была оплачена перевозка в другом пункте. Могут указываться данные о том, как связаться с потенциальным пассажиром или вносят информацию, что он придет сам. Могут внести определенную информацию, чтобы сообщили, что билет уже получен клиентом. При оплате перевозки могут сразу забронировать место на конкретный рейс, класс обслуживания, а могут указать только маршрут и класс обслуживания, в этом случае лицо, которому оплатили перевозку, будет само определять рейс и дату вылета.

При оплате авиаперевозок по РТА на рейсах КП «Авиакомпания «Донбассаэро» взимается сбор сверх установленного тарифа (в соответствии с Приказом № 155 от 08.11.2004г. КП «Авиакомпания «Донбассаэро»).

При добровольном отказе пассажира от полета возврат производится в соответствии с правилами примененного тарифа. Сбор за оплату по РТА не возвращается.

При вынужденном отказе от полета сбор возвращается.

Возврат денежных сумм по авиабилету, оформленному на основании РТА, пассажиру не производится. Возврат сумм по РТА производится спонсору в пункте оформления РТА.

25.2.5. Багажные бирки.

Применяются два вида багажных бирок: кодовые и безкодовые. Кодовые бирки применяются для оформления багажа на прямых рейсах до определенного пункта назначения, который указывается на бирке полностью и кодовым сокращением. Кодовым биркам отдается преимущество по сравнению с безкодовыми.

Безкодовые багажные бирки (на одного, двух, трех, четырех перевозчиков), применяются, в основном, при трансферных перевозках. Кроме того, безкодовые бирки на одного перевозчика используются на прямых рейсах до пункта назначения (при отсутствии кодовых бирок).

25.2.6. Именная адресная бирка – применяется исключительно для идентификации владельца багажа (в случае необходимости).

25.2.7. Бирка «VIP» - отличительная бирка, прикрепляемая дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения багажа особо важных пассажиров.

25.2.8. Бирка «Групповое движение» - отличительная бирка, прикрепляемая дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения и выделения багажа, принадлежащего группе пассажиров.

25.2.9. Бирка досылочная «RUSH» - используется при оформлении досылки багажа (на отдельного невостребованного, засланного).

Заполнение граф бирки регулируется соответствующей инструкцией.

25.2.10. Пассажирский передаточный манифест «FIM» - используется при передаче пассажиров с рейса одного авиапредприятия на рейс того же или другого авиапредприятия при невозможности предъявления полетных купонов на соответствующий участок (изъятых в пункте отправления). FIM должен быть заполнен на основании имеющихся у пассажиров др. полетных купонов или купона «Для пассажира», выданных на данную перевозку. FIM подписывается принимающим и передающим перевозчиками.

25.2.11. Акт о неисправностях при перевозке (PIR).

Порядок заполнения PIR и количество экземпляров определяется соответствующей инструкцией.

25.2.12. Акт о повреждении багажа «DBR» - документ, оформляемый перевозчиком в присутствии пассажира или без него в целях констатации и описании характера повреждения багажа.

25.2.13. Багажная ведомость – документ внутриведомственного пользования, предназначенный для оформления приема и сдачи зарегистрированного багажа между лицами, ответственными за его сохранность при перевозке.

25.2.14. Идентификационная карта ИАТА опознания багажа – таблица с указанием цвета багажа, кодовые обозначения содержимого багажа, таблица весов некоторых предметов и вещей в багаже – документы, используемые для унификации заполнения PIR и обмена информации при работе при решении вопросов, связанных с неисправностями при перевозке багажа.

25.3. Перевозочная документация при перевозке грузов и почты

25.3.1. Грузовая накладная представляет собой комплект, состоящий не менее чем из 12 экземпляров, 3 из которых являются подлинниками и предназначаются для перевозчика, отправителя и получателя. Остальные экземпляры являются копиями и предназначены для подтверждения доставки груза, для каждого из участвующих в перевозке груза перевозчиков, для аэропорта назначения и агента по продажам.

Если комплект оформленной грузовой накладной не имеет достаточного количества экземпляров или если оригинал грузовой накладной по каким-либо причинам отсутствует или утерян, то применяется безномерная грузовая накладная, которая является перевозочным документом (действие) и содержит минимум информации, необходимой для дальнейшей перевозки груза или его передачи получателю в пункте назначения.

25.3.2. Передаточная ведомость – перевозочный документ, свидетельствующий о передаче груза и сопроводительных документов одним перевозчиком другому в пункте трансфера и используется при определении ответственности, которую несет каждый участвующий в перевозке груза перевозчик в случае причинения ущерба грузу во время его перевозки.

Передаточная ведомость оформляется в четырех экземплярах: для служб, производящих расчеты и представительств передающего и принимающего перевозчика.

25.3.3. Акт о неисправности при перевозке груза (CIR) – составляется в случаях неисправности при перевозке груза и почты: повреждения, недостатке, утрате.

25.3.4. Акт (извещение) о невручении груза – составляется в пункте назначения самим перевозчиком или его Генеральным агентом (обслуживающим агентом) в следующих случаях:

- когда груз по каким - либо независящим от перевозчика причинам не вручен получателю по истечении 14 дней со дня его доставки в исправном состоянии в пункт назначения в соответствии с первоначальными сроками, указанными в грузовой накладной;
- при отказе со стороны получателя принять груз;
- когда необходимо изменить или дополнить информацию, содержащуюся в Акте о неисправностях при перевозке грузов (CIR);
- когда при перевозке в кредит груз каким- то образом был реализован и необходимо немедленно известить об этом перевозчика или его агента, оформлявшего его грузовую накладную.

25.3.5. Акт о повреждении или уничтожении груза (CDR) – составляется во всех случаях повреждения (уничтожения), недостача груза, в том числе при аварии или катастрофе воздушного судна.

25.3.6. Уведомление об изменении оплаты за перевозку груза (ССА) – оформляется при необходимости изменении суммы оплаты за перевозку груза, если эта сумма неправильно или ошибочно указана в грузовой накладной и направляется перевозчику, выдавшему грузовую накладную, всем участвующим в перевозке груза перевозчика, расчетному органу и грузовой службе перевозчика, вносящего изменения.

25.3.7. Почтовая ведомость (AV – 7) – оформляется почтовым отделением в аэропорту отправки в 5 экземплярах и передается перевозчику вместе с почтой. Она содержит данные о пунктах отправления и назначениях, рейсе и дате его направлениях, в количестве мест и массе почты, ее видам и удостоверяется подписью представителя.

25.3.8. Сертификат отправителя по опасным / радиоактивным материалам (Shipper's Certification for Restricted Articles/Radioactive Materials) составляется отправителем и наряду с другими данными содержит точное химическое название груза, количество и способ упаковки груза, особое условие перевозки и хранения (температура воспламенения, активность, период полураспада и т. п.).

Один экземпляр сертификата остается у перевозчика, который принял груз к перевозке, другой – направляется вместе с грузом в пункт назначения.

26. Обслуживание особо важных пассажиров и их багажа

26.1. Обслуживание особо важных пассажиров (VIP) производится в специально выделенных помещениях АВК и специально выделенным персоналом. Обслуживание данной категории пассажиров прекращается за 20 минут до вылета ВС.

26.2. Организация обслуживания особо важных пассажиров (VIP) заключается в создании максимума комфорта и удобств этой категории пассажиров, своевременном и четком предоставлении им информации о вылете и информации встречающих о времени прилета рейса с пассажирами VIP, оказании содействия в выполнении протокольных мероприятий в аэропорту.

26.3. Посадка особо важных пассажиров осуществляется, как правило, в последнюю очередь на специально выделенные места в воздушном судне.

26.4. Обслуживание пассажиров VIP после прилета предусматривает встречу у трапа воздушного судна, сопровождение в специально предназначенное для их обслуживания помещение.

26.5. Загрузка багажа осуществляется в багажно – грузовой отсек с таким расчетом, чтобы багаж можно было снять в первую очередь по прибытию ВС.

27. Обслуживание транзитных пассажиров

27.1. Технологический процесс обслуживания транзитных пассажиров должен предусматривать:

- доставку в зону транзита;
- предоставление услуг;
- прохождение досмотра перед вылетом;
- доставку и посадку пассажиров в воздушное судно.

27.2. При выходе из воздушного судна транзитным пассажирам вручаются транзитные карточки, по которым производится контроль соответствия количества фактически прибывших пассажиров количеству, указанному в вылетной загрузочной телеграмме (LDM) и сводной загрузочной ведомости.

27.3. Перед посадкой в воздушное судно пассажиры проходят досмотр в соответствии с принятой на местах технологией.

27.4. Доставка и посадка в воздушное судно транзитных пассажиров должна производиться в первую очередь.

27.5. Багаж транзитных пассажиров в аэропорту вылета оформляется соответствующей багажной биркою до конечного пункта назначения.

28. Обслуживание трансферных пассажиров и обработка багажа в первоначальном пункте

28.1. Технологический процесс обслуживания трансферных пассажиров и обработка багажа в аэропорту отправления аналогичен процессу обслуживания пассажиров и оформлению багажа перед вылетом.

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

После выбора маршрута и бронирования на дальнейший полет необходимо информировать пассажира о требованиях государственных органов в пунктах трансфера по дальнейшему маршруту следования.

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

- отдельного или дополнительного билета на стыковочный рейс;
- соответствующих документов, требуемых государственными органами в пунктах трансфера.

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

28.4. Багаж оформляется до пункта назначения в зависимости от того, какой из нижеперечисленных пунктов по маршруту окажется раньше:

- первый пункт «стоп-овера»;
- пункт, до которого имеется подтвержденное бронирование;
- пункт, до которого взимались сборы за провоз багажа сверх нормы бесплатного провоза;
- пункт стыковки, где необходима перевозка багажа из одного аэропорта в другой, если только перевозчик не обеспечивает доставку трансферного багажа;
- конечный пункт назначения, указанный в пассажирском билете, включая все выданные на эту перевозку билеты.

28.5. Если сумма трех линейных размеров незарегистрированного багажа превышает 115 см, необходимо уведомить пассажира, что другие перевозчики могут отказать в перевозке такого багажа в качестве незарегистрированного.

28.6. Первоначальный перевозчик трансферного багажа при наличии у пассажира багажа сверх нормы бесплатного провоза должен оформить квитанцию платного багажа до начала перевозки и получить соответствующую оплату до пункта назначения (см. П. 28.4).

28.7. При объявлении ценности багажа, превышающей предел ответственности перевозчика согласно Варшавской конвенции с изменениями, внесенными в Гааге в 1955 году, багаж принимается к перевозке при согласии перевозчика.

28.8. При регистрации соблюдается следующая очередность отправки пассажиров:

- с билетами, имеющими статус бронирования «ОК»;
- внесенных в список PNL, но не имеющих статуса бронирования «ОК» в билетах;
- трансферные пассажиры с билетами, имеющими статус бронирования «HN»;
- с билетами, имеющими статус бронирования «ОК», но не переподтвердившие бронирование в случае необходимости такого перебронирования;
- с льготными билетами «ID», «RG» или «DG» при условии, что в билетах указан статус бронирования «ОК»;
- внесенных на лист ожидания;
- с исправленным статусом бронирования в билете, без специальной наклейки (стикера) и не внесенные в список PNL;
- с билетами, имеющими открытую дату вылета (OPEN) и не внесенные в список PNL;
- прочие пассажиры при наличии мест.

28.9. При определении очередности отправки следует учитывать:

- совместное путешествие групп и семей;
- пассажиров, следующих на участках большей протяженности на данном рейсе;
- трансферных пассажиров;
- пассажиров больных, преклонного возраста и семей с детьми.

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

28.11. По окончании регистрации трансферные пассажиры и их багаж (до каждого конкретного пункта) суммируются и информация направляется телеграммой РТМ во все пункты трансфера.

29. Обслуживание трансферных пассажиров в пункте трансфера

29.1. Технологический процесс обслуживания трансферных пассажиров в зависимости от времени нахождения в пункте трансфера должен предусматривать:

- обработку предварительной информации по PNL и телеграммам РТМ о количестве трансферных пассажиров и багажа;
- выявление и встречу трансферных пассажиров;
- регистрацию трансферных пассажиров и обработку багажа на стыковочный рейс.

29.2. По получении PNL и телеграммы о трансферных пассажирах (РТМ) уточнить действительное время стыковки, исходя из расчетного времени прибытия рейса, на котором следуют трансферные пассажиры.

29.3. Если время стыковки недостаточно, согласовать с соответствующими службами целесообразность задержки вылета рейса, которым должны вылетать трансферные пассажиры.

29.4. При невозможности обеспечения отправки пассажиров рейсом, указанным в РТМ, необходимо осуществить предварительный выбор нового маршрута.

29.5. Произвести сравнение данных PNL с данными РТМ и внести соответствующие коррективы в заказ питания и расчет коммерческой загрузки стыковочного рейса.

29.6. По прибытии воздушного судна встретить и выявить имеющихся трансферных пассажиров, обеспечить их доставку в зону транзита. Информировать пассажиров и обеспечить прохождение ими требуемых государственными органами формальностей.

29.7. При регистрации трансферных пассажиров необходимо:

- проверить соответствие пункта назначения, указанного в багажной бирке, маршруту следования и в случае необходимости переоформить багажную бирку;
- проверить правильность оплаты багажа сверх нормы бесплатного провоза и в случае его наличия изъять соответствующий полетный купон квитанции платного багажа;
- изъять соответствующий полетный купон билета;
- сделать отметку о регистрации.

29.8. Обработка трансферного багажа производится следующим образом:

- доставить трансферный багаж от воздушного судна и произвести его сортировку на стыковочные рейсы;
- если время стыковки недостаточно, багаж необходимо отсортировать у воздушного судна и доставить к самолету стыковочного рейса с соблюдением требований государственных органов пункта трансфера.

29.9. Предоставление услуг трансферным пассажирам осуществляется только при наличии на руках у пассажира билета для перевозки из аэропорта трансфера с подтвержденным бронированием на стыковочный рейс.

29.10. Бесплатное предоставление услуг трансферным пассажирам производится до времени вылета ближайшего рейса того перевозчика, на рейс которого забронирован полет.

29.11. Предоставление услуг оформляется только посредством выдачи талонов или других документов, предназначенных для определенного вида услуг, и его стоимость не может выплачиваться наличными.

29.12. Перевозчик не несет расходов по предоставлению услуг трансферным пассажирам, если:

- это запрещают условия применяемого тарифа;
- пассажир делает остановку «стоп-овер» в пункте трансфера;
- вся перевозка осуществляется в тарифной зоне Европа.

29.13. Предоставление гостиницы, питания, транспорта и т. д. осуществляется, как правило, генеральным агентом или другой обслуживающей перевозчика

организацией. При этом расходы распределяются на основании двухсторонних соглашений между передающим и принимающим перевозчиками.

СОСТАВИТЕЛИ:

**Зам. начальника отдела представительства
и обслуживания пассажиров**

М.В. Попова

**Супервайзер-представитель отдела представи-
тельства и обслуживания пассажиров**

Н.В. Плехова

Агент по розыску багажа

Е.В. Кужелева

Лист согласования

Начальник отдела представительства и обслуживания пассажиров	И.И. Черепов
Начальник отдела по правовым вопросам	В.А. Сышко
Начальник отдела грузовых перевозок	А.В. Баннов
Начальник ЦОКП	Е.П. Данилов
Начальник планово-экономического отдела	Р.Б. Хлопотенко
Начальник службы бортпроводников	И.П. Гостева
Директор службы по коммерческому управлению ресурсами	О.А. Дубовик
Директор службы продаж	В.А. Тройникова
Директор службы маркетинга	С.В. Гирченко
Директор службы организации и обслуживания ВЛ	А.Г. Лавренчук
Директор по качеству	В.П. Кучеров
Заместитель генерального директора по организации лётных работ	Е.И. Горбунов
Заместитель генерального директора по авиационной безопасности	А. Г. Криворучский
Директор ТАВС	Т.Н. Винокурова
Помощник генерального директора	Л.Ф. Верещагина
Начальник службы сервиса	А.В. Маслова

