



УТВЕРЖДЕНО

Генеральным директором

АО «Авиакомпания «Аврора»

Сухоробриком К.П.

« 13 » октября 2020г.

Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

Содержание

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	11
Статья 1.1 Общие требования.....	11
Статья 1.2 Взаимоотношения с законодательством.....	11
Статья 1.3 Изменение правил.....	12
РАЗДЕЛ II УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ, БАГАЖА И ГРУЗОВ.....	13
Статья 2.1 Основные условия договора воздушной перевозки.....	13
Статья 2.2 Перевозочная документация.....	15
Статья 2.3 Выполнение воздушных перевозок по расписанию и чартерных перевозок.....	15
Статья 2.4 Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета.....	17
Статья 2.5 Предоставление услуг и информации.....	17
Статья 2.5.1 Услуги повышенной комфортности на рейсах совместной эксплуатации с ПАО «Аэрофлот».....	20
Статья 2.6 Бронирование провозной емкости на воздушном судне.....	22
Статья 2.7 Аннулирование бронирования на участках маршрута перевозки.....	23
Статья 2.8 Правила бронирования перевозок.....	23
Статья 2.9 Информация о пассажире, багаже и грузе.....	23
Статья 2.10 Тарифы, налоги, сборы и скидки.....	25
РАЗДЕЛ III. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ.....	27
Статья 3.1 Билет.....	27
Статья 3.2 Утерянный, испорченный или недействительный пассажирский билет.....	28
Статья 3.3 Передача пассажирского билета.....	29
Статья 3.4 Срок действия пассажирского билета.....	30
Статья 3.5 Личные документы пассажира (паспорт, виза).....	30
Статья 3.6 Условия отказа пассажиру в перевозке.....	31
Статья 3.7 Регистрация пассажиров и оформление багажа перед вылетом.....	31
Статья 3.8 Технологические этапы оформления пассажиров и обработки багажа перед вылетом.....	38
Статья 3.9 Определение приоритета в момент регистрации.....	39
Статья 3.10 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.....	39
Статья 3.11 Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушного судна.....	41
Статья 3.12 Требования по транспортной безопасности для пассажиров.....	44
Статья 3.13 Остановка пассажира по маршруту перевозки.....	45
Статья 3.14 Перевозка пассажиров на льготных условиях.....	46
Статья 3.15 Перевозка детей.....	46
Статья 3.16 Перевозка несопровождаемых детей.....	47
Статья 3.17 Заявка на перевозку несопровождаемого ребенка.....	49
Статья 3.18 Перевозка пассажиров с отсутствием зрения/слуха.....	50
Статья 3.19 Перевозка беременных женщин и новорожденных детей.....	51
Статья 3.20 Перевозка пассажиров с ограничениями жизнедеятельности.....	51
Статья 3.21 Размещение в самолетах пассажиров с ограничениями жизнедеятельности.....	52
Статья 3.22 Обслуживание на земле и в полете пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.....	53
Статья 3.23 Перевозка депортированных, недопущенных пассажиров и пассажиров, административно выдворяемых за пределы Российской Федерации.....	56
Статья 3.24 Перевозка дипломатических курьеров.....	57
Статья 3.25 Перевозка официальных лиц.....	57
Статья 3.26 Перевозка сотрудников Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации при исполнении служебных обязанностей.....	58



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 3 из 119

Статья 3.27 Перевозка транзитных и трансферных пассажиров	59
Статья 3.28 Перевозка пассажиров класса Бизнес.....	60
Статья 3.29 Перевозка пассажиров с повышенной комфортностью	60
РАЗДЕЛ IV. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ	61
Статья 4.1 Общие требования	61
Статья 4.2 Норма бесплатного провоза багажа.....	61
4.2.1 Норма бесплатного провоза багажа на рейсах совместной эксплуатации с ПАО «Аэрофлот».....	62
4.2.3 Перевозка особых категорий багажа	65
Статья 4.3 Зарегистрированный багаж.....	67
Статья 4.5 Сверхнормативный багаж.....	70
Статья 4.6 Перевозка багажа в салоне воздушного судна	71
Статья 4.7 Дипломатический багаж (почта).....	72
Статья 4.8 Требования к содержимому багажа/ручной клади	72
Статья 4.9 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств	74
Статья 4.10 Перевозка комнатных животных и птиц.....	76
Статья 4.11 Упаковка багажа	83
Статья 4.12 Выдача зарегистрированного багажа	83
Статья 4.13 Хранение и розыск зарегистрированного багажа.....	85
4.13.1 Розыск владельца багажа	85
4.13.2 Розыск зарегистрированного багажа.....	86
4.13.3 Засланный и бездокументный багаж.....	86
РАЗДЕЛ V. ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ	88
Статья 5.1 Общие требования	88
Статья 5.2 Грузовая авианакладная	88
Статья 5.3 Условия приема груза к перевозке	89
Статья 5.4 Эмбарго на грузовые перевозки	89
Статья 5.5 Взвешивание груза	90
Статья 5.6 Требования к упаковке и маркировке груза	90
Статья 5.7 Перевозка легковесных грузов.....	91
Статья 5.8 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов.....	91
Статья 5.9 Перевозка скоропортящихся грузов	92
Статья 5.10 Перевозка живности.....	93
Статья 5.11 Перевозка опасных грузов	93
Статья 5.12 Перевозка грузов с объявленной ценностью.....	94
Статья 5.13 Перевозка умерших, останков животных.....	95
Статья 5.14 Перевозка трансферных грузов.....	95
Статья 5.15 Погрузка и выгрузка груза.....	96
Статья 5.16 Выдача груза в пункте назначения	96
Статья 5.17 Хранение и реализация груза	97
Статья 5.18 Распоряжение грузом.....	98
РАЗДЕЛ VI. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ	99
Статья 6.1 Общие требования	99
Статья 6.2 Оплата штрафов и других расходов	99
РАЗДЕЛ VII. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ	101
Статья 7.1 Страхование ответственности Перевозчика перед пассажиром воздушного судна.....	101
Статья 7.2 Обязательное страхование ответственности Перевозчика перед грузоотправителем (грузовладельцем).....	102
РАЗДЕЛ VIII. ВОЗВРАТ СУММ ЗА НЕВЫПОЛНЕННУЮ ПЕРЕВОЗКУ	103
Статья 8.1 Общие требования	103
РАЗДЕЛ IX. ПРАВА ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗОТПРАВИТЕЛЯ.....	105
Статья 9.1 Права Перевозчика	105



Правила воздушных перевозок пассажира, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 4 из 119

Статья 9.2 Права пассажира и грузоотправителя.....	105
РАЗДЕЛ X ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗОТПРАВИТЕЛЯ.....	111
Статья 10.1 Общие требования	111
Статья 10.2 Ответственность Перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна.....	111
Статья 10.3 Ответственность Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире.....	112
Статья 10.4 Размер ответственности Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире	112
Статья 10.5 Ответственность Перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа или груза	114
Статья 10.6 Ответственность АО «Авиакомпания «Аврора» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира	114
Статья 10.7 Размеры ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке	114
Статья 10.8 Ответственность грузоотправителя.....	114
Статья 10.9 Ответственность пассажира	115
Статья 10.10 Соглашения о повышении пределов ответственности Перевозчика.....	115
РАЗДЕЛ XI. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ.....	116
Статья 11.1 Общие требования	116
Статья 11.2 Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира или договора воздушной перевозки груза.....	116
Статья 11.3 Срок предъявления претензий к Перевозчику	117
Статья 11.4 Порядок предъявления претензии.....	117
Заключительные положения	118

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

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

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

АГЕНТ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ – Агент Перевозчика, уполномоченный специальным документом на осуществление дополнительных действий по обслуживанию пассажиров.

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

АКТ НЕЗАКОННОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА – противоправные насильственные действия или угроза таких действий со стороны лица (группы лиц) по отношению к воздушному судну, пассажирам, членам экипажа, наземному персоналу и объектам аэропорта, создающие угрозу безопасности полетов, жизни и здоровью людей.

АКТ О НЕИСПРАВНОСТЯХ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА/КОММЕРЧЕСКИЙ АКТ/PIR – Property Irregularity Report или Damage Report) – документ, оформленный Перевозчиком или Обслуживающей организацией в присутствии пассажира или уполномоченного им лица немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу.

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

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

АЭРОПОРТ МЕЖДУНАРОДНЫЙ – аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иные виды контроля.

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

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

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

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

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

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ТРАНСФЕРА – аэропорт (пункт), указанный в перевозочном документе пассажира, грузоотправителя, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку (при стыковке между рейсами до 24 часов), а

также производится перегрузка багажа и груза с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

БАГАЖ – личные вещи пассажира, перевозимые Перевозчиком на воздушном судне на основании договора воздушной перевозки.

БАГАЖНАЯ БИРКА – документ, выдаваемый Перевозчиком для опознавания (идентификации) зарегистрированного багажа пассажира.

БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ (далее по тексту – багаж) – имущество, принятое к перевозке перевозчиком при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации. По факту регистрации багажа выдается багажная бирка.

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

БАГАЖ НЕГАБАРИТНЫЙ – багаж пассажира, габариты одного места которого в упакованном виде в сумме трех измерений превышает 203 см.

БАГАЖ НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ (РУЧНАЯ КЛАДЬ) – багаж пассажиров, кроме зарегистрированного, маркируемый бирками «ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика.

БАГАЖ ПЛАТНЫЙ (СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ) – часть массы багажа, которая превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует оплаты независимо от указанной нормы.

БАГАЖ ТРАНСФЕРНЫЙ – багаж, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера с воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки.

БАГАЖ ТЯЖЕЛОВЕСНЫЙ – багаж пассажира, массой одного места более 30 кг.

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

БИРКА «РУЧНАЯ КЛАДЬ» – документ, выдаваемый Перевозчиком для идентификации незарегистрированного багажа пассажира.

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

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

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

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

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

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



ВС – воздушное судно.

ГААГСКИЙ ПРОТОКОЛ – Протокол о поправках к Варшавской Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1955г.

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

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

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

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

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

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

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

ГРУЗ ТРАНСФЕРНЫЙ – груз, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера с воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки.

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

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

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

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

ГРУЗОВОЙ ТЕРМИНАЛ – комплекс сооружений, предназначенный для обработки груза.

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

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

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



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

ЕДИНАЯ ПЕРЕВОЗКА - перевозка пассажиров, багажа и груза, выполняемая от аэропорта отправления до аэропорта назначения несколькими Перевозчиками по одному перевозочному документу (в том числе по выданным вместе с ним дополнительным перевозочным документам), рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадки, перегрузки или перерыв в перевозке.

ИКАО – МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ Всемирная межправительственная организация, созданная на основании Конвенции о международной гражданской авиации, подписанной в Чикаго 7 декабря 1944 г., в целях содействия безопасному упорядоченному развитию международной гражданской авиации во всем мире.

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

КОД-ШЕРИНГ (КОД-ШЕР) – соглашение о совместной коммерческой эксплуатации авиарейса двумя и более авиакомпаниями, одна из которых является партнером-оператором (то есть является эксплуатантом воздушного судна, выполняет рейсы и продает билеты на эти рейсы от своего имени), а остальные – маркетинговыми партнерами (то есть продают билеты на рейс партнера-оператора от своего имени). При этом рейс обозначается совместным двойным кодом сторон (код партнера-оператора/код маркетингового партнера);

МАРКИРОВКА – текст, условные обозначения и рисунки на упаковке.

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

МЕЖДУНАРОДНАЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

соответственно на территории двух государств;

на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

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

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

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

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



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

ОФИСЫ ПРОДАЖ ПЕРЕВОЗЧИКА – места продаж билетов, перечень которых указан на сайте www.flyaurora.ru.

ОППП - отдел продаж пассажирских перевозок.

ОПП - отдел пассажирских перевозок.

ОГП - отдел грузовых перевозок.

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

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

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

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

ПЕРЕВОЗЧИК – АО «Авиакомпания «Аврора», которая выдает перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиакомпанией или иным лицом, уполномоченным Перевозчиком.

ПЕРЕДАТОЧНАЯ НАДПИСЬ - письменное согласие Перевозчика, оформившего перевозочный или платежный документ, или Перевозчика, указанного в соответствующем полетном купоне перевозочного документа или обменном купоне платежного документа на выполнение перевозки другим Перевозчиком или на обмен первоначально выданного перевозочного или платежного документа.

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

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

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

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

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

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

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



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

САБ – служба авиационной безопасности.

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

СОП – служба организации перевозок.

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

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

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

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

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

УСЛУГА «SPACE+» – возможность выбрать в салонах класса Эконом место повышенной комфортности с увеличенным расстоянием между рядами кресел и откидывающейся спинкой кресла, оснащенное подголовником со специальной отметкой «Space+»;

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

ЭМБАРГО – отказ Перевозчика в течение ограниченного времени принимать к перевозке на любом маршруте, в (из) любого пункта и/или от любого трансферного Перевозчика какого-либо груза вне зависимости от его класса или типа.

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



РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1.1 Общие требования

Настоящие Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов АО «Авиакомпания «Аврора» (далее – Правила) разработаны на основании статьи 102 Воздушного кодекса Российской Федерации и Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года № 82, и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях АО «Авиакомпания «Аврора», предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа.

Правила применяются при выполнении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, фактическим перевозчиком по которым является АО «Авиакомпания «Аврора».

Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность АО «Авиакомпания «Аврора», а также граждан, пользующихся услугами АО «Авиакомпания «Аврора», и являются для них обязательными.

Правила распространяются на международную воздушную перевозку пассажиров, если они не противоречат конвенциям в области международных воздушных перевозок, документам международной организации гражданской авиации (ИКАО), а также действующим международным договорам и соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении.

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки.

При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа.

Настоящие правила, а также другие нормативные документы, изданные в развитие этих Правил, могут быть изменены и дополнены АО «Авиакомпания «Аврора».

Статья 1.2 Взаимоотношения с законодательством

Права, обязанности и ответственность сторон, вытекающие из договора воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов, регулируются:

- конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, а также положениями действующих международных договоров и соглашений Российской Федерации;
- Воздушным кодексом Российской Федерации и другими законодательными актами Российской Федерации;
- настоящими правилами.

Международные перевозки пассажиров, багажа и грузов подчиняются действию соответствующих обязательных постановлений, правил и предписаний компетентных органов той страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Если какие-либо положения, указанные в настоящих правилах или в перевозочном документе, окажутся в противоречии с законодательством соответствующей страны и которые не могут быть изменены соглашением сторон договора воздушной перевозки, то такие положения остаются в силе и считаются частью договора перевозки только в той мере, в какой они не противоречат указанному



законодательству. При этом недействительность какого-либо положения настоящих правил не отменяет действие других положений настоящих правил.

В любом случае, при принятии того или иного пассажира к перевозке на международный рейс, Авиакомпания руководствуется базой данных информационного справочника TIM, содержащей информацию о документах, необходимых пассажирам, пересекающим государственные границы.

При международных воздушных перевозках ответственность Перевозчика регулируется конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, документами ИКАО, за исключением тех перевозок, которые по определению этих документов таковыми не являются.

Статья 1.3 Изменение правил

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

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

РАЗДЕЛ II УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА И ГРУЗОВ

Статья 2.1 Основные условия договора воздушной перевозки

По договору воздушной перевозки пассажира АО «Авиакомпания «Аврора» обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.

Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира АО «Авиакомпания «Аврора», и другие предоставляемые АО «Авиакомпания «Аврора» услуги подчиняются:

- условиям, изложенным в билете;
- применяемым тарифам;
- условиям настоящих Правил;
- праву Российской Федерации;
- правилам бонусной программы ПАО «Аэрофлот» и правилам альянса SkyTeam.

Договор воздушной перевозки удостоверяется билетом и багажной квитанцией в случае перевозки пассажиром багажа. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в базе данных АО «Авиакомпания «Аврора», приоритет имеет такая база данных.

Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку.

Пассажир обязан уплатить провозную плату за воздушную перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх установленной АО «Авиакомпания «Аврора» нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях, предложенных АО «Авиакомпания «Аврора».

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

После полной оплаты перевозки Авиакомпания выдает пассажиру на руки или направляет пассажиру маршрут/квитанцию посредством электронной почты или факсимильной связи. Оплата стоимости перевозки должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов Авиакомпания, действующими на момент оформления бронирования, строго указанными Авиакомпанией способами.

Договор воздушной перевозки действует до момента исполнения АО «Авиакомпания «Аврора» обязательств по воздушной перевозке пассажира и/или багажа по маршруту, указанному в билете, при условии надлежащего исполнения обязательств со стороны пассажира.

При заключении пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

В случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, перевозчик обязан принять к



перевозке багаж, оплаченный пассажиром по установленному перевозчиком багажному тарифу. Бронирование и оплата перевозки рейсом АО «Авиакомпания «Аврора» свидетельствует о присоединении пассажира к публичному договору воздушной перевозки на условиях, изложенных в Правилах. Согласие с условиями договора воздушной перевозки и Правилами пассажира является полным и безоговорочным.

В случае если оплата перевозки осуществлена способом, не предусмотренным соответствующими правилами Авиакомпании, или посредством неуполномоченной организации, договор воздушной перевозки считается незаключенным, а АО «Авиакомпания «Аврора» не несет ответственности за последствия такой оплаты.

В случае позднего внесения оплаты или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если АО «Авиакомпания «Аврора» не подтвердит иное.

Обязательства АО «Авиакомпания «Аврора» по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным АО «Авиакомпания «Аврора» и опубликованным в базе данных расписания движения воздушных судов.

АО «Авиакомпания «Аврора» обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является существенным условием либо частью договора воздушной перевозки.

В случае изменения расписания движения воздушных судов АО «Авиакомпания «Аврора» должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

АО «Авиакомпания «Аврора» вправе отменить, задержать рейс, изменить маршрут перевозки, указанный в билете, произвести замену типа/модификации воздушного судна, пересадить пассажиров на другие посадочные места в салоне воздушного судна, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

АО «Авиакомпания «Аврора» не несет ответственности за неуведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменении аэропорта вылета/прилета, отмене рейса или изменениях любых иных параметров рейса в случае, если при бронировании воздушной перевозки пассажир не предоставил свои контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.) либо работники АО «Авиакомпания «Аврора» или его уполномоченные агенты не смогли связаться с пассажиром по указанным контактными данными, обратившись хотя бы один раз по каждому из указанных телефонных номеров (адресов и пр.), в том числе в результате предоставления пассажиром некорректных контактных данных. В указанных случаях АО «Авиакомпания «Аврора» не возмещает пассажиру убытки, причиненные таким неуведомлением.

В случае обращения пассажира в АО «Авиакомпания «Аврора» об уведомлении и о согласовании особых условий перевозки, предусмотренных п. 25 ФАП-82, позднее чем за 36 часов до вылета рейса ПАО «Аэрофлот» оставляет за собой право отказать в их согласовании.

Перевозка пассажиров, багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения (далее – маршрут перевозки). Изменение



маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Авиакомпанией и пассажиром. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки АО «Авиакомпания «Аврора» может производиться перерасчет стоимости перевозки.

АО «Авиакомпания «Аврора» также не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами.

АО «Авиакомпания «Аврора» вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки другому лицу, в том числе другому перевозчику. В этом случае АО «Авиакомпания «Аврора» информирует пассажира о фактическом перевозчике, осуществляющем перевозку, а на пассажира будут распространяться Правила перевозки фактического перевозчика, если иное не предусмотрено соглашением код-шеринг между АО «Авиакомпания «Аврора» и фактическим перевозчиком.

АО «Авиакомпания «Аврора» осуществляет бронирование перевозки при предоставлении пассажиром своих персональных данных в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. АО «Авиакомпания «Аврора» осуществляет обработку персональных данных пассажира в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (в т.ч. при бронировании перевозки, оформлении билета, изменении условий перевозки, при добровольном/вынужденном отказе от перевозки, а также после прекращения договора перевозки – по требованию уполномоченных органов государственной власти), которые предоставляются пассажиром при заключении договора перевозки.

Статья 2.2 Перевозочная документация

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

Перевозочными документами являются:

- при перевозке пассажира и багажа – билет;
- при перевозке багажа, подлежащего оплате – квитанция для оплаты сверхнормативного багажа;
- при перевозке груза – грузовая авианакладная;
- при оплате пассажиром, грузоотправителем и грузополучателем сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки, – ордер разных сборов (МСО), электронный многоцелевой документ (ЕМД).

Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме. Билет может быть оформлен в электронной форме или на бумажном носителе.

Статья 2.3 Выполнение воздушных перевозок по расписанию и чартерных перевозок

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

Выполнение регулярных перевозок производится в соответствии с опубликованным расписанием.

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



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

Расписание движения воздушных судов может также содержать другую информацию.

Информация, изложенная в пассажирском Билете и грузовой авианакладной, должна соответствовать информации, опубликованной в расписании в момент оформления указанных перевозочных документов.

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

В случае изменения расписания движения воздушных судов перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов посредством размещения такой информации на собственном сайте www.flyaurora.ru, через контакт-центр, а также иными способами, если таковые будут возможны в каждом определенном случае.

Перевозчик обязуется предпринять все разумные зависящие от него меры к своевременному выполнению перевозки согласно заключенному договору перевозки.

В случае невозможности доставить пассажира или груз рейсом, указанным в пассажирском Билете (грузовой авианакладной), и если такая невозможность не вызвана нарушением пассажиром или грузоотправителем (грузополучателем) настоящих правил перевозки и/или условий договора перевозки, Перевозчик по согласованию с пассажиром или грузоотправителем (грузополучателем) может:

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

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

Выполнение чартерных перевозок Перевозчиком производится в соответствии с договором фрахтования воздушного судна, заключенного между Перевозчиком и фрахтователем. По этому договору Перевозчик обязуется предоставить фрахтователю

за плату всю или часть провозной емкости одного или нескольких воздушных судов для выполнения одного или нескольких рейсов для перевозки пассажиров, багажа и грузов.

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

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

Статья 2.4 Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета

Перевозка пассажиров, багажа и грузов выполняется между населенными пунктами, указанными в перевозочных документах. Изменение населенного пункта (пунктов) маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Перевозчиком и пассажиром (грузоотправителем).

Если Перевозчик не может выполнить перевозку между населенными пунктами, указанными в перевозочном документе, он может предложить пассажиру (грузоотправителю) другой маршрут перевозки, а при отказе пассажира (грузоотправителя) от перевозки по этому маршруту – произвести возврат стоимости перевозки в соответствии с настоящими правилами.

В случае изменения пассажиром (грузоотправителем) маршрута (даты и времени) перевозки Перевозчиком может производиться перерасчет стоимости такой перевозки.

Статья 2.5 Предоставление услуг и информации

Перевозчик (в том числе через Обслуживающую организацию) обеспечивает предоставление пассажирам (грузоотправителям) в аэропортах и других пунктах регистрации перевозки, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставленные услуги должны быть направлены на качественное обслуживание пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей.

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

Перевозчик или Обслуживающая организация в аэропорту обеспечивает без взимания дополнительной оплаты предоставление следующих услуг:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа по маршруту и на рейс, указанный в перевозочном документе, а также проведение специального контроля авиационной безопасности пассажиров, багажа и грузов;
- доставку вылетающих (прилетающих) пассажиров от здания аэровокзала к воздушному судну (от воздушного судна к зданию аэровокзала), их посадку на борт воздушного судна и высадку при прибытии в промежуточный аэропорт, аэропорт трансфера или аэропорт назначения;
- доставку багажа и груза до воздушного судна и обратно, его погрузку на воздушное судно и выгрузку из воздушного судна;
- проведение таможенного, пограничного, а также, при необходимости, санитарно-карантинного, визового, иммиграционного, ветеринарного и фитосанитарного контроля при международной перевозке;
- размещение в комнате матери и ребенка пассажиров с детьми (если такая услуга может быть предоставлена обслуживающей организацией в определенном аэропорту).



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 18 из 119

Перевозчик обеспечивает без дополнительной оплаты предоставление следующей информации на собственном сайте www.flyaurora.ru, контакт-центре и в пунктах продажи перевозок (если применимо):

- о времени отправления и прибытия (вылета и прилета) воздушных судов, выполняющих перевозку по расписанию;
- о месте и времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа на рейс, указанный в перевозочном документе;
- о расписании выполнения рейсов, стоимости воздушной перевозки по выполняемым маршрутам, в том числе о льготных условиях перевозки детей и других категорий пассажиров;
- о правилах перевозки пассажиров, багажа и груза, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, и других особых условиях перевозки в объеме, установленном настоящими правилами перевозки Перевозчика;
- об адресах пунктов продажи и правилах продажи и бронирования перевозок;

Перевозчик может предоставлять пассажирам, грузоотправителям, грузополучателям другую информацию в соответствии с настоящими правилами.

Перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает предоставление следующей информации посредством трансляции голосовых информационных сообщений по системе вещания аэропорта вылета, электронных табло:

- о времени отправления и прибытия (вылета и прилета) воздушных судов, выполняющих перевозку по расписанию (плану полета);
- о месте и времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа на рейс, указанный в перевозочном документе;
- о времени посадки пассажиров в воздушное судно, выполняющее перевозку по расписанию (плану полетов);
- о задержанных воздушных судах, выполняющих перевозки по расписанию (плану полетов), и причинах их задержек;
- о расписании выполнения рейсов, стоимости воздушной перевозки по выполняемым маршрутам, в том числе о льготных условиях перевозки детей и других категорий пассажиров;
- о правилах перевозки пассажиров, багажа и груза, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, и других особых условиях перевозки;
- об адресах пунктов продажи и правилах продажи и бронирования перевозок;
- о правилах и порядке проведения досмотра пассажиров, багажа, груза в аэропортах;
- о правилах прохождения пассажирами, следующими международными рейсами, таможенного, пограничного контроля и других административных формальностях.

Трансляция голосовых информационных сообщений звучит ясно, в умеренном темпе и производится:

- на русском и английском языках в аэропортах Российской Федерации при выполнении внутренних и международных рейсов;
- на языке страны пребывания и английском языке в зарубежных международных аэропортах.

Перевозчик может предоставлять пассажирам, грузоотправителям, грузополучателям другую информацию в соответствии с настоящими правилами. Предоставление информации об оформлении перевозочных документов на имя конкретного пассажира (груза), о прохождении регистрации в аэропорту отправления, о вылете и прилете осуществляется только на основании письменных запросов государственных органов или предприятий, учреждений и организаций, а также граждан, если эти запросы признаны обоснованными и законными.

В случае принятия решения о задержке вылета рейса под коммерческим управлением ПАО «Аэрофлот» (SU) более чем за 6 часов до вылета ВС по расписанию, ПАО «Аэрофлот» обеспечивает предварительное информирование пассажиров посредством отправки голосовых сообщений на телефонные номера, указанные в бронировании пассажиров. В случае принятия решения о задержке вылета рейса под коммерческим управлением АО «Авиакомпания «Аврора» (HZ) более чем за 2 часа до вылета ВС по расписанию, АО «Авиакомпания «Аврора» обеспечивает предварительное информирование пассажиров посредством отправки SMS сообщений на телефонные номера, указанные в бронировании пассажиров. В случае принятия решения о задержке вылета менее чем за 6 часов и 2 часа соответственно, предварительное информирование пассажиров по телефону не производится. В этом случае информирование пассажиров осуществляется в здании аэровокзала аэропорта вылета по средствам громкой связи, на информационных табло, а также на собственном интернет-сайте.

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

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6 часов – в дневное время и каждые 8 часов – в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более 8 часов – в дневное время и более 6 часов – в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

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

Для целей настоящего пункта время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

Питание для пассажиров (завтрак, обед, ужин) предоставляется в зависимости от времени суток.

В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута независимо от причины, повлекшей задержку рейса.

При задержке отправления рейса ночью на 6 часов и более или днем на 8 часов и более от назначенного по расписанию времени, пассажиры размещаются в гостиницах категории не менее трех звезд (при наличии).

При размещении в гостинице:

- пассажиру класса Бизнес предоставляется одноместный номер (при наличии), пассажиру класса Комфорт или класса Эконом – двухместный номер;
- пассажиру - участнику программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней, а также участнику программ лояльности авиакомпаний альянса SkyTeam уровня Elite Plus предоставляется одноместный номер;
- для пассажира с ограничениями жизнедеятельности предоставляется одноместный номер. В случае, если пассажир следует с сопровождением, предоставляется двухместный номер;
- несопровождаемому ребенку и сопровождающему работнику/проводящему лицу предоставляется двухместный номер.

Для безвизовых пассажиров должно быть предусмотрено специальное размещение с соблюдением порядка обслуживания трансферных безвизовых пассажиров в аэропорту и взаимодействия государственных органов, иных служб при размещении данной категории пассажиров в гостиницах.

Питание пассажирам должно предоставляться независимо от времени их доставки в гостиницу.

Пассажир может отказаться от обслуживания в гостинице, но не имеет права на возмещение расходов за счет неиспользованных услуг.

Статья 2.5.1 Услуги повышенной комфортности на рейсах совместной эксплуатации с ПАО «Аэрофлот»

Для пассажиров экономического класса на рейсах может быть предоставлена возможность воспользоваться услугой «Space+». Услуга платная, оформление и оплата услуги производится в аэропорту вылета. Пассажирам, владельцам платиновых и золотых карт программы «Аэрофлот Бонус» данная услуга предоставляется бесплатно.

Пассажирам – участникам программы Платинового и Золотого уровней при регистрации на рейс места повышенной комфортности предлагаются при выборе места. Для участников программы Платинового уровня возможно предварительное бронирование места через персонального менеджера.

Места «Space+» могут также быть предоставлены по запросу участника Платинового и Золотого уровней на борту ВС после окончания размещения пассажиров при наличии свободных мест. Размещение на места «Space+» на борту производится по предъявлению оригинала действующей карты участника программы или на основании информации об уровне участника в списке пассажиров.

В следующих исключительных случаях на регистрации или в полете разрешается осуществлять пересадку любых пассажиров, кроме нижеуказанных категорий пассажиров, на свободные места «Space+»:

- по соображениям безопасности полета;
- в случаях обнаружения неисправностей в зоне пассажирского места;
- при необходимости обеспечения свободного пространства при оказании медицинской помощи (например, при использовании кислородного баллона, или для того, чтобы оказывающие помощь не мешали процессу обслуживания остальных пассажиров).

Предоставление мест «Space+» имеет ограничения для ряда категорий пассажиров, которые устанавливаются с учетом требований по обеспечению безопасности полета. Не допускается размещение следующих категорий пассажиров на местах «Space+», расположенных в ряду аварийного выхода:- дети от 2 до 12 лет и/или младенцы (до 2 лет) независимо от наличия сопровождающих их лиц;

- несопровождаемые дети независимо от возраста;
- беременные женщины;
- пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности или пассажиры, габариты которых не позволяют быстро выполнить необходимые действия в случае экстренной эвакуации;
- пассажиры, принятые к перевозке под стражей и/или депортированные/недопущенные пассажиры;
- пассажиры, перевозящие животных в салоне ВС.

В случае, если кресло «Space+» располагается непосредственно у аварийного люка, в дополнение к ограничениям, указанным выше, услуга не предоставляется для следующих категорий пассажиров:

- пассажиры моложе 18 лет;
- пассажиры, не говорящие на русском или английском языках.

Примечание: Критерием больших габаритов служит необходимость использования удлинительного ремня безопасности.

Запрещено предоставлять места повышенной комфортности пассажирам, нарушающим Правила поведения на борту, в том числе в состоянии алкогольного опьянения и доставляющим неудобство, дискомфорт рядом сидящим пассажирам.

В случае, если оплаченная услуга «Space+» не была предоставлена на борту ВС, возврат суммы производится при обращении пассажира в офис собственных продаж по предъявлению МСО с отметкой диспетчера по регистрации или бортпроводника.

Пассажирам, участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней, предоставляется возможность прохождения паспортного контроля и предполетного досмотра пассажира и ручной клади в пунктах предполетного досмотра для пассажиров класса Бизнес.

Зал ожидания повышенной комфортности в аэропорту.

Услуги зала ожидания повышенной комфортности (далее – зал) могут предоставляться пассажирам бизнес-класса, участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровня, а также участникам других бонусных программ альянса SkyTeam уровня ElitePlus на период ожидания посадки на воздушное судно. Дополнительная плата за пользование залом не взимается.

При выполнении полета по России услуги зала ожидания повышенной комфортности предоставляются пассажирам – участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровня. Участникам других бонусных программ альянса SkyTeam уровня ElitePlus услуги зала ожидания повышенной комфортности предоставляются независимо от класса обслуживания в случае, если один из сегментов полета – международный рейс в тот же день.

Участники программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней и участники других бонусных программ альянса SkyTeam уровня Elite Plus имеют право пригласить в зал ожидания одного гостя-пассажира, летящего рейсом авиакомпании – участника альянса SkyTeam. Гость может присоединиться к участнику в зале ожидания, при этом гость может вылететь рейсом, отличным от рейса участника бонусной программы. Услуга предоставляется только при предъявлении карты участника

бонусной программы. Привилегии могут быть предоставлены только по карте участника программы «Аэрофлот Бонус» или программ лояльности альянса SkyTeam, номер которой был внесён в бронь билета.

Время пребывания пассажира в зале ограничено: не более четырех часов до вылета рейса. При осуществлении трансферной пересадки пассажир может провести время в зале до начала посадки в воздушное судно.

В зале не допускается присутствие пассажиров, не имеющих права на посещение зала.

Статья 2.6 Бронирование провозной емкости на воздушном судне

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

Бронирование провозной емкости производится Перевозчиком или Агентом.

Бронирование провозной емкости может осуществляться как при непосредственном обращении пассажира или грузоотправителя к Перевозчику или его Агенту, так и по телефону, факсимильной связи, электронной почте, интернету, а также с помощью других видов связи.

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

Возможность изменения или отмены бронирования провозной емкости на воздушном судне может быть ограничена или исключена в соответствии с установленными Перевозчиком правилами применения тарифов.

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

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

Перевозчик или Агент при бронировании перевозки трансферного груза должен получить подтверждение о бронировании провозной емкости на всех участках перевозки груза, в том числе выполняемых другими Перевозчиками.

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

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

Перевозчик в особых случаях, установленных правилами воздушных перевозок Перевозчика, имеет право потребовать от пассажира или грузоотправителя подтвердить ранее произведенное для него бронирование провозной емкости по заявленному маршруту, дате и времени вылета, а также классу обслуживания на борту воздушного судна.

Статья 2.7 Аннулирование бронирования на участках маршрута перевозки

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

Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить Перевозчику об изменении условий договора и своих намерениях продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки не позднее 30 минут после времени отправления рейса, указанного в авиабилете. Для этого пассажир должен обратиться по месту бронирования или в офис/контакт-центр для внесения необходимой информации в свое персональное бронирование. При этом тариф может быть пересчитан по фактическому маршруту перевозки. Если пассажир не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, Перевозчик имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира. Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира. Если правилами примененного тарифа такие изменения не разрешены, то пассажиру предлагается оформить добровольный возврат сумм, и/или оплатить новую перевозку по измененным пассажиром условиям перевозки.

Статья 2.8 Правила бронирования перевозок

При бронировании перевозки пассажир предоставляет свои персональные данные (фамилию, имя, отчество, дата рождения, пол, гражданство, вид и номер документа, удостоверяющего личность, и срок его действия).

Бронирование перевозок осуществляется в агентствах, представительствах Перевозчика, а также в агентствах, имеющих право оформления перевозок Авиакомпания, с использованием АСБ.

Бронирование может быть аннулировано в случаях:

- истечения срока действия бронирования (тайм-лимит);
- отсутствие оплаты бронирования в установленные сроки;
- нарушения правил бронирования;
- отсутствия в бронировании информации о номере авиабилета;
- изменения компоновки самолета.

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

Внесение информации в элемент «контакт» бронирования обязательно.

Внесение в заказ информации о номерах билетов, паспортных данных и продолжении маршрута обязательно.

Замена фамилии в заказе запрещена.

Бронирование и продажа групповых перевозок осуществляется в соответствии с правилами и технологиями оформления групп.

Статья 2.9 Информация о пассажире, багаже и грузе

Пассажир или грузоотправитель при бронировании провозной емкости на воздушном судне должен сообщить Перевозчику или его Агенту по продаже перевозок информацию о маршруте перевозки, дате и времени вылета, необходимом количестве

бронируемых мест, классе обслуживания на борту воздушного судна, имеющемся гражданстве, особых условиях перевозки пассажира и багажа, о наименовании груза, его массе и объеме, особых свойствах и условиях перевозки этого груза.

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

- пассажира с ребенком до 2 лет;
- ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее – пассажир с ограниченной подвижностью);
- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- гитары при перевозке в качестве ручной клади, если ее габариты превышают 135 см по сумме трех измерений;
- багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа либо багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа (далее - сверхнормативный багаж);
- багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее – негабаритный багаж);
- багажа пассажира, вес одного места которого превышает тридцать килограммов (далее - тяжеловесный багаж);
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);
- груза с объявленной ценностью;
- предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее – скоропортящийся груз);
- предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (далее – опасный груз);
- груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);

- груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);
- груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее – комнатные животные (птицы)), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее – служебные собаки);
- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (далее - живность);
- груза, требующего специальных условий перевозки;
- человеческих останков и останков животных.

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

Статья 2.10 Тарифы, налоги, сборы и скидки

Тариф воздушной перевозки применяется только для оплаты перевозки пассажира, его багажа и груза от пункта отправления до пункта назначения и устанавливается Перевозчиком.

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

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

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

Скидки к тарифам воздушной перевозки устанавливаются правилами применения тарифов Перевозчика, разработанными на основании действующего законодательства Российской Федерации и нормативных документов федерального органа исполнительной власти в области гражданской авиации.

Тарифы, налоги и сборы оплачиваются пассажиром (грузоотправителем) в валюте той страны, в которой оформляется перевозочный документ или в иной валюте, установленной Перевозчиком, если это не противоречит правилам валютного регулирования страны продажи.

Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе курса, опубликованного в системах бронирования, действующего на момент оформления перевозки.

При оплате и/или оформлении перевозки перевозчик или уполномоченный агент обязан предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 26 из 119

- указанную в оформленном перевозочном документе;
- об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади, включая провоз вещей, указанных в статье 4.4 настоящих Правил, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, условиях перевозки багажа, условиях перевозки товаров, приобретенных в стерильной зоне аэропорта;
- об условиях применения тарифа включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы;
- о правилах перевозчика;
- о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;
- о способе проезда до аэропорта отправления;
- о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
- об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа;
- об условиях обслуживания на борту воздушного судна;
- о типе воздушного судна.

РАЗДЕЛ III. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ

Статья 3.1 Билет

Пассажирский бумажный/электронный билет является перевозочным документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между Перевозчиком и пассажиром.

Пассажирский бумажный билет – перевозочный документ, оформленный на бумажном носителе Перевозчиком или агентом по продаже перевозок, состоит из информационной части, в которой излагаются условия перевозки пассажиров и их багажа, и части, непосредственно определяющей перевозку.

Информационная часть бумажного билета состоит из информационных страниц, содержащих информацию об условиях договора перевозки пассажира и его багажа на внутренних и международных воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Перевозчика и пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, а также другие сведения, необходимые для пассажира.

Часть бумажного билета, непосредственно определяющая воздушную перевозку, выполняется по утвержденной форме и состоит из:

- контрольного купона, который изымается при оформлении билета и прилагается к отчету о продаже;
- агентского купона, который остается у агента, оформившего авиабилет;
- полетных купонов, которые изымаются на соответствующих маршруту участках перевозки Перевозчиком или обслуживающими компаниями;
- пассажирского купона, который остается у пассажира в качестве подтверждения приобретения воздушной перевозки.

Электронный билет или e-ticket — это электронный документ, удостоверяющий договор воздушной перевозки между пассажиром и авиакомпанией. В отличие от бумажного авиабилета, электронный билет представляет собой цифровую запись в базе данных авиакомпании.

Купоны пассажирского бумажного/электронного билета содержат информацию, отражающую условия перевозки пассажира и его багажа между указанными в нем пунктами полета. В купонах должны быть обязательно указаны:

- фамилия и имя пассажира;
- номер документа, удостоверяющего личность пассажира;
- маршрут перевозки полностью;
- номера и даты выполнения рейсов;
- норма бесплатного провоза багажа для каждого участка перевозки;
- форма оплаты авиабилета;
- стоимость авиабилета, включая все таксы и сборы.

Пассажирский бумажный билет/маршрут-квитанция электронного билета выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному Перевозчиком тарифу на основании документа, удостоверяющего личность пассажира.

Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- заграничный паспорт РФ, общегражданский загранпаспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт;
- национальный паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство РФ для лиц без гражданства;
- свидетельство о рождении для граждан РФ до 14 лет;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка) для поездки по службе;



- временное удостоверение личности гражданина РФ
- свидетельство на возвращение в страну, гражданином которой является пассажир;
- удостоверение личности офицера, прапорщика РФ или стран СНГ, кроме Грузии;
- военный билет военнослужащих РФ, проходящих службу по призыву или по контракту с отметкой о прохождении службы;
- проездной документ лиц без гражданства, беженцев;
- международный паспорт ООН для служебных поездок;
- справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы.

Пассажир допускается к перевозке при наличии действительного бумажного или электронного билета, должным образом оформленного Маркетинговым перевозчиком, агентом Маркетингового перевозчика или другим перевозчиком, перевозочные документы которого признаются действительными для перевозки пассажира и его багажа на рейсах АО «Авиакомпания «Аврора».

Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им бумажный билет содержит исправления или изменения, внесенные в него лицом иным, чем Маркетинговый перевозчик или его агент.

Пассажир обязан сохранять бумажный билет и все неиспользованные полетные купоны в течение всей перевозки, и предъявлять их Перевозчику или его уполномоченному агенту в любое время по его требованию.

Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Перевозчика и осуществляются только Перевозчиком или его уполномоченным агентом по продаже перевозок, в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика и правилами оформления перевозочных документов.

Перевозчик рекомендует пассажирам с электронными билетами иметь при себе маршрут-квитанцию во избежание затруднений при прохождении предполетных формальностей и контроля со стороны службы авиационной безопасности в аэропорту.

Статья 3.2 Утерянный, испорченный или недействительный пассажирский билет

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

- какая-либо часть пассажирского билета повреждена;
- купоны пассажирского билета имеют исправления, не подтвержденные Перевозчиком (уполномоченным агентом) в установленном порядке;
- пассажирский билет (полетные и пассажирский купоны) не имеет отметки валидатора Перевозчика/уполномоченного агента по продаже перевозок;
- предъявленный пассажирский билет был объявлен утерянным (украденным) или признан поддельным и внесен в «blacklist» глобальных систем бронирования;
- пассажирский билет был приобретен у лица, не являющегося уполномоченным агентом Перевозчика, выполняющего перевозку, указанную в перевозочном документе.

Билет, признанный Перевозчиком недействительным по вине Перевозчика или его уполномоченного агента по продаже перевозок, подлежит обмену на другой пассажирский билет по согласованию с Перевозчиком.

Пассажирский бумажный билет, признанный Перевозчиком недействительным по другим причинам, не подлежит замене и подлежит изъятию. В указанных случаях



Перевозчик или его уполномоченный агент обязан составить акт с указанием причин, по которым пассажирский билет признан недействительным.

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

Дубликат выдается только в случае, если утерянный или испорченный бумажный авиабилет, был выписан на бланке Перевозчика. В случае утраты, повреждения или порчи авиабилета, выданного другим Перевозчиком или на рейсы другого Перевозчика, дубликат оформляется только после получения письменного разрешения этого Перевозчика.

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

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

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

Перевозчик может выдать дубликаты следующих перевозочных документов:

- пассажирский билет;
- квитанция платного багажа;

Ордер разных сборов, утерянный/испорченный пассажиром, восстанавливается по согласованию с Перевозчиком.

За оформление дубликата перевозочного документа взимается сбор, установленный Перевозчиком.

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

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

Статья 3.3 Передача пассажирского билета

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

Статья 3.4 Срок действия пассажирского билета

Пассажирский билет, оформленный пассажиру по нормальному тарифу (тариф, не имеющий ограничений по условиям возврата/переоформления), действителен для перевозки в течение одного года от даты вылета по первому полетному купону билета, а если ни один из полетных купонов не использован, то в течение одного года от даты выдачи билета, если иное не предусмотрено условиями применения тарифа.

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

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

Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания. Если пассажирский билет оформлен с открытой датой обратного вылета, то бронирование пассажирского места на борту воздушного судна на заявленную дату вылета производится при наличии свободных мест в данном классе бронирования в пределах срока годности пассажирского билета.

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

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

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

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

Статья 3.5 Личные документы пассажира (паспорт, виза)

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.

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

При принятии того или иного пассажира к перевозке на международный рейс, Авиакомпания руководствуется базой данных информационного справочника TIM, содержащей информацию о документах, необходимых пассажирам, пересекающим государственные границы.

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.), или отказался их предъявить.

Статья 3.6 Условия отказа пассажиру в перевозке

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

- нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- предъявление пассажиром ненадлежащим образом оформленных документов или отказ их предъявить;
- отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к нему федеральными авиационными правилами, правилами Авиакомпании;
- если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту ВС, создающее угрозу безопасности полета ВС либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром ВС распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- если пассажир находится в состоянии алкогольного опьянения и/или нарушает общественный порядок;
- наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Статья 3.7 Регистрация пассажиров и оформление багажа перед вылетом

Регистрация пассажиров и оформление багажа

Пассажир должен заблаговременно, не позднее окончания времени регистрации, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п. (далее – предполетные формальности) и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным



фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту начинается не позднее, чем за 2 часа до времени вылета и заканчивается за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию перевозок, если иное не предусмотрено для отдельных направлений полетов АО «Авиакомпания «Аврора».

На рейсах Перевозчика, выполняющихся на ВС DHC-6, допускается окончание регистрации за 15 минут до отправления рейса.

В зависимости от технической оснащённости конкретных аэропортов время закрытия регистрации может изменяться.

Процедура регистрации пассажиров и багажа включает в себя:

- самостоятельную регистрацию пассажиров: он-лайн, через мобильный телефон, киоск самостоятельной регистрации (при наличии);
- оформление пассажиром багажа через стойки «Drop off» (при наличии);
- регистрацию и оформление багажа на стойке регистрации на рейс в аэропорту;
- оплату сверхнормативного багажа;
- организацию отдельных стоек для регистрации и сдачи багажа для пассажиров класса Бизнес, участников программ частолетающих пассажиров «Аэрофлот-бонус» и альянса SkyTeam уровней Elit и Elit Plus;
- маркировка специальными бирками багажа пассажиров класса Бизнес и пассажиров, участников программ частолетающих пассажиров «Аэрофлот-бонус» и альянса SkyTeam уровней Elit и Elit Plus, транзитных и трансферных, VIP-пассажиров;
- регистрацию и оформление багажа несопровождаемых детей;
- регистрацию и оформление багажа пассажиров с ограничениями жизнедеятельности, ограничениями по зрению и слуху;
- оформление багажа с заявленной стоимостью;
- предложение пассажирам выбора места из числа свободных;
- информирование пассажиров о конструктивных особенностях места при получении места в ряду аварийного выхода;
- информирование пассажира о предметах, запрещенных к перевозке в багаже и ручной клади, запрете курения на борту; номере выхода времени окончания посадки;
- в зонах/на стойках регистрации должна быть представлена информация о предметах и веществах, запрещенных к перевозке в зарегистрированном багаже, багаже в кабину и в личных вещах;
- в зонах/рядом со стойками регистрации должна быть установлена специальная стойка-измеритель для контроля багажа, допустимого для перевозки в салоне ВС;
- получение после оформления багажа багажной квитанции;
- информирование транзитного/трансферного пассажира о действиях при пересадке и правилах получения багажа в пункте трансфера;
- проверку необходимых документов;
- получение после регистрации посадочного талона;
- для пассажиров класса Бизнес, участников программ частолетающих пассажиров «Аэрофлот-бонус» Платинового и Золотого уровня, альянса SkyTeam



уровней Elit и Elit Plus выдача приглашения на посещение зала повышенной комфортности;

- внесение номера бонусной карты в PNR;
- организацию очереди пассажиров при регистрации на рейс: потоки пассажиров в зону/к стойке регистрации должны быть разделены тенсаторами (при наличии возможности в аэропорту). Персонал в зоне/на стойке регистрации предоставляет пассажирам и/или клиентам необходимую информацию, управляет потоками пассажиров:

- своевременное направление пассажиров к освободившейся стойке;
- приглашение пассажиров к киоскам саморегистрации (при наличии).

Время ожидания в очереди к стойке регистрации пассажиров класса Бизнес не должно превышать 6 минут, время ожидания в очереди к стойке регистрации класса Эконом не должно превышать 20 минут.

Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

Пассажир для прохождения процедуры регистрации и оформления багажа должен представить документ, удостоверяющий его личность.

Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- заграничный паспорт РФ, общегражданский загранпаспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт;
- национальный паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство РФ для лиц без гражданства;
- свидетельство о рождении для граждан РФ до 14 лет;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка) для поездки по службе;
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- свидетельство на возвращение в страну, гражданином которой является пассажир;
- удостоверение личности офицера, прапорщика РФ или стран СНГ, кроме Грузии;
- военный Билет военнослужащих РФ, проходящих службу по призыву или по контракту, с отметкой о прохождении службы;
- проездной документ лиц без гражданства, беженцев;
- международный пропуск ООН для служебных поездок;
- справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы.

При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию, с которой будет осуществляться перевозка.

При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. Посадочный талон пассажиру необходимо предъявить при посадке на борт ВС. При изменении номера выхода на посадку по производственным или иным



причинам информация о фактическом номере выхода на посадку доводится до пассажиров посредством аудио- и видеосредств аэропорта вылета.

При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

Регистрация на место с неисправным креслом в салоне воздушного судна, дефект которого не влияет на безопасность пассажира и безопасность полета, допускается только с согласия пассажира.

При регистрации и/или оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки в качестве зарегистрированного багажа.

При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания ручную кладь, а также личные вещи, которые пассажир имеет право провозить сверх установленной нормы провоза ручной клади без взимания платы, указанные в ст. 4.4 настоящих Правил, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж.

Перевозчик или обслуживающая организация обязана указать в багажной квитанции, количество мест и вес-брутто (далее – вес) багажа, кроме вещей, указанных в статье 4.4 настоящих Правил, и/или разместить информацию о приеме к перевозке багажа, количестве мест и весе багажа, кроме вещей, указанных в статье 4.4 настоящих Правил, в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа.

При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого перевозчиком к перевозке в багажном отсеке воздушного судна под ответственность перевозчика за сохранность таких вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (далее - зарегистрированный багаж).

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

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

Багаж пассажиров класса Бизнес, а также пассажиров, участников программ частолетающих пассажиров «Аэрофлот-бонус» и альянса SkyTeam уровнями Elit и Elit Plus, загружается на борт ВС в последнюю очередь и выгружается из ВС и доставляется в зону выдачи багажа в первую очередь.

Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа, может быть отказано в перевозке данным рейсом.

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

Онлайн регистрация.

Онлайн регистрация предполагает самостоятельную регистрацию пассажиров (без участия персонала Перевозчика или обслуживающей компании) через Интернет на официальном сайте Перевозчика.

Онлайн регистрация распространяется на следующие категории пассажиров:

- вылетающих только рейсами ПАО «Аэрофлот» и АО «Авиакомпания «Аврора», представленных в списке на официальных сайтах Перевозчиков;
- без детей до 2 лет;
- без животных;



- не нуждающихся в дополнительных услугах, таких как сопровождение людей с ограниченными возможностями, сопровождение ребенка без родителей и т.д.

Посадочные талоны распечатываются пассажиром самостоятельно на бумаге формата А4. Наличие бумажного посадочного талона обязательно для прохождения к выходу на посадку. В случае если посадочный талон не был распечатан заранее, то сделать это можно на стойке регистрации или в киосках самостоятельной регистрации в аэропорту не позднее чем за 45 минут до вылета рейса.

Онлайн регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на обычную стойку регистрации в аэропорту вылета.

Мобильная регистрация.

Услуга мобильной регистрации предполагает возможность самостоятельной регистрации пассажира на рейсы совместной эксплуатации с ПАО «Аэрофлот» с мобильного устройства на мобильном сайте ПАО «Аэрофлот» и в приложениях для устройств на платформах **iOs (iPhone) и Android**.

Мобильная регистрация доступна для всех пассажиров, кроме:

- вылетающих в США и Индию;
- путешествующих с детьми до 2 лет;
- которым требуются дополнительные услуги, такие как сопровождение людей с ограниченными возможностями, сопровождение ребенка без родителей и т.д.;
- путешествующих с животными.

После регистрации пассажир получает на мобильное устройство посадочный талон в виде 2D баркода.

Мобильный посадочный талон необходимо сохранить на мобильном устройстве для предъявления его в аэропорту и на борту воздушного судна в любой момент и без доступа в Интернет. Мобильный посадочный талон можно сохранить несколькими способами:

- с помощью электронной почты;
- сохранить как фото (не для всех мобильных устройств);
- с помощью приложений Passbook или Wallet (только для iOS);
- сохранить в «Загрузки» (для Android).

Если в аэропорту по какой-то причине нет доступа к мобильному посадочному талону, распечатать дубликат посадочного талона можно на стойке регистрации или в киосках самостоятельной регистрации в аэропорту не позднее чем за 45 минут до вылета рейса.

В связи с требованиями службы безопасности в аэропортах Российской Федерации для прохождения паспортного контроля и предполетного досмотра пассажиру необходимо распечатать мобильный посадочный талон на бумаге.

Мобильная регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на стойку регистрации в аэропорту вылета.

Регистрация в киоске самостоятельной регистрации (при наличии в аэропорту).

Регистрация в киоске самостоятельной регистрации производится пассажиром в аэропорту самостоятельно на основании данных по бронированию. По результатам регистрации пассажир получает посадочный талон. Регистрация в киоске самостоятельной регистрации начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на обычную стойку регистрации в аэропорту вылета.



Пассажир, зарегистрировавшийся в киоске самостоятельной регистрации, способом Мобильной регистрации или Онлайн регистрации может сдать багаж в аэропорту не позднее чем за 45 минут до вылета на специальных стойках приема багажа DROP OFF (при наличии в аэропорту) или на обычной стойке регистрации рейса не позднее времени окончания регистрации на рейс.

Посадка на борт воздушного судна

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

У зарегистрированного пассажира при посадке на борт проверяются документы, необходимые для следования в страну назначения и трансфера (транзита).

Посадка пассажиров, нуждающихся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети), а также лица, за которыми необходим особый контроль (депортированные, недопущенные в страну и т.д.), производится до начала посадки остальных пассажиров.

При посадке остальных пассажиров в первую очередь приглашаются пассажиры с детьми, обладатели Платиновых, Золотых и Серебрянных карт «Аэрофлот Бонус», Elite и Elite Plus альянса SkyTeam.

В ходе посадки багаж пассажира «В кабину», ручная кладь, вызывающие сомнение своими габаритами, могут быть дополнительно проверены (ручная кладь может быть проверена при помощи специальной стойки-измерителя) работником авиакомпании или обслуживающим агентом. В случае превышения пассажиром установленных норм провоза багажа «В кабину», ручной клади работник авиакомпании или обслуживающий агент регистрирует такой багаж, ручную кладь в установленном порядке и передает его в багажное отделение.

К воздушному судну пассажиры при необходимости доставляются автобусом в сопровождении сотрудника Авиакомпании или обслуживающего агента. Пассажирам класса Бизнес предоставляется отдельный автобус (при наличии возможности аэропорта).

Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

Предполетный досмотр

В целях обеспечения безопасности полета пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажире, и груз проходят обязательный предполетный досмотр, а в случае необходимости – послеполетный досмотр.

Предполетный и послеполетный досмотры пассажира, багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, производится в аэропорту уполномоченными лицами служб авиационной безопасности и сотрудниками органа внутренних дел на транспорте, участвующими в проведении предполетного и послеполетного досмотров.

Предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них, проводится в целях охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей ВС и авиационного персонала, предотвращения возможных попыток захвата (угона) ВС и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, а также незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и



других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт ВС лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров, членов экипажа ВС, создания угрозы безопасности полета ВС или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращение незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям АБ, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории России.

Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Пассажиры – инвалиды (на костылях, в инвалидных колясках, на носилках, пассажиры, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

При отказе Пассажира от досмотра Перевозчик вправе расторгнуть договор воздушной перевозки в одностороннем порядке с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с настоящими правилами Перевозчика и правилами применения тарифов Перевозчика.

Перевозка воздушными судами багажа пассажиров, прошедших досмотр, но не явившихся на посадку или отстраненных от полета по иным причинам, категорически запрещается.

Предполетный досмотр проводится на всех внутренних и международных рейсах Перевозчика. Предполетный досмотр осуществляется после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля.

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

Предполетный досмотр пассажиров проводится с применением технических и специальных средств и (или) ручным (контактным) методом.

При проведении предполетного досмотра может проводиться личный (индивидуальный) досмотр пассажиров.

Досмотр вещей, находящихся при пассажирах, связанный с их вскрытием, производится только в присутствии пассажира.

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

Трансферные пассажиры проходят досмотр на общих основаниях.

Процедура предполетного досмотра может различаться в различных аэропортах по сети полетов Перевозчика в связи с особенностями законодательства стран, из



аэропортов которых выполняется рейс. Пассажиры обязаны выполнять требования аэропортовых властей страны, из аэропортов которой выполняется рейс авиакомпании.

При обнаружении у пассажира или в вещах, находящихся при нем, незаявленных опасных веществ и предметов данные вещества и предметы изымаются в установленном порядке с составлением акта изъятия. Один экземпляр акта изъятия выдается пассажиру.

При этом производится дополнительный досмотр пассажира и вещей, находящихся при нем, а при необходимости и багажа ручным способом.

В случае выявления путем наблюдения подозрительного поведения пассажира, свидетельствующего о его преступных намерениях или вызывающих подозрение о наличии у него оружия, боеприпасов, опасных предметов или веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, вызываются специалисты отдела специального назначения (ОСН) и сотрудник полиции.

В случае неординарной ситуации, в результате которой произошло смешение прошедших и не прошедших досмотр пассажиров, производится повторный досмотр вылетающих пассажиров.

Перевозчик не несет ответственности за вопросы взаимоотношения Пассажира с государственными службами (таможенной, пограничной, иммиграционной и др.) если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда, трансфера, остановки или въезда. Тем не менее, Перевозчик имеет право проверить все необходимые документы при регистрации до момента принятия Пассажира и его багажа к перевозке.

Статья 3.8 Технологические этапы оформления пассажиров и обработки багажа перед вылетом

Технологические операции	Пассажир должен иметь при себе	Действия работников и служб аэропорта
1. Прохождение таможенного контроля	Паспорт, билет, декларация (при необходимости), багаж, ручная кладь	Таможенный контроль
2. Регистрация билета и оформление багажа	Паспорт, билет, разрешающие документы для въезда в другую страну, багаж, ручная кладь	Проверка паспортных данных, разрешающих документов для въезда в другую страну, взвешивание багажа, изъятие бумажного полетного купона. Оформление багажа багажными бирками и отправка его в багажное отделение. Выдача пассажиру посадочного талона и отрывных частей багажных бирок.
3. Оплата сверхнормативного багажа	Средства для оплаты сверхнормативного багажа, авиабилет или посадочный талон с	Взимание платы за сверхнормативный багаж, выдача пассажиру квитанции платного багажа с указанием веса и суммы оплаты



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 39 из 119

	отметкой о количестве, весе багажа	
4. Прохождение паспортного контроля	Паспорт, посадочный талон	Контроль пересечения государственной границы РФ, проверка паспорта.
5. Прохождение предполетного досмотра	Паспорт, посадочный талон, ручная кладь	Досмотр пассажиров и ручной клади
6. Посадка в самолет	Посадочный талон	Сопровождение пассажиров из накопителя в самолет. Контроль соответствия количества пассажиров в самолете с количеством зарегистрированных пассажиров

Статья 3.9 Определение приоритета в момент регистрации

Перевозчик до начала перевозки пассажира и его багажа должен провести регистрацию в соответствии со стандартными процедурами в аэропорту вылета. При этом необходимо проверить действительность билета на данный рейс.

Определение приоритета регистрации пассажиров а/к «Аврора»:

- служебные пассажиры с кодом приоритета (PSN) от 001 до 009;
- коммерческие пассажиры с билетами со статусом «ОК» («НК»);
- все остальные пассажиры в зависимости от кодов приоритетности (PSN).

При определении приоритета следует также учитывать:

- время прибытия к стойке регистрации, при оформлении пассажиров одной и той же группы;

- совместное путешествие групп и семей с детьми;
- пассажиров, следующих на участке данного рейса большей протяженности;
- трансферных пассажиров;
- пассажиров «VIP», больных, пассажиров преклонного возраста;
- пассажиров, вылетающих по срочным телеграммам;
- участников программы частолетающих пассажиров.

Данный перечень не является последовательностью, за перевозчиком остается право в каждом конкретном случае принимать самостоятельное решение.

Статья 3.10 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

АО «Авиакомпания «Аврора» на борту воздушного судна имеет подготовленный персонал, достаточный по количеству для осуществления обслуживания пассажиров, в том числе оказания первой медицинской помощи, и обеспечения безопасности полета в соответствии с действующими нормами и правилами гражданской авиации.

АО «Авиакомпания «Аврора» предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания. Для получения комплекса услуг, заявленного компанией или дополнительно заказанных, пассажир должен занять место, которое указано в посадочном талоне.

АО «Авиакомпания «Аврора» обеспечивает на борту воздушного судна:

- информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 40 из 119

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

- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
- первую медицинскую помощь.

Горячее питание предоставляется пассажирам в обязательном порядке при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов. Питание, горячие напитки могут не предоставляться пассажирам на борту воздушного судна, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Люлька предоставляется грудным детям весом до 11 кг на воздушных судах, оборудованных детскими стационарными люльками. К люльке предоставляется подушка и комплект одноразового постельного белья. Предварительный заказ детской люльки осуществляется не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании.

Пассажирам предоставляются питание и напитки в соответствии с классом обслуживания, продолжительностью полета и временем суток.

За указанные услуги дополнительная плата не взимается.

Алкогольные напитки могут предоставляться пассажирам (независимо от гражданства) только по достижении возраста, установленного законодательством Российской Федерации. В случае сомнения в достижении лицом необходимого возраста бортпроводник имеет право потребовать у пассажира документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст.

Пассажиру может быть предоставлено специальное питание по предварительному заказу. Заказ специального питания осуществляется не менее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. Предоставление специального питания может быть ограничено возможностями аэропорта. Специальное питание в классе Эконом предоставляется только на рейсах продолжительностью от трех и более часов.

Подробную информацию о видах и возможности предоставления специального питания, его заказе и ограничениях при его предоставлении можно получить на интернет-сайте АО «Авиакомпания «Аврора» или в контакт-центре.

Дополнительная плата за заказ и предоставление специального питания не взимается.

АО «Авиакомпания «Аврора» оставляет за собой право обслуживать пассажиров рационом «холодное питание» вне зависимости от времени суток и продолжительности полета на воздушных судах, тип которых не позволяет использовать на борту специализированное оборудование, необходимого для обслуживания пассажиров горячим питанием в соответствии с нормами безопасности полетов.

Конструктивная особенность ВС ДНС6 (отсутствие туалетной комнаты и буфетно-кухонного оборудования), не предусматривает во время полета предоставление пассажирам напитков и питания.

Курение на борту воздушного судна категорически запрещено. На территории аэропорта курение разрешено только в специально отведенных для этого местах.

Статья 3.11 Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушного судна

Статья 3.11.1 Права и обязанности пассажиров по соблюдению правил поведения

3.11.1.1 Пассажиры имеют право:

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

3.11.1.2 Пассажиры обязаны:

При оплате и/или оформлении перевозки или на официальном интернет-сайте АО «Авиакомпания «Аврора» ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные в Авиакомпании настоящие правила поведения, а также правила в области обеспечения безопасности полетов, авиационной (транспортной) безопасности, правила перевозки ручной клади, а также требования либо рекомендации органов власти или уполномоченных организаций, в период режима противоэпидемических ограничений при пассажирской авиаперевозке.

Выполнять требования командира воздушного судна, рекомендации других членов экипажа, работников наземных служб, уполномоченных представителей АО «Авиакомпания «Аврора», установленные Воздушным кодексом РФ, федеральными авиационными правилами в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита, а также настоящими Правилами при предполетном и послеполетном обслуживании:

- в базовом аэропорту на линии регистрации и этапе посадки на борт воздушного судна;
- в пункте предполетного досмотра пассажиров и их ручной клади;
- на борту воздушного судна до взлета и во время полета;
- в аэропортах промежуточной посадки и конечного назначения.

В период режима противоэпидемических ограничений, вводимых в рамках борьбы с распространением вирусных инфекций, пассажиры должны соблюдать на борту ВС требования действующих санитарных правил и гигиенических нормативов:

- использовать защитные маски и перчатки в течении всего полета, обрабатывать руки дезинфицирующим средством при входе на борт ВС и в течении всего полета;
- на линии контроля посадки проходить бесконтактную термометрию тела;
- соблюдать меры социального дистанцирования при посадке на борт воздушного судна и высадке с борта с учетом инфраструктурных возможностей аэропорта;
- выполнять требования членов экипажа при выявлении ими симптомов инфекционного заболевания.

Занять место, указанное в посадочном талоне. Пересадка на другое место осуществляется только после согласования с бортпроводником и получения разрешения командира воздушного судна.

Размещать в салоне воздушного судна ручную кладь на специально отведенных для этого местах и в соответствии с правилами перевозки багажа в кабине.

Держать привязные ремни застегнутыми при включении табло «Застегните ремни» (рекомендуется держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета).

Соблюдать общественный порядок.

Выключать или переключать в автономный режим работы (авиарежим) электронные устройства по требованию членов экипажа на любом этапе полета.

3.11.1.3 Пассажирам запрещается:

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

Статья 3.11.2 Санкции, применяемые к нарушителям правил поведения

Невыполнение лицами, находящимися на борту воздушного судна, законных распоряжений командира воздушного судна является основанием для:

- привлечения к административной ответственности по ч. 6 ст. 11.17 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (введена в действие Федеральным законом Российской Федерации от 21.12.2009 № 336-ФЗ), предусматривающей наказание в виде административного штрафа в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей или административный арест на срок до пятнадцати суток;
- возмещения пассажиром-нарушителем материального ущерба, причиненного им Авиакомпанию вследствие порчи принадлежащего ей имущества;
- удаления пассажира-нарушителя с борта воздушного судна в ближайшем пункте его посадки, а в случае совершения самолетом вынужденной посадки – возмещения пассажиром дополнительных расходов, понесенных Авиакомпанией в результате его недопустимого поведения;
- передачи пассажира-нарушителя в правоохранительные органы независимо от государства посадки (тюремное заключение в отдельных странах сроком до двух лет);
- информирования компетентных органов с целью аннулирования виз, выданных как Российской Федерацией, так и другими государствами;
- придания инциденту максимальной огласки в средствах массовой информации и на специальных интернет-сайтах;

- блокирования на любой срок счета участника программ частолетающих пассажиров, отмены всех набранных миль и аннулирования счета участника программы, аннулирования элитного уровня в программе. В случае аннулирования счета участника дальнейшее участие или повторная регистрация в программе не разрешена.

Статья 3.11.3 Ответственность пассажиров за нарушение правил поведения предусматривается:

- на внутренних авиалиниях Российской Федерации – в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- на международных авиалиниях – в соответствии с требованиями международного воздушного права и законодательства, действующего в государстве посадки, независимо от того, в каком государстве зарегистрировано или эксплуатируется использовавшееся для выполнения рейса воздушное судно;
- граждане Российской Федерации и постоянно проживающие в Российской Федерации лица без гражданства, совершившие вне пределов страны преступление, направленное против граждан или имущества Российской Федерации, в соответствии с ч. 1 ст. 12 Уголовного кодекса Российской Федерации подлежат уголовной ответственности по возвращении в Россию, если в отношении этих лиц по данному преступлению не имеется решения суда иностранного государства.

Статья 3.11.4 Права работников АО «Авиакомпания «Аврора» по обеспечению соблюдения пассажирами правил поведения

3.11.4.1 В связи с тем, что нарушение правил поведения не только угрожает безопасности, но и снижает комфорт других пассажиров, руководство АО «Авиакомпания «Аврора» придерживается следующей политики в отношении нарушающих данные правила поведения:

- не оставлять без последствий ни одно нарушение правил поведения с применением соответствующих санкций;
- предоставлять летному и наземному персоналу Авиакомпании полномочия, необходимые как для предотвращения нарушений правил поведения, так и для их пресечения;
- оказывать всевозможное содействие правоохранительным органам в привлечении нарушителей порядка к ответственности и применении к ним соответствующих санкций.

3.11.4.2 В случае если состояние здоровья пассажира требует особых условий воздушной перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц (п. 3 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации), или при наличии в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов и веществ (п. 7 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации) представитель Авиакомпании имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира путем отказа пассажиру в перевозке, Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира на любом этапе регистрации или других предполетных процедур.

Решение об отказе в перевозке принимается на основании положений, изложенных в Инструкции по действиям персонала Авиакомпании при нарушении Правил поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушных судов АО «Авиакомпания «Аврора».

3.11.4.3 Во время полета воздушного судна согласно ст. 6, 7, 8, 9, 12, 13 Конвенции и ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации в целях обеспечения безопасности полета командир воздушного судна имеет право:

- принимать окончательное решение о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета, возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета в целях спасения жизни людей;
- в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения;
- применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна;
- удалять таких лиц с воздушного судна по прибытии на ближайший аэродром, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передавать их правоохранительным органам.

3.11.4.4 Согласно политике, которой АО «Авиакомпания «Аврора» придерживается в отношении употребления пассажирами алкогольных напитков, члены кабинного экипажа воздушного судна вправе:

- прекратить обслуживание алкогольными напитками пассажиров, находящихся в состоянии как алкогольного опьянения, так и любой другой интоксикации;
- для соблюдения законодательства Российской Федерации и требований авиационной безопасности и безопасности полета изымать у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по его окончании) принадлежащие им алкогольные напитки, а также табачные изделия и парфюмерию, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропортах или на борту воздушного судна.

3.11.4.5 В случае нарушения пассажиром правил поведения, создающего угрозу безопасности полета, либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также в случае невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна при совершении ближайшей запланированной или вынужденной посадки могут быть применены следующие меры:

- удаление пассажира-нарушителя с борта воздушного судна и одностороннее расторжение Авиакомпанией уже заключенного договора воздушной перевозки пассажира без компенсации его стоимости (на основании ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации);
- наложение и взимание установленного в государстве посадки уполномоченным органом этого государства штрафа, а также компенсация причиненного пассажиром Авиакомпанией материального ущерба, в том числе (в случае вынужденной посадки) за совершение вынужденной посадки;
- передача пассажиров-нарушителей правоохранительным органам в случае совершения ими деяния, содержащего признаки преступления.

Статья 3.12 Требования по транспортной безопасности для пассажиров

В соответствии с законодательством о транспортной безопасности пассажиры на воздушном судне и на объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта обязаны:

- осуществлять проход в зону транспортной безопасности (воздушное судно, объекты наземной инфраструктуры воздушного транспорта) в соответствии с

установленными в целях обеспечения транспортной безопасности правилами проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра;

- выполнять требования сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности, связанные с выполнением ими своих служебных обязанностей;
- информировать сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности о событиях или действиях, создающих угрозу транспортной безопасности.

Пассажирам, следующим на воздушном судне, запрещается:

- проносить в зону транспортной безопасности предметы и вещества, запрещенные или ограниченные к перевозке на борту воздушного судна;
- препятствовать функционированию технических средств обеспечения транспортной безопасности, расположенных в зоне транспортной безопасности (на воздушном судне и объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта);
- принимать от других (посторонних) лиц материальные объекты для их перевозки на борту воздушного судна без уведомления об этом сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности;
- совершать действия, препятствующие функционированию технических средств и персонала воздушного судна, включая распространение заведомо ложных сообщений о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности воздушного судна, а также действия, направленные на повреждение (хищение) элементов воздушного судна, которые могут привести их в состояние, непригодное для эксплуатации, либо состояние, угрожающее жизни или здоровью пассажиров, персонала объектов транспортной инфраструктуры, сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности и других лиц;
- осуществлять проход в зону транспортной безопасности воздушного судна, объектов наземной инфраструктуры воздушного транспорта вне (в обход) установленных проходов;
- предпринимать действия, имитирующие совершение либо подготовку к совершению актов незаконного вмешательства в деятельность воздушного транспорта на воздушном судне и объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта.

Статья 3.13 Остановка пассажира по маршруту перевозки

Пассажир по маршруту перевозки может сделать одну или несколько остановок в любом промежуточном аэропорту.

О намерении сделать остановку пассажир должен уведомить Перевозчика или его Агента при оформлении пассажирского Билета и багажной квитанции. Эта остановка также должна быть отражена в указанном перевозочном документе.

В случае, когда у пассажира перевозочный документ оформлен по специальному тарифу, остановка по маршруту перевозки осуществляется с учетом ограничений или запрета остановок, предусмотренных правилами применения соответствующего тарифа.

Остановки пассажира по маршруту перевозки разрешаются в пределах срока действия пассажирского Билета при условии, что они заранее согласованы с Перевозчиком или его Агентом, указаны в пассажирском Билете и багажной квитанции, учтены при расчете стоимости перевозки, а при международной перевозке также разрешены авиационными (государственными) властями той страны, где предполагаются эти остановки.

Если при оформлении пассажирского Билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в данном аэропорту, то такой пассажир может продолжить полет только после внесения в

данные Билета необходимых изменений (обмена Билета) в соответствии с настоящими правилами Перевозчика и применимыми правилами тарифов Перевозчика, а также пассажир должен – до момента начала продолжения полета – возместить Перевозчику все и любые фактические потери Перевозчика (включая, но не ограничиваясь этим, компенсации, которые Перевозчик выплатил или будет обязан выплатить третьим лицам в связи с такой задержкой рейса) от задержки вылета воздушного судна (выполнения рейса), связанные со снятием с воздушного судна его багажа, если он был оформлен до пункта, указанного первоначально в перевозочном документе. Исключение составляет остановка пассажира, вызванная его болезнью или болезнью члена его семьи, следующего с ним на этом воздушном судне, или другими обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими в пункте остановки. Факт болезни пассажира, не позволяющий ему продолжить перевозку, должен быть подтвержден соответствующими медицинскими документами.

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

Статья 3.14 Перевозка пассажиров на льготных условиях

Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными Перевозчиком правилами воздушных перевозок.

Оформление перевозочного документа пассажирам, имеющим государственную льготу, производится индивидуально при предъявлении документов, подтверждающих право на льготную перевозку воздушным транспортом, установленным законодательством Российской Федерации, и по письменному разрешению Перевозчика.

Статья 3.15 Перевозка детей

Авиакомпания осуществляет перевозку детей до 12 лет в сопровождении родителя или совершеннолетнего/дееспособного пассажира в одном классе обслуживания.

Совершеннолетний пассажир воздушного судна может оформить перевозку без предоставления отдельного места для одного совместно следующего с ним ребенка в возрасте до 2-х лет бесплатно при внутренней перевозке, в случае международной – со скидкой в размере 90% от тарифа, без предоставления отдельного места с обязательным оформлением авиабилета. Если ребенку в возрасте до 2-х лет оформляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой до 50% (в зависимости от применяемого тарифа).

Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до 2-х лет, а также дети в возрасте от 2-х до 12-ти лет перевозятся с предоставлением им отдельных мест.

При оформлении пассажирского Билета и во время регистрации ребенка необходимо предъявить Перевозчику документ, подтверждающий возраст ребенка. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в авиабилете.

Если перевозка ребенка в возрасте от 2-х до 12-ти лет планируется в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в



полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста (далее – сопровождающий пассажир), пассажирский Билет для такого ребенка необходимо приобретать одновременно с пассажирским Билетом для сопровождающего пассажира. В случае если пассажирский Билет для сопровождающего пассажира уже приобретен, то при покупке пассажирского Билета для ребенка необходимо предъявить билет сопровождающего пассажира.

Перевозка ребенка должна осуществляться в сопровождении сопровождающего пассажира, заявленного при покупке пассажирского Билета ребенку.

Билет ребенка при изменении маршрута и/или даты вылета рейса после начала перевозки переоформляется по тарифу воздушной перевозки со скидкой, соответствующей возрасту ребенка на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в авиабилете, даже если возраст ребенка изменился к моменту переоформления перевозки.

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

Норма бесплатного провоза багажа для ребенка в возрасте до 2 лет (без предоставления отдельного места на ВС) составляет 1 место весом не более 10 кг и суммой измерений не более 115 см, независимо от класса обслуживания.

Для младенцев (без предоставления отдельного места) с билетами по тарифам группы Лайт норма бесплатного провоза багажа не предусматривается.

Детская коляска при перевозке ребенка перевозится бесплатно, сверх установленной нормы провоза багажа. Детские коляски перевозятся в багажном отделении. По желанию пассажир может воспользоваться услугой “Delivery at aircraft” (сдача/выдача под бортом), т.е. использовать коляску до входа в самолет.

По предварительной заявке пассажира, продолжительностью полета свыше 3-х часов, но не позже чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании, ребенку до двух лет может быть предоставлено младенческое питание (BBML), ребенку в возрасте от 2 до 12 лет детское питание (CHML). При отсутствии предварительной заявки через бронирование ребенку до 2 лет (без предоставления отдельного места) питание на борту ВС не предоставляется.

Ребенку и сопровождающему взрослому при наличии в салоне ВС предоставляются соседние места в одном блоке кресел. Дети от 2 до 12 лет и/или младенцы (до двух лет) независимо от наличия сопровождающих их лиц и несопровождаемые дети независимо от их возраста в ряду аварийного выхода не размещаются. Пассажирам в возрасте до 18 лет не предоставляются места, расположенные непосредственно у аварийных люков.

В одном блоке кресел запрещено размещать более одного ребенка до 2-х лет.

При посадке в ВС пассажиры с детьми дошкольного возраста приглашаются в первую очередь.

Статья 3.16 Перевозка несопровождаемых детей

Несопровождаемые дети – дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые следуют без родителей и без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением перевозчика. Услуга по сопровождению детей в возрасте от 5 до 12 лет является обязательной, от 12 до 16 лет- предоставляется по просьбе родителей (опекунов).

Условия принятия к перевозке.

Перевозка несопровождаемых детей осуществляется на всех прямых рейсах совместной эксплуатации АО "Авиакомпания Аврора" с ПАО "Аэрофлот" и на всех прямых рейсах АО «Авиакомпания «Аврора» под собственным коммерческим



управлением (за исключением субсидируемых рейсов по Сахалинской области, Хабаровскому краю и Приморскому краю) и рейсов, выполняемых на ВС ДНС-6.

Перевозка несопровождаемых детей транзитом/трансфером осуществляется только на рейсах совместной эксплуатации АО "Авиакомпания Аврора" и ПАО «Аэрофлот» и только по территории РФ.

Ребенок принимается к перевозке без сопровождения если:

- имеется предварительное согласие Авиакомпании на перевозку несопровождаемого ребенка;
- сопровождающие лица остаются с ребенком в аэропорту отправления до отправления рейса, на котором зарегистрирован несопровождаемый ребенок;
- ребенок будет обязательно встречен в аэропорту прибытия;
- перевозка ребенка оплачена в соответствии с действующими правилами и тарифами.

Оформление услуги производится в офисах собственных продаж Перевозчика или в офисах обслуживающего агента не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. За предоставление услуги по сопровождению детей в возрасте от 5 до 16 лет, следующих без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением перевозчика на собственных рейсах Авиакомпании (кроме внутриобластных) взимается специальный тариф экономического класса, на совместных рейсах с ПАО «Аэрофлот» в дополнение к обычному тарифу экономического класса взимается дополнительный сбор за предоставление услуги, устанавливаемый ПАО «Аэрофлот».

Услуга по сопровождению детей в возрасте от 5 до 12 лет является обязательной, от 12 до 16 лет – предоставляется по просьбе родителей/опекунов.

Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только после заполнения и подписания заявления на перевозку несопровождаемого ребенка и заявки на несопровождаемого ребенка. Оформить услугу по сопровождению, отказаться от услуги или внести изменения в ранее предоставленную информацию о персональных данных лиц, изменить номер и/или дату рейса может только законный представитель ребёнка: родитель, усыновитель, опекун, попечитель. Право законного представителя в отношении ребенка подтверждается свидетельством о рождении/свидетельством об усыновлении/документом, подтверждающим усыновление опеки или попечительства.

Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. В случае выезда ребенка на срок свыше 3 месяцев это согласие также должно быть заверено органами опеки и попечительства.

Регистрация несопровождаемых детей в аэропорту отправления производится агентом службы перевозок (дежурной по регистрации) с обязательной проверкой всех необходимых документов и прохождения установленных формальностей.

Рекомендуется давать детям сумочки из пластмассы с ремешком, которые можно повесить на плече. В эту сумочку вкладываются все документы, необходимые для перевозки ребенка: посадочный талон, билет, паспорт, свидетельство о рождении и т.д.

Законные представители после регистрации сопровождают ребенка до зоны досмотра пассажиров и передают его представителю Авиакомпании или агенту обслуживающей организации вместе с необходимыми документами.

Необходимо обеспечить постоянное сопровождение ребенка до посадки его в самолет.

По вылету рейса из аэропорта отправления направляется стандартная телеграмма в установленные адреса аэропорта назначения о наличии на борту несопровождаемого ребенка.

Посадка несопровождаемого ребенка производится до начала посадки пассажиров. При посадке в самолет он передается под непосредственное наблюдение бортпроводника.

В самолете, по мере возможности, ребенку предоставляется место, которое обеспечит возможность наблюдения и уход за ним во время полета. Не разрешается сажать детей в рядах аварийных выходов, люков, вблизи туалетов и кухни.

При прибытии самолета несопровождаемый ребенок должен находиться под постоянным присмотром до того момента, как он будет передан лицу, назначенному для его встречи.

При передаче ребенка встречающему лицу от него требуется предъявление документов, удостоверяющих личность, с обязательной сверкой указанных в Заявке данных данным документа, удостоверяющего личность. В Заявке на перевозку несопровождаемого ребенка делается отметка о дате и времени передачи ребенка встречающему лицу, о качестве оказанной услуги, ставится подпись встречающего лица. Заполненная таким образом Заявка на перевозку несопровождаемого ребенка прикладывается к рейсовым документам.

Если в аэропорту назначения ребенка никто не встретит, представитель авиакомпании или агент обслуживающей организации должен как можно скорее связаться с встречающим лицом, указанным в Заявке, сообщить о прибытии ребенка и назначить время и место, куда встречающее лицо должно прибыть за ребенком. Ребенок остается под присмотром до момента передачи ребенка встречающему лицу.

В случае невозможности связаться со встречающим лицом представитель авиакомпании или агент обслуживающей компании информирует провожающих лиц в аэропорту вылета об отсутствии встречающего лица для принятия решений о дальнейших действиях авиакомпании, при необходимости организует отдых и питание ребенка.

Все расходы, связанные с содержанием ребенка, должны быть оплачены встречающим лицом или отправителем ребенка согласно Заявлению родителей (опекунов).

Статья 3.17 Заявка на перевозку несопровождаемого ребенка

На собственных рейсах АО «Авиакомпания «Аврора».

При запросе о разрешении перевозки несопровождаемого ребенка, родители или опекуны должны заполнить Заявку на перевозку несопровождаемого ребенка установленного образца в 5-ти экземплярах:

- 1-й экземпляр с подписью представителя авиакомпании или агента обслуживающей организации аэропорта вылета предназначен для заявителя или провожающего лица;

- 2-й экземпляр с подписью старшего бортпроводника предназначен для представителя авиакомпании или агента обслуживающей организации аэропорта вылета;

- 3-й экземпляр с подписью представителя авиакомпании или агента обслуживающей организации аэропорта прибытия предназначен для старшего бортпроводника;

- 4-й экземпляр с подписью встречающего лица (с указанием даты и времени передачи ребенка) предназначен для представителя авиакомпании или агента обслуживающей организации в аэропорту назначения;

- 5-й экземпляр со всеми подписями предназначен встречающему лицу.

На рейсах совместной эксплуатации с ПАО «Аэрофлот».

Для осуществления сопровождения Заявитель заполняет бланк Заявки, которая содержит информацию, необходимую Перевозчику для сопровождения ребенка по маршруту перевозки. Заявка заполняется (под копирку) в семи экземплярах. Каждый экземпляр заявки является отчетным документом и подтверждает факт сопровождения ребенка от момента приема его работником авиакомпании или обслуживающим агентом от провожающего лица до момента передачи ребенка работником авиакомпании или обслуживающим агентом встречающему лицу:

1-й экземпляр с подписью работника авиакомпании или обслуживающего агента аэропорта вылета предназначен для Заявителя или провожающего лица;

2-й экземпляр с подписью старшего бортпроводника предназначен для работника авиакомпании или обслуживающего агента аэропорта вылета;

3-й экземпляр с подписью работника авиакомпании или обслуживающего агента аэропорта прибытия или назначения предназначен для старшего бортпроводника;

4-й и 5-й экземпляры предназначены для работников авиакомпании или обслуживающих агентов, осуществляющих сопровождение в аэропорту транзита/трансфера;

6-й экземпляр с подписью встречающего лица (с указанием даты и времени передачи ребенка) предназначен для работника авиакомпании или обслуживающего агента в аэропорту назначения;

7-й экземпляр с копиями всех подписей по окончании полета остается у встречающего лица.

В случае, если несопровождаемый ребенок является транзитным или трансферным пассажиром, Заявка заполняется на каждый сегмент маршрута перевозки.

Статья 3.18 Перевозка пассажиров с отсутствием зрения/слуха

Пассажиры, лишенные зрения (слуха), перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения.

Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно при перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно.

Пассажиры, лишенные зрения, по согласованию с Авиакомпанией могут перевозить собаку-проводника.

Перевозка пассажиров, лишенных зрения, в сопровождении собаки-проводника производится при предъявлении Авиакомпанией или ее уполномоченному агенту удостоверения, подтверждающего инвалидность пассажира, и документов, подтверждающих соответствующее обучение собаки.

При перевозке таких пассажиров собака-проводник перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади.

Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает. Животное должно быть чистым, не иметь неприятного запаха, не создавать угрозы санитарному состоянию салона ВС.

Не допускается размещение данной категории пассажиров в рядах с аварийными выходами.

Статья 3.19 Перевозка беременных женщин и новорожденных детей

Беременные женщины добровольно предоставляют информацию по состоянию здоровья (осложнениям хода беременности, ожидаемой дате родов и т.п.). Если из данной информации понятно, что беременная женщина находится в нормальном состоянии здоровья, ее можно принять к перевозке без медицинского освидетельствования.

Письменное согласие врача на воздушную перевозку необходимо, когда:

А) Роды ожидаются в течении ближайших 4 недель;

Б) Существуют осложнения по ходу беременности, или же у такой женщины были раньше роды с двумя и более детьми, или ожидаются осложненные роды.

Медицинское освидетельствование должно быть оформлено не ранее 7 дней до начала полета.

Если требуется медицинское освидетельствование, следует применять правила перевозки пассажиров/ инвалидов.

Воздушная перевозка не рекомендуется, для:

А) Женщин, у которых роды ожидаются в течении ближайших 7 дней и в течении первых 7 дней после родов;

Б) Здоровых новорожденных детей, если они не родились преждевременно, в течении первых 7 дней после рождения.

К преждевременно рожденным детям применяются правила для пассажиров/инвалидов.

Детям до одного года (весом до 11 кг) на борту самолета может быть предоставлена детская люлька при наличии креплений для ее установки. О желании воспользоваться люлькой на время полета необходимо заявить во время бронирования через запрос SSR/BSCT, но не позже, чем за 36 часа до вылета. В этом случае родителям (сопровождающим) предоставляются места в салоне самолета, предусматривающие размещение детской люльки. К люльке предоставляется подушка и комплект одноразового постельного белья в индивидуальной упаковке.

Пассажир, сопровождающий ребенка, может использовать собственное детское удерживающее устройство или детское кресло, оборудованное ремнями безопасности, установленное на пассажирское кресло и зафиксированное штатным ремнем безопасности на протяжении всего полета при наличии отдельного места для ребенка.

В случае перевозки второго, третьего и более детей до двух лет одним пассажиром, сопровождающим ребенка, при наличии отдельного места использование детского кресла обязательно. Запрещается размещать пассажиров с детьми до 2-х лет рядом с аварийными выходами.

Статья 3.20 Перевозка пассажиров с ограничениями жизнедеятельности

Авиакомпания осуществляет перевозку инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности в классах обслуживания в соответствии приобретенным билетом. Перевозка пассажиров на носилках производится только в экономическом классе.

Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Если возраст, психическое или физическое состояние пассажира могут вызвать в полете ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, то перевозка такого пассажира производится при условии, что

Перевозчик не несет ответственности за негативные последствия, наступившие в результате перевозки. Если физическое и/или психическое состояние пассажира таковы, что перелет без предоставления особых условий перевозки (1) невозможен или пассажир может угрожать безопасности других пассажиров, то Перевозчик вправе отказать в перевозке такому пассажиру. Перевозка данного пассажира должна быть заранее согласована и подтверждена с Перевозчиком не менее чем за 36 часов до времени вылета рейса.

Пассажир-инвалид (пассажир с ограничениями подвижности или ограничениями жизнедеятельности) должен проинформировать Перевозчика о своем состоянии и сделать заявку на оказание необходимой помощи при бронировании перевозки, обратившись в Центр информации и бронирования, не позднее чем за 36 часов до вылета воздушного судна по расписанию.

Воздушная перевозка пассажира на носилках осуществляется при условии предварительного согласования с Перевозчиком такой перевозки не менее чем за 72 часа до вылета рейса, при условии оплаты дополнительных мест, предоставляемых для размещения пассажира на носилках. Носилки для перевозки пассажира предоставляются Перевозчиком. Плата за предоставление носилок не взимается.

При оформлении перевозки лиц с ограниченными возможностями в бронирование пассажира вносятся соответствующие ремарки.

Перевозка пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно, ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет или больного на носилках производится только в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.

Для пассажиров с ограниченными возможностями Авиакомпания предоставляет дополнительно к норме багажа в кабину провоз в пассажирском салоне следующих предметов: костыли, трость, складные ходунки, кислородный баллон с газообразным кислородом (воздухом). Перевозка кислородных баллонов с газообразным кислородом (воздухом) производится по предварительному согласованию с Перевозчиком. Заказ перевозки производится не позднее, чем за 72 часа до времени вылета, указанного в расписании.

В целях обеспечения мер авиационной безопасности (в т.ч. для обеспечения надлежащей эвакуации пассажиров с борта ВС в экстренных случаях) количество пассажиров-инвалидов и пассажиров с ограничениями подвижности на каждом рейсе не может превышать количество здоровых пассажиров.

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

Статья 3.21 Размещение в самолетах пассажиров с ограничениями жизнедеятельности

Размещение на борту воздушного судна пассажиров с ограничениями жизнедеятельности, пожилых пассажиров осуществляется на места, определенные для каждого типа воздушного судна Перевозчика в соответствии с действующими нормативными документами Перевозчика. При регистрации, если не было закреплено при бронировании перевозки, пассажиру предоставляется место на борту ВС с учетом требований безопасности. Не допускается размещение на местах в рядах с аварийными

¹ Не являются особыми условиями перевозки услуги, предусмотренные п. 7, 8 ст. 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации.

выходами пассажиров, имеющих ограниченные возможности по передвижению в силу медицинских, возрастных или других показателей.

При перевозке пассажиров с ограничениями жизнедеятельности и их сопровождающих перевозчик резервирует для них определенные места в салоне самолета. Пассажиру, сопровождающему пассажира с ограничениями жизнедеятельности, предоставляется соседнее место в одном блоке кресел.

При выборе мест перевозчик должен учитывать специфику перевозки такой категории пассажиров, отведенные места которым:

- не будут препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам;
- будут удобны для их посадки и высадки;
- будут удобны для самого пассажира.

Сопровождающим необходимо предоставлять места вблизи от сопровождаемых пассажиров.

Принципы предоставления мест:

при предоставлении мест в салоне самолета для больных пассажиров/ инвалидов перевозчик должен соблюдать следующие критерии:

а) Слепым или глухим пассажирам, сопровождаемым собакой-поводырем, отводятся места, около которых достаточно пространства для размещения собаки, недалеко от запасного выхода, но так, чтобы не препятствовать свободному доступу к нему;

б) Маломобильные пассажиры должны размещаться таким образом, чтобы они не затрудняли покидание ВС в случае необходимости быстрой эвакуации из самолета;

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

г) Маломобильные пассажиры должны размещаться в креслах, обеспечивающих возможно большее пространство для их комфорта или максимум возможного места с таким расчетом, чтобы причинять минимум неудобств пассажирам, сидящим в соседних креслах.

Конечности в гипсовых повязках не должны мешать свободному перемещению по проходам и доступу к запасным выходам.

д) Пассажиры, у которых недуг поразил одну сторону тела (полупарализованные, с искусственными конечностями, рука или нога в гипсе, шине или с подпоркой т.д.) должны быть размещены таким образом, чтобы к проходу была обращена неповрежденная сторона.

Статья 3.22 Обслуживание на земле и в полете пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности

При перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту Авиакомпанией или обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- встреча на месте прибытия пассажиров (остановка общественного транспорта, парковка) и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;
- предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;



- сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении предполетного досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна до места в пассажирском салоне, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;
- посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;
- персональная встреча после посадки в аэропорту назначения от места в салоне ВС и сопровождение до передачи встречающему лицу или до остановки общественного транспорта, парковки;
- высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;
- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала;
- предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;
- оказание помощи в выгуле собак-проводников.

Такое оборудование или услуги предоставляются в соответствии с коммерческой политикой Авиакомпании, правительственными предписаниями, действующими тарифами и правилами их применения.

Регистрация на рейс пассажира с ограниченными возможностями возможно при нахождении пассажира на стойке регистрации или в медпункте аэропорта. Во время регистрации специальный код спецобслуживания на полетном купоне, либо в системе регистрации должен обратить на себя внимание перевозчика, который обязан проверить, все ли необходимое готово для оказания помощи и перевозки пассажиров с ограниченными возможностями. В случае обнаружения во время регистрации, что пассажиры с ограниченными возможностями не выполнили всех требований к перевозке данной категории пассажиров, перевозчик должен предпринять все меры к их выполнению.

Если время и обстоятельства не позволяют этого сделать, пассажирам либо отказывают в перевозке, либо их вылет откладывается до выполнения ими надлежащим образом всех требований.

Перевозчик должен обеспечить на всех станциях наличие кресел-колясок для посадки/высадки пассажиров в случае необходимости. Они также могут потребоваться и в пределах аэропорта перед вылетом и после прилета.

Пассажирам, намеревающимся зарегистрировать личные кресла-коляски, будет представлена возможность выбора – воспользоваться для передвижения до/от борта ВС своими или принадлежащим Авиакомпании. При выборе пассажиром использования собственного кресла-коляски персонал авиакомпании или обслуживающего агента в аэропорту до посадки на борт принимает и размещает кресло-коляску в багажном отсеке в последнюю очередь и обеспечивает выдачу непосредственно у борта ВС по прилету. При этом коляска дополнительно маркируется биркой «Delivery at aircraft». При выборе



пассажиром использования кресла-коляски Авиакомпании персонал Авиакомпании или обслуживающего агента на стойке регистрации принимает в багаж кресло-коляску пассажира в аэропорту вылета и выдает в багажном терминале в аэропорту прилета. При этом Авиакомпания или обслуживающая компания для доставки пассажира до/от борта ВС предоставляет собственную кресло-коляску. Кресло-коляска с аккумуляторной батареей перевозится с соблюдением соответствующих мер безопасности, подлежит обязательной сдаче в багаж на стойке регистрации.

Во всех случаях для прохождения предполетного/послеполетного обслуживания пассажиру предоставляется сопровождение персоналом Авиакомпании или обслуживающей компании. Персонал Авиакомпании или обслуживающей компании организует контроль и сопровождение пассажира в соответствии с ремарками в бронировании. В случае если сопровождение не заказано при бронировании, услуга сопровождения предоставляется при наличии возможности аэропорта вылета.

Для передвижения по пассажирскому салону и выполнения операций по посадке/высадке маломобильных (неподвижных) пассажиров Авиакомпания должна обеспечить наличие узких кресел-колясок на борту ВС.

О наличии на борту пассажиров с ограниченными возможностями, их сопровождающих и о любых специальных мерах, принятых для них, пока они находятся на борту, всегда должен быть информировать командир воздушного судна и старший бортпроводник.

Посадка пассажиров с ограниченными возможностями и их сопровождающих должна осуществляться отдельно до посадки остальных пассажиров.

При необходимости снятия пассажиров с рейса из-за невозможности предоставить им место на рейсе по каким-либо причинам право первоочередной отправки предоставляется пассажирам с ограниченными возможностями и их сопровождающим.

Когда действующие правила безопасности, правила перевозки или состояние здоровья пассажира требуют, чтобы пассажиров с ограниченными возможностями были размещены в определенной зоне салона самолета, требованиям таких правил отдается предпочтение перед личными желаниями пассажира.

Пассажиров с ограниченными возможностями и их сопровождающих перед взлетом необходимо индивидуально проинструктировать о процедурах при аварийных ситуациях и о плане самолета. Ответственность за такой специальный инструктаж лежит на бортпроводниках.

Выход пассажиров с ограниченными возможностями производится в сопровождении наземного персонала и осуществляется незамедлительно после выхода пассажиров.

В случае необходимости Авиакомпания должна организовать содействие пассажирам с ограниченными возможностями по прилету в получении багажа и другую необходимую помощь.

Наземный персонал Авиакомпании или обслуживающего Агента должен контролировать предоставление услуги сопровождения пассажиру обслуживающей компанией (в соответствии с ремарками бронирования) на предполетном и послеполетном обслуживании.

Авиакомпания или любое уполномоченное лицо, осуществляющее регистрацию пассажиров с ограниченными возможностями, несет ответственность за информирование своего наземного персонала в пунктах транзита и в аэропорту высадки о наличии на борту пассажиров с ограниченными возможностями и о необходимости организации им специального обслуживания.

Статья 3.23 Перевозка депортированных, недопущенных пассажиров и пассажиров, административно выдворяемых за пределы Российской Федерации

Перевозка депортированных пассажиров производится в соответствии с требованиями государственных органов за счет средств федерального бюджета.

Перевозчик оказывает содействие в перевозке депортируемых, недопущенных пассажиров и пассажиров, находящихся под стражей, и имеет право на информацию относительно причин высылки, так как несет ответственность и обязательства по обеспечению безопасности своих пассажиров.

Депортируемые, недопущенные пассажиры и пассажиры, находящиеся под стражей, оформляются на рейс в приоритетном порядке по требованию государственных властей. При оформлении перевозки в бронировании таких пассажиров должна быть проставлена соответствующая ремарка (INAD, DEPO, DEPU, DEPA). Пассажиры данных категорий перевозятся в классе Эконом.

Посадка пассажиров, находящихся под стражей, депортируемых и недопущенных пассажиров, производится под контролем работников наземных служб до начала посадки других пассажиров в порядке, установленном требованиями государственных органов аэропорта вылета. Документы депортированных и недопущенных пассажиров, перевозящихся без сопровождения, на время полета передаются на хранение летному экипажу.

Депортируемые, недопущенные, пассажиры, находящиеся под стражей и их сопровождающие размещаются в хвостовой части салона. Запрещается размещать пассажиров данных категорий в рядах с аварийными выходами и спасательным оборудованием.

Выход пассажиров, находящихся под стражей, депортируемых и недопущенных пассажиров, производится под контролем работников наземных служб после выхода других пассажиров, если иное не установлено требованиями государственных органов аэропорта прибытия.

Статья 3.23.1 Пассажиры, недопущенные на территорию страны следования

На недопущенных пассажиров, прибывших на рейсе АО «Авиакомпания «Аврора» и не получивших допуск на въезд в страну из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., или же относительно которых компетентные государственные органы приняли решение об отказе во въезде в страну, уполномоченными органами составляется «Акт об отказе во въезде».

В случае если Перевозчик был вынужден уплатить или депонировать какую-либо сумму, уплатить штраф или предоставить финансовую гарантию в связи с невыполнением пассажиром требований применяемых законов, непредъявлением необходимых для путешествия документов, предъявлением поддельных документов или документов, содержащих ложную информацию, пассажир обязан по требованию Перевозчика возместить ему выплаченную или депонированную сумму, а также все понесенные в связи с этим расходы.

Статья 3.23.2 Депортированные пассажиры и лица, находящиеся под стражей

Депортированные пассажиры принимаются к перевозке на рейсы АО «Авиакомпания «Аврора» только без промежуточных посадок.

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.

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 (на одного депортируемого), исполняющего полицейские функции, и только после согласования перевозки с компетентными органами соответствующих государств и уведомления об этом Перевозчика.

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

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

Требования обеспечения безопасности перевозки лиц, находящихся под стражей, аналогичны требованиям перевозки депортированных лиц, высылаемых по решению об экстрадиции.

Статья 3.24 Перевозка дипломатических курьеров

Перевозка дипломатических курьеров осуществляется в соответствии с требованиями государственных органов.

Дипломатический курьер должен иметь и предъявлять по требованию Перевозчика документы, подтверждающие его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего специальный багаж (почту).

Посадка на борт ВС дипкурьеров осуществляется:

- в случае размещения дипломатической почты в салоне ВС – до начала посадки других пассажиров;
- в случае размещения дипломатической почты в багажных отсеках ВС – после окончания загрузки и закрытия багажных люков ВС.

Статья 3.25 Перевозка официальных лиц

Перечень граждан, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, утверждается федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации по согласованию с органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации.

Обслуживание официальных лиц в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансфера производится в специальных помещениях аэропорта – залах официальных лиц и делегаций (если такие имеются). Требования к проведению установленных формальностей при регистрации официальных лиц не отличаются от общепринятых.

Обслуживание официальных лиц в залах официальных лиц и делегаций осуществляется на основании заявок.

За обслуживание в зале официальных лиц и делегаций пассажир обязан произвести оплату.

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

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

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



При обслуживании особо важных пассажиров необходимо четко организовать информирование между задействованными подразделениями Перевозчика и обслуживающей компании о полете пассажиров такой категории. При этом информация бывает двух видов:

- Предварительная, которая дается через центр бронирования;
- Фактическая, которая дается службой обслуживания особо важных пассажиров аэропорта вылета немедленно после вылета рейса.

Предварительную информация направляют в следующие адреса:

- Службы обслуживания особо важных пассажиров аэропорта вылета;
- Службы обслуживания особо важных пассажиров аэропорта назначения;
- Представительства перевозчика, рейсом которого намерен лететь особо важный пассажир.

В случае отказа от полета или изменения маршрута полета особо важных пассажиров необходимо информировать все службы, в адрес которых ранее была направлена предварительная информация.

Фактическая информация о полете особо важных пассажиров дается в специальной телеграмме с обязательным информированием следующих служб:

- Служб обслуживания особо важных пассажиров аэропорта прибытия, при необходимости транзитных и трансферных аэропортов по маршруту следования.
- Представительства перевозчика, рейсом которого следуют особо важные пассажиры.

Статья 3.26 Перевозка сотрудников Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации при исполнении служебных обязанностей

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

Регистрация пассажирских билетов сотрудникам указанного ведомства, оформление перевозимых ими отправок (корреспонденции) производится до начала регистрации пассажиров, а во время регистрации – вне очереди. Предполетный досмотр сотрудников ГФС, их ручной клади и багажа (за исключением мест с сопровождаемой корреспонденцией) производится на общих основаниях, вне очереди.

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

Перевозчик должен информировать сотрудников ГФС о том, что при возникновении любых инцидентов на борту ВС им не следует вмешиваться, если об этом их не попросит командир ВС.

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

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



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

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

Статья 3.27 Перевозка транзитных и трансферных пассажиров

Перевозчик или его Агент при оформлении транзитному или трансферному пассажиру пассажирского Билета по маршруту перевозки обязан:

- обеспечить бронирование и подтверждение бронирования перевозки трансферного пассажира на всех участках маршрута, позволяющее пассажиру своевременно прибыть в аэропорт трансфера для прохождения предполетных формальностей перед вылетом рейса;
- информировать пассажира о процедурах, которые он должен выполнить в аэропорту транзита или трансфера для его дальнейшей перевозки в пункт назначения;
- информировать пассажиров о требованиях государственных органов в пунктах транзита или трансфера при международной перевозке.

Перед регистрацией трансферного пассажира и оформлением его багажа в аэропорту отправления по маршруту с участием международной перевозки Перевозчик или его Агент обязан информировать трансферного пассажира:

- о возможности регистрации багажа в качестве трансферного до места назначения только в случае отсутствия в нем товаров, подлежащих в соответствии с таможенным законодательством Таможенного союза таможенному декларированию в письменной форме;
- об условиях, ограничениях и ответственности, которые возникают после регистрации пассажира и его багажа в качестве трансферного;
- о том, что выполнение требований, предусмотренных настоящими Правилами, не освобождает трансферного пассажира от соблюдения иных требований таможенного законодательства Таможенного союза и законодательства Российской Федерации о таможенном деле.

При стыковке до 24 часов трансферный багаж оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера в зависимости от возможностей аэропорта отправления/трансфера и от требований государственных органов в пункте трансфера. Если у пассажира стыковка между рейсами более 24 часов, его багаж оформляется только до пункта трансфера.

Обслуживание транзитных/трансферных пассажиров при ожидании рейса включает в себя:

- оказание необходимой помощи пассажирам при осуществлении транзитной/трансферной пересадки;
- оказание необходимой помощи и сопровождение пассажиров с ограниченными физическими возможностями, ограничениями по зрению и слуху; (при прохождении формальностей, передача на борт, прием с борта, оказание помощи при получении багажа);

- предоставление пассажирам класса Бизнес и участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней обслуживания талона на посещение зала повышенного комфорта;
- обслуживание пассажиров при потере стыковки: организацию хранения багажа, оказание визовой поддержки, возможность сделать два телефонных звонка или отправить два сообщения по электронной почте, предоставление комнаты матери и ребенка, предоставление компенсаций в соответствии с нормами и требованиями международного и российского законодательства;
- поиск альтернативного маршрута и переоформление билетов, багажа.

Статья 3.28 Перевозка пассажиров класса Бизнес

Пассажиры класса Бизнес на регистрации оформляются на отдельной стойке и доставляются на борт самолета в приоритетном порядке отдельно от пассажиров экономического класса, но не позже начала посадки официальных лиц.

Багаж пассажиров класса Бизнес маркируется дополнительными бирками «Business class» и загружается в ВС в последнюю очередь.

В аэропорту пассажирам класса Бизнес предлагается посещение бизнес зала (при наличии договора). Об этой возможности Перевозчик информирует пассажира при регистрации.

На борту воздушного судна пассажирам класса Бизнес предоставляются места в салоне класса Бизнес и организуется специальное обслуживание.

По прилету пассажиры класса Бизнес покидают воздушное судно в первую очередь, отдельно от пассажиров экономического класса, но не раньше официальных лиц.

Багаж пассажиров класса Бизнес выгружается и доставляется в зал прилета выдается в первую очередь.

Статья 3.29 Перевозка пассажиров с повышенной комфортностью

Добровольное повышение пассажиров класса Эконом до класса Комфорт на этапе регистрации

Услуга предоставляется на собственных регулярных рейсах АО «Авиакомпания «Аврора», где имеется класс Комфорт.

Предложение услуги осуществляется только на этапе регистрации на рейс в аэропорту при наличии свободных мест в салоне класса Комфорт.

Оформление и оплата услуги должны быть осуществлены не менее чем за 1 час до вылета рейса по причине оперативного обеспечения рейса бортовым питанием.

При наличии возможности аэропорта для доставки пассажиров класса Комфорт предоставляется отдельный автобус от пассажиров класса Эконом.

Обслуживание на борту ВС предоставляется без каких-либо ограничений в соответствии с классом обслуживания, в который произведено повышение.

РАЗДЕЛ IV. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

Статья 4.1 Общие требования

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

Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир. Если такая перевозка стала невозможна, Перевозчик должен перевезти такой багаж воздушным судном, который выполняет ближайший рейс в пункт назначения пассажира.

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

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

Статья 4.2 Норма бесплатного провоза багажа

Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы.

Норма зарегистрированного багажа ограничена в зависимости от оплаченного пассажиром тарифа за билет, категории пассажира, направления, группового статуса или класса путешествия.

Существует две системы норм измерения провоза зарегистрированного багажа:

- по весу: измеряется общим весом зарегистрированного багажа (в билете указывается как количество веса, например, 20 кг).
- по количеству мест («Pіесе Concept»): измеряется общим количеством зарегистрированного багажа (в билете указывается как количество штук).

Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире (ручной клади), устанавливается маркетинговым перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна, класса бронирования и маршрута.

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

Если в пассажирском Билете указана норма бесплатного провоза багажа больше, чем установлено Перевозчиком, то Перевозчик не имеет права уменьшить пассажиру указанную в пассажирском Билете норму. Если норма в Билете указана меньше, чем установлено Перевозчиком, то Перевозчик имеет право увеличить норму бесплатного провоза багажа до установленной на данном маршруте нормы.

По просьбе пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (пункт) остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), и при заключении такими пассажирами договоров воздушной перевозки пассажира, предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, сумма норм бесплатного провоза багажа по весу каждого из пассажиров, должна быть объединена.

В случае заключения пассажирами, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (пункт) остановки одним и тем



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 62 из 119

же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), договоров воздушной перевозки пассажира, не предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, и при условии оплаты такими пассажирами багажа по установленному перевозчиком багажному тарифу, по просьбе пассажиров вес багажа, предусмотренный багажным тарифом, должен быть объединен.

Вес одного места объединенного багажа не должен превышать тридцати килограммов и принимается к перевозке без взимания дополнительной платы.

В случае если вес одного места объединенного багажа превышает тридцать килограммов, оплата такого багажа осуществляется в соответствии с предусмотренными тарифами.

Багаж подлежит оформлению на каждого пассажира индивидуально.

При трансферной перевозке норма бесплатного провоза багажа устанавливается в соответствии со сквозной нормой между конечными пунктами перевозки.

При отсутствии сквозной нормы бесплатного провоза багажа и в случае действия различных норм на участках трансферной перевозки, пассажиру разрешается перевезти бесплатно багаж в пределах большей нормы, в том числе при выполнении перевозки с участием сторонних Перевозчиков.

При вынужденном понижении класса обслуживания пассажир имеет право перевозки багажа по норме бесплатного провоза багажа, установленного для оплаченного класса обслуживания.

4.2.1 Норма бесплатного провоза багажа на рейсах совместной эксплуатации с ПАО «Аэрофлот»

На совместных рейсах АО «Авиакомпания «Аврора» и ПАО «Аэрофлот» под кодом перевозчика SU установлены следующие нормы провоза багажа и ручной клади:

Тип ВС	Норма и вес бесплатного провоза багажа и ручной клади на рейсе							
	Класс Бизнес			Класс Эконом			младенцы до 2-х лет без предоставления отдельного места Багаж	
	Вид тарифа	Багаж	Ручная кладь	Вид тарифа	Багаж	Ручная кладь		
А-319	Группа тарифов Базовый (Base)	1 место 32 кг	1 место 15 кг	Группа тарифов Статус (Status)	2 места по 23 кг	1 место 10 кг	1 место 10 кг	
	Все остальные тарифы	2 места по 32 кг		Все остальные тарифы	1 место 23 кг		не предусмотрен	не предусмотрен
				Группа тарифов Лайт, Промо Лайт	не предусмотрен			
DHC-8	-	-	-	Группа тарифов Статус (Status)	2 места по 23 кг	1 место 10 кг	1 место 10 кг	
	-	-	-	Все остальные тарифы	1 место 23 кг		не предусмотрен	не предусмотрен
				Группа тарифов Лайт, Промо Лайт	не предусмотрен			

Дополнительная норма провоза багажа предоставляется:

1. Участникам программы «Аэрофлот Бонус» платинового уровня – 2 места багажа в дополнение к установленной норме бесплатного провоза багажа.



2. Участникам программы «Аэрофлот Бонус» золотого и серебряного уровня, а также участникам программ поощрения частолетающих пассажиров альянса SkyTeam уровней Elite и ElitePlus – 1 место багажа в дополнение к установленной норме бесплатного провоза багажа.

Размер одного места ручной клади не должен превышать:

- в длину 55 см, ширину 40 см, высоту 25 см – на рейсах, выполняющихся на ВС А-319;

- в длину 50 см, ширину 32 см, высоту 18 см – на рейсах, выполняющихся на ВС ДНС-8.

Размер одного места багажа при бесплатной перевозке не должен превышать:

- 158 см в сумме 3-х измерений.

В случае если общий вес багажа пассажира, включая ручную кладь, не превышает 10 кг, количество мест не ограничивается.

Детям до 12 лет предоставляется такая же норма провоза багажа, как и для взрослых пассажиров.

Бесплатная норма провоза багажа для младенцев (без предоставления отдельного места) составляет одно место весом не более 10 кг и суммой измерения не более 115 см, независимо от класса обслуживания.

Для младенцев (без предоставления отдельного места) с билетами по тарифам группы Лайт норма бесплатного провоза багажа не предоставляется.

Для определения багажа, размер или вес которого превышает допустимые пределы для перевозки в салоне ВС, используются измерительные стойки и весы для измерения размеров и веса, установленные в зоне регистрации пассажиров, при этом в пункте выхода на посадку проводится вторичная проверка.

Дополнительно к норме бесплатного провоза зарегистрированного багажа пассажиру с ограничениями жизнедеятельности предоставляется возможность бесплатной перевозки собственного кресла-коляски и еще одного средства передвижения, такого как кресло-коляска специального назначения, если она используется пассажиром. Кресла-коляски перевозятся в багажном отделении при отсутствии места для их безопасного размещения в салоне воздушного судна.

Детская коляска с габаритами более 42x50x20см, которую невозможно безопасно разместить в салоне ВС на полке над пассажирским сидением, либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения, перевозится в багажном отделении ВС в качестве зарегистрированного багажа сверх установленной нормы. Коляска не должна быть в заводской упаковке, вес коляски не должен превышать 23 кг. Коляска должна использоваться только с целью перевозки ребенка, следующего с пассажиром. Пассажир может использовать коляску до посадки на борт ВС. Детские и инвалидные коляски в обязательном порядке передаются для загрузки в багажный отсек.

В случае если перевозка осуществляется с использованием отдельных билетов по каждому участку единого маршрута, то условия провоза бесплатного багажа соответствуют указанным в билетах нормам по каждому участку маршрута. Оплата за багаж сверх нормы взимается, в данном случае, за каждый участок единого маршрута в соответствии с предусмотренными тарифами.

В случае превышения бесплатной нормы по нескольким категориям общим тарифом будет являться сумма соответствующих тарифов оплаты за багаж сверх нормы.

Перевозка тяжеловесного багажа (вес одного места которого превышает 30 кг, но не более 50 кг) и негабаритного багажа (размер одного места в сумме трех измерений

превышает 203 см) осуществляется только при предварительном согласовании с перевозчиком.

4.2.2 НОРМА БЕСПЛАТНОГО ПРОВОЗА БАГАЖА НА СОБСТВЕННЫХ РЕЙСАХ АО «АВИАКОМПАНИЯ «АВРОРА»

На собственных рейсах АО «Авиакомпания «Аврора» под кодом перевозчика HZ установлены следующие нормы провоза багажа и ручной клади:

Направление	Тип ВС	Вид тарифа	Норма и вес бесплатного провоза багажа и ручной клади на рейсе				
			Класс Бизнес		Класс Эконом		младенцы до 2-х лет без предоставления отдельного места
			Багаж	Ручная кладь	Багаж	Ручная кладь	Багаж
Международные	A319	С бесплатной нормой багажа	2 места по 32 кг	1 место 15 кг	1 место 23 кг	1 место 10 кг	1 место 10 кг
	DHC-8	Тариф без багажа	-	-		не предусмотрен*	
		A319	С бесплатной нормой багажа	2 места по 32 кг	1 место 15 кг	1 место 23 кг	1 место 10 кг
DHC-8	Тариф без багажа	-	-	не предусмотрен*	1 место 5 кг		не предусмотрен
	Внутриобластные	DHC-8	С бесплатной нормой багажа	-	-	1 место 23 кг	1 место 5 кг
Внутрикраевые и рейсы, выполняемые на типе ВС DHC-6	DHC-6	С бесплатной нормой багажа	-	-	1 место 10 кг	1 место 5 кг	

* - применяется для невозвратных тарифов, на которых не предусмотрена норма бесплатного провоза багажа;

Размер одного места ручной клади не должен превышать:

- в длину 55 см, ширину 40 см, высоту 25 см – на рейсах, выполняющихся на ВС А-319;
- в длину 50 см, ширину 32 см, высоту 18 см – на рейсах, выполняющихся на ВС DHC-8.
- в длину 30 см, ширину 30 см, высоту 20 см – на рейсах, выполняющихся на ВС DHC-6.

Размер одного места багажа при бесплатной перевозке не должен превышать:

- 158 см в сумме 3-х измерений – на рейсах, выполняющихся на ВС А-319 и DHC-8;
- 115 см в сумме 3-х измерений – на рейсах, выполняющихся на ВС DHC-6.

4.2.3 Перевозка особых категорий багажа

Перевозка всех видов нестандартного багажа (тяжеловесного, негабаритного багажа, животных, багажа, требующего перевозки в салоне воздушного судна), а также перевозка багажа с объявленной ценностью производится по предварительному согласованию с Перевозчиком, оформляется при бронировании или покупке билета. Заказ услуги производится не позднее, чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании.

Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, служебных собак, комнатных животных и птиц оплачивается исходя из его (их) фактического веса, габаритов и количества мест по установленным перевозчиком багажным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве зарегистрированного багажа, за исключением собаки-проводника, следующей с пассажиром, лишенным зрения, кресла-коляски, костылей, трости, ходунков, роллаторов, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также детской коляски, используемой пассажиром, имеющих габариты, не позволяющие безопасно разместить ее (их) в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения, и перевозимых без взимания дополнительной платы.

Условия провоза особого (нестандартного) багажа:

Наименование особого (нестандартного) багажа	Условия провоза
<p>Лыжное оборудование (одно из представленного ниже):</p> <ul style="list-style-type: none"> - одно место багажа (чехол) с 1 парой лыж и 1 парой палок + 1 место багажа с 1 парой лыжных ботинок и шлемом; - одно место багажа (чехол) с 1 сноубордом + одно место багажа с 1 парой ботинок и шлемом; - одно место багажа (чехол) с 1 парой водных лыж чехол с 1 сноубордом + 1 место багажа с парой водных лыж (только на совместных рейсах с ПАО «Аэрофлот». <p align="center">или</p> <p>Велосипед, подготовленный к транспортировке, должен иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке (коробка, чехол)</p> <p align="center">или</p>	<p>Расценивается как 1 место и входит в норму бесплатного провоза багажа. Соответствующая ставка оплаты багажа сверх нормы по количеству будет применяться, если сумма мест багажа пассажира превысит указанную в билете. Также дополнительная оплата потребуется в случае превышения веса оборудования установленных норм веса одного места багажа.</p>



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 01

Страница 66 из 119

<p>Оборудование для гольфа, упакованное в один контейнер (чехол)</p> <p>или</p> <p>оборудование для хоккея, состоящее из одного места багажа</p> <p>(баула) с экипировкой и одного места багажа (чехла) с 2 клюшками</p> <p>или</p> <p>Рыболовное оборудование, упакованное в один контейнер (чехол): - 2 удочки, 1 комплект снастей</p> <p>или</p> <p>доска для серфинга, кайтсерфинга, вейкбординга, виндсерфинга или дайвинга (только на собственных рейсах АО «Авиакомпания «Аврора»</p>	
<p>Другое спортивное оборудование</p>	<p>Расценивается как 1 место и входит в бесплатную норму провоза багажа. Соответствующая ставка оплаты багажа сверх нормы по количеству будет применяться, если сумма мест багажа пассажира превысит указанную в билете, и общий вес багажа пассажира, включая багаж в кабину, превысит 10 кг.</p> <p>Также дополнительная оплата потребуется в случае превышения размера или веса оборудования установленных норм размера или веса одного места багажа.</p>
<p>Оружие и боеприпасы к нему, состоящее из одного места багажа с одной единицей оружия (или одного, специально предназначенного для перевозки оружия, контейнера с несколькими единицами оружия, принадлежащими одному пассажиру) и одного места багажа с боеприпасами</p>	<p>Если вес оружия и боеприпасов к нему в сумме с весом любого другого места багажа пассажира не превышает установленную в п. 4.2.2 Правил норму провоза (по весовому эквиваленту), тогда оружие и боеприпасы к нему не расцениваются как отдельное место багажа и дополнительная плата не требуется.</p> <p>Вес боеприпасов брутто не может превышать 5 кг. Перевозка на борту ВС оружия и боеприпасов к нему осуществляется отдельно от остального багажа в порядке, определенном законодательством Российской Федерации</p>
<p>Перевозка служебного оружия сотрудниками уполномоченных государственных органов</p>	<p>Осуществляется бесплатно при наличии у сотрудника государственного органа</p>



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 01

Страница 67 из 119

Российской Федерации, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей	командировочного предписания и/или при исполнении им служебных обязанностей
PETC (животное в кабину)	Не входит в бесплатную норму провоза багажа. Дополнительная оплата будет рассчитана по ставке второго места багажа, независимо от класса обслуживания и общего количества мест багажа пассажира, включая животных. Также дополнительная оплата потребуется в случае превышения размера или веса животного с клеткой установленных норм одного места багажа.
AVIH (животное в багаж)	<i>* На собственных международных, межрегиональных, внутриобластных и внутрикраевых (за исключением рейсов на DHC-6) рейсах под кодом HZ оплата за перевозку домашних животных и птиц рассчитывается по ставке второго места багажа (независимо от общего количества мест багажа пассажира, включая животных, и класса обслуживания). На внутрикраевых рейсах на DHC-6 оплату за перевозку домашних животных и птиц рассчитывать по ставке багажа тарифа за 1 кг.</i>
Костыли, трости, ходунки, роллаторы, кресло-коляска, детская коляска, собственная детская люлька, собака-проводник	Бесплатно, если используется пассажиром.

Статья 4.3 Зарегистрированный багаж

Багаж зарегистрированный - багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную бирку.

Багажная бирка - документ, выдаваемый перевозчиком исключительно для опознавания зарегистрированного багажа.

Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления или другом пункте регистрации. Перевозчик или Обслуживающая организация обязан/а выдать пассажиру номерную багажную бирку на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка предназначена для идентификации багажа. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

Вес одного места багажа не должен превышать 50 килограмм.

Багаж трансферных пассажиров оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от условий перевозки. Багаж трансферных пассажиров в промежуточных аэропортах подлежит обязательному предполетному досмотру до смешивания с досмотренным багажом пассажиров, для которых данный пункт перевозки является начальным.

Перевозчик или Обслуживающая организация обязана сделать запись в бумажном Билете о количестве и массе зарегистрированного багажа, которая



рассматривается как выданная пассажиру багажная квитанция. В случае электронного Билета, записи о массе и количестве багажа вносятся в электронной форме.

Перевозчик или Обслуживающая организация после принятия багажа к перевозке несет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа и его упаковки.

С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ пассажира к багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.

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

Перевозка багажа с объявленной ценностью.

Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа. Ценность зарегистрированного багажа объявляется для каждого места в отдельности.

За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается перевозчиком. Объявленная ценность багажа не должна превышать действительной стоимости багажа.

Оплата перевозки багажа с объявленной ценностью удостоверяется ордером разных сборов или квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа, в который указываются пункты, между которыми пассажиром заявлена перевозка багажа с объявленной ценностью.

СТАТЬЯ 4.4 Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь)

Ручная кладь (багаж в кабину) - багаж пассажира, разрешенный перевозчиком к перевозке в салоне ВС сверх установленной нормы провоза зарегистрированного багажа без дополнительной платы, не превышающий нормы провоза ручной клади на рейсах перевозчика и который промаркирован бирками «В кабину» или «Ручная кладь». Ответственность за сохранность данного багажа возложена на пассажира.

В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

Установленные нормы провоза ручной клади для классов обслуживания в салоне воздушного судна (для одного пассажира) на регулярных рейсах АО «Авиакомпания «Аврора»:

Тип воздушного судна	Норма и вес бесплатного провоза ручной клади на рейсе			
	класс Бизнес		класс Эконом	
	Вес	Размеры	Вес	Размеры
A-319	15 кг	длина 55 см ширина 40 см высота 25 см	10 кг	длина 55 см ширина 40 см высота 25 см
ДНС-8	-	-	5 кг	длина 50 см ширина 32 см высота 18 см



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 69 из 119

ДНС-6	-	5 кг	длина 30 см ширина 30 см высота 20 см
-------	---	------	--

Личный предмет – вещь, которую сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади и без взимания платы пассажир имеет право провозить, если она находится при пассажире и не вложена в багаж. К таким вещам относятся:

- рюкзак, весом не более 5 кг и габаритами по сумме трех измерений не более 80 см, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
- букет цветов;
- верхнюю одежду;
- детское питание для ребенка на время полета;
- костюм в портпледе;
- устройство для переноса ребенка (детская люлька, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детская коляска с габаритами не более 42х50х20см) при перевозке ребенка, которое можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением, либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения (в ином случае сдается в багаж без взимания дополнительной платы). В качестве удерживающего устройства и при наличии отдельного оплаченного места для ребенка, может провозиться устанавливаемое на пассажирское кресло, сертифицированное для использования на воздушном транспорте переносное детское кресло, оборудованное ремнями безопасности и зафиксированное штатным ремнем безопасности на протяжении всего полета;
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляска, съемные протезы конечностей (рук, ног), портативный концентратор кислорода (с габаритами не более 55х40х20см), используемые пассажиром и которые можно безопасно разместить в салоне воздушного судна. Складное кресло-коляска провозится в салоне воздушного судна при наличии места для его безопасного размещения, в ином случае сдается в багаж без взимания дополнительной платы;
- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в один запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, с габаритами по сумме трех измерений не более 115 см.

Важно!

Возможность провоза ручной клади и вещей, провозимых сверх установленной нормы без взимания дополнительной платы, не предусмотрена для детей до двух лет без предоставления отдельного места.

При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания ручную кладь, а также рюкзак, детскую люльку, детскую коляску при перевозке ребенка.

Размещение под сиденьем впереди стоящего кресла ручной клади и вещей в ряду аварийного выхода на этапах взлета и посадки воздушного судна не допускается. Пассажиры, которым предоставлены места в ряду аварийного выхода, при регистрации должны быть проинформированы об ограничениях при размещении под сиденьем впереди стоящего кресла ручной клади и вещей пассажира.



Ручная кладь, превышающая по весу и/или габаритам установленную перевозчиком норму бесплатного провоза ручной клади, сдается пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира.

Специальные условия перевозки отдельных предметов в качестве ручной клади

В качестве одного места ручной клади в соответствии с установленными для классов обслуживания ограничениями по весу, может провозиться, по желанию пассажира, один из следующих предметов:

- один музыкальный инструмент с габаритами по сумме трех измерений не более 135 см;
- одна гитара, габариты которой по сумме трех измерений превышают 135 см, при условии предварительного согласования через контакт-центр, офис продаж Авиакомпании или его официального агента не позднее 36 часов до времени вылета рейса по расписанию (количество принимаемых к перевозке гитар в салоне воздушного судна ограничено);
- одна ракетка для большого тенниса/игры в сквош, упакованная в чехол;
- набор для игры в бадминтон, состоящий из двух простых ракеток и 3-х перьевых воланов, упакованных в один чехол.

В случае перевозки указанных предметов в качестве ручной клади, перевозка другой ручной клади (помимо вещей, провозимых сверх установленной нормы без взимания дополнительной платы) не разрешается.

Пассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, провозимых сверх установленной нормы в салоне воздушного судна.

Ручная кладь при ее перевозке должна быть размещена на багажной полке или под сиденьем впереди стоящего кресла, не загромождать аварийные выходы и проходы на ВС.

Статья 4.5 Сверхнормативный багаж

Пассажир обязан заранее информировать Перевозчика или его Агента о предполагаемых массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы, при этом обязательно осуществляется бронирование такого багажа.

Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному Перевозчиком тарифу, действующему на момент оплаты. Если пассажир предъявил к перевозке багажа больше, чем было предварительно согласовано с Перевозчиком и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и его оплаты пассажиром.

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

Если в пункте отправления Пассажир предъявил к перевозке багаж по массе и количеству мест меньше, чем было предварительно забронировано и оплачено, разница в оплате между заявленной и фактической массой сверхнормативного багажа подлежит возврату в соответствии с настоящими правилами. Пассажир в пути следования по маршруту перевозки имеет право уменьшить или с согласия Перевозчика увеличить массу и количество мест перевозимого багажа.

При перевозке сверхнормативного багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, разница между установленной нормой бесплатного провоза багажа и

весом мест багажа, предъявленного к перевозке, оплачивается по установленным перевозчиком багажным тарифам.

При перевозке сверхнормативного багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, перевозка такого багажа оплачивается по установленным перевозчиком багажным тарифам.

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

Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского Билета обязан информировать Перевозчика или его Агента о перевозке сверхнормативного, тяжеловесного, крупногабаритного багажа.

Крупногабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) на (из) воздушного судна и размещение на борту воздушного судна. Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при перемещении к воздушному судну, от воздушного судна и на борту воздушного судна. Перевозчик имеет право отказать в приеме к перевозке крупногабаритного багажа.

При необходимости в перевозке сверхнормативного, тяжеловесного и (или) крупногабаритного багажа воздушными судами нескольких Перевозчиков, Перевозчик, оформляющий перевозочные документы на этот багаж, должен получить согласие этих Перевозчиков на такую перевозку.

Статья 4.6 Перевозка багажа в салоне воздушного судна

Багаж, перевозимый в пассажирском кресле, как правило, не подходит для загрузки в багажный отсек ВС, требует особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий его обработки. К багажу, перевозимому в пассажирском кресле, относятся:

музыкальные инструменты;
хрупкие и бьющиеся предметы;
произведения искусства;
кино- и фотоаппаратура, теле- и видеоаппаратура;
электронные и оптические приборы;
дипломатический багаж;
ценные изделия и т.п.

Багаж, перевозимый в салоне на пассажирском кресле, принимается к перевозке в пассажирском салоне по предварительному согласованию с Перевозчиком. Запрос на перевозку должен быть сделан пассажиром не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. Багаж должен пройти специальный досмотр на авиационную безопасность.

Оплата билета производится по тарифу, применяемому к перевозке пассажира, сопровождающего багаж, с взиманием тех же такс, что и при перевозке пассажира (норма бесплатного провоза багажа на билет для перевозки багажа в кресле не предоставляется).

Вес багажа для перевозки на пассажирском месте не должен превышать 80 кг, габариты не должны превышать размеров пассажирского кресла типа ВС салона класса обслуживания и составлять 135х50х30см. Упаковка багажа, перевозимого в салоне ВС, должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле и исключить повреждение оборудования салона ВС при его транспортировке.

Доставка багажа на борт ВС, размещение в салоне и снятие с борта ВС производятся пассажиром самостоятельно. Багаж размещается на пассажирском кресле у иллюминатора, фиксируется ремнем безопасности. Ответственность за целостность и сохранность при перевозке багажа данной категории несет пассажир.

Статья 4.7 Дипломатический багаж (почта)

Перевозка дипломатического багажа производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации.

Дипломатический багаж (почта), сопровождаемый дипкурьером, разрешается перевозить в салоне воздушного судна. Он оформляется, как незарегистрированный багаж (ручная кладь), отдельно от личного багажа дипкурьера и может быть размещен на отдельном пассажирском кресле.

Перевозка дипломатического багажа (почты) оплачивается по установленным Перевозчиком тарифам, опубликованным в системах бронирования.

Статья 4.8 Требования к содержимому багажа/ручной клади

В аэропортах, расположенных на территории Российской Федерации, действуют ограничения по перевозке жидкостей, гелей и аэрозолей в ручной клади авиапассажиров. Это ограничение распространяется на воду и другие напитки, супы, сиропы; кремы, лосьоны и масла; духи; спреи; гели, включая гели для волос и для душа; содержимое баллончиков, включая пенку для бритья, другие пенки и дезодоранты; пасты, включая зубные; смеси жидких и твердых веществ; тушь; любые иные подобные вещества. Пассажирам разрешается проносить с собой на борт ВС перечисленные выше вещества, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, и каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией».

В больших, чем указано, объемах разрешается перевозить в ручной клади только:

- детское питание, необходимое ребенку во время полета;
- необходимые во время полета лекарства (однако при прохождении досмотра пассажиру следует иметь в виду, что его попросят доказать необходимость этих предметов и веществ в полете).

Предметы, не соответствующие данным требованиям, к перевозке не принимаются.

Разрешается приобретать напитки и духи в магазинах беспошлинной торговли (DutyFree), расположенных в аэропортах, после прохождения регистрации на рейс, паспортного и предполетного досмотра, а также на борту воздушных судов АО «Авиакомпания «Аврора». Любые приобретенные жидкости и гели должны быть упакованы и опломбированы в магазине DutyFree либо на борту воздушного судна, если это необходимо. Пломба упаковки действительна в течение 24 часов.

Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный

(опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

Разрешается перевозить в вещах, находящихся при пассажире (личных вещах):

- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- одноразовые зажигалки – одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;
- трехпроцентную перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным, в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, – один пакет на пассажира.

Запрещено провозить на борту ВС в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

- намагниченные вещества;
- взрывчатые вещества и оружие;
- ядовитые и отравляющие вещества;
- легковоспламеняющиеся жидкости,
- воспламеняющиеся твердые вещества;
- радиоактивные материалы;
- сжатые и сжиженные газы;
- окисляющие вещества и органические перекиси;
- токсичные вещества;
- едкие и корродирующие вещества.

Запрещена перевозка в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади малогабаритных средств для личного передвижения (моноколеса, сегвей/мини-сегвей, хOVERборды, гироскутеры), работающих на литиевых батареях. Перевозка данных средств возможна только при оформлении их в качестве «Опасного груза» в установленном в Авиакомпании порядке.

Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

Разрешено перевозить на борту ВС пассажирам с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках ВС с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

- термометр медицинский ртутный в футляре – один на пассажира;
- тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира
- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками; имитаторы любого вида оружия;
- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- алкогольные напитки с содержанием более 24 процентов, но не более 70 процентов алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л в таре, предназначенной для розничной торговли, – не более 5 л на одного пассажира;

- жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24 процентов;
- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл, – не более 2 кг или 2 л на одного пассажира.

АО «Авиакомпания «Аврора» вправе принимать решения о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне ВС следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское заключение, обосновывающее необходимость их применения при перелете);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

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

Статья 4.9 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств

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

Перевозка служебного оружия осуществляется в соответствии с Инструкцией о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета, утвержденной приказом от 30.11.1999 № 120 Минтранса России и № 971 МВД России.

Трансферная перевозка любых видов оружия и боеприпасов запрещена.

Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:

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

вещества; капсули-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.

- Оружие пассажира, имеющего право на его хранение и ношение в аэропорту отправления, в обязательном порядке передается Перевозчику для временного хранения на период полета и выдается пассажиру по окончании полета в аэропорту назначения.

При перевозке оружия по территории России пассажиру необходимо иметь при себе соответствующее разрешение на право хранения и ношения оружия.

При ввозе/вывозе оружия на/с территорию России и провозе через территорию России пассажир должен иметь разрешение на ввоз/вывоз оружия, выданный уполномоченным органом МВД.

Иностранным гражданам в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии» разрешается ввоз на территорию России спортивного и охотничьего оружия при наличии приглашения юридического лица, имеющего лицензию на охоту. Иностранец должен иметь контракт на охоту с указанным юридическим лицом или приглашение для участия в спортивных мероприятиях и соответствующее разрешение Министерства внутренних дел Российской Федерации. Указанное оружие должно быть вывезено из России в сроки, установленные контрактом или приглашением. Оружие других видов, типов и моделей иностранных граждан в целях обеспечения личной безопасности, защиты жизни и здоровья других граждан, их собственности, для сопровождения грузов и иных целей к перевозке не принимается, если иное не предусмотрено международными договорами и соглашениями Российской Федерации.

При выполнении рейсов в Китай АО «Авиакомпания «Аврора» оружие к перевозке не принимает, так как в Китае перевозка оружия на воздушных судах пассажирами в качестве зарегистрированного багажа запрещена.

При бронировании и регистрации вылета рейсами АО «Авиакомпания «Аврора» пассажир должен информировать о намерении перевезти в качестве багажа оружие.

На регистрацию пассажир, перевозящий оружие, должен явиться не позднее, чем за полтора часа до вылета рейса. При невыполнении данного условия Перевозчик вправе отказать пассажиру в перевозке оружия на рейсе.

В аэропорту вылета оружие в обязательном порядке передается для временного хранения на период полета и выдается владельцам в аэропорту назначения.

Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности (САБ).

Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром – владельцем оружия и сотрудником САБ. Первый экземпляр акта также подписывается Перевозчиком и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Перевозчику, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира – владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

Сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных организаций, имеющими соответствующие командировочные



предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.

Оружие сотрудников Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, находящихся при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащих и сотрудников других государственных военизированных организаций, имеющих соответствующие командировочные предписания и осуществляющих сопровождение конвоируемых лиц, перевозится бесплатно.

Перевозка служебного оружия сотрудниками уполномоченных государственных органов Российской Федерации, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, осуществляется бесплатно при наличии у сотрудника государственного органа командировочного предписания и/или при исполнении им служебных обязанностей.

Оружие принимается к перевозке только в разряженном состоянии в упаковке пассажира (чехлах, кобурах, специальной таре, кейсах, футлярах) отвечающей требованиям безопасности и сохранности оружия. При этом оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках.

Вес перевозимых боеприпасов не должен превышать 5 кг на одного пассажира.

Пневматические устройства с дульной энергией свыше 3 Дж относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке пневматического оружия с дульной энергией более 7,5 Дж и калибром свыше 4,5 мм необходимо иметь разрешение на ношение и хранение.

Электрошоковые устройства и искровые разрядники отечественного производства относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке электрошоковых устройств необходимо иметь при себе документ с техническими характеристиками для проверки представителями МВД соответствия выходных параметров устройства установленным государственным стандартам Российской Федерации.оборот электрошоковых устройств, произведенных за пределами России, запрещается, соответственно запрещается и их перевозка.

Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запираемом и запечатываемом металлическом ящике, который должен находиться в изолированном багажном или грузовом отсеке воздушного судна.

Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в (стандартных) металлических запираемых ящиках, осуществляется в изолированных багажных или грузовых отсеках воздушных судов в упаковке пассажира, опечатанной САБ (специальная тара, футляр, кейс, чехол), и отвечающей требованиям авиационной безопасности.

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

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

Статья 4.10 Перевозка комнатных животных и птиц

Общие положения



АО «Авиакомпания «Аврора» принимает кошек, собак, птиц и других комнатных (прирученных) животных, а также служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее – служебная собака) к перевозке в качестве особого вида нестандартного багажа с оплатой по специальным багажным тарифам (независимо от наличия других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа). Дополнительная оплата взимается за каждый контейнер согласно установленным в Авиакомпании тарифам.

Собаки, выполняющие функции средства реабилитации/абилитации лица с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся бесплатно:

- собака-проводник, сопровождающая пассажира с инвалидностью по зрению;
- собака-помощник, сопровождающая пассажира с ограничениями

жизнедеятельности, отличными от инвалидности по зрению (только на рейсах из/в США);

- собака эмоциональной поддержки, сопровождающая пассажира с психическим и эмоциональным расстройством (только на рейсах из/в США).

К перевозке принимаются кошки, собаки, птицы и другие комнатные (прирученные) животные, такие как хорьки, фретки, еноты, фенеки, лори, декоративные ежи, лисы, мини-кролики, игрушки и другие мелкие приматы в качестве особого вида нестандартного багажа (для подтверждения того, что животное/птица является комнатным и прирученным, пассажир при регистрации представляет ветеринарный паспорт).

К перевозке в качестве багажа в пассажирском салоне и багажном отсеке воздушного судна не принимаются:

- членистоногие (насекомые, паукообразные, ракообразные и пр.);
- пресмыкающиеся (черепахи, игуаны, гекконы, хамелеоны, змеи, ящерицы, лягушки и пр.);
- грызуны (морские свинки, крысы, шиншиллы, бурундуки, белки, песчанки, сони, сурки, суслики, тушканчики и пр.);
- рыбы и рыбопосадочный материал, морские и речные животные, требующие перевозки в воде;
- животные и птицы, не являющиеся комнатными прирученными (взятые из дикой природы), крупные хищники, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются представителями дикой фауны, такие как медведи, крупные приматы (гibbonы, орангутанги, гориллы, шимпанзе и др.), дикие кошки, такие как каракал, сервал, оцелот, камышовый кот, кот-рыбалов, дальневосточный лесной кот, манул, андская кошка, чилийская кошка и др., крупные хищники семейства кошачьих: ирбис, ягуар, лев, тигр, пантера, рысь, пума;
- больные и подопытные животные/птицы;
- собаки, относящиеся к брахицефальным породам (животные, имеющие укороченную лицевую часть черепа, с короткой и приплюснутой мордой) такие как бульдог (английский, французский, американский), мопс, пекинес, ши-тцу, боксер, грифон (бельгийский, брюссельский), бостон-терьер, бордосский дог, японский хин (только на совместных рейсах с ПАО «Аэрофлот»);
- животные, масса которых вместе с контейнером превышает 50 кг.

О возможности перевозки животных, которые не перевозятся в качестве багажа, необходимо уточнять у агента по перевозке авиационных грузов.

Перевозка животного/птицы производится по предварительному согласованию с АО «Авиакомпания «Аврора» не позднее, чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании, запрос на перевозку собаки-помощника и собаки



эмоциональной поддержки – не позднее чем за 48 часов до времени вылета, указанного в расписании.

П р и м е ч а н и е: В случае предъявления на линии регистрации незаявленного животного для оформления перевозки в багажном отсеке (AVIH) работник Авиакомпании/обслуживающий агент запрашивает разрешение на оформление животного в качестве AVIH у диспетчера по центровке/представителя Авиакомпании на предмет возможности размещения животных в БГО (не превышена квота, БГО исправен, отапливается и т.д.).

Перевозка животного или птицы возможна только совершеннолетним пассажиром. Собака-проводник, собака-помощник, собака эмоциональной поддержки могут сопровождать ребенка в возрасте старше 12 лет.

Регистрация пассажиров с животным/птицей осуществляется только на стойке регистрации.

Животное/птица принимается на рейс при наличии ветеринарного паспорта и подтверждения ветеринарного контроля, что животное здорово.

П р и м е ч а н и я:

Для рейсов по Российской Федерации необходимо предъявить справку от ветеринарного врача (или отметку в ветеринарном паспорте), дающую право на перемещение животного (подтверждающую, что клинический осмотр животного проведен не ранее чем за 5 дней до вылета, животное здорово, вакцинировано), или штамп ветконтроля «выпуск разрешен» на бланке посадочного талона.

Для рейсов в страны Таможенного союза – международный сертификат Таможенного союза (срок действия – 5 дней со дня выдачи).

Для международных рейсов (страны, не входящие в Таможенный союз) международный сертификат формы 5А (срок действия для выезда из Российской Федерации составляет 24 часа).

В ветеринарном документе (сертификате) должно быть указано лицо, которое перевозит животное.

Прием животного/птицы в качестве зарегистрированного багажа, производится после оплаты перевозки сверхнормативного багажа. Для выезда за границу животное должно быть чипировано.

Животные/птицы принимаются к перевозке, как в пассажирском салоне, так и в багажном отсеке ВС. Собаки, относящиеся к агрессивным/бойцовским породам, перевозятся только в багажном отсеке. В списки пассажиров вносится соответствующая ремарка о перевозке животного в салоне (PETC) или в багажном отсеке (AVIH).

Ограничения по массе и породе собак не распространяются на служебную собаку, собаку-проводника, собаку-помощника и собаку эмоциональной поддержки.

Пассажиру может быть отказано в перевозке животного, в случаях, если:

- перевозка животного предварительно не согласована или не подтверждена;
- порода собаки не соответствует указанной пассажиром и подтвержденной при перевозке;

- отсутствуют документы, необходимые для регистрации животного на рейс;
- перевозка животного не оплачена;
- животное демонстрирует угрожающее или беспокойное поведение;
- клетка не соответствует установленным требованиям;
- существует угроза здоровью и безопасности других людей или нарушений в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна.

В соответствии с договором перевозки Авиакомпания не несет ответственности за телесные повреждения, потерю, задержку, болезнь или смерть животного/птицы в случае, если ему отказано во въезде или проезде через какую-либо страну, государство или территорию, за исключением случаев, когда это произошло вследствие намеренных неправомерных действий или грубой небрежности Авиакомпании.

Перевозка прирученных животных/птиц в пассажирском салоне воздушного судна

В пассажирском салоне могут перевозиться животные/птицы, вес которых вместе с клеткой/контейнером не превышает 8 кг. Габариты контейнера (жесткого) для перевозки животного в салоне не должны превышать 44 x 30 x 26 см, размер мягкой сумки-переноски закрытого типа в сумме 3-х измерений не должен превышать 126 см. В пассажирском салоне возможна перевозка пассажиром только одного контейнера. В контейнере может находиться только одно животное.

Исключение составляют котята или щенки в количестве не более трех голов в возрасте старше восьми недель, но не старше шести месяцев, которые могут перевозиться в пассажирском салоне при условии, что масса животных вместе с контейнером не превышает 8 кг. Животные должны иметь возможность лежать в естественной позе, вставать в полный рост и поворачиваться на 360 градусов.

В случае если размер контейнера превышает установленные нормы, пассажиру предлагается (при наличии возможности) перевозка животного в багажном отсеке.

П р и м е ч а н и е: В случае, если пассажир отказывается от перевозки по причине отказа авиакомпании в перевозке животного из-за несоответствия фактических размеров контейнера, размерам, указанным при бронировании пассажиром и подтвержденным ранее авиакомпанией, отказ пассажира от перевозки признается добровольным.

В интересах безопасности пассажиров, перевозящим в пассажирском салоне животное/птицу в контейнере (комнатные прирученные животные и собаки эмоциональной поддержки) предоставляются следующие места:

на узкофюзеляжном воздушном судне – только у иллюминатора/у борта фюзеляжа;

на широкофюзеляжном воздушном судне на местах у иллюминатора/у борта фюзеляжа, допускается предоставление места на местах центрального блока кресел при условии, что контейнер не блокирует выход в продольный проход пассажирам, сидящим в этом блоке кресел:

при конфигурации два кресла – любое место;

при конфигурации три кресла – одно среднее место;

при конфигурации четыре кресла – два средних места.

Пассажирам – членам семьи, перевозящим два контейнера с животными, соседние места предоставляются только на центральном блоке кресел широкофюзеляжных воздушных судов при условии, что перевозка животных запрошена в одном бронировании:

при конфигурации два кресла – два средних места;

при конфигурации три кресла – одно среднее место и место у прохода;

при конфигурации четыре кресла – два средних места.

Пассажиру, перевозящему животное в пассажирском салоне, не предоставляется место в ряду аварийного выхода, в одном блоке кресел с пассажирами с детьми или с другими пассажирами, перевозящими животных, за исключением случаев, когда животные проживают в семье (их перевозка запрошена в одном бронировании).

Пассажирам, перевозящим животное в контейнере, не предоставляется место в первом ряду классов Комфорт и Эконом после жесткой перегородки. Контейнер с животным на время движения воздушного судна по перрону, взлета и посадки должен быть размещен под сиденьем впереди стоящего кресла или на полу у ног пассажира с фиксацией к ремню безопасности пассажира одним или двумя удлинительными ремнями.

Собака, которая перевозится в пассажирском салоне без контейнера (служебная

собака, собака-проводник), должна находиться в наморднике, ошейнике и на поводке и быть привязанной у ног пассажира, который ее перевозит. Пассажирам в сопровождении собаки-проводника, собаки-помощника или перевозящим служебную собаку места предоставляются только у иллюминатора/у борта фюзеляжа. Собака не должна мешать выполнению стандартных процедур обслуживания, размещаться в зоне пассажирского места других пассажиров, угрожать санитарно-гигиеническому состоянию пассажирского салона: справлять на борту естественные потребности, размещаться на сиденье пассажирского кресла.

О правилах размещения пассажиры должны быть предупреждены при бронировании перевозки/запросе на перевозку животного.

Контейнер или сумка - переноска должны быть достаточно просторными, иметь вентиляционные отверстия и надежное запорное устройство, исключающее самопроизвольное открытие. Дно контейнера или сумки-переноски должно быть плотным, влагонепроницаемым и покрыто нетоксичным абсорбирующим материалом. Конструкция контейнера или сумки-переноски должна исключать просыпание абсорбирующего материала.

Для перевозки птицы должна использоваться клетка, которая должна быть покрыта плотной тканью, исключающей доступ света в клетку. Клетка должна иметь запорное устройство, исключающее самопроизвольное открытие клетки в полете.

При перевозке животного в пассажирском салоне открывать контейнер и/или вынимать животное из контейнера, а также кормить его в полете запрещено.

Перевозка животных/птиц в багажном отсеке воздушного судна.

В случае если масса контейнера с животным превышает 8 кг, животное перевозится в багажном отсеке. Масса контейнера вместе с животным при перевозке в багажном отсеке в качестве багажа не должна превышать 50 кг. Если вес животного вместе с контейнером превышает 50 кг, в этом случае необходимо оформление договора перевозки груза.

В багажном отсеке возможна перевозка пассажиром только одного контейнера, при этом в контейнере может находиться только одно животное/птица.

Владелец животного/птицы обязан использовать контейнер (клетку), конструкция и материал которого обеспечивают безопасную перевозку и защищают животное/птицу от повреждений при транспортировке.

Владелец животного размещает на контейнере информацию со своими контактными данными для экстренной связи и кличкой животного.

Размер контейнера должен позволять животному вставать в полный рост и поворачиваться на 360 градусов, лежать в естественной позе.

Дно контейнера должно быть цельным, водонепроницаемым, покрыто абсорбирующим нетоксичным материалом. Конструкция дна контейнера должна исключать просыпание абсорбирующего материала.

Крыша контейнера должна быть цельной. В верхней части боковин контейнера должны быть вентиляционные отверстия/решетки, обеспечивающие доступ воздуха.

Дверца контейнера должна надежно крепиться к контейнеру так, чтобы животное не могло выбить её. Размер ячейки дверцы не должен превышать 25x25 мм во избежание попадания в ячейку лап, носа или хвоста животного.

Контейнер должен надежно закрываться на замок, исключающий самопроизвольное открытие контейнера, открытие контейнера животным или несанкционированный доступ к животному в полете.

Внутренняя поверхность контейнера должна иметь гладкие округленные поверхности, исключая повреждение животного при транспортировке.

Контейнер должен быть оборудован ручками для его поднятия и переноски.

Если контейнер оборудован колесами, на время транспортировки они должны сниматься или фиксироваться в нерабочем положении.

Собаки, относящиеся к агрессивным/бойцовским породам, перевозятся только в багажном отсеке и только в контейнерах, имеющих усиленную конструкцию:

- дверца контейнера должна быть металлической, гладкой;
- верхняя и нижняя части разборного контейнера должны быть соединены между собой металлическими болтами с гайками.

Клетки, которые полностью изготовлены из сварной или же проволочной сетки к перевозке не принимаются.

Животные в контейнере, не соответствующем требованиям Авиакомпании, к перевозке в багажном отсеке не принимаются.

Примечание: При отказе пассажира от перевозки отказ признается добровольным.

Особенности перевозки служебных собак на борту воздушного судна

Служебная собака принимается к перевозке в пассажирском салоне в качестве особого вида зарегистрированного багажа с оплатой по специальному багажному тарифу. Служебная собака перевозится в пассажирском салоне при наличии намордника, ошейника, поводка.

Для перевозки служебной собаки в пассажирском салоне без контейнера пассажир должен предъявить документ, подтверждающий специальное обучение служебной собаки, и документ о том, что пассажир, перевозящий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти.

Примечания: При отсутствии необходимых документов собака к перевозке в качестве служебной собаки не принимается. При отказе пассажира от перевозки отказ признается добровольным.

Рекомендовано осуществлять посадку пассажира со служебной собакой до начала общей посадки пассажиров, высадку осуществлять после выхода других пассажиров (в последнюю очередь).

Особенности перевозки собак-проводников на борту воздушного судна

Пассажир – инвалид по зрению, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника. Собака-проводник принимается к перевозке в пассажирском салоне и перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади.

Для бесплатной перевозки собаки-проводника в пассажирском салоне без контейнера пассажир должен предъявить документ, подтверждающий инвалидность, и документ, подтверждающий обучение собаки-проводника. Собака-проводник перевозится в пассажирском салоне при наличии намордника, ошейника, поводка.

Регистрация пассажира в сопровождении собаки-проводника производится только на стойке регистрации. Собака-проводник к перевозке принимается чистой, животное не должно создавать угрозы санитарному состоянию пассажирского салона, в полете животное кормить запрещено.

Посадка на борт ВС пассажира в сопровождении собаки-проводника осуществляется до начала общей посадки пассажиров. Высадка пассажиров осуществляется после выхода других пассажиров.

Перевозка собаки эмоциональной поддержки «Emotional Support Dog» (ESAN) и собаки-помощника «Service Dog» (SVAN)



Льгота на бесплатную перевозку собаки эмоциональной поддержки и собаки помощника предусмотрена только на прямых рейсах с началом/окончанием в США, на других рейсах авиакомпании применяются правила перевозки комнатных прирученных животных с оплатой по специальному багажному тарифу.

Собака эмоциональной поддержки

Собака эмоциональной поддержки, сопровождающая пассажира с психическим или эмоциональным расстройством, при наличии медицинского обоснования от врача психиатра или психотерапевта, который наблюдает этого пассажира и осуществляет свою деятельность на территории США, о необходимости использования собаки для терапевтического лечения. Медицинское обоснование должно быть выдано не ранее чем за год до даты вылета рейса.

Собака эмоциональной поддержки перевозится в контейнере. Масса собаки вместе с контейнером для перевозки в пассажирском салоне не должно превышать 8 кг. Собака эмоциональной поддержки, масса которой вместе с контейнером превышает 8 кг, оформляется для перевозки в багажном отсеке.

В случае трансферной перевозки оплата за перевозку на последующих рейсах на маршруте по специальному багажному тарифу производится в аэропорту вылета (начала перевозки).

Посадка на борт воздушного судна в сопровождении собаки эмоциональной поддержки при ее перевозке в пассажирском салоне может осуществляться во время общей посадки пассажиров.

Собака-помощник

Собака-помощник, сопровождающая пассажира с ограничениями жизнедеятельности, отличными от инвалидности по зрению, при наличии убедительного доказательства, что собака обучена оказывать пассажиру помощь (выполняет функцию реабилитации/абилитации).

Для перевозки собаки-помощника в пассажирском салоне без контейнера пассажир должен предоставить достаточные доказательства того, что собака предназначена для оказания помощи пассажиру:

- на собаке должна быть попонка или другая маркировка с надписью Service Animal или Service Dog;

- пассажир должен пояснить, какую помощь обучена оказывать собака, или представить письменное подтверждение от врача о необходимости иметь собаку-помощника, что данное животное является Service Animal или Service Dog и документ подтверждающий подготовку собаки для оказания помощи пассажиру (документ об обучении собаки).

Собака-помощник перевозится в пассажирском салоне при наличии намордника, ошейника, поводка. При наличии трансферной перевозки необходимо иметь контейнер для перевозки собаки-помощника стыковочными рейсами авиакомпании в качестве комнатного прирученного животного. Контейнер принимается в качестве зарегистрированного багажа, оплата за перевозку контейнера не взимается.

Оплата за перевозку собаки-помощника на стыковочных рейсах при трансферной перевозке производится в аэропорту вылета (начала перевозки).

Посадка на борт воздушного судна пассажира в сопровождении собаки-помощника осуществляется до начала общей посадки пассажиров. Высадка пассажиров осуществляется после выхода других пассажиров.

На рейсах с началом/окончанием в США на собаку-помощника и собаку эмоциональной поддержки ограничения по породе не распространяются.

Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных. Заблаговременно выяснить необходимую информацию по правилам ввоза животных в страну пункта назначения пассажир может на сайте Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору или у специалистов контакт-центра:

- по Москве – (495) 223-55-55 (24 часа);
- по России – 8-800-444-55-55 (бесплатно).

Перевозка животных (птиц) на воздушном судне DHC-6.

Перевозка комнатных животных (собак, кошек, птиц), служебных собак на ВС DHC-6 в салоне ВС или в багажно-грузовом отсеке разрешается только после предварительного согласования перевозки с представителем Авиакомпании в аэропорту Владивосток и согласия пассажира с условиями перевозки.

Для перевозки в салоне воздушного судна вес животного (птицы) вместе с контейнером (клеткой) не должен превышать 8 кг, габариты контейнера (клетки) не должны превышать 115 см по сумме трех измерений (длина 55 см, ширина 40 см, высота 20 см).

Для перевозки в багажно-грузовом отсеке воздушного судна вес животного (птицы) вместе с контейнером (клеткой) не должен превышать 50 кг, габариты контейнера (клетки) не должны превышать 230 см по сумме трех измерений (длина 90 см, ширина 60 см, высота 80 см).

Статья 4.11 Упаковка багажа

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

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

Багаж, в упаковке которого имеются острые, торчащие предметы, а также багаж в неисправной упаковке, к перевозке не допускается.

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

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

Статья 4.12 Выдача зарегистрированного багажа

Выдача зарегистрированного багажа производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к перевозке.

Перевозчик обязан обеспечить информирование пассажиров о месте выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения, остановки или трансфера, а также о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа, и обеспечить выдачу багажа пассажирам.

Время ожидания выдачи первого места багажа в зале прилёта не должно превышать 20 минут первого места, 40 минут последнего места.

Багаж пассажиров класса Бизнес, пассажиров – участников программы «Аэрофлот-Бонус» Серебряного, Золотого и Платинового уровней, пассажиров – участников программ лояльности авиакомпаний альянса SkyTeam уровней Elite и Elite Plus доставляется в зал прилета и выдаётся в первую очередь.

В случае задержки (ожидания задержки) выдачи багажа более чем на 15 минут в зале прилёта в секторе выдачи багажа производится информирование пассажиров о причине задержки и предполагаемом времени выдачи багажа.

Клетки с животными доставляются от борта ВС в багажное отделение аэропорта и выдаются владельцам, минуя транспортную ленту. **Выгрузка клеток с животными на транспортную ленту запрещена.**

В случае затруднения при получении багажа, пассажир может обратиться за помощью к сотрудникам Авиакомпании или обслуживающей компании в аэропорту.

Пассажир должен получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании отрывного талона номерной багажной бирки.

При заблаговременном получении информации о незагруженном на рейс багаже пассажира наземный персонал, обслуживающий пассажиров в секторе выдачи багажа, не позднее времени доставки первого места багажа:

- информирует пассажира о необходимости обратиться на стойку оперативного розыска багажа (посредством локального объявления);
- поясняет пассажиру причину недоставки багажа и разъясняет порядок его получения.

Авиакомпания или Обслуживающая организация должны принять все необходимые меры к розыску багажа, если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой багаж и письменно заявил о неприбытии багажа, не выходя из зоны выдачи багажа, в соответствующем заявлении.

В случае не выдачи багажа пассажиру по вине Авиакомпании багаж, перевозка которого была оплачена пассажиром по правилам, установленным Авиакомпанией, досылается в пункт назначения, остановки или трансфера за счет Авиакомпании.

По просьбе пассажира зарегистрированный багаж может быть выдан также в аэропорту отправления или в аэропорту трансфера, аэропорту транзита, аэропорту остановки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена международными договорами Российской Федерации, нормативными актами Российской Федерации или законодательством страны, на территорию, с территории или через которой осуществляется перевозка, и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

Если пассажир не может предъявить отрывной талон номерной багажной бирки, перевозчик может выдать багаж такому пассажиру при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.

Время нахождения багажа в зале прилёта не должно превышать 2 часов с момента прибытия рейса. Невостребованный пассажиром багаж передаётся на склад временного хранения камеры хранения невостребованного багажа. Выдача невостребованного багажа производится работником склада по предъявлению пассажиром необходимых документов.

Статья 4.13 Хранение и розыск зарегистрированного багажа

Обслуживание пассажиров по оперативному розыску утерянного зарегистрированного багажа или по претензии в случае повреждения багажа при перевозке осуществляется на специальной стойке в зале выдачи багажа.

Пассажир также может обратиться по вопросу предъявления претензии по адресу электронной почты, указанному на интернет-сайте Перевозчика.

Пассажир вправе требовать возмещения вреда, причинённого утратой, либо повреждением зарегистрированного багажа в случае, если зарегистрированный багаж пассажира не найден в течение 21 дня с момента подачи заявления о неполучении багажа, либо повреждения (порчи) при перевозке.

4.13.1 Розыск владельца багажа

Багаж пассажира в аэропорту назначения хранится бесплатно в течение 2 суток, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается Перевозчиком или обслуживающей компанией.

Расходы за хранение багажа сверх бесплатного срока хранения возмещаются пассажиром – владельцем багажа в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации, по тарифам, установленным Перевозчиком или обслуживающей компанией.

Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира по вине Перевозчика, производится за счет Перевозчика.

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

Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, не полученный по истечении 6 месяцев, считается не востребовавшимся и реализуется или уничтожается Перевозчиком в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Перевозчик или его уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения, до реализации багажа, как не востребовавшегося, принять меры к розыску пассажира-владельца багажа.

Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то авиакомпания или ее агент направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

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

Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение 6 месяцев со дня доставки квитанции получить от Перевозчика или уполномоченного агента деньги, вырученные от продажи не востребовавшихся вещей, с удержанием расходов Перевозчика.

Ручная кладь, оставленная или забытая пассажиром на борту воздушного судна, хранятся в аэропорту их нахождения в течение 6 месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт.

По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь может быть реализована или уничтожена в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Скоропортящиеся продукты, находящиеся в неостребованном или бездокументном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

4.13.2 Розыск зарегистрированного багажа

Если Перевозчик не выдал пассажиру, зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, Авиакомпания обеспечивает принятие необходимых мер к розыску зарегистрированного багажа.

Для организации розыска зарегистрированного багажа персонал должен предложить заполнить соответствующие документы, информировать пассажира о существующих условиях получения и доставки багажа, запросить у пассажира контактный телефон, адрес доставки. Во время розыска утерянного багажа осуществляется регулярное информирование пассажира.

Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

Персонал должен информировать пассажира о порядке розыска багажа и/или о действиях, необходимых для получения компенсации.

В случае если Перевозчик не выдал пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, Перевозчик обязан информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу.

Если зарегистрированный багаж не найден в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Если зарегистрированный багаж найден, то Перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

Доставка утерянного/досланного багажа пассажиров класса Бизнес и участников программы Серебряного, Золотого и Платинового уровней, а также пассажиров – участников программ лояльности авиакомпаний альянса SkyTeam уровня Elite Plus должна быть осуществлена не позднее 12 часов с момента прибытия багажа в аэропорт.

4.13.3 Засланный и бездокументный багаж

В случае прибытия в аэропорт зарегистрированного багажа, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт (пункт), отличный от аэропорта(ов), (пункта(ов)), в который(е) согласно договору воздушной перевозки пассажира, должен быть доставлен багаж (засланный багаж), или зарегистрированный багаж, который



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 87 из 119

прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром (бездокументный багаж), Перевозчик обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

При наличии запросов по багажу Перевозчик обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.

В случае прибытия в аэропорт бездокументного багажа Перевозчик обеспечивает составление акта. Бездокументный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной Перевозчиком или обслуживающей компанией.

При выявлении соответствия бездокументного багажа запросам по багажу багаж доставляется в соответствии с этим запросом.

РАЗДЕЛ V. ПЕРЕВОЗКА ГРУЗОВ

Статья 5.1 Общие требования

Перевозка грузов осуществляется пассажирскими и грузовыми воздушными судами, выполняющими полеты по территории Российской Федерации и международные воздушные перевозки.

Перевозка грузов пассажирскими воздушными судами производится в порядке их дозагрузки.

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

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

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

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

Статья 5.2 Грузовая авианакладная

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

Грузовая авианакладная должна иметь не менее трех экземпляров оригиналов. Однако, грузовая авианакладная может иметь до пяти экземпляров копий: для подтверждения получения груза, для аэропорта назначения, для первого Перевозчика, для второго Перевозчика и для Уполномоченного агента Перевозчика.

В комплект грузовой авианакладной могут быть включены еще максимально пять экземпляров копий, каждая из которых должна иметь пометку, что это дополнительная копия и ее номер.

В грузовой авианакладной должны отражаться:

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

по предъявлению претензий и по применению других санкций, предусмотренных действующим законодательством;

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

- информацию об условиях воздушной перевозки опасных грузов.

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

Допускается на оборотной стороне бланка грузовой авианакладной изложение информации об ограничении ответственности Перевозчика и условиях договора перевозки груза при внутренних воздушных перевозках только на русском языке, при международных перевозках только на английском языке.

Статья 5.3 Условия приема груза к перевозке

Груз принимается к перевозке на следующих условиях:

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

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

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

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

- ввоз (вывоз) или транзит/трансфер на (из), через территорию государства должен быть разрешен законами и правилами этого государства;

- груз должен быть доставлен в аэропорт отправления с учетом сроков, необходимых для его обработки, а также для прохождения необходимых предполетных процедур и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля.

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

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

Статья 5.4 Эмбарго на грузовые перевозки

Если официальные государственные (уполномоченные) органы объявили о введении эмбарго относительно какого-либо государства или какой-либо территории, то при воздушной перевозке груза применяется следующая процедура:

Перевозчик имеет право установить эмбарго, которое будет действовать с 00.00 часов следующего дня после извещения Перевозчиком о введении эмбарго. После введения эмбарго не принимаются к перевозке на воздушных судах Перевозчика грузы, попадающие под эмбарго;

эмбарго может быть установлено, изменено или отменено путем письменного уведомления Перевозчиком;

время извещения о введении эмбарго выражается в GMT (Greenwich Mean Time).

Статья 5.5 Взвешивание груза

Перевозчик или Обслуживающая организация при приеме груза к перевозке обязан/а произвести взвешивание груза в присутствии грузоотправителя и указать его фактическую массу в грузовой накладной.

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

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

Перевозчик вправе проверить достоверность данных, указанных в грузовой накладной.

Статья 5.6 Требования к упаковке и маркировке груза

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

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

В грузовой накладной делается отметка о проведенном пломбировании груза, указывается наименование пломб грузоотправителя и объявленная ценность.

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

Упаковка опасных грузов, предъявляемых к перевозке, должна соответствовать требованиям «Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» ИКАО и "Dangerous Goods Regulations" ИАТА.

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

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

Каждое место груза должно иметь транспортную маркировку, а груз специального назначения – специальную маркировку. Транспортная маркировка, за исключением надписи выполненной Перевозчиком или Обслуживающей организацией, наносится

грузоотправителем до предъявления груза к перевозке. Надписи должны быть выполнены, разборчиво, надежно и размещаться на видных местах.

Транспортная маркировка должна содержать основные, дополнительные, информационные надписи и манипуляционные знаки.

Основные надписи должны содержать:

Полное, зарегистрированное в установленном порядке, наименование грузополучателя;

- наименование пункта (аэропорта) назначения;

- количество мест грузовой отправки и порядковый номер места внутри грузовой отправки.

- Дополнительные надписи должны содержать:

полное, зарегистрированное в установленном порядке, наименование грузоотправителя;

- наименование пункта (аэропорта) отправления;

Информационные надписи должны содержать:

- масса брутто и нетто, кг;

- габаритные размеры;

- объем груза, куб. см.

Надпись Перевозчика должна содержать информацию, установленную Перевозчиком в правилах воздушных перевозок.

Допускается применять предупредительные надписи, если невозможно отобразить манипуляционными знаками способ обращения с грузом

В случае перевозки особых видов грузов (опасного, скоропортящегося, животных) применяется дополнительная маркировка.

Статья 5.7 Перевозка легковесных грузов

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

Статья 5.8 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов

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

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

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

Установленный максимальный вес груза, разрешенного к перевозке на пассажирских воздушных судах Авиакомпании, составляет: 200 кг на прямых рейсах, 150 кг на трансферных.

Примечание: На международных пассажирских рейсах масса одного места груза не должна превышать 80 кг.

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

Для безопасной перевозки груза, предотвращения смещения груза в грузовом отсеке воздушного судна во время полета грузоотправитель должен обеспечить наличие специальных средств загрузочного и швартовочного оборудования (распределители нагрузок, ремни, веревки, фитинги и т.д.).

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

Статья 5.9 Перевозка скоропортящихся грузов

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

Скоропортящиеся грузы разделяются на следующие группы:

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

Скоропортящиеся грузы принимаются к перевозке при обязательном бронировании груза на соответствующий рейс Авиакомпании.

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

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

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

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

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

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

Статья 5.10 Перевозка живности

Живность принимается к перевозке как груз только при соблюдении норм, установленных настоящими Правилами, государственных предписаний стран вылета, транзита, трансфера и назначения, рекомендациями ИАТА «Live Animal Regulations».

Грузоотправитель или его агент обязан предварительно согласовать перевозку животного с Перевозчиком.

Живность принимается к перевозке при предъявлении грузоотправителем ветеринарных разрешений (сертификатов), а в необходимых случаях и разрешения карантинных служб.

Грузоотправитель обязан предоставить для перевозки живности необходимые корма, питьевую воду, инвентарь для кормления и питья живности в пути следования, подстилочные и крепежные материалы, ветеринарную аптечку и спецодежду сопровождающих.

Грузоотправитель обязан предусмотреть запас корма и питья на случай непредусмотренной задержки воздушного судна в пути следования.

Грузоотправитель при перевозке животных обязан представить для их перевозки специальные стойла, контейнеры или транспортные клетки.

Лабораторные животные, не зараженные болезнью, могут быть приняты к перевозке на пассажирские рейсы. Лабораторные животные, зараженные болезнями, к перевозке не принимаются.

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

Статья 5.11 Перевозка опасных грузов

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

Воздушная перевозка опасных грузов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и других государств, «Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» ИКАО, рекомендациями ИАТА «Dangerous Goods Regulations», международными договорами Российской Федерации, а также федеральными авиационными правилами и Руководством по грузовым перевозкам Авиакомпании.

Каждая перевозка опасных грузов должна быть согласована с Перевозчиком. Разрешение на перевозку опасных грузов выдает руководитель авиационного предприятия или уполномоченное им лицо (указание № 195У от 06.05.1991г.).

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

- Заявление отправителя опасного груза на имя Генерального директора Авиакомпании, подписанное отправителем.

- Декларация отправителя опасного груза в двух экземплярах заполненная и подписанная лицом, прошедшим обучение по курсу «Перевозка опасных грузов воздушным транспортом». Обязательным является предоставление действующего

документа, подтверждающего прохождение соответствующего обучения лицом, заполнившим декларацию.

- Технический паспорт вещества, содержащий информацию о химических и физических свойствах вещества. Технический паспорт вещества должен быть заверен печатью завода-изготовителя.

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

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

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

Статья 5.12 Перевозка грузов с объявленной ценностью

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

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

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

Ценный груз, действительная стоимость которого не превышает 1000 долларов США по курсу ЦБ на день оплаты перевозки, принимается к перевозке уполномоченными агентами Перевозчика без специального разрешения со стороны Перевозчика. Ценный груз, действительная стоимость которого больше 1000 долларов США, принимается к перевозке только при наличии специального разрешения со стороны Перевозчика.

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

Для отправки груза с объявленной ценностью грузоотправитель должен предоставить Перевозчику или его агенту при внутренней перевозке – спецификацию груза и другие необходимые документы, при международной перевозке – таможенную декларацию, экспортную лицензию, разрешающую вывоз груза за пределы страны, спецификацию груза, все другие документы, требуемые законодательством страны вылета, транзита, трансфера и назначения.

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

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

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

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

Статья 5.13 Перевозка умерших, останков животных

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

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

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

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

К перевозке воздушным транспортом допускаются:

металлические или обшитые листовым металлом деревянные гробы (ящики для животных), тщательно запаянные, вложенные в деревянные ящики, свободное пространство между металлическим гробом и деревянным ящиком должно быть засыпано опилками, углем, торфом или известью;

урны с прахом – в ящиках, обитых плотной тканью.

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

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

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

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

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

Статья 5.14 Перевозка трансферных грузов

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

При отправке трансферных грузов отправитель или его агент обязан выполнить требования, связанные с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также процедуры по передаче груза с одного воздушного судна на другое.

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

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

Международная воздушная перевозка трансферного груза производится с соблюдением требований государственных органов стран, через территорию которых осуществляется такая перевозка.

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

Трансферные грузы, почта и бортовые запасы воздушного судна подлежат обязательному предполетному досмотру в промежуточных аэропортах до их смешивания с досмотренными грузами, почтой и бортовыми запасами воздушного судна, для которых данный пункт перевозки является начальным.

Статья 5.15 Погрузка и выгрузка груза

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

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

Статья 5.16 Выдача груза в пункте назначения

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

Перевозчик обеспечивает своими силами или силами третьих лиц уведомление грузополучателя о прибытии в его адрес груза не позднее, чем за 12 часов с момента прибытия воздушного судна в пункт назначения.

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

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

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

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

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

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

Статья 5.17 Хранение и реализация груза

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

Срок бесплатного хранения прибывшего груза, перевезенного на рейсах Авиакомпании составляет одни сутки.

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

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

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

Груз, поступивший в аэропорт назначения без документов и (или) без должной маркировки, хранится в аэропорту назначения до выяснения его принадлежности, но не более 60 дней с даты прибытия в аэропорт воздушного судна, на котором доставлен

груз. Перевозчик или Обслуживающая организация обязан(а) принять необходимые меры для установления принадлежности груза и передачи его грузоотправителю.

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

Реализации подлежит груз:

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

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

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

Статья 5.18 Распоряжение грузом

Грузоотправитель имеет право в порядке, предусмотренном настоящими правилами Перевозчика:

- получить обратно сданный к перевозке груз до его отправления;
- изменить в грузовой накладной грузополучателя до выдачи груза уполномоченному на его получение лицу;
- распорядиться грузом в случае непринятия его грузополучателем или невозможности выдачи его грузополучателю.

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

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

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

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

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

РАЗДЕЛ VI. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Статья 6.1 Общие требования

На прибывающих в Российскую Федерацию, убывающих из Российской Федерации и следующих транзитом/трансфером с посадкой на территории Российской Федерации пассажиров, а также багаж и груз, ввозимый в Российскую Федерацию и вывозимые из Российской Федерации, распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, устанавливаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Пассажир, грузоотправитель (грузополучатель) обязан соблюдать законы и правила государственных органов страны из(в) которой(ую) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира, багажа и груза, касающаяся выполнения требований по обеспечению авиационной безопасности, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного, а также валютного и других видов контроля.

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

Пассажир, грузоотправитель (грузополучатель) обязан предъявлять в пунктах пропуска через государственную границу въездные/выездные, медицинские и другие документы, установленные компетентными государственными органами стран, из (в) которой(ую) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира, багажа и груза.

Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем), возникающих в связи с международной воздушной перевозкой пассажира, багажа и груза, относится исключительно к компетенции самого пассажира, грузоотправителя (грузополучателя) и не является обязанностью Перевозчика.

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

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

Перевозчик не несет ответственности перед пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем) за расходы, понесенные последним по причине несоблюдения требований государственных контрольных органов в части воздушной перевозки пассажира, багажа и груза.

Перевозчик не несет ответственность за опоздание пассажира на рейс в связи с прохождением пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иного контроля.

Статья 6.2 Оплата штрафов и других расходов

Если компетентные государственные органы обязывают Перевозчика возратить в аэропорт отправления или в другой аэропорт пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, оформившая его приглашение, обязаны оплатить обратную перевозку.



Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов

ДП-ГД-028

Изд. 03 Рев. 00

Страница 100 из 119

Пассажир обязан возместить Перевозчику также другие расходы (уплату штрафа, внесение залога), понесенные Перевозчиком в связи с отказом во въезде этого пассажира в страну назначения, трансфера или транзита.

Перевозчик имеет право требовать возмещения ущерба и обратиться на оплату соответствующего тарифа и возмещение всех расходов, связанных с депортацией этого пассажира по требованию компетентных органов, любые суммы, внесенные пассажиром или оформившей Пассажира организацией за неиспользованную перевозку, или любые другие суммы, выплаченные пассажиром или организацией, оплатившей Билет, и находящиеся в распоряжении Перевозчика.



РАЗДЕЛ VII. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Статья 7.1 Страхование ответственности Перевозчика перед пассажиром воздушного судна

Пассажир воздушного судна подлежит обязательному личному страхованию от несчастных случаев на период воздушной перевозки. Обязательное личное страхование ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира воздушного судна, а также за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа и находящихся при пассажире вещей, осуществляется Перевозчиком.

Обязательное личное страхование пассажиров воздушного транспорта осуществляется путем заключения в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, договоров между Перевозчиком и страховщиком, имеющим лицензию на осуществление этого вида обязательного страхования.

Сумма страхового взноса включается в стоимость пассажирского Билета и взимается с пассажира при продаже перевозочного документа.

Пассажир воздушного судна, пользующийся правом бесплатного проезда на воздушном транспорте в Российской Федерации, подлежит обязательному личному страхованию от несчастных случаев без уплаты страхового взноса.

Страховая сумма на каждого пассажира воздушного судна, предусмотренная договором страхования жизни и здоровья пассажира, устанавливается в сумме, определяемой исходя из характера и степени тяжести повреждения здоровья в соответствии с нормативами, установленными Правительством Российской Федерации. Размер указанной компенсации не может превышать два миллиона рублей».

Страховая сумма, предусмотренная договором страхования зарегистрированного багажа/груза, устанавливается в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза.

Страховая сумма, предусмотренная договором страхования вещей, находящихся при пассажире, устанавливается в размере ее стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей.

При выполнении международных полетов воздушных судов при страховании ответственности Перевозчика перед пассажиром воздушного судна, в том числе за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, размер суммы страхования не должен быть менее размера, предусмотренного международным договором Российской Федерации или законодательством соответствующего иностранного государства.

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

Перевозчик обязан составить акт о каждом несчастном случае, происшедшем при воздушной перевозке с застрахованным пассажиром, первый экземпляр которого вручается застрахованному лицу, его представителю или наследникам. Перевозчик также обязан по письменному запросу страховщика направить ему в течение 20 дней с момента получения запроса копию указанного акта.



Статья 7.2 Обязательное страхование ответственности Перевозчика перед грузоотправителем (грузовладельцем)

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

РАЗДЕЛ VIII. ВОЗВРАТ СУММ ЗА НЕВЫПОЛНЕННУЮ ПЕРЕВОЗКУ

Статья 8.1 Общие требования

При невыполнении перевозки по вине Перевозчика, а также при вынужденном или добровольном отказе пассажира от полета, а грузоотправителя - от перевозки груза Перевозчик обязан вернуть суммы по неиспользованному перевозочному документу. Возврат производится в соответствии с настоящими правилами, правилами применения тарифов Перевозчика, а также иными применимыми внутренними правилами и технологиями Перевозчика.

Правила возврата авиабилета

Различают вынужденный и добровольный возврат.

Вынужденным считается возврат, если он производится в случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете, выполнение рейса не по расписанию, необеспечение стыковки рейсов (в случае выполнения единой перевозки);
- изменения перевозчиком маршрута перевозки для обеспечения безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- не предоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
- неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- невозможность ранее подтвержденной перевозки животного в багажном отсеке по технической причине.

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

В случае смерти пассажира полному возврату подлежат билет умершего и сопровождающих его пассажиров.

Отказ от перевозки в иных случаях, не предусмотренных данным перечнем, признается добровольным отказом от перевозки.

При вынужденном возврате по полностью неиспользованному авиабилету возвращается вся сумма, оплаченная за перевозку.

При вынужденном возврате частично использованного билета, возвращается половина суммы, оплаченной за перевозку.



По полностью не использованному билету возврату подлежит оплаченный тариф с удержанием суммы штрафа, если таковой оговорен в правилах применения тарифа

При частичном использовании билета возвращается разница между оплаченным тарифом (если иное не оговорено правилами тарифа) по выполненной части перевозки, который рассчитывается по фактическому маршруту по данным, действовавшим на дату начала первоначальной перевозки с учетом даты продажи (по курсу на дату оплаты билета) в классе бронирования, не ниже класса в авиабилете, и удержанием штрафа, если таковой оговорен в правилах применения тарифа.

Возврат переоформленных билетов производится по следующей схеме:

- если перевозка не начиналась (билеты полностью неиспользованные), то удерживается штраф по правилам тарифа нового билета (если есть) и вычитывается невозвратная сумма с первоначальных билетов;

- если перевозка началась (билет частично использован), то вычитывается стоимость использованной перевозки (если не указано по какому тарифу, то (по нормальному), далее удерживается штраф по правилам тарифа нового билета (если есть) и вычитывается невозвратная сумма с первоначальных билетов.

За невозвратную сумму принимается штраф по тарифу, который был бы удержан в ту же дату и время в случае проведения возврата первоначального билета вместо его переоформления. Возврат любых сумм по полностью или частично использованному билету производится в соответствии со следующими положениями:

- возврат (добровольный и вынужденный) осуществляется офисом, продавшим авиабилет в течение срока действия билета (включая специальные тарифы), но не позднее чем в течение 30 дней после истечения срока действия, если правилами применения тарифов не оговорены другие сроки предъявления авиабилетов на возврат.

- возврат сумм осуществляется при наличии удостоверения личности либо лицу, указанному в билете, либо лицу, имеющему заверенную доверенность от пассажира на право получения денежных сумм.

- возврат билета на бумажном бланке производится только в случае предъявления пассажиром всех неиспользованных полетных купонов и пассажирского купона (корочки билета).

В случае нарушения последовательности использования полетных купонов возврат производится с учетом тарифа, рассчитанного исходя из фактически выполненного маршрута.



РАЗДЕЛ IX. ПРАВА ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗОТПРАВИТЕЛЯ

Статья 9.1 Права Перевозчика

Перевозчик имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет воздушного судна на другое время, изменить предусмотренный расписанием (планом полета) маршрут перевозки, изменить пункт посадки, а также произвести замену типа/модификации воздушного судна, пересадить пассажиров на другие посадочные места в салоне воздушного судна, если такие действия будут необходимы для обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

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

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

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

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

г) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;

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

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

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

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

Статья 9.2 Права пассажира и грузоотправителя

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



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

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

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

Отказ пассажира от полета считается вынужденным в случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете, выполнение рейса не по расписанию, необеспечение стыковки рейсов (в случае выполнения единой перевозки);
- изменения перевозчиком маршрута перевозки для обеспечения безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- непредоставление пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, при условии уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 настоящих Правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
- неправильное оформление билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- невозможность ранее подтвержденной перевозки животного в багажном отсеке по технической причине.

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

В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в пункте 9.2 настоящих Правил.

Отказ пассажира от перевозки в случаях, не предусмотренных в пункте 9.2. настоящих правил, признается добровольным отказом от перевозки.



РАЗДЕЛ X ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА, ПАССАЖИРА И ГРУЗООТПРАВИТЕЛЯ

Статья 10.1 Общие требования

АО «Авиакомпания «Аврора» несет ответственность перед пассажиром воздушного судна в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира.

АО «Авиакомпания «Аврора» обязано возместить вред, причиненный при эксплуатации воздушного судна, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего.

АО «Авиакомпания «Аврора», пассажир за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Статья 10.2 Ответственность Перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна

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

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

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

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

В целях настоящей статьи воздушная перевозка пассажира включает в себя период нахождения пассажира на борту воздушного судна, период посадки пассажира на борт воздушного судна и период высадки пассажира с борта воздушного судна. Порядок исчисления продолжительности периода посадки пассажира на борт воздушного судна и периода высадки пассажира с борта воздушного судна



устанавливается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере гражданской авиации».

При выполнении международных рейсов АО «Авиакомпания «Аврора» отвечает за вред, происшедший в случае смерти или телесного повреждения пассажира, только при условии, что происшествие, которое явилось причиной смерти или повреждения, произошло на борту воздушного судна или во время любых операций по посадке или высадке.

В отношении вреда, причиненного в случае смерти или телесного повреждения пассажира при выполнении международных рейсов, не превышающего 100 000 специальных прав заимствования (далее – СДР) на каждого пассажира, АО «Авиакомпания «Аврора» не может исключать или ограничивать свою ответственность.

АО «Авиакомпания «Аврора» не несет ответственности за вред, причиненный в случае смерти или телесного повреждения пассажира при выполнении международных рейсов в той мере, в какой вред превышает на каждого пассажира 100 000 СДР, если докажет, что:

- 1) такой вред не был причинен из-за небрежности, или другого неправильного действия, или бездействия перевозчика, или его служащих, или агентов; или
- 2) такой вред причинен исключительно из-за небрежности, или другого неправильного действия, или бездействия третьей стороны.

*Курс СДР, установленный ЦБ РФ к рублю, определяется на дату обращения пассажира с соответствующими требованиями к АО «Авиакомпания «Аврора» либо на дату вынесения судебного решения.

Статья 10.3 Ответственность Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире

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

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

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

При определении размера возмещения принимается во внимание общая масса данного места багажа. В случае если вес багажа не установлен, для его определения применяются данные таблицы веса вещей (Рекомендованная практика ИАТА 1751), технические характеристики.

Статья 10.4 Размер ответственности Перевозчика за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире



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

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, – в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей.

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, АО «Авиакомпания «Аврора» несет ответственность в следующих размерах:

- при выполнении внутренних рейсов за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности – в размере 23 000 рублей на каждого пассажира;
- при выполнении международных рейсов за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятого к воздушной перевозке без объявления ценности ответственность АО «Авиакомпания «Аврора» ограничивается суммой 1 000 СДР (АО «Авиакомпания «Аврора» несет ответственность за 1 кг. багажа в размере 20 СДР).

АО «Авиакомпания «Аврора» освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:

- вины лица, сдавшего или получившего багаж;
- естественных свойств перевозимых предметов;
- недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
- особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

АО «Авиакомпания «Аврора» не несет ответственности за хрупкие предметы или скоропортящиеся продукты, деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные и деловые бумаги, паспорта, ключи и другие документы, помещенные в зарегистрированный багаж.

АО «Авиакомпания «Аврора» не несет ответственности за незначительные повреждения багажа (царапины, потертости, вмятины, отсутствие чехлов, багажных ремней, навесного замка), не влияющие на его дальнейшую эксплуатацию.

При выполнении международных рейсов АО «Авиакомпания «Аврора» несет ответственность в отношении незарегистрированного багажа, включая личные вещи, если вред причинен по ее вине или по вине ее служащих или агентов.

При выполнении международных рейсов АО «Авиакомпания «Аврора» не несет ответственности за уничтожение, утерю или повреждение груза, в той мере, в какой докажет, что уничтожение, утерю или повреждение груза произошли в результате одного или нескольких перечисленных ниже обстоятельств:

- присущего грузу дефекта, качества или порока;
- неправильной упаковки груза лицом, кроме перевозчика, его служащих или агентов;
- акта войны или вооруженного конфликта;
- акта органа государственной власти, связанного с ввозом, вывозом или транзитом груза.



Статья 10.5 Ответственность Перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа или груза

За просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения АО «Авиакомпания «Аврора» уплачивает штраф в размере 25 процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50 процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от АО «Авиакомпания «Аврора».

Статья 10.6 Ответственность АО «Авиакомпания «Аврора» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира

Ответственность АО «Авиакомпания «Аврора» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира, ограничивается ответственностью, предусмотренной Варшавской конвенцией и Воздушным кодексом Российской Федерации.

АО «Авиакомпания «Аврора» несет ответственность за вред и убытки, если не докажет, что им, его работниками и агентами были приняты все необходимые меры для предотвращения вреда и убытков либо что такие меры невозможно было принять.

АО «Авиакомпания «Аврора» не отвечает за вред и убытки, прямо или косвенно возникшие из несоблюдения пассажиром законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, или вследствие неподконтрольной ему причины.

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

Статья 10.7 Размеры ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке

За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу пассажира воздушного судна при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу третьих лиц при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

Статья 10.8 Ответственность грузоотправителя

Грузоотправитель несет ответственность перед Перевозчиком в случаях, установленных настоящими правилами Перевозчика и/или условиями договора перевозки груза (в том числе, но не ограничиваясь этим, за достоверность сведений, предоставленных Перевозчику, таможенным, пограничным и другим службам в связи и по поводу перевозимого груза), в размере сумм применимых в каждом таком случае штрафов и/или сумм реального ущерба Перевозчика (как таковой определен ст.15 ГК РФ), понесенного последним в каждом таком случае вследствие действий/бездействия

грузоотправителя, совершенных умышленно или по грубой неосторожности (включая, но не ограничиваясь этим, вред, причиненный Перевозчику или лицу, перед которым Перевозчик несет ответственность, вследствие неправильности или неполноты сведений, предоставленных грузоотправителем в связи и по поводу перевозимого груза).

Статья 10.9 Ответственность пассажира

Если АО «Авиакомпания «Аврора» понесло ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба.

Пассажир несет ответственность за нарушение/невыполнение:

- условий договора воздушной перевозки и настоящих Правил;
- распоряжений командира воздушного судна;
- правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических и иных подобных правил;
- правил перевозки опасных веществ или предметов;
- правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк ВС, отказ от пристегивания привязным ремнем, курение в неположенном месте и т.д.).

Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка, порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе за противоправные действия относительно других пассажиров и работников АО «Авиакомпания «Аврора».

В случае добровольного отказа зарегистрированного пассажира от дальнейшей перевозки на ВС, если в результате данного отказа образовалась задержка вылета рейса, служба организации перевозок передает все необходимые данные о рейсе и пассажире, отказавшемся от перевозки, в юридическую службу. ЮС при получении от СОП сведений о добровольном отказе зарегистрированного пассажира от дальнейшей перевозки на ВС, в результате которого Авиакомпания понесла материальные убытки, запрашивает в соответствующем подразделении транспортной полиции аэропорта все необходимые для дальнейшего разбирательства документы (объяснения пассажира, акты, протоколы и т.п.).

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

Статья 10.10 Соглашения о повышении пределов ответственности Перевозчика

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

РАЗДЕЛ XI. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ

Статья 11.1 Общие требования

По требованию пассажира, грузоотправителя или грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов, Перевозчик обязан составить акт.

Актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Перевозчика, пассажира, грузоотправителя или грузополучателя.

Акт составляется при выдаче багажа или груза для удостоверения следующих обстоятельств:

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

В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза Перевозчику предъявляется заявление или претензия.

Перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме или в форме подписанного электронной подписью электронного документа уведомить лицо, предъявившее претензию, об удовлетворении или отклонении претензии.

Статья 11.2 Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира или договора воздушной перевозки груза

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

- в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) зарегистрированного багажа, а также просрочки его доставки - пассажир или уполномоченное им лицо (на основании доверенности пассажира при условии предъявления копии паспорта пассажира или свидетельства о рождении – в отношении несовершеннолетнего пассажира) при предъявлении багажной квитанции и коммерческого акта;
- в случае прекращения по инициативе Перевозчика договора воздушной перевозки пассажира - пассажир.

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

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

страховщик - при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

Статья 11.3 Срок предъявления претензий к Перевозчику

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

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

В случае недостачи или повреждения (порчи) багажа, груза при международных воздушных перевозках лицо, уполномоченное на получение багажа, груза, при обнаружении таких недостачи или повреждения (порчи) должно предъявить претензию к перевозчику в письменной форме или в форме подписанного электронным подписью электронного документа с момента обнаружения таких недостачи или повреждения (порчи), но не позднее семи дней со дня получения багажа и четырнадцати дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа, груза претензия должна быть предъявлена к перевозчику в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа, груза в распоряжение лица, уполномоченного на их получение.

Если утрата багажа при международных воздушных перевозках признана перевозчиком или если багаж не прибыл по истечении двадцати одного дня со дня, когда он должен был прибыть, пассажир вправе предъявить к перевозчику требование о возмещении вреда, связанного с утратой багажа.

Если утрата груза при международных воздушных перевозках признана перевозчиком или если груз не прибыл по истечении семи дней со дня, когда он должен был прибыть, грузополучатель вправе предъявить к перевозчику требование о возмещении вреда, связанного с утратой груза.

Порядок предъявления претензии к перевозчику при международных воздушных перевозках почты определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации и международными договорами Российской Федерации

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

Статья 11.4 Порядок предъявления претензии

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

В претензионном заявлении указывается:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
- наименование и почтовый адрес учреждения, предприятия, организации или лица, заявившего претензию, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты;
- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;



- размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный документально;

- перечень документов, приложенных к претензии.

- подпись заявителя.

К претензионному заявлению прилагаются:

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

- коммерческий акт, выданный Перевозчиком, удостоверяющий наличие недостачи либо повреждения багажа или груза;

- подлинные документы, удостоверяющие размер вреда, причиненного утратой, недостачей либо повреждением багажа, груза;

- иные документы на усмотрение заявителя.

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

Заключительные положения

Настоящие Правила могут быть изменены АО «Авиакомпания «Аврора» без предварительного предупреждения пассажиров. Однако если перевозка оплачена, то такие изменения к этой перевозке не применяются.

Изменения и дополнения, вносимые в Правила, оформляются в виде новой редакции документа, которая утверждается и вводится в действие приказом генерального директора.