



Акционерное Общество «КрасАвиа»

Руководство

РУ.41.01-09.2020

РУКОВОДСТВО  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ  
ГЛАВА 3

## ГЛАВА 3. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА. ПРОЦЕДУРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОГО РАЗМЕЩЕНИЯ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА.

### Содержание

<b>1. Перевозочные документы.....</b>	<b>5</b>
1.1. Билет.....	5
1.2. Действительность билета.....	6
1.3. Изменение срока действия и модификация билета.....	6
1.4. Прекращение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.....	6
1.5. Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку.....	7
1.6. Утерянный, испорченный или недействительный билет.....	9
1.7. Передача билета.....	9
1.8. Электронный билет.....	9
<b>2. Регистрация пассажиров.....</b>	<b>10</b>
2.1. Общие правила.....	10
2.2. Способы регистрации.....	11
2.3. Процедура регистрации.....	11
2.4. Закрытие регистрации.....	12
2.5. Оформление опоздавших пассажиров.....	13
<b>3. Досмотр пассажиров.....</b>	<b>13</b>
<b>4. Права пассажира.....</b>	<b>14</b>
<b>5. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту.....</b>	<b>14</b>
5.1. Необходимая информация для пассажиров.....	15
<b>6. Посадка на борт ВС.....</b>	<b>15</b>
6.1. Общие правила.....	15
6.2. Время начала и окончания посадки.....	15
6.3. Процедура посадки.....	15
<b>7. Перевозка отдельных категорий пассажиров.....</b>	<b>17</b>
7.1. Общие положения.....	17
7.2. Перевозка детей.....	17
7.3. Перевозка больных, пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.....	20
7.4. Перевозка беременных женщин.....	29
7.5. Перевозка пассажиров с повышенной комфортностью.....	29
7.6. Перевозка транзитных и трансферных пассажиров.....	29
7.7. Перевозка лиц категории VIP.....	30
7.8. Перевозка сотрудников министерства РФ по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при правительстве РФ и Федеральной службы охраны РФ.....	31
<b>8. Действия при потере стыковки.....</b>	<b>31</b>

<b>9. Обслуживание в бизнес – зале.....</b>	<b>32</b>
<b>10. Обслуживание при нарушении регулярности полетов.....</b>	<b>32</b>
10.1. Виды нерегулярности.....	33
10.2. Плановый перенос рейса.....	33
10.3. Отмена рейса .....	33
10.4. Посадка на запасной аэродром.....	33
10.5. Предоставляемое обслуживание.....	33
<b>11. Отказ в перевозке.....</b>	<b>34</b>
11.1. Процедура снятия пассажира с рейса.....	34
11.2. Снятие авиапассажира при регистрации или в зоне спец.контроля.....	34
11.3. Снятие или добровольный отказ авиапассажира от вылета.....	34
11.4. Процедура составления акта снятия пассажира с рейса Авиакомпании при отказе пассажиру в воздушной перевозке или добровольном отказе пассажира от полета.....	35
<b>12. Смерть на борту ВС.....</b>	<b>36</b>
<b>13. Обслуживание по прибытию ВС.....</b>	<b>36</b>
13.1. Процедура подготовки.....	36
13.2. Высадка пассажиров.....	36
<b>14. Багаж.....</b>	<b>36</b>
14.1. Перевозка багажа.....	36
14.2. Перечень разрешенных предметов и веществ с соблюдением особых условий.....	40
14.3. Перечень опасных веществ и предметов, запрещенных пассажирам и членам экипажей к перевозке в салонах гражданских воздушных судов.....	41
14.4. Вещи пассажиров, на которые норма бесплатного провоза багажа, не распространяется.....	42
14.5. Перевозка багажа в салоне ВС, в т. ч. инвалидных колясок и оружия.....	43
14.6. Перевозка домашних животных (птиц) и служебных собак.....	46
14.7. Упаковка багажа.....	48
14.8. Обработка багажа по вылету.....	48
14.9. Комплектация багажа.....	48
14.10. Платный (сверхнормативный), тяжеловесный и негабаритный багаж.....	49
14.11. Загрузка багажа на багажные тележки.....	50
14.12. Загрузка багажа в ВС.....	50
14.13. Снятие багажа с рейса.....	51
14.14. Обработка неотправленного багажа.....	52
14.15. Обработка багажа по прилёту.....	52
14.16. Выгрузка багажа из ВС.....	52
14.17. Обработка трансферного багажа .....	53
14.18. Выдача зарегистрированного багажа пассажирам .....	54
<b>15. Претензионная работа.....</b>	<b>55</b>

15.1. Невостребованный, засланный, бездокументный, задержанный багаж.....	55
15.2. Повреждение багажа.....	56
15.3. Утрата багажа.....	57
15.4. Претензионное расследование по претензиям, вытекающим из задержки, утраты, повреждения багажа.....	57
15.5. Претензии на неисправности при перевозке багажа на внутренних воздушных линиях РФ.....	59
<b>16. Подготовка персонала.....</b>	<b>60</b>
16.1. Требования по подготовке персонала.....	60
16.2. Основные требования к квалификации персонала.....	60
16.3. Базовая подготовка.....	60
16.4. Управление и контроль подготовки.....	60
16.5. Периодическая подготовка.....	60

## **1. Перевозочные документы (договор воздушной перевозки)**

Договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза или договор воздушной перевозки почты удостоверяется соответственно билетом и багажной квитанцией, в случае перевозки пассажиром багажа, грузовой накладной, почтовой накладной.

По договору воздушной перевозки пассажира Авиакомпания обязуется перевезти пассажира в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки багажа, также доставить багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу. Срок доставки пассажира и багажа определяется расписанием, установленным Авиакомпанией и правилами воздушных перевозок. Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза или багажа, подлежащего обязательной оплате, также оплатить провоз этого багажа.

По договору воздушной перевозки груза или по договору воздушной перевозки почты Авиакомпания обязуется доставить вверенные ему грузоотправителем груз или почту в пункт назначения и выдать их уполномоченному на получение груза или почты лицу (грузополучателю), а грузоотправитель обязуется оплатить воздушную перевозку груза или почты.

К перевозочным документам относятся: билет, багажная квитанция, грузовая авианакладная, ордер разных сборов, квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, квитанция разных сборов, электронный многоцелевой документ.

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

Формы билета, багажной квитанции, выписки из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок, грузовой накладной, почтовой накладной, иных документов, используемых при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, багажа, груза, почты, устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области транспорта.

### **1.1. Билет**

На каждого пассажира оформляется отдельный билет. Билет может быть оформлен в электронной форме (электронный билет) или на бумажном носителе (бумажный билет). Пассажир может получить оформленный билет или маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок Авиакомпания или уполномоченным агентом, либо выбрать способ доставки, согласованный с Авиакомпанией или уполномоченным агентом, либо получить маршрут/квитанцию электронного билета в электронном виде по информационно-телекоммуникационной сети.

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

В случае продажи льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, и документов, подтверждающих право пассажира на льготу или применение специального тарифа.

В случае оплаты перевозки по безналичному расчету или с отсрочкой платежа билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, и документов, подтверждающих (гарантирующих) оплату перевозки.

В случае если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно до прохождения регистрации на рейс, должен обратиться к Авиакомпанию или уполномоченному агенту для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а Авиакомпания или уполномоченный агент обязаны произвести действия по внесению указанных изменений.

При предъявлении бумажного билета пассажир допускается к перевозке если билет должным образом оформлен на основании документа, удостоверяющего его личность, и содержит соответствующие полетный и пассажирский купоны.

Авиакомпания или уполномоченный агент должен предупредить пассажира о необходимости сохранения пассажиром билета (неиспользованных купонов) в течение всей перевозки.

### **1.2. Действительность билета**

Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который он выписан.

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

Билет, оплаченный по тарифу, не ограничивающему условия продажи и использования (далее – нормальный тариф), удостоверяет обязательство Авиакомпания по перевозке пассажира и его багажа в течение одного года, считая с даты начала перевозки, а если перевозка не начата - с даты оформления билета.

Билет, оплаченный по специальному тарифу, удостоверяет обязательство Авиакомпания по перевозке пассажира и его багажа в сроки, установленные договором.

### **1.3. Изменение билета**

Изменения в билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Авиакомпания и осуществляются Авиакомпанией или Агентом, в соответствии с условиями применения тарифов.

### **1.4. Прекращение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза**

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

- нарушение пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- отказ пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что

подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц. Авиакомпания не вправе относить услуги, указанные в пунктах 7 и 8 статьи 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации, к особым условиям воздушной перевозки;

- отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказ пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- нарушение пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ;
- при отказе пассажира от предполетного досмотра в соответствии с пунктом 3 ст. 85 Федерального закона от 19.03.1997 г. №60-ФЗ «Воздушный кодекс РФ».

#### **1.5. Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку**

Пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации. Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения Авиакомпанией маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и в дату, указанную в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо смерти члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально при условии уведомления об этом Авиакомпанию до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;

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

Требования к таким медицинским документам, подлежащим представлению в связи с болезнью пассажира, члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне определяются правилами Авиакомпаний.

- непредоставления пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;



В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира по причинам, не предусмотренных в вышеперечисленном абзаце (далее - добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира) до начала перевозки, провозная плата определяется на основании тарифов, действующих на дату начала новой воздушной перевозки.

Возврат сумм производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа, ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов лицу, указанному в этих перевозочных документах при предъявлении документа, удостоверяющего личность, или уполномоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

Пассажир вправе заключить с Авиакомпанией договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие возврата уплаченной по договору воздушной перевозки провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира. Авиакомпания или уполномоченное им лицо обязаны информировать пассажира об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки пассажира. Порядок информирования пассажиров об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы устанавливается федеральными авиационными правилами. В случае непредставления информации об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы Авиакомпания или уполномоченное им лицо несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов Авиакомпания, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира) при условии, что пассажир уведомил Авиакомпанию об отказе от воздушной перевозки не позднее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс.

Если пассажир уведомил Авиакомпанию об отказе от воздушной перевозки с нарушением сроков, установленных в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов Авиакомпания, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. Авиакомпания вправе уменьшить размер указанной неустойки;

В случае прекращения по инициативе Авиакомпания действия договора воздушной перевозки пассажира, в связи с нарушением пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающим угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна, предъявляемых в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру не возвращается.



### **1.6. Утеранный, испорченный или недействительный билет**

Если билет был объявлен пассажиром утраченным, либо неправильно оформлен, либо поврежден, то Авиакомпания обязана немедленно принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен, то билет признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается.

Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то Авиакомпания принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета.

Отсутствие, неправильность или утеря проездного билета не влияют ни на существование, ни на действительность договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.

### **1.7. Передача билета**

Билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. Лицо, предъявившее билет на имя другого лица, не имеет права на перевозку или возврат сумм по неиспользованному билету или его части.

Возврат стоимости билета за полностью или частично неиспользованную перевозку лицу, не указанному в перевозочном документе, производится при предъявлении доверенности от лица, указанного в перевозочном документе, заверенной в установленном законодательством порядке.

Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается.

### **1.8. Электронный билет**

Билет, багажная квитанция, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, могут быть оформлены в электронном виде (электронный перевозочный документ) с размещением информации об условиях договора воздушной перевозки в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок. При использовании электронного перевозочного документа пассажир вправе потребовать, а Авиакомпания или действующее на основании договора с Авиакомпанией уполномоченное лицо при заключении договора перевозки или регистрации пассажира обязаны выдать заверенную выписку, содержащую условия соответствующего договора воздушной перевозки (далее - выписка), из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок.

Электронный билет содержит:

- электронный контрольный купон;
- электронный агентский купон;
- электронные полетные купоны;
- маршрут/квитанцию для пассажира.

Электронный билет оформляется на перевозку, выполняемую регулярными и чартерными рейсами.

На международную перевозку, при которой пункт отправления, пункт назначения расположены на территории двух государств или на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства, а также при оформлении внутренней перевозки, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства (не Российской Федерации), электронный билет оформляется на АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ.

На внутреннюю перевозку, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации, электронный билет оформляется на РУССКОМ ЯЗЫКЕ.

Для каждого пассажира оформляется отдельный электронный билет.

Для пассажира, который перевозит на отдельном месте в салоне ВС багаж (музыкальные инструменты, картины и т.д.), оформляются две отдельные перевозки (перевозка пассажира и перевозка его багажа).

Если в электронном билете полетных купонов больше, чем необходимо, то в соответствующих графах электронного контрольного купона билета указывается слово "НЕДЕЙСТВИТЕЛЕН" ("VOID").

При оформлении электронного билета пассажиру выдается маршрут/квитанция для пассажира. В электронном билете (маршрут/квитанция для пассажира) содержится информация о перевозке и обязательные уведомления. По просьбе пассажира выдается дополнительная информация.

«Электронный билет (маршрут/квитанция для пассажира)» и дополнительная информация для пассажира печатаются на листах бумаги формата А4.

Отдельный «электронный билет (маршрут/квитанция для пассажира)» выдается пассажиру по каждой перевозке, оформленной одним или несколькими (не более четырех) электронными билетами. При оформлении пассажиру двух и более «электронных билетов (маршрут/квитанций для пассажира)» дополнительная информация выдается пассажиру в одном экземпляре.

Дополнительная информация для пассажира приводится на двух языках (русском и английском).

## **2. Регистрация пассажиров**

### **2.1. Общие правила**

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

Если пассажир прибывает на регистрацию или к пропускному пункту по истечении времени окончания оформления пассажиров или явится без необходимых для путешествия документов, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование, и не обязана задерживать вылет рейса.

Пассажир должен заблаговременно, не позднее установленного Авиакомпанией времени 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 заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок. Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а также регистрации на интернет-сайте Авиакомпания устанавливается Авиакомпанией с учетом времени, необходимого для доставки (прибытия) пассажиров и багажа в аэропорт отправления для посадки (погрузки) в воздушное судно и прохождения предполетных формальностей и требований, связанных с

пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

## **2.2. Способы регистрации**

### **Автоматизированный способ регистрации**

Если аэропорт вылета оборудован автоматизированной системой управления отправлениями (DCS), то регистрация пассажиров и багажа производится с помощью такой системы.

Оформление рейса с помощью DCS предполагает ввод информации о пассажире и багаже с помощью ПК, автоматическую систематизацию и подсчет данных, а также автоматизированное распечатывание посадочных талонов и багажных бирок.

Выпуск полетной документации так же производится в автоматизированном режиме. Данные, полученные с помощью автоматизированной системы, имеют приоритетное значение перед данными, полученными при подсчете вручную (по полетным купонам, манифестам и т.п.)

### **Ручной способ регистрации**

В случае отсутствия в аэропорту автоматизированной системы управления отправлениями регистрация на рейсы производится ручным способом с использованием соответствующих расходных материалов аэропорта. В обычных условиях расходные материалы хранятся в закрытом под ключ подсобном помещении, доступ в которое имеют лица, специально назначенные руководителем обслуживающей организации занимающиеся организацией пассажирских перевозок.

При ручном способе регистрации должны формироваться следующие документы:

- посадочный талон, на котором должны быть указаны фамилия пассажира, № рейса, дата, направление, время посадки, место посадки, номер места на борту ВС и номер посадочного талона;
- багажная бирка, на которой указывается направление, номер рейса, номер багажной бирки;
- пассажирский манифест, где указываются фамилии пассажиров, их регистрационные номера, количество и вес багажа (зарегистрированного и незарегистрированного), наличие и вес платного багажа, номера багажных бирок, а так же указывается категория пассажира (взрослый, ребенок или ребенок до 2-х лет).
- багажная бирка, где, в случае оформления до конечного пункта перелета, указывается информация также о рейсе, на который происходит пересадка: № рейса, дата, направление.

## **2.3. Процедура регистрации**

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.

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 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.

При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

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

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

Авиакомпания или обслуживающая организация обязано указать в багажной квитанции, являющейся частью билета, удостоверяющей прием к перевозке багажа, количество мест и вес-брутто (далее - вес) багажа, и/или разместить информацию о приеме к перевозке багажа, количестве мест и весе багажа, в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа.

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

Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа и содержит информацию о фамилии и имени пассажира, номере рейса, дате вылета, аэропорте (пункте) отправления и аэропорте (пункте) назначения, до которого зарегистрированный багаж принят к перевозке, весе места багажа. Номерная багажная бирка может содержать иную дополнительную информацию.

Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

На вещи, находящиеся при пассажире, перевозимые в салоне воздушного судна (далее - ручная кладь), прикрепляется безномерная бирка "ручная кладь".

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

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

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

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

#### **2.4. Закрытие регистрации**

При закрытии регистрации сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации подсчитывает количество мест принятого багажа, проверяет и пересчитывает полетные купоны, вносит необходимую информацию в DCS и докладывает о готовности к закрытию рейса в компетентные подразделения. При ручном способе регистрации сотрудник обслуживающей организации подсчитывает данные по пассажирскому манифесту и полетным купонам, после чего передает их компетентным

подразделениям Авиакомпании или уполномоченному агенту для ввода информации о пассажире и багаже в автоматизированную базу данных с помощью ПК.

По итогам регистрации должны быть получены следующие данные:

- количество пассажиров по категориям (взрослый, ребенок или ребенок до 2-х лет);
- количество занятых кресел по классам обслуживания;
- количество и вес багажа (зарегистрированного и незарегистрированного) по категориям (локальный, трансфертный, транзитный, VIP, диппочта);
- наличие и вес платного багажа.

### **2.5. Оформление опоздавших пассажиров**

Если пассажир прибыл на регистрацию после ее закрытия, он может быть принят к перевозке, при условии, что Авиакомпания не будет иметь риск задержать рейс или создать неудобства другим пассажирам. Расходы связанные с услугой продления процедуры регистрации (если таковая имеется) в аэропорту, несёт опоздавший пассажир.

В случае невозможности выпуска посадочных талонов и багажных бирок в автоматизированном режиме, эти документы выдаются пассажиру вручную, с последующим обязательным внесением данных в DCS.

Если опоздавший пассажир имеет багаж, который должен быть зарегистрирован, но уже не может быть доставлен к ВС обычным способом, то такой багаж транспортируется до борта ВС самим пассажиром, после чего загружается в ВС силами Авиакомпании (обслуживающей организации).

### **3. Досмотр пассажиров**

Досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей ВС, авиационного персонала ГА, производится в целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей и обслуживающего персонала, пресечения возможных попыток захвата (угона) воздушных гражданских судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации со стороны преступных элементов, а также предотвращения 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 воздушных судов 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 воздушного судна, создания угрозы безопасности полета воздушного судна или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращения незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории Российской Федерации.

Досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах, членов экипажей ВС, авиационного персонала ГА производится на всех внутренних и международных рейсах, выполняемых воздушными судами Авиакомпании.

Досмотр пассажиров чартерных рейсов осуществляется на общих основаниях.



Транзитные пассажиры, находящиеся в стерильной зоне после выхода из воздушного судна и до посадки в воздушное судно для продолжения полёта, досмотру не подлежат.

Досмотр пассажиров и багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажирах производится после регистрации билетов, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при досмотре международных рейсов, после прохождения пассажирами таможенного и пограничного контроля.

Контроль за пересечением зон таможенного и пограничного контроля, возложен на должностных лиц таможенных и пограничных органов во взаимодействии с комплексом по авиационной безопасности аэропорта по согласованной технологии.

Досмотр вещей, находящихся при пассажире, проводится в присутствии пассажира.

Досмотр багажа может производиться как в присутствии пассажира, так и в его отсутствие.

Предполётный досмотр багажа, сопровождающийся его вскрытием, в отсутствие владельцев, проводится по решению начальника САБ аэропорта или лица исполняющего его обязанности, с обязательным видео и аудио документированием и составлением акта досмотра материальных объектов досмотра, сопровождающегося вскрытием, в отсутствие владельца с записью в журнале «учета актов досмотра материальных объектов досмотра сопровождающийся их вскрытием, в отсутствие владельца».

#### **4. Права пассажира**

Права пассажира определены договором воздушной перевозки, который представлен авиабилетом.

В случае, когда перевозка пассажира, багажа не выполняются в установленном договором порядке, пассажир имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор.

Пассажир имеет право отказаться от перевозки в аэропорту отправления или в аэропорту по пути следования и получить обратно плату за перевозку или за неиспользованную часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов.

#### **5. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту**

Информационное обслуживание включает в себя информирование пассажиров по системе радиовещания аэровокзала (в соответствии с утвержденным сборником текстов для дикторов аэропорта вылета и установленным временем чтения текстов):

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населённого пункта между аэропортом и между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполётного и послеполётного досмотров пассажира и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фито-санитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребёнка;
- о предоставляемых услугах для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (указанными в п.3.10.9-3.10.10);
- о требованиях по соблюдению авиационной и транспортной безопасности.

Авиакомпания не выдает устных и письменных справок отдельным лицам о вылете и прилете пассажиров, о проданных билетах, а также письменных справок о наличии мест. Справки выдаются только по официальным запросам предприятий, учреждений, организаций, если запрос связан с несчастным случаем, задержкой вылета или причиной, признанной Авиакомпанией уважительной.

### **5.1. Необходимая информация для пассажиров**

- предупреждение относительно типов опасных грузов, которые запрещены к провозу на борту ВС. Как минимум, такая информация должна распространяться:
  - а) с пассажирским билетом или иным способом, таким, что пассажир получает информацию до или в течение регистрации;
  - б) через уведомления, которые правильно и в достаточном количестве размещены в помещениях аэропорта, используемых для покупки билетов пассажирами, регистрации, посадки и выдачи багажа;
  - в) через уведомления, четко показанные в любом другом местоположении, где пассажиры проходят регистрацию.
- порядке действий при обнаружении и сообщении об опасных грузах и грузах, ограниченных в обращении, у пассажиров или в их багаже до посадки на борт ВС;
- порядок действий для установления личности пассажиров в течение регистрации и до входа в охраняемые зоны;
- путь следования пассажиров от выхода из ВС до выхода из терминала или от транзитной стойки должен быть обозначен четкими, ясными знаками, указывающими направление движения, а так же должны быть обозначены места пропускных пунктов (паспортного и таможенного контроля).

## **6. Посадка на борт ВС**

### **6.1. Общие правила**

Посадка на борт ВС производится через трап (доставка на борт ВС автобусом или пешком при удалении стоянки ВС не далее 50м). При объявлении посадки указывается Авиакомпания, номер рейса, направление, номер выхода на посадку.

Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, инвалиды и другие лица с ограничениями жизнедеятельности, несопровождаемые дети), а так же лица, находящиеся под надзором, приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров.

Пассажиры бизнес класса доставляются к самолету на отдельном автобусе после доставки пассажиров экономического класса.

### **6.2. Время начала и окончания посадки**

Посадка начинается за 40 мин до времени вылета ВС и должна быть закончена за 20 минут до времени вылета ВС. Время начала и окончания посадки может изменяться в зависимости от типа ВС, технических возможностей аэропорта и других условий.

### **6.3. Процедура посадки**

Во избежание опрокидывания самолета на хвост. посадку пассажиров на борт ВС необходимо производить после заправки ВС топливом, начиная с первого ряда сидений. Высадка пассажиров производится в обратном порядке, начиная с последних рядов кресел салона.

На самолетах Як-42 при посадке пассажиров через заднюю входную дверь необходимо в первую очередь разместить 22 человека на первых четырех рядах кресел, пропуская их в салон группами по 4 человека, затем производить обычную посадку.



Высадка пассажиров производится через заднюю входную дверь, начиная с последних рядов кресел. Последними выходят пассажиры с передних четырех рядов группами по 4 человека.

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации должен прибыть к выходу заблаговременно, имея при себе ведомость регистрации пассажиров и средство связи. Посадка может быть начата после получения разрешения экипажа.

До посадки пассажиров на воздушное судно ответственный сотрудник обслуживающей организации должен:

- проверить исправность пассажирского трапа и правильность его установки у воздушного судна;
- удостовериться в готовности воздушного судна к принятию пассажиров;
- совместно с бортпроводником производить посадку пассажиров на воздушное судно.

Посадка пассажиров должна производиться согласно классу обслуживания в следующем порядке:

- пассажиры класса Y (экономический класс);
- VIP- пассажиры;

Последовательность посадки пассажиров на борт ВС:

- пассажиры с ограничениями жизнедеятельности;
- несопровождаемые дети;
- депортированные лица и лица, находящиеся под надзором
- транзитные пассажиры;
- пассажиры с маленькими детьми;
- пассажиры экономического класса;
- VIP пассажиры .

Подсчет пассажиров и окончание посадки:

За 20 минут до закрытия дверей воздушного судна сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации:

- определяет число прошедших на воздушное судно пассажиров и сверяет итоги посадки с данными ведомости регистрации и сводной загрузочной ведомости;
- в случае неявки пассажира на посадку организует и контролирует снятие багажа;

По окончании посадки сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации:

- уточняет у бортпроводника число пассажиров, находящихся в салоне, сообщает диспетчеру службы организации перевозок данные о фактическом числе пассажиров на борту воздушного судна;
- вносит во все экземпляры сводной загрузочной ведомости в графу «Изменения в последнюю минуту» данные о числе и весе дополнительных пассажиров, вес ручной клади или багажа, название аэропорта, до которого дополнительно посажен пассажир, и удостоверяет это своей подписью;
- экземпляры ведомости с внесенными в них записями и указанием времени закрытия дверей вручает экипажу (второму пилоту); один экземпляр с подписью члена экипажа остается у агента;
- заверяет своей подписью данные об отправленных пассажирах в ведомости регистрации.

Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку, подлежит снятию с ВС и обязательному досмотру.

## **7. Перевозка отдельных категорий пассажиров**

### **7.1. Общие положения**

На пассажиров отдельных категорий и их багаж распространяются общие условия перевозок с предоставлением им дополнительных удобств и обеспечением надлежащего уровня безопасности перевозки, а также применение специальных тарифов и выполнение требований государственных органов.

### **7.2. Перевозка детей**

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.

Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе.

Ребенок в возрасте до пяти лет, а также ребенок-инвалид в возрасте до двенадцати лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста. Перевозка детей до 2-х лет осуществляется на руках у родителей.

Дети в возрасте от пяти до двенадцати лет могут перевозиться в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, либо без сопровождения указанного пассажира под наблюдением Авиакомпании.

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

Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста при внутренних перевозках бесплатно, при международных - со скидкой в размере девяноста процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, и без предоставления ребенку отдельного места. Если ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа.

Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального тарифа с предоставлением им отдельных мест. Скидка от специального тарифа определяется условиями применения специального тарифа.

При выезде ребенка из Российской Федерации с доверенным лицом родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, Авиакомпания или его уполномоченный агент, должно потребовать от указанного лица нотариально оформленное согласие одного из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд ребенка из Российской Федерации.

Федерации, для представления его при оформлении пассажирского билета на ребенка и при прохождении процедуры регистрации.

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

Не допускается размещение пассажиров с детьми в ряду аварийного выхода и местах размещения аварийно-спасательного оборудования.

### **7.2.1. Перевозка несопровождаемых детей**

Несопровожаемые дети в возрасте от пяти до двенадцати лет могут перевозиться под наблюдением Авиакомпании только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в соответствии с правилами Авиакомпании письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка. По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением Авиакомпании может распространяться на детей в возрасте до шестнадцати лет.

Перевозка несопровождаемых детей разрешается только при подтвержденном бронировании и только на прямых рейсах Авиакомпании.

Несопровожаемые дети могут быть приняты к перевозке только регулярными рейсами Авиакомпании. За перевозку несопровождаемого ребенка от 5 до 12-ти лет взимается плата в размере 100% от любого опубликованного тарифа Авиакомпании. Авиакомпания предоставляет несопровождаемому ребенку отдельное место в пассажирском салоне и разрешает бесплатный провоз багажа по установленным нормам. Сверхнормативный или негабаритный багаж ребенка оформляется к перевозке в соответствии с общими правилами перевозки багажа.

Перевозка несопровождаемых детей на рейсах Авиакомпании, выполняемых на воздушных судах типа Л-410, Ми-8 запрещена.

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет к воздушному судну ребёнка (посадка ребёнка в ВС производится до посадки остальных пассажиров) и передаёт бортпроводнику (на Як-42 – старшему бортпроводнику (первому номеру) с полным пакетом документов («Соглашение на перевозку несопровождаемого ребёнка» 4 экземпляра). С целью обеспечения безопасности полёта и качественного обслуживания пассажиров на борту ВС, на одного бортпроводника допускается не более одного несопровождаемого ребёнка (допускается перевозка двух несопровождаемых детей, если возраст второго ребенка от 10 до 12).

Бортпроводник размещает ребёнка на определённых местах, в зависимости от типа ВС:

- Ан-24 – 10-й ряд кресел;
- Ан-26 – 4-й ряд кресел;
- Як-42 – 3-й ряд кресел;
- ATR-72 – 5-й, 13-й ряд кресел.

Бортпроводник, ответственный за перевозку несопровождаемого ребенка, действует в соответствии с Инструкцией «Особенности обслуживания на воздушных судах пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности».

На протяжении всего полета ответственным бортпроводником осуществляется постоянное наблюдение за ребенком (а также его обслуживание).

По прилету в пункт назначения бортпроводник, до высадки остальных пассажиров, передает ребенка сотруднику специализированного подразделения обслуживающей организации аэропорта назначения, а так же передает ему 5 и 6 экземпляры «Соглашения на

перевозку несопровождаемого ребенка», 3 и 4 экземпляр остаются у бортпроводника (эти документы прикладываются к полетному заданию).

### СОГЛАШЕНИЕ НА ПЕРЕВОЗКУ НЕСОПРОВОЖДАЕМОГО РЕБЕНКА

Полное имя ребенка		Разговорный язык	
Адрес / телефон		возраст	пол

• **Маршрут следования:**

• **Данные о провожающем:**

• **Данные о встречающем:**

• **Подпись лица, передающего ребенка под ответственность Авиакомпании:**

#### Декларация об опеке

1. Я подтверждаю, что мною будет устроено сопровождение ребенка в аэропорт отправления и встреча в аэропорту назначения указанным лицом.

2. Если ребенок не будет встречен в аэропорту назначения, я передаю все полномочия Авиакомпании на любые действия, которые оно сочтет необходимыми для возврата ребенка в аэропорт отправления, и я согласен (согласна) оплатить Авиакомпании все расходы, связанные с этими действиями.

3. Я удостоверяю, что ребенок имеет для поездки все документы (свидетельство о рождении, визы, медицинские справки и т.д.), которые требуются согласно правилам.

4. Я, нижеподписавшийся родитель / опекун ребенка, согласен с вышесказанным о подростке и удостоверяю точность информации.

#### Ф.И.О.(полностью), адрес, телефон

• **Персонал АК, опекающий ребенка:**

Сопровождающий в а/п отправления		Сопровождающий в а/п трансфера	
Принял (ФИО,подпись)	Передал (ФИО,подпись)	Принял (ФИО,подпись)	Передал (ФИО,подпись)
Сопровождающий в полете(бортпроводник)		Сопровождающий в полете (бортпроводник)	
Принял (ФИО,подпись)	Передал (ФИО,подпись)	Принял (ФИО,подпись)	Передал (ФИО,подпись)
Сопровождающий в а/п назначения(агент)		Специальная информация:	
Принял (ФИО,подпись)	Передал (ФИО,подпись)		

Подпись лица, встретившего ребенка \_\_\_\_\_

Запрещается перевозка несопровождаемых детей чартерными рейсами Авиакомпании.

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

### **7.3. Перевозка больных, пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться к Авиакомпанию или агенту Авиакомпания непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок либо по телефону или электронной почте, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно через информационные системы.

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

Авиакомпания или агент при бронировании и заключении договора воздушной перевозки должен предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию:

об услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна;

об услугах, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1-5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 года N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации";

о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

При заключении договора о реализации туристского продукта туроператор или турагент должен предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности указанную информацию.

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

Запрос о потребности в услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна, представляется пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности Авиакомпанию или агенту Авиакомпания при бронировании и/или при заключении договора воздушной перевозки либо туроператору или турагенту при заключении договора о реализации туристского продукта.

Авиакомпания или агент обязан обеспечить прием представленных пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности запросов о потребности в услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна, а также об услугах, оказываемых в аэропорту в пунктах продажи воздушных перевозок Авиакомпания или агента Авиакомпания, по телефону или электронной почте либо при бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

При бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" Авиакомпания или агент обеспечивает возможность детализировать запрос о потребности в услугах, в соответствующем поле запроса, либо по телефону.

Договоры между Авиакомпаниями, агентами, обслуживающими организациями и туроператорами или турагентами должны предусматривать порядок взаимного информирования о наличии и содержании представленных пассажирами из числа инвалидов



и других лиц с ограничениями жизнедеятельности запросов о потребностях в услугах.

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

Ан-24 – 9-й, 11-й ряд кресел;

Ан-26 – 2-й, 3-й ряд кресел по правому борту;

Як-42 – 2-й, 3-й ряд кресел.

ATR-72 – 3-й, 4-й, 14-й ряд кресел

Авиакомпания обязана принимать все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и следующих вместе с ними сопровождающих лиц.

Обслуживающая организация обязана обеспечивать установление на входах в аэровокзальный комплекс и в иных местах, определяемых обслуживающей организацией, места прибытия в аэропорт пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, оборудованные кнопкой вызова (оповещения), иными обеспечивающими вызов (оповещение) техническими средствами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

С получением вызова сотрудники обслуживающей организации обязаны прибыть к месту встречи пассажиров для оказания услуг, предусмотренных настоящим Порядком, в период времени, не превышающий 20 минут.

Обслуживающая организация посредством звукового и визуального оповещения в аэропорту, а при наличии официального сайта аэропорта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" также на сайте, обязана обеспечить информирование об оказываемых пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на территории аэропорта услугах и порядке их оказания, в том числе:

- 1) о расположении мест прибытия пассажиров в аэропорт, оборудованных кнопкой оповещения (вызова);
- 2) о местах расположения кресел-колясок для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- 3) о расположении выделенных для пассажиров автомобильных стоянок;
- 4) о местах встречи пассажиров;
- 5) о номерах телефонов, по которым можно получить дополнительную информацию;
- 6) о расположении мест для выгула собак-проводников;
- 7) о транспорте для перемещения между терминалами, ином наземном транспорте;
- 8) об ограничениях при перевозке индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами (размеры, вес, иные особенности конструкции);
- 9) об услугах по предоставлению кресел-колясок (или электрокресел) для перемещения по территории аэропорта;
- 10) о порядке осуществления контактов с сотрудниками обслуживающей организации;
- 11) о порядке предоставления услуг, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1-5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 года N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации", а также иных услуг, оказываемых в аэропорту.

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

- 1) сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;
- 2) сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении предполетного досмотра;
- 3) сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;
- 4) посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;
- 5) 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;
- 6) персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;
- 7) сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

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

- 1) встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;
- 2) предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- 3) 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;
- 4) оказание помощи в выгуле собак-проводников.

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

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

Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс.

Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Дос 9284, AN/905, часть 8, глава 1, пункт 1.1, таблица 8-1, пункты 5, 6;



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

Выдача кресел-колясок, используемых пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, в аэропорту назначения, в аэропорту остановки осуществляется в зоне выдачи багажа по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с пунктом 7 настоящего Порядка, либо представленному при регистрации на рейс, сразу после высадки пассажиров из воздушного судна.

В аэропорту трансфера выдача кресел-колясок, используемых пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, осуществляется по запросу о потребности в услугах, либо представленному при регистрации на рейс, в зоне выдачи багажа либо сразу после высадки из воздушного судна при условии, что минимальное стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет более четырех часов.

При отсутствии запроса о выдаче кресла-коляски, используемого пассажиром, в аэропорту трансфера или если стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет менее четырех часов, обслуживающая организация обязана предоставлять пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно, кресло-коляску для передвижения по территории аэропорта.

В аэропорту и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности выполняют медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

Авиакомпания не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

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

1) ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;

2) предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу о потребности в услугах;

3) оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;

4) помощь в передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

Багаж пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в аэропорту отправления должен загружаться в воздушное судно таким образом, чтобы в аэропорту назначения была обеспечена возможность его первоочередной выгрузки из воздушного судна.

Кресла-коляски и иные вспомогательные устройства, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажных отсеках воздушного судна.

В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок и иных вспомогательных устройств, используемых пассажирами, вес и габариты которых не превышают габариты ручной клади, установленные Федеральными авиационными правилами "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденными приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года N 82 (зарегистрирован

Минюстом России 27 сентября 2007 года, регистрационный N 10186), с изменениями (далее - Федеральные авиационные правила).

Кресла-коляски, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, принимаются к воздушной перевозке при условии представления пассажирами запроса о потребности в услугах.

Используемые пассажирами кресла-коляски принимаются к воздушной перевозке без взимания дополнительной платы.

Организация взаимодействия, координация, оперативный контроль процесса обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также обработка запросов о потребности услуг в аэропорту (включая заявки от Авиакомпании по данным автоматизированной системы бронирования в формате стандартных сообщений PAL/CAL) осуществляются специализированным подразделением обслуживающей организации.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

1. По вылету:

начало обслуживания (наступает с момента поступления информации о прибытии пассажиров в аэропорт)

- регистрация на рейс, отправление на посадку на борт воздушного судна, окончание обслуживания

- посадка на борт воздушного судна (завершение размещения на борту воздушного судна).

2. По прилету:

получение информации о наличии на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, при постановке воздушного судна на место стоянки, не оборудованное телетрапом, вызов спецмашины/амбулифта (для пассажиров с услугой сопровождения до пассажирского места на борту воздушного судна, пассажиров на носилках, пассажиров, которым по медицинским показаниям требуется использование кислородного баллона) и запрос о потребности в услуге сопровождения, прибытие воздушного судна, высадка пассажиров из воздушного судна, доставка в зал прилета, получение багажа.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на привокзальных площадях осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

1. При обращении пассажиров к сотруднику обслуживающей организации на территории привокзальной площади или в зале аэровокзального комплекса с просьбой оказать им помощь в транспортировке, сотрудник обслуживающей организации информирует об этом специализированное подразделение обслуживающей организации.

2. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает (транспортирует) пассажира и его багаж до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, или до стойки регистрации, если пассажир не нуждается в медицинских услугах и желает проходить регистрацию на рейс в установленном порядке.

3. Досмотр пассажиров и их багажа, а также досмотр сопровождающих их лиц, включая сотрудников специализированного подразделения обслуживающей организации, осуществляемый на входах в аэропорт, производится вне очереди.

Обслуживание вылетающих пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

1. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации осуществляет регистрацию пассажиров и оформляет багаж вне очереди.

В случае, если пассажир следует в аэропорт трансфера, ответственный сотрудник обслуживающей организации при отсутствии ограничений на выдачу кресла-коляски в аэропорту трансфера уточняет у пассажира, на каких участках воздушной перевозки требуется выдача пассажиру используемого им кресла-коляски.

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

3. Досмотр инвалидной коляски осуществляется в пункте досмотра багажа.

4. При регистрации на рейс сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации проверяет наличие соответствующих кодов для предоставления необходимого обслуживания в аэропорту прилета. При необходимости сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации корректирует код специального обслуживания в соответствии с потребностями пассажиров.

5. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации производит выделение пассажирских мест, соответствующих потребностям пассажиров, при условии соблюдения требований безопасности полетов:

пассажирские места у эвакуационных выходов пассажирам из числа инвалидов и другим лицам с ограничениями жизнедеятельности не предоставляются;

для установки носилок предоставляется ряд пассажирских кресел при оплате их использования в порядке, установленном Федеральными авиационными правилами.

6. После оформления пассажиров на рейс при международных воздушных перевозках сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажиров в зону таможенного контроля для прохождения таможенного оформления и таможенного контроля, далее к кабине паспортного контроля для прохождения пассажирами процедуры пограничного контроля вне очереди.

7. После прохождения пассажирами пограничного контроля сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажиров в зону контроля (пункт предполетного досмотра), где пассажиры проходят предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них, и далее доставляет пассажиров в зону ожидания посадки к соответствующему выходу не позднее времени начала посадки по технологическому графику обслуживания воздушных судов.

8. Если воздушное судно установлено на месте стоянки, оборудованном телетрапом, диспетчер на стойке контроля посадки по готовности воздушного судна приглашает пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности пройти на борт воздушного судна вне очереди, до посадки остальных пассажиров. В случае если на момент начала посадки на рейс пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности нет на выходе на посадку, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации обеспечивает приоритетное обслуживание по факту их прибытия.

9. Если воздушное судно установлено на месте стоянки, не оборудованном телетрапом, транспортировка пассажиров производится с использованием спецмашины, амбулифта или перронного автобуса.

10. Сотрудники специализированного подразделения обслуживающей организации осуществляют размещение пассажиров на борту воздушного судна в сопровождении

бортпроводника (назначенного бортпроводника, в зоне ответственности которого находятся пассажирские места пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности) на пассажирские места, указанные в посадочном талоне.

Обслуживание прилетающих пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

1. Высадка пассажиров из воздушного судна производится в последнюю очередь, сразу после выхода всех пассажиров, при этом сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации оказывает помощь пассажирам по пересадке из пассажирского места в инвалидное кресло, предоставляемое аэропортом.

2. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации транспортирует пассажиров для прохождения пограничного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки). После прохождения пограничного контроля сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает пассажиров в зал прилета.

3. Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации помогает пассажирам получить багаж. Если пассажир сдал инвалидную коляску в качестве зарегистрированного багажа, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации получает багаж пассажира, распаковывает коляску, приводит ее в рабочее положение, пересаживает пассажира в его инвалидную коляску и сопровождает пассажира и его багаж к месту прохождения таможенного контроля (при осуществлении международной воздушной перевозки).

При утере багажа пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также повреждения багажа или утраты части его содержимого, сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации доставляет пассажира к стойке розыска багажа, где пассажиром оформляются документы на неполученный (поврежденный или с утратой части содержимого) багаж и пассажирская таможенная декларация (при осуществлении международной воздушной перевозки) в установленном порядке.

После получения багажа сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности до автотранспорта на привокзальной площади и осуществляет помощь в посадке в автотранспорт и погрузке его багажа.

Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей.

Перевозка больного на носилках может производиться Авиакомпанией на регулярных рейсах, при соблюдении следующих условий:

- Предварительное бронирование (не позже, чем за 72 часа до вылета рейса) является обязательным условием перевозки пассажиров на носилках.
- Авиакомпания вправе отказать в перевозке пассажиру на носилках при отсутствии на воздушном судне, выполняющем данный рейс, условий, необходимых для безопасной перевозки такого пассажира.
- Пассажир, перевозимый на носилках, допускается к перевозке при оплате соответствующего тарифа экономического класса за три места на борту воздушного судна.

- Перевозка пассажира на носилках осуществляется только с сопровождающим лицом, перевозка которого оплачивается отдельно.

- Организация обслуживания носилочных больных производится через медицинские пункты аэропортов, доставка на борт воздушного судна и в аэропорт от самолета производится амбулифтом или специальным медицинским транспортом, отдельно от других пассажиров.

- Перевозка пассажира на носилках допускается только в салоне экономического класса и при условии, что:

- носилки с больным размещены в пассажирском салоне таким образом, чтобы не загромождать и не загромождать все выходы и проходы ВС, а также не препятствовать свободному передвижению экипажа и пассажиров по салону, как в полёте, так и в случае возникновения аварийной ситуации и необходимости немедленной эвакуации пассажиров из ВС;

- носилки надежно закреплены, пассажир – зафиксирован ремнями безопасности во всех случаях, когда включено световое табло «Застегните ремни».

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

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

Пассажир, лишенный зрения, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника.

Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении Авиакомпания документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с правилами Авиакомпания. На одном рейсе может быть перевезено не более двух пассажиров с ограниченными возможностями (с сопровождением собаки-проводника).

После оформления больного/инвалида на рейс, Авиакомпания должна оповестить наземный персонал в пунктах транзита, трансфера и назначения о наличии на борту воздушного судна больного Пассажира и/или инвалида.

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

Посадку лиц с ограниченной подвижностью производить до посадки остальных пассажиров, а высадку - после для того, чтобы не причинять лишнего беспокойства пассажирам и инвалидам (больным пассажирам).

Размещать лиц с ограниченной подвижностью в пассажирской кабине следует таким образом, чтобы они:

- не мешали членам экипажа исполнять служебные обязанности;
- не препятствовали подходам к аварийному оборудованию;
- не препятствовали аварийному покиданию воздушного судна.



Командир ВС должен быть предупрежден о том, что на борту ВС будут находиться больные пассажиры и/или лица с ограниченной подвижностью.

При перевозке пассажиров с ограниченной подвижностью необходимо предоставлять места салоне:

- Як-42 – 2-й, 3-й ряды кресел
- Ан-24 – 9-й, 11-й ряды кресел
- Ан-26 – 2-й, 3-й ряд справа по борту
- ATR-72 – 3-й, 4-й, 14-й ряд кресел

#### **Ограничения:**

Для обеспечения требований безопасности, а также технических и эксплуатационных требований, Авиакомпания может ограничить количество и категории больных пассажиров (инвалидов) на любом из своих рейсов, даже если размещение этих пассажиров отвечает специальным требованиям (включая квалифицированное сопровождение).

При этом количество пассажиров с ограниченными возможностями передвижения не должно превышать количество пассажиров, способных оказать им помощь в случае эвакуации. Авиакомпания не несет ответственность за ухудшение здоровья пассажира или другие наступившие во время перевозки либо после нее последствия, вызванные возрастом, психическим или физическим состоянием пассажира.

#### **Процедуры:**

Во время регистрации

При наличии специального кода (SP) на полетном купоне пассажира, Авиакомпания проверяет, что все необходимое оборудование готово для воздушной перевозки больного пассажира (инвалида).

Не допускается размещение следующих категорий пассажиров в ряду аварийного выхода и местах размещения аварийно-спасательного оборудования:

- 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 психическое и/или физическое состояние которых не позволяет быстро понять указание экипажа и/или выполнить необходимые действия в случае экстренной эвакуации;
  - пассажиры, принятые к перевозке под стражей и/или депортированные/недопущенные пассажиры;
  - пассажиры, перевозящие животных в салоне ВС.
- Непосредственно на кресле у аварийных люков не разрешается размещать:
- лиц моложе 18 лет;
  - пассажира, который не говорит на русском или английском языках.

#### **Посадка больных пассажиров (инвалидов) на ВС**

Командир ВС всегда должен быть информирован о наличии на борту больных пассажиров (инвалидов). Посадка пассажиров с кодом SP на ВС должна осуществляться до посадки остальных пассажиров.

#### **Инструктаж**

Члены кабинного экипажа должны: провести индивидуальный инструктаж пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (и сопровождающего лица) о процедурах при аварийных ситуациях, расположении аварийных выходов и аварийном оборудовании ВС, объяснить сопровождающему лицу, что в случае эвакуации

пассажиру будет оказана помощь со стороны специально проинструктированных пассажиров и членов экипажа. Ответственность за такой инструктаж лежит на старшем бортпроводнике.

#### **Загрузка спецоборудования на ВС**

Специальное оборудование больных пассажиров (инвалидов), если оно в соответствии с действующими правилами не может перевозиться в пассажирском салоне, должно быть загружено в багажные отсеки таким образом, чтобы его можно было легко извлечь в пунктах трансфера или назначения, и иметь идентификационную бирку.

Оборудование, в котором нуждается больной пассажир и которое перевозится в пассажирской кабине, размещается в соответствии с требованиями к размещению ручной клади. Во время полета лицам с ограниченными возможностями оказывается повышенное внимание в части предоставления сервисных услуг.

#### **Высадка в пункте трансфера или назначения.**

Во время транзитных остановок больным пассажирам (инвалидам) разрешается оставаться на борту ВС при условии соблюдения действующих правил безопасности. Больных пассажиров (инвалидов) и их сопровождающих обычно высаживают после всех остальных пассажиров.

#### **7.4. Перевозка беременных женщин**

Беременным женщинам, особенно на последних 4 неделях беременности (на последних 8 неделях для многоплодной беременности) и в течении первых 7 дней после родоразрешения. Желательно иметь справку от врача, подтверждающую удовлетворительное состояние здоровья беременной после 28-ой недели беременности или в случае патологии беременности.

Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет никакой ответственности перед Пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для Пассажира и плода во время перевозки и вследствие перевозки.

Перевозка на воздушном транспорте не рекомендуется:

- женщинам в течение 7 последних дней перед родами и в течение первых 7 дней после родов;
- новорожденным детям в течении первых 7 дней после рождения.

Приоритетным рядом для размещения данной категории пассажиров является:

- АН-24 – 8-й ряд кресел;
- АН-26 – 4-й ряд кресел;
- Як-42 – 4-й ряд кресел;
- Л-41 – 1-й ряд кресел;
- ATR-72 – 12 ряд кресел

#### **7.5. Перевозка пассажиров с повышенной комфортностью**

Для перевозки с повышенной комфортностью Пассажир может забронировать необходимое количество мест. Оплата дополнительных кресел производится в размере 100% примененного пассажирского тарифа.

#### **7.6. Перевозка транзитных и трансферных пассажиров**

Перевозка пассажира, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного авиаперевозчика по маршруту перевозки (далее - трансферный пассажир), осуществляется в соответствии с договорами между авиаперевозчиками.

Багаж трансферного пассажира, подлежащий таможенному контролю, принимается к перевозке в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации и/или



таможенным законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Авиакомпания или агент обязан информировать трансферного пассажира о предполетных формальностях и требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации, которые он должен выполнить в аэропорту трансфера для дальнейшей перевозки по маршруту, а также о требованиях государственных органов в пунктах трансфера при международной перевозке.

При выполнении перевозки по одному билету, багажной квитанции, грузовой накладной или оформленному(ым) вместе с ним дополнительному(ым) билету(ам), багажной(ым) квитанции(ям), грузовой(ым) накладной(ым), в котором(ых) указывается номер билета, грузовой накладной, к которому он(и) оформлен(ы) Авиакомпания обязана обеспечить минимальное стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, позволяющее пассажиру пройти все предусмотренные в аэропорту трансфера предполетные формальности и выполнить требования, связанные с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Высадка и доставка в аэровокзал, а также доставка и посадка в воздушное судно транзитных и трансферных пассажиров производится в первую очередь.

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 до пункта трансфера.

### **7.7. Перевозка лиц категории VIP**

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

Обслуживание лиц категории VIP осуществляется в залах VIP и официальных делегаций на основании заявок. Заявки подаются определенными лицами государственных, общественных, политических, религиозных и коммерческих организаций.

За пользование залами VIP и официальных делегаций пассажир VIP обязан произвести оплату, если она не была произведена ранее или не предусмотрены другие формы расчетов. В зале VIP, кроме того, обслуживаются пассажиры бизнес класса.

Лица категории VIP должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации пассажиров на рейс. В отдельных случаях, при предварительном уведомлении о времени прибытия Пассажира в зал официальных делегаций и согласовании с ним места посадки в салоне самолета, допускается более поздняя его посадка в ВС, но не позднее 15 минут до отправления ВС по расписанию.

Пассажиры категории VIP проходят предполетный досмотр в пунктах досмотра, оборудованных в залах VIP и официальных делегаций. Специальный досмотр проводится на общих основаниях для всех категорий пассажиров VIP без исключения.

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

На багаж Пассажира, кроме обычной багажной бирки, навешивается специальная бирка "VIP".

По прибытию воздушного судна в аэропорт назначения пассажиры VIP выходят из воздушного судна первыми.

### **7.8. Перевозка сотрудников министерства РФ по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при правительстве РФ и Федеральной службы охраны РФ**

Сотрудниками Министерства Российской Федерации по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации оформление и выдача пассажирских билетов производится вне очереди.

Регистрация пассажирских билетов сотрудниками указанных министерств и ведомств и оформление перевозимых ими отправок (корреспонденции) производится до начала регистрации пассажиров, а во время регистрации – вне очереди.

Перевозка отправок (корреспонденции) Министерства Российской Федерации по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации производится по правилам перевозки незарегистрированного багажа с размещением отправок (корреспонденции) на пассажирских креслах (весом не более 80 кг на каждом кресле) рядом с сопровождающим их сотрудником или в удобном для наблюдения за ними месте и оплачивается в установленном порядке.

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

Посадка на борт воздушного судна сотрудников Министерства Российской Федерации по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации, перевозящих отправления (корреспонденцию) производится до начала общей посадки пассажиров.

Сотрудниками Министерства Российской Федерации по связям и информации, а также сотрудникам Федеральной фельдъегерской связи разрешается оставаться на борту воздушного судна во время стоянки, а в промежуточных пунктах посадки – около воздушного судна для проведения обмена отправок (корреспонденции).

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

### **8. Действия при потере стыковки**

В случае, если пассажир теряет стыковку из-за позднего прибытия рейса, перебронировки, изменения типа ВС и других причин по вине Авиакомпании или авиакомпании партнера, Авиакомпания обязана отправить такого пассажира ближайшим рейсом, либо отправить пассажира другим маршрутом с использованием как собственных рейсов, так и рейсов других авиакомпаний. Авиакомпания должна также обеспечить доставку багажа пассажира в пункт назначения.

### **9. Обслуживание в бизнес – зале**

Пассажиры бизнес класса оформляются, как правило, на отдельной стойке регистрации, доставляются к ВС на отдельном автобусе после доставки пассажиров экономического класса.

В аэропорту пассажирам бизнес класса может быть предложено посещение VIP- и бизнес зала. Об этой возможности Авиакомпания информирует пассажира при регистрации.

В аэропортах, где VIP- и бизнес зал оборудован пунктом специального досмотра, пассажиры проходят предполетный досмотр в этом пункте. При отсутствии пункта досмотра в VIP- зале пассажиры проходят предполетный досмотр в одном из пунктов специального досмотра после прохождения общего потока пассажиров.

В бизнес - зале допускается обслуживание пассажиров экономического класса за дополнительную плату, установленную обслуживающими компаниями. При этом пассажиру предлагаются все виды обслуживания в соответствии с установленным перечнем услуг бизнес зала.

В бизнес зале имеют право обслуживаться:

- пассажиры – участники специальных программ;
- корпоративные клиенты, в соответствии с утверждёнными в Авиакомпании программами обслуживания корпоративных клиентов;
- руководители Авиакомпаний, в соответствии со списком, утвержденным генеральным директором Авиакомпаний.

Обслуживание пассажиров до вылета в бизнес – зале производится согласно заключенного договора, и, как правило, включает в себя обслуживание горячими напитками, прохладительными напитками, периодической печатью в зоне комфортного пребывания.

Дополнительно могут быть предложены платные услуги.

Индивидуальное информирование в бизнес зале о времени и месте прохождения специального контроля осуществляется агентом по организации обслуживания пассажирских авиаперевозок. Информирование о задержке рейса или замене типа ВС производится агентом сразу после получения информации.

При прилете в аэропорт назначения пассажиры бизнес класса первыми выходят из воздушного судна и доставляются в аэровокзал.

### **10. Обслуживание при нарушении регулярности полетов**

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

В случае изменения расписания движения воздушных судов Авиакомпания должна принять возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

Перевозка пассажиров, багажа и груза 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, грузоотправителем. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки Авиакомпанией может производиться перерасчет стоимости перевозки, при этом оформляется новый авиабилет.

### 10.1. Виды нерегулярности

Нерегулярность означает любое отклонение от опубликованного расписания. Любое нарушение регулярности полетов всегда накладывает отрицательный отпечаток на качество предоставляемых услуг и репутацию Авиакомпании.

Поэтому все сотрудники Авиакомпании обязаны действовать таким образом, чтобы предотвратить нарушение регулярности полетов. В случае, когда нарушение регулярности предотвратить не удалось, необходимо обеспечить своевременное и полное информирование пассажиров о предполагаемом времени вылета и причинах задержки.

Аэропорт отправления обязан также проинформировать о задержке (нерегулярности) аэропорт прибытия, поскольку это необходимо для информирования встречающих.

### 10.2. Плановый перенос рейса

Плановый перенос рейса - изменение времени вылета в большую или меньшую сторону, при условии, что о необходимости переноса стало известно более чем за 2 суток до вылета ВС. Пассажирам, явившимся на регистрацию в соответствии с первоначальным временем вылета, предоставляется весь комплекс бесплатных услуг, полагающихся в соответствии с федеральными авиационными правилами.

### 10.3. Отмена рейса

В случае отмены рейса необходимо:

- проинформировать пассажиров;
- в случае отмены рейса по вине Авиакомпании обеспечить переоформление пассажиров на ближайший рейс Авиакомпании, где имеются свободные места;
- по просьбе пассажиров проставить отметки об отмене рейса в билетах, проинформировав их о возможности возврата билета по месту приобретения без штрафных санкций. Пассажирам, отказавшимся от перевозки иным рейсом Авиакомпании, рейсом другого авиаперевозчика или другим видом транспорта по указанному в билете маршруту, Авиакомпания производит полный возврат стоимости авиабилета.

### 10.4. Посадка на запасной аэродром

Посадка на запасной аэродром означает прибытие ВС в иной аэропорт (город), чем тот, что указан в расписании. Это может быть обусловлено техническими, погодными, политическими или иными причинами. Техническая посадка ВС для дозаправки не считается посадкой на запасной аэродром.

Нахождение пассажиров на борту в случае вынужденной задержки не должно превышать 1,5 часа (кроме задержки по причине обработки самолета антиобледенительной жидкостью).

### 10.5. Предоставляемое обслуживание

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

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

- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

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.

Пассажирам предоставляются места в гостинице с правом проживания на все время задержки (перерыва) рейса.

## **11. Отказ в перевозке**

### **11.1. Процедура снятия пассажира с рейса**

Если пассажир не выполняет какие либо требования Авиакомпании, указанные в «Правилах воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов», то Авиакомпания имеет право отказать в перевозке такому пассажиру.

### **11.2. Снятие авиапассажира при регистрации или в зоне спец.контроля**

На стойку регистрации, к администратору или в зону спец. контроля вызывается представитель Авиакомпании (в случае отсутствия представителя, КВС) и начальник смены зоны спец.контроля;

Создается комиссия в составе трех человек и в присутствии пассажира, одним из членов комиссии, составляется «Акт о снятии пассажира с рейса»;

Представителем Авиакомпании производится запись в авиабилете пассажира «Снят с рейса по причине... Составлен Акт, число, месяц, год, Ф.И.О. представителя, ставится печать и роспись»;

После заполнения Акта пассажир собственноручно подписывается в Акте, отстраняется от рейса, один экземпляр Акта вручается пассажиру;

Если пассажир отказывается от подписи, в Акте делается отметка «Пассажир от подписи отказался» и ставится роспись всех членов комиссии.

### **11.3. Снятие или добровольный отказ авиапассажира от вылета**

Если действия авиапассажира нарушают установленные правила пользования воздушным транспортом или после посадки на борт воздушного судна пассажир сам добровольно заявляет отказ от авиаперевозки, командир воздушного судна по передающему радиоустройству выходит на связь с диспетчером ПДС докладывает о необходимости снятия пассажира с рейса и вызывает на борт ВС:

- представителя Авиакомпании (в случае наличия);
- сменного начальника САБ;
- работников аэропорта занимающихся организацией перевозок;
- сотрудников ЛОВД или работников мед.пункта (при необходимости).



По прибытии данных работников на борт ВС создается комиссия в составе трех человек и в присутствии авиапассажира, одним из членов комиссии (представителем), составляется «Акт о снятии пассажира с рейса»;

Представитель Авиакомпании (в случае наличия) производит запись в авиабилете пассажира «Снят с рейса по причине...Составлен Акт, число, месяц, год, Ф.И.О. представителя, ставится печать и роспись»;

После заполнения Акта пассажир собственноручно расписывается в Акте, снимается с борта ВС и доставляется в здание аэропорта, в ЛОВД, или в медпункт.

Если пассажир отказывается от росписи, в Акте делается отметка «Пассажир от подписи отказался» и ставится роспись всех членов комиссии.

#### **11.4. Процедура составления акта снятия пассажира с рейса Авиакомпании при отказе пассажиру в воздушной перевозке или добровольном отказе пассажира от полета**

На рейсах Авиакомпании, Авиакомпания имеет право отказать пассажиру в перевозке или прекратить ее продолжение.

Пассажиру в перевозке может быть отказано в следующих случаях:

- в связи с отказом пассажира выполнять требования правил, инструкций и указаний Авиакомпании;
- если пассажир может создать опасность или причинить вред другим лицам или их имуществу;
- пассажиру, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- если действия пассажира нарушают установленные правила пользования воздушным транспортом;
- на билете (полетном купоне) пассажира отсутствует отметка о прохождении спецконтроля;
- в вещах или багаже пассажира обнаружены предметы или вещества, запрещенные к воздушной перевозке, за изготовление ношение и хранение которых предусмотрена уголовная ответственность;
- если это необходимо для обеспечения безопасности полета и здоровья пассажиров;
- если требуется для выполнения соответствующих законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;
- в связи с болезнью пассажира. Если его состояние здоровья создает опасность для самого больного или окружающих.

При снятии пассажира с рейса Авиакомпания, а также при добровольном отказе пассажира от вылета после прохождения регистрации, специального досмотра или посадки на борт воздушного судна составляется «Акт снятия пассажира» в трех экземплярах:

- Первый экземпляр остается у представителя Авиакомпании (КВС);
- Второй экземпляр остается в службе по инициативе, которой пассажиру отказано в перевозке (исключая случай добровольного отказа в перевозке);
- Третий экземпляр остается у пассажира для предъявления его в кассы (для производства возврата оплаченной суммы за не выполненную перевозку согласно правил применения тарифов).

Право на снятие пассажира с рейса Авиакомпании имеют :

- представитель Авиакомпании в аэропорту;
- начальник смены, администратор, сотрудник по встрече и посадке (в случае отсутствия представителя Авиакомпании в аэропорту);

- начальник смены САБ (в случае отсутствия представителя Авиакомпании в аэропорту);
- КВС воздушного судна.

## **12. Смерть на борту ВС**

В случае смерти пассажира на борту командир ВС должен сообщить диспетчеру УВД ближайшего аэропорта следующую информацию:

- полное имя умершего;
- национальность;
- дата рождения;
- домашний адрес;
- конечный пункт следования;
- сопровождается ли родственниками или друзьями;
- очевидец смерти (полное имя и домашний адрес).

Диспетчер УВД должен немедленно сообщить:

- медицинскому персоналу аэропорта (также напомнить провести осмотр умершего на борту перед выгрузкой);
- в милицейский пункт и руководителям аэропорта передаются детали происшествия;
- сотрудник аэропорта сообщает близким родственникам о смерти пассажира.

## **13. Обслуживание по прибытию ВС**

### **13.1. Процедура подготовки**

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации получает необходимую информацию о времени прибытия рейса и номере стоянки, а также о наличии на борту отдельных категорий пассажиров из телеграмм, DCS и других источников информации.

### **13.2. Высадка пассажиров**

При высадке пассажиров сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации должен вежливо их поприветствовать и указать путь дальнейшего следования.

При наличии несопровождаемого ребенка сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации принимает его у бортпроводника под личную ответственность до передачи ребенка встречающим (с росписью).

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации должен уметь вежливо и корректно дать максимально полную информацию пассажирам, если она им необходима.

## **14. Багаж**

### **14.1. Перевозка багажа**

Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации.

Пассажир воздушного судна, за исключением детей до 2-х лет, имеет право провоза своего багажа в пределах установленной нормы без дополнительной платы (далее - норма бесплатного провоза багажа).

Нормы бесплатного провоза багажа указываются на интернет-сайте Авиакомпании - [www.ak-krasavia.ru](http://www.ak-krasavia.ru).

Норма бесплатного провоза багажа не может быть менее, чем десять килограммов на



одного пассажира.

Авиакомпания обязана принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.

Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с Авиакомпанией и оплачен при бронировании, а также случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с порядком предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах, предусмотренным пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 года N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации".

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

Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа.

Ценность зарегистрированного багажа объявляется для каждого места багажа в отдельности.

За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата, размер которой устанавливается Авиакомпанией.

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

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), Авиакомпания обязана применить к этим пассажирам сумму норм бесплатного провоза багажа каждого из пассажиров.

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

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

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

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 Авиакомпания. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

Пассажир не рекомендуется вкладывать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы.

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

Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.

Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь), принимаются к перевозке без дополнительной платы. Норма бесплатного провоза ручной клади составляет 5 (пять) кг. Только при перевозке пассажиров регулярными рейсами по маршруту Красноярск – Абакан – Красноярск на воздушном судне Л-410 бесплатная норма провоза ручной клади составляет 10 (десять) кг.

В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна (на багажной полке и/или под креслом).

Допускается взять на борт ВС одно местно ручной клади со следующими габаритами (длина/высота/ширина), в зависимости от типа ВС:

АН-24 – 55см\*40см\*20см;  
 АН-26 – 45см\*30см\*20см;  
 ЯК-42 – 55см\*40см\*20см;  
 Л-410 – 30см\*25см\*25см.  
 АTR-72 – 55см\*40см\*20см

При регистрации, пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки, за исключением предметов, которые могут ему понадобиться во время посадки (высадки) в (из) воздушное судно, а так же в полете, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж:

- рюкзак весом не более 3-х килограмм и габаритами по сумме трех измерений не более 80 см, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами (по требованию сотрудников Авиакомпании или Обслуживающей организации, пассажир обязан предъявить данные вещи к взвешиванию, для удостоверения в том, что их вес соответствует указанной норме);

- букет цветов;

- верхнюю одежду;

- детское питание для ребенка на время полета;

- костюм в портпледе;

- устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна при этом вес детской коляски не должен превышать 20 кг., коляска не должна быть в заводской упаковке.;

- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;

- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;

- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет.

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

Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, служебных собак, домашних животных и птиц оплачивается исходя из их фактического веса по установленным Авиакомпанией багажным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в

качестве багажа, за исключением собак-проводников, следующих с пассажиром, лишенным зрения, а также кресел-колясок, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

При перевозке сверхнормативного багажа разница между установленной нормой бесплатного провоза багажа и весом мест багажа, предъявленного к перевозке, оплачивается по установленным Авиакомпанией багажным тарифам.

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

Не допускается к перевозке багаж, вес, количество мест, размер, упаковка или содержимое которого не соответствуют требованиям международных договоров Российской Федерации, настоящих Правил, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка багажа, или правил Авиакомпании.

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

Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа предметы, которые могут причинить вред воздушному судну, лицам или имуществу, находящимся на борту воздушного судна, животные и птицы, за исключением домашних животных (птицы) и служебных собак, насекомые, рыболовочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

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

Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, размещается в специально предназначенных местах (отсеках), а при их отсутствии - на отдельном пассажирском кресле. В случае перевозки багажа на отдельном пассажирском кресле пассажир обязан оплатить отдельное(ые) пассажирское(ие) кресло(а) для этого багажа в соответствии с правилами Авиакомпании.

Вес одного места багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, не должен превышать восемьдесят килограммов, а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле. Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна быть чистой и обеспечивать его крепление на пассажирском кресле.

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

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

Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) в (из) воздушное судно и размещение на борту воздушного судна.

Перевозка подкарантинной продукции (растений, продукции растительного происхождения, тары, упаковки, почвы либо других организмов, объектов или материала, которые могут стать носителями вредных организмов или способствовать распространению вредных организмов) осуществляется в соответствии с международными договорами Российской Федерации о карантине растений, законодательством Российской Федерации в области обеспечения карантина растений и законодательством в области обеспечения карантина растений страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

#### **14.2. Перевозка разрешенных предметов и веществ с соблюдением особых условий**

Разрешено перевозить на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества (в вещах находящихся при пассажирах):

- термометр медицинский, не содержащий ртути. Перевозка ртутных медицинских термометров разрешена только в зарегистрированном багаже, в стандартном футляре – один на пассажира;
- тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;
- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- одноразовые зажигалки – одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;
- 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;

Жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным:

- в емкостях вместимостью не более 100мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л – один пакет на пассажира.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течении 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.

Примечание 1 – Администрация аэропорта, Авиакомпания вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

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

Примечание 2 – Предметы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения (топор, пила, ледоруб, арбалет, пневматическое оружие, ружье, для подводной охоты и т.п.), перевозятся только в багаже.

Примечание 3 – Зарегистрированный багаж пассажиров размещается на борту воздушных судов, не имеющих изолированных багажных отсеков, так, чтобы пассажиры в полете не могли получить к нему доступ.

### **14.3. Перечень опасных веществ и предметов, запрещенных пассажирам и членам экипажей к перевозке в салонах гражданских воздушных судов**

Пассажиру и экипажу **запрещается** перевозить в ручной клади и/или зарегистрированном багаже портативные электронные устройства, приводящиеся в действие литиевой батареей, мощность которой превышает **160Втч**. Электронные устройства, содержащие литиевые батарейки меньшей мощности, перевозятся только в вещах, находящихся при пассажире.

Запрещено перевозить на борту воздушного судна членам экипажа и пассажирам в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы ими начиненные:

- пороха, в любой упаковке и в любом количестве;
- патроны боевые (в том числе малокалиберные);
- патроны к газовому оружию;
- капсулы (пистоны) охотничьи;
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные;
- тротил, динамит, аммонал, тол и другие взрывчатые вещества;
- капсулы-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур и т.д.;

Сжатые и сжиженные газы:

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;

Легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;
- метанол;
- метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры;
- этилцеллоза;

Воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой: калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д.;
- фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

Окисляющие вещества и органические перекиси:



- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя;
- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25% спирта;
- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды и т.д.;
- Токсичные вещества;
- Радиоактивные материалы;
- Едкие и коррозирующие вещества:
  - сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;
  - фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;
- Ядовитые и отравляющие вещества:
  - любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
  - бруцин;
  - никотин;
  - стрихнин;
  - тетрагидрофурфуриловый спирт;
  - антифриз;
  - тормозная жидкость;
  - этиленгликоль;
  - ртуть, за исключением ртути, содержащейся в термометре медицинском, тонометре ртутном в стандартном футляре, барометре ртутном или манометре ртутном, упакованных в герметичный контейнер и опечатанных пломбой отправителя;
  - все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
  - циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
  - другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;
- Оружие:
  - пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие;
  - электрошоковые устройства;
  - кортики, стилеты, десантные штык - ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Примечание 1 – 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).

**14.4. Вещи пассажиров, на которые норма бесплатного провоза багажа не распространяется:**

- на вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см (суммарный размер трех измерений каждого из предметов багажа);
- на вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения массой одного места более 30 кг;



- на спортивное оборудование, велосипеды, музыкальные инструменты, компьютеры, телевизоры, магнитофоны, музыкальные центры и любую другую бытовую технику;
- на курьерскую корреспонденцию и посылки;
- на животных, за исключением собаки-проводника, сопровождающей слепого/глухого пассажира;

Перевозка указанных вещей, растений, животных и корреспонденции оплачивается как перевозка сверхнормативного багажа по их фактической массе, независимо от количества других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

#### **14.5. Перевозка багажа в салоне ВС, в т. ч. инвалидных колясок и оружия**

Багаж, требующий особых мер предосторожности (кино - фотоаппаратура, теле радиоаппаратура, электронные и оптические приборы, музыкальные инструменты, изделия из стекла, хрусталя, керамики, фарфора и пр.), может быть перевезен в салоне воздушного судна.

Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется по предварительному согласованию с Авиакомпанией. При покупке авиабилета пассажир должен забронировать и оплатить отдельное место для этого багажа.

Масса перевозимого в салоне багажа не должна превышать 80 кг, а габаритные размеры – позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.

На упаковке багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должно быть предусмотрено приспособление для его крепления к пассажирскому креслу. Подъем багажа на борт воздушного судна и спуск с борта производится лично пассажиром.

Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется пассажирским авиабилетом, стоимость которого составляет 100 процентов примененного пассажирского тарифа.

##### **14.5.1. Перевозка инвалидных колясок или других вспомогательных средств с электро-приводом:**

Перевозка инвалидных кресел с сухозаряженными батареями осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован во избежание случайного короткого замыкания, батарея надежно закреплена на инвалидном кресле.

Инвалидные кресла с батареями гелиевого типа могут перевозиться без отсоединения батареи при условии, что зажим аккумулятора изолирован.

Перевозка инвалидных кресел с батареями электролитного типа осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован, батарея упакована в контейнер с абсорбирующим материалом и соответствующим образом промаркирована.

Командир ВС должен быть проинформирован о месте загрузки батареи электролитного типа.

##### **14.5.2. 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.

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. Одному пассажиру разрешается перевозить принадлежащее ему оружие не более 5 единиц и 1000 патронов. 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. Патроны для газового оружия и газовые баллончики со слезоточивым (раздражающим) действием запрещены к перевозке.

Перевозка оружия и боеприпасов входит в норму бесплатного провоза багажа. В случае превышения бесплатной нормы провоза багажа, пассажир обязан оплатить его по установленному тарифу.

Пассажир, которому согласована перевозка оружия и боеприпасов, должен явиться на регистрацию не позднее, чем за полтора часа до вылета.

Прием оружия к перевозке, оформление соответствующих документов, доставку на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляют уполномоченные сотрудники Службы авиационной безопасности аэропорта.

Контроль за соблюдением порядка перевозки оружия воздушными судами осуществляют органы внутренних дел и службы авиационной безопасности аэропортов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При посадке (высадке) пассажиров на посадочных площадках и аэропортах (аэродромах), где отсутствуют службы авиационной безопасности, прием оружия к перевозке, оформление соответствующих документов, доставку на борт воздушного судна и выдачу оружия осуществляет член экипажа воздушного судна, назначенный командиром воздушного судна ответственным за сохранность и перевозку оружия.

Оружие пассажиров, имеющих право на его хранение и ношение, в обязательном порядке передается уполномоченному лицу для временного хранения на период полета в аэропорту отправления и выдается владельцам по окончании полета в аэропорту назначения.

Боевое ручное стрелковое оружие, патроны к нему, специальные средства на период полета не сдаются и перевозятся при следующих сотрудниках и (или) военнослужащих:

- Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации, Межправительственной фельдъегерской связи, сопровождающих корреспонденцию, предусмотренную Федеральным законом "О федеральной фельдъегерской связи" и Соглашением о Межправительственной фельдъегерской связи;
- Федеральной службы охраны Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, войск национальной гвардии Российской Федерации и Министерства внутренних дел Российской Федерации, сопровождающих объекты государственной охраны, обеспечивающих безопасность лиц, подлежащих государственной защите, и иных лиц на основании федеральных законов и принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Указанные сотрудники и (или) военнослужащие должны иметь соответствующее командировочное удостоверение с отметкой о наличии боевого ручного стрелкового оружия,

патронов к нему, специальных средств и печатью с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, а сотрудники Межправительственной фельдъегерской связи - соответствующее командировочное удостоверение с отметкой о наличии боевого ручного стрелкового оружия, патронов к нему, специальных средств и гербовой печатью фельдъегерской службы государства, выдавшей удостоверение. Командировочное удостоверение также должно содержать запись о цели командировки - сопровождении и обеспечении государственной охраны (государственной защиты) и безопасности лиц или сопровождении корреспонденции соответственно

Для перевозки оружия на борту воздушного судна в изолированном багажном отсеке должен быть размещен запираемый на замок металлический ящик с толщиной стенок не менее 1,2 мм, окрашенный в красный цвет.

На воздушных судах, не имеющих изолированных багажных отсеков, оружие перевозится в кабине экипажа в опечатываемых мешках, изготовленных из плотной ткани.

При предъявлении (обнаружении) оружия в ходе предполетного досмотра уполномоченное лицо ставит об этом в известность сотрудника органа внутренних дел на транспорте, который обязан проверить наличие у пассажира документов на право хранения и ношения оружия, а в необходимых случаях соответствующего разрешения на его ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз из Российской Федерации, а также произвести тщательный осмотр оружия, о чем делается отметка в актах приемки оружия на период полета воздушного судна. Оружие должно находиться в разряженном состоянии отдельно от боеприпасов.

В аэропортах, где нет органов внутренних дел на транспорте, проверка документов и осмотр оружия осуществляются уполномоченными лицами.

Акт приемки оружия на период полета воздушного судна составляется в 3-х экземплярах, которые подписываются уполномоченным лицом и владельцем оружия.

Первый экземпляр акта приобщается к багажной ведомости предприятия занимающегося организацией пассажирских перевозок после подписания членом экипажа, ответственным за сохранность и перевозку оружия, о принятии оружия на борт воздушного судна и хранится в указанной службе в течение одного года.

Второй экземпляр акта в качестве сопроводительного документа передается экипажу. В аэропорту назначения уполномоченное лицо расписывается в нем о получении оружия у члена экипажа, ответственного за сохранность и перевозку оружия. Второй экземпляр акта приобщается к полетной документации.

Третий экземпляр акта выдается пассажиру в аэропорту отправления. Данный экземпляр является основанием для получения оружия, переданного пассажиром для временного хранения на период полета.

При оформлении акта уполномоченное лицо обязано разъяснить пассажиру порядок его получения в аэропорту назначения.

Оружие, переданное его владельцем на временное хранение на период полета, упаковывается уполномоченным лицом в оберточную бумагу, бумажный или пластиковый пакет. На упаковке проставляются номера рейса и акта, фамилия, имя, отчество владельца оружия.

Уполномоченное лицо доставляет оружие на борт воздушного судна. Член экипажа, ответственный за сохранность и перевозку оружия, осуществляет приемку оружия и совместно с уполномоченным лицом помещает его в запираемый на замок металлический ящик или мешок. Уполномоченное лицо опечатывает ящик (мешок) номерной печатью аэропорта, о чем делается запись в первом и втором экземплярах акта.

Номерная печать, постоянно хранится у старшего смены (группы) службы авиационной безопасности, осуществляющей предполетный досмотр пассажиров, ручной

клади и багажа, и выдается под роспись уполномоченному лицу на период выполнения служебных обязанностей.

При выдаче оружия в промежуточных пунктах посадки металлический ящик (мешок) с оружием опечатывается номерной печатью (пломбой) членом экипажа, ответственным за сохранность и перевозку оружия.

В иностранных аэропортах оружие, переданное для временного хранения на период полета, принимается на борт воздушного судна под контролем представителя Авиакомпании и в порядке, согласованном с администрацией аэропорта.

Служба авиационной безопасности аэропорта назначения при получении сообщения из аэропорта отправления и информации командира воздушного судна о наличии на борту воздушного судна оружия организует его встречу.

Уполномоченное лицо встречает воздушное судно, предъявляет члену экипажа, ответственному за сохранность и перевозку оружия, документ, удостоверяющий личность и должностные (служебные) полномочия, проверяет сохранность печати и соответствие содержимого металлического ящика (мешка) внутренней описи, после чего расписывается во втором экземпляре акта за получение оружия.

Уполномоченное лицо доставляет оружие в специально оборудованное помещение аэропорта. По предъявлению пассажиром врученного ему в аэропорту отправления третьего экземпляра акта и 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, оно выдается владельцу после росписи в третьем экземпляре акта.

Третий экземпляр акта передается уполномоченным лицом в службу авиационной безопасности аэропорта, где хранится в течение одного года.

Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается уполномоченным лицом в орган внутренних дел.

#### **14.6. Перевозка домашних животных (птиц) и служебных собак**

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

Не допускаются к перевозке воздушным транспортом насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные.

Домашние животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия Авиакомпанией.

При перевозке домашних животных (птиц) и служебных собак пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

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

Вес домашнего животного (птицы) и служебной собаки, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы), не включается в норму бесплатного

провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным Авиакомпанией. Завешивание животного (птицы) производится в закрытом контейнере (клетке).

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

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

Лабораторные животные к перевозке не принимаются.

Авиакомпания не несет ответственности за телесные повреждения, утрату, заболевания и смерть таких животных и птиц, за правильность оформления ветеринарных сопроводительных документов, а также в случае, если животному отказано в вывозе, ввозе, транзите в/через РФ или территорию другого государства.

Животные могут быть перевезены в салоне воздушного судна экономического класса.

По согласованию с Авиакомпанией допускается размещение домашних животных (птиц) в салоне воздушного судна. При этом вес животного (птицы) вместе с клеткой не должен превышать 8 кг. Габариты контейнера (клетки) не должны превышать размеров (длина/высота/ширина), в зависимости от типа ВС:

АН-24 – 55см\*40см\*20см;

АН-26 – 45см\*30см\*20см;

ЯК-42 – 55см\*40см\*20см;

Л-410 – 30см\*25см\*25см.

ATR-72 – 55см\*40см\*20см

Во время полета контейнер (клетка) с животным в салоне самолета должен размещаться под сиденьем впереди стоящего кресла. В целях обеспечения безопасности, во время полета животное или птица постоянно должно находиться в клетке. Клетка должна быть надежно закрыта.

Исключение: собака-проводник, сопровождающая слепого, перевозится без клетки, в наморднике и ошейнике в пассажирском салоне, привязанная к креслу у ног пассажира, которого сопровождает.

Открывать клетку/контейнер с животными во время нахождения на борту воздушного судна запрещается.

Пассажир, перевозящий животных в салоне воздушного судна, размещается как правило на задних рядах кресел, а при перевозке разных видов и полов животных, в местах указанных бортпроводником, или на местах, выданных при регистрации (при перевозке разных видов и полов животных их размещение должно быть произведено на разных рядах кресел воздушного судна).

Приоритетными рядами для размещения пассажира с животным (птицей) в салоне экономического класса являются:

- на ВС Ан-24 – 3-й,4-й ряды;
- на ВС Ан-26 – 10-й,11-й ряды;
- на ВС Як-42 – 19-й,20-й ряды;
- .....- на ВС Л-410 – 1-й ряд;
- .....- на ВС АTR-72 – 6-й, 9-й ряд

Количество животных (птиц), перевозимых в салоне ВС, ограничено и определяется Авиакомпанией в каждом конкретном случае. Один пассажир может перевезти не более



одной клетки с домашним животным (птицей), за исключением случаев согласования большего количества перевозимых животных Авиакомпанией.

#### **14.7. Упаковка багажа**

Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свертки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и запертыми. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными. Веревки или ремни должны быть прочными и без узлов.

Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть специально упакованы и защищены от доступа к содержимому.

Упаковка сдаваемого багажа должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций при перевозке.

Каждое место, сдаваемое в багаж, должно иметь отдельную упаковку. Соединение в одном месте двух или более вещей, имеющих отдельные упаковки, запрещается.

Вещи, упакованные в хозяйственные сумки, к перевозке в качестве зарегистрированного багажа не принимаются.

Багаж, в упаковке которого имеются острые торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и т.п.) принимать к перевозке запрещается.

Авиакомпания имеет право отказаться от приема багажа, в качестве зарегистрированного, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую сохранность его при обычных мерах обращения.

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

Пассажир не должен включать в свой зарегистрированный багаж скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, изделия из серебра, денежные обязательства, ценные бумаги или другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, медикаменты, ключи и другие подобные предметы.

#### **14.8. Обработка багажа по вылету**

Перед обслуживанием ВС по вылету весь персонал, участвующий в обработке багажа, должен ознакомиться с информацией о рейсе и особенностях загрузки багажа для конкретного типа ВС.

Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации получает задание, подготавливает необходимые средства пакетирования для багажа, средства механизации для загрузки багажа в ВС и устанавливает багажные тележки вдоль багажного транспортера соответствующей регистрационной секции или принимает багаж непосредственно у стойки регистрации.

#### **14.9. Комплектация багажа**

Целью комплектации багажа является правильная его сортировка в соответствии с принятыми стандартами и подготовка к погрузке в воздушное судно.

Багаж комплектуется по рейсам и пунктам назначения. Во избежание ошибок (засылок) каждое место багажа должно проверяться на наличие бирки с указанием номера рейса и пункта назначения.

Комплектация производится с обязательным подсчетом мест багажа. Особое внимание обращается на багаж, оформленный специальными отличительными бирками («приоритет», VIP, бизнес класс и т.п.).



Багаж трансферных пассажиров, а также багаж пассажиров бизнес класса, комплектуется на отдельную багажную тележку.

При комплектации необходимо обращаться с багажом бережно и осторожно, чтобы не повредить его упаковку и содержимое.

С момента начала регистрации пассажиров приемосдатчики багажа производят комплектацию багажа с сортировкой его по рейсам и пунктам назначения, разделением на первоначально отправленный багаж и багаж пассажиров бизнес класса.

При комплектации, приемосдатчик багажа проверяет соответствие номера рейса и пункта назначения на багажных бирках комплектуемому рейсу и направлению, ведёт подсчёт мест.

Зарегистрированный и скомплектованный к погрузке багаж подлежит сверке по количеству. При расхождении количества мест багажа по данным багажной ведомости с результатом подсчёта на участке комплектования выполняются следующие процедуры:

- при комплектации меньшего количества багажа, чем указано в багажной ведомости, проводится местный розыск;
- при комплектации большего количества багажа, чем указано в багажной ведомости, осуществляется его пересчёт при участии агента, проводившего регистрацию данного рейса.

При не обнаружении причин расхождения, проводится опознание багажа пассажирами под бортом ВС.

Если в процессе обработки багажа в пункте отправления (в пункте стыковки) произойдет повреждение багажа, необходимо:

- переупаковать поврежденный багаж, если это нужно для обеспечения сохранности содержимого;
- направить сообщение о повреждении багажа в пункт назначения с целью уведомления пассажира об инциденте до получения.

Обнаруженный в зоне вылета (после регистрации) багаж без багажной бирки (найденный багаж) необходимо открыть и составить опись его содержимого.

Информация о найденном багаже вносится в коммерческий акт.

#### **14.10. Платный (сверхнормативный), тяжеловесный и негабаритный багаж**

Пассажир обязан заранее информировать Авиакомпанию или его Агента о предполагаемой 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 Авиакомпанией тарифу, действующему на момент оплаты.

Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с Авиакомпанией и оплачен при бронировании, а также случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с порядком предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах, предусмотренным пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 года N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации".

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

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 Авиакомпании увеличить массу и количество мест перевозимого багажа.

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

Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского Билета обязан информировать Авиакомпанию или его Агента о перевозке негабаритного багажа.

Тяжеловесный багаж - это багаж, массой одного места более 30 кг.

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

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

Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа.

При необходимости в перевозке сверхнормативного и (или) негабаритного багажа воздушными судами нескольких авиакомпаний, Авиакомпания, оформляющее перевозочные документы на этот багаж, должна получить согласие этих Предприятий на такую перевозку.

#### **14.11. Загрузка багажа на багажные тележки**

Багаж загружается на чистые, исправные багажные тележки. На одну тележку загружается не более сорока мест багажа, при этом размещение багажа на тележках должно обеспечивать:

- надёжность, исключая падение багажа во время движения;
- круговой обзор с места водителя;
- сохранение управляемости и устойчивости.

Загруженные тележки должны гарантировать безопасность багажа во время его транспортировки к ВС. В случае неблагоприятной погоды (дождь, снег) багажные тележки должны быть оборудованы тентом для защиты багажа от осадков.

#### **14.12. Загрузка багажа в ВС**

Загрузка зарегистрированного багажа в ВС осуществляется сотрудником специализированного подразделения обслуживающей организации в соответствии с указанием сотрудника обслуживающей организации ответственного за загрузку ВС в присутствии бортпроводника.

Загрузка багажа в ВС производится с соблюдением норм, правил и процедур авиационной безопасности, требований инструкции по охране труда и технике безопасности, технологического графика обслуживания ВС данного типа.

Багаж загружается после груза и почты и формируется по пунктам назначения. Багаж в разные пункты назначения должен загружаться в разные грузовые отсеки ВС. Если багаж в разные пункты назначения загружается в один грузовой отсек, он должен размещаться отдельно. Багаж до последнего пункта назначения загружается в первую очередь, до первого пункта - в последнюю.

Для каждого пункта назначения в первую очередь загружается багаж пассажиров экономического класса, затем бизнес класса, VIP пассажиров и в последнюю очередь - багаж трансферных пассажиров.

Количество мест загруженного багажа должно соответствовать количеству мест зарегистрированного и указанного в багажной ведомости.

Если весь зарегистрированный багаж не может быть загружен в ВС по причине безопасности или неместимости, принимается решение о его загрузке согласно листу приоритета.

Багаж к борту ВС доставляется, как правило, одной партией, после окончания регистрации пассажиров и оформления багажной ведомости.

Доставка багажа частями допускается при наличии большого количества багажа на рейсе по согласованию с уполномоченным должностным лицом.

Транспортировка багажа по аэродрому и въезд в зону обслуживания ВС производятся в строгом соответствии с установленными требованиями.

При загрузке багажа в ВС сотрудники специализированного подразделения обслуживающей организации проверяют коды пунктов назначения на багажных бирках при загрузке россыпью на соответствие выполняемому рейсу.

При загрузке необходимо уделять особое внимание багажу, оформленному бирками «FRAGILE».

После загрузки сотрудники специализированного подразделения обслуживающей организации осуществляют крепление багажа россыпью в ВС.

По окончании этих операций сотруднику специализированного подразделения обслуживающей организации и бортпроводник (ответственный за коммерческое обслуживание ВС) оформляют прием-передачу коммерческой загрузки.

Багаж трансферных пассажиров загружается в грузовой отсек ВС в последнюю очередь, чтобы его разгрузка в пункте трансфера была осуществлена в первую очередь.

При принятии к перевозке пассажира, имеющего багаж, после закрытия регистрации («добор»), персонал регистрирует его багаж обычным порядком, маркирует стандартной биркой. Багаж доставляется к ВС самим пассажиром и по указанию сотрудника ответственного за загрузку ВС багаж загружается в ВС сотрудником специализированного подразделения обслуживающей организации с оформлением соответствующих документов.

#### **14.13. Снятие багажа с рейса**

Снятие багажа с рейса может быть как во время регистрации, так и после передачи багажа по багажной ведомости и его загрузки в ВС.

При необходимости снятия багажа с рейса сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации, с разрешения и в присутствии сотрудника службы авиационной безопасности производят отбор багажа по биркам и его приметам и доставляют багаж на линию регистрации для передачи его пассажиру с оформлением соответствующих документов.

Перевозка воздушными судами багажа пассажиров, не явившихся на досмотр или на посадку в ВС, категорически запрещается.

#### **14.14. Обработка неотправленного багажа**

Багаж, не отправленный из пункта отправления по каким-либо причинам, должен быть дослан в пункт назначения ближайшим рейсом.

В дополнение к оригинальной бирке багаж маркируется досылочной биркой, на которой указывается пункт назначения.

Досылочный багаж должен быть обязательно проверен в соответствии с досылочной ведомостью и предписаниями службы безопасности.

Аэропорт назначения, в который поступило заявление от пассажира о неприбытии багажа, обязан:

- организовать розыск багажа;
- зафиксировать недостачу в журнале «Учета неисправностей при перевозке багажа»;
- проверить прибывший багаж по коммерческому акту;
- организовать хранение и выдачу прибывшего багажа его владельцу;
- направить в аэропорт отправления подтверждение о получении багажа.

Аэропорт отправления при обнаружении неотправленного багажа, обязан:

- провести расследование и установить причины задержки багажа;
- записать в журнале «Учета неисправностей при перевозке багажа» об обнаружении багажа;
- вскрыть багаж и составить коммерческий акт;
- отправить багаж по назначению ближайшим рейсом по досылочной квитанции с отметкой в багажной ведомости;
- сообщить об отправке багажа в аэропорт назначения;
- при получении подтверждения о выдаче багажа пассажиру взыскать с виновных плату за перевозку багажа в соответствии с требованиями ВК, взыскание оформить приказом по аэропорту.

#### **14.15. Обработка багажа по прилёту**

Процедура обработки багажа по прилету ВС в аэропорт назначения включает следующие операции:

- подготовка персонала и средств механизации к выгрузке багажа из ВС;
- приём багажа и документов от члена экипажа, ответственного за багаж;
- выгрузка багажа из ВС;
- доставка багажа к месту выдачи багажа;
- выдача багажа пассажирам.

Перед обслуживанием ВС по прилёту персонал должен ознакомиться с информацией о количестве и весе ожидаемого багажа, наличии трансферного багажа по направлениям, особенностях расположения багажа в самолёте.

Приемосдатчик багажа получает задание на обработку багажа данного рейса, подготавливает необходимое количество средств перронной механизации для разгрузки ВС и транспортировки багажа к месту его выдачи.

После остановки ВС, установки колодок, разрешения на въезд в зону обслуживания, приемосдатчик багажа производит расстановку средств перронной механизации (багажные и/или контейнерные тележки, прицепные транспортёры, если багаж россыпью) в соответствии с утвержденными схемами обслуживания каждого типа ВС.

#### **14.16. Выгрузка багажа из ВС**

Выгрузка багажа из ВС осуществляется приемосдатчиками багажа в соответствии с технологическим графиком обслуживания данного типа ВС, по указанию сотрудника

ответственного за загрузку ВС в присутствии бортпроводника или ответственного за коммерческую загрузку.

Во время выгрузки багажа россыпью сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации и бортпроводник или ответственный за коммерческую загрузку, ведут подсчёт количества мест. При выгрузке багажа сотрудники специализированного подразделения обслуживающей организации должны обеспечить сохранность упаковки и содержимого багажа, обращая внимание на маркировку.

По окончании выгрузки багажа из ВС сотрудниками специализированного подразделения обслуживающей организации оформляются и подписываются перевозочные документы.

Весь разгруженный багаж должен быть должным образом защищен от дождя и снега. Животные должны быть немедленно перемещены в грузовой склад или закрытое помещение (кроме того, что они отправлены сразу как проверенный багаж).

О багаже, грузе или почте, которые повреждены или на которых, отсутствует идентификационная информация, делается отметка в багажной ведомости.

Если при разгрузке выявлена протечка жидкого груза и невозможность на месте идентифицировать тип вещества, необходимо провести расследование, что за вещество оказалось в грузовом отсеке.

При определении очередности выгрузки багажа из ВС предпочтение отдается трансферному багажу, а затем багажу, прибывшему в конечный пункт назначения.

Багаж бизнес класса доставляется к месту выдачи багажа в первую очередь.

#### **14.17. Обработка трансферного багажа**

Трансферные пассажиры и багаж отмечаются в отдельной транзитной ведомости по направлениям регистрации пассажиров и багажа. При этом обязательно отмечаются:

- аэропорт назначения;
- аэропорт трансфера;
- количество мест платного багажа;
- вес платного багажа;
- номера багажных бирок.

Оригинал транзитной ведомости вкладывается в конверт с полетными купонами рейса. Копия транзитной ведомости регистрации трансферных пассажиров и багажа отправляется в аэропорт трансфера в составе рейсовой документации с экипажем (вторым пилотом).

Багаж трансферных пассажиров оформляется до конечного пункта назначения, указанного в пассажирском билете, с использованием трансферных багажных бирок, или до пункта трансфера.

При оформлении багажа трансферных пассажиров используется Интерлайн-бирка, с указанием конечного пункта назначения, пунктов пересадки и номеров стыковочных рейсов.

Оплата за сверхнормативный багаж производится до конечного пункта перевозки по сквозным багажным тарифам или по сумме участковых тарифов, при отсутствии сквозных трансферных тарифов, с соответствующим оформлением квитанции платного багажа.

Загрузка трансферного багажа осуществляется таким образом, чтобы в пункте трансфера его, возможно, было разгрузить в первую очередь. На борт воздушного судна трансферный багаж загружается отдельно от остального багажа.

Весь трансферный багаж, следующий через аэропорт стыковки, выгружается и доставляется в зону обработки трансферного багажа в первую очередь, где по багажным биркам сортируется по направлениям.



Если количество принятых мест багажа не соответствует данным телеграммы ВТМ, проводится местный розыск и в случае не обнаружения недостающих мест дается телеграмма в пункт отправления с указанием фактического количества поступивших мест.

В случае выявления у трансферного пассажира незарегистрированного багажа, подлежащего регистрации, багаж при регистрации оформляется багажной биркой и доставляется в зону обработки багажа.

#### **14.18. Выдача зарегистрированного багажа пассажирам**

Авиакомпания обязана 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.

Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

Выдача зарегистрированного багажа производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к перевозке.

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 правовыми актами Российской Федерации или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

Если пассажир не может предъявить багажную квитанцию или отрывной талон номерной багажной бирки, Авиакомпания может выдать багаж такому пассажиру при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.

Сотрудники специализированного подразделения обслуживающей организации доставляют багаж к месту выдачи в зоне раскомплектации багажа, соблюдая при этом следующие требования к обслуживанию пассажиров после прибытия ВС:

- доставка багажа пассажиров бизнес класса в зал прилёта не позднее 20 мин. после прибытия ВС;
- доставка багажа пассажиров экономического класса в зал прилёта не позднее 30 мин. после прибытия ВС;

Непосредственно перед выдачей багажа производится объявление по локальной связи с информацией о начале выдачи багажа и месте выдачи багажа, напоминанием пассажирам о необходимости быть внимательным при получении багажа.

В случае задержки выдачи багажа производится объявление с указанием причины и с извинением от лица Авиакомпании.

При выгрузке багажа на ленту транспортёра персонал проверяет багаж на предмет повреждения его упаковки. Выявленный повреждённый багаж оформляется документально. Любой досмотр при раскомплектации оформляется соответствующим актом с указанием лиц его проводящих.

Персонал не должен допускать случаев падения багажа с ленты транспортёра.

Во избежание случаев обмена однотипным багажом сотрудниками аэропорта или посадочной площадки (сотрудниками специализированного подразделения обслуживающей организации) проводится идентификация багажных бирок, находящихся в билете пассажира, с полученным багажом.

В случае затруднения при получении багажа, персонал оказывает необходимую помощь пассажиру.



## 15. Претензионная работа

### 15.1. Невостребованный, засланный, бездокументный, задержанный багаж.

Невостребованным является такой зарегистрированный багаж, который прибыл в аэропорт назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен владельцем. Невостребованный багаж хранится в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира в течение двух суток, включая день прибытия воздушного судна, на котором доставлен зарегистрированный багаж, без взимания дополнительной платы.

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

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

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

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

Ручная кладь и вещи находящиеся при пассажире во время полета, забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их нахождения в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт.

По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь и вещи, находящиеся при пассажире, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Хранение багажа, подлежащего таможенному контролю, и распоряжение им осуществляются в порядке, установленном таможенным законодательством Российской Федерации.

Если Авиакомпания не выдала 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 необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:

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

Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

В случае если Авиакомпания не выдала пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, Авиакомпания обязана 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 двадцати одного дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Если зарегистрированный багаж найден, то Авиакомпания 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.

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 (далее - засланный багаж) или зарегистрированного багажа, который прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром (далее - бездокументный багаж), Авиакомпания обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

В случае прибытия в аэропорт засланного багажа Авиакомпания должна обеспечить проверку имеющихся запросов по багажу.

При наличии запросов по багажу Авиакомпания обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.

При отсутствии запросов по багажу Авиакомпания обеспечивает направление уведомления в аэропорт, из которого багаж был доставлен, и отправку багажа в соответствии с данными, указанными в номерной багажной бирке. В случае, если отправить багаж в аэропорт согласно номерной багажной бирке невозможно, Авиакомпания обеспечивает отправку багажа в аэропорт, из которого багаж был доставлен.

В случае прибытия в аэропорт бездокументного багажа Авиакомпанией обеспечивается составление акта. Бездокументный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

Авиакомпания обязана обеспечить проверку багажа по заявлениям пассажиров о неполучении багажа, направление запросов в аэропорты, из которых багаж мог быть доставлен.

При выявлении соответствия бездокументного багажа запросам по багажу багаж доставляется в соответствии с этим запросом.

Если в период розыска зарегистрированного багажа, содержимое которого портится по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся багаж) находится под угрозой порчи, Авиакомпания вправе немедленно уничтожить весь скоропортящийся багаж или его часть.

### **15.2. Повреждение багажа**

Повреждение багажа - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа (груза), вследствие чего он не может быть использован по своему первоначальному назначению (потерял свою ценность).

Повреждение багажа, обнаруженное во время погрузки в аэропорту отправления (во время его выгрузки в аэропорту назначения), фиксируется в багажной ведомости в графе «Отметки о неисправностях при перевозке багажа» и заверяется подписями и личными штампами сотрудника специализированного подразделения обслуживающей организации и

бортпроводника (ответственного за коммерческую загрузку), участвовавших в приеме — сдаче багажа.

Повреждение багажа, обнаруженное при выдаче багажа пассажирам (если оно не было зафиксировано в багажной ведомости при погрузке и выгрузке багажа), относится на счет лиц, производивших выгрузку багажа с воздушного судна и его транспортировку к месту выдачи.

Владелец поврежденного багажа имеет право до его получения потребовать определения степени повреждения багажа.

При повреждении упаковки багажа с явными признаками хищения производится расследование.

### **15.3. Утрата багажа**

Утрата багажа - неисправность перевозки, при которой Авиакомпания по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать управомоченному лицу принятый к перевозке багаж, независимо от того, произошло это вследствие его фактической утраты, хищения, засылки или ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту.

Следует считать утраченным (полностью или частично) тот багаж, который не будет обнаружен в течение 21 дня, считая со дня, следующего за тем, в который он должен быть доставлен в аэропорт назначения. Факты хищения, утраты вещей из багажа пассажиров должны немедленно расследоваться ответственными работниками аэропорта с привлечением экипажа воздушного судна и работников милиции.

В ходе расследования необходимо:

- проверить соблюдение правил перевозки багажа;
- получить письменные объяснения от работников, связанных с перевозкой багажа (бортпроводника, сотрудника специализированного подразделения обслуживающей организации и т. д.).

### **15.4. Претензионное расследование по претензиям, вытекающим из задержки, утраты, повреждения багажа.**

#### **15.4.1. Общие положения**

К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение: билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки, акт на неисправности при перевозке багажа. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

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

В случае причинения вреда багажу, лицо, имеющее право на его получение, должно предъявить Авиакомпанию письменную претензию немедленно по обнаружению вреда, но не позднее 7 дней после получения багажа. В случае просрочки в доставке претензия должна быть предъявлена в течение 21 дня со дня передачи багажа в распоряжение получателя.

Авиакомпания обязана в течение тридцати дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии.

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

Сумма выплаты не должна превышать реально причиненного ущерба.

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

#### **15.4.2. Претензии на задержку доставки багажа**

При поступлении претензии претензионная комиссия выясняет причину задержки доставки багажа. Причины задержки рейса могут быть освобождающими и неосвобождающими Авиакомпанию от ответственности. Освобождающими от ответственности причинами задержки рейса являются техническая причина (неисправность воздушного судна) и неблагоприятные метеоусловия. Остальные причины задержки рейсов не являются освобождающими от ответственности.

В случае если при рассмотрении претензии имела место задержка по причине, не освобождающей Авиакомпанию от ответственности, то после удовлетворения претензии претензионная комиссия продолжает претензионное расследование с целью выявления служб, работников Авиакомпания и иных лиц виновных в задержке рейса.

#### **15.4.3. Претензии на утрату багажа**

Если основанием предъявления претензии является утрата багажа и к претензии приложены подлинные перевозочные документы (багажная бирка, авиабилет), документы, подтверждающие стоимость утраченных вещей (чеки, квитанции) и их нахождение в утраченном багажном месте (опись и т.п.), справка о неприбытии багажа (акт о неисправностях, коммерческий акт), то специалист по претензиям готовит проект решения претензионной комиссии об удовлетворении претензии в размере стоимости утраченного багажа, но не более 600 руб за килограмм утраченного багажа на внутренних рейсах (на основании ст. 119 ВК) и не более 20 долларов США на международных рейсах за килограмм утраченного багажа (на основании ст.22 Варшавской конвенции), за исключением перевозки багажа с объявленной ценностью или незарегистрированного багажа.

#### **15.4.4. Претензии на повреждение багажа или его содержимого**

В случае, если основанием предъявления претензии является повреждение багажа и к претензии приложены подлинные перевозочные документы (багажная бирка, авиабилет), коммерческий акт, документы, подтверждающие стоимость произведенного ремонта, либо заключение компетентных органов о невозможности восстановления поврежденного багажа и о стоимости аналогичного товара, документы, подтверждающие вес поврежденного багажа, то специалист по претензиям готовит проект решения претензионной комиссии об удовлетворении претензии в соответствии с Воздушным и Гражданским кодексами, за исключением перевозки багажа с объявленной ценностью или незарегистрированного багажа.

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

#### **15.4.5. Претензии на недостачу вещей из багажа**

В дополнение к документам должно быть приложено заявление пассажира с перечнем утраченных вещей и их стоимостью.

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

## **15.5. Претензии на неисправности при перевозке багажа на внутренних воздушных линиях РФ**

### **15.5.1. Ответственность Авиакомпания**

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

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа Авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятого с объявлением ценности, в размере объявленной ценности. За воздушную перевозку багажа с объявленной ценностью с пассажира взимается дополнительная плата, размер которой устанавливается договором воздушной перевозки багажа;

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятого к воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более чем 600руб за килограмм веса багажа;

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации.

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

Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности:

- 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.

Авиакомпания не несет ответственности за утрату вложенных в багаж денег и ценных бумаг, документов, драгоценностей и других подобных предметов, требующих особых мер хранения при перевозке.

### **15.5.2. Предъявление претензии**

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

К претензии должны быть приложены подлинные документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии: авиабилет, отрывной талон багажной бирки, коммерческий акт, квитанция оплаты сверхнормативного багажа.



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

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

Авиакомпания обязана в течение тридцати дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении претензии.

## **16. Подготовка персонала**

### **16.1. Требования по подготовке персонала**

Подготовка может осуществляться:

- в учебном классе;
- на рабочем месте.

### **16.2. Основные требования к квалификации персонала**

Персонал, участвующий в организации обслуживания пассажиров должен иметь достаточный уровень знаний русского либо английского языка для понимания инструкций.

### **16.3. Базовая подготовка**

Минимальные требования по базовой подготовке персонала участвующего в организации обслуживания пассажиров содержат:

- аэропортовая подготовка
- подготовка по обслуживанию пассажиров
- опасные грузы
- розыск багажа, груза, почты

### **16.4. Управление и контроль подготовки**

Курсы подготовки (опасные грузы и обслуживание пассажиров) должны завершиться сдачей зачёта, который подтверждает прохождение данных курсов.

Учебный план (программа) подготовки должен храниться в учебном центре и должен быть доступным при необходимости (например, при аудите, инспекторской проверке).

Система управления контроля записей (подготовки) обеспечивает:

- обозначение;
- четкость;
- ведение;
- поиск;
- защиту и безопасность;
- удаление.

Данные по подготовке персонала хранятся 5 лет.

### **16.5. Периодическая подготовка**

Подготовка персонала проводится в соответствии со стандартами и нормативными требованиями, установленными уполномоченными органами в области гражданской авиации. Все записи, относящиеся к подготовке каждого сотрудника, должны храниться в отделе управления персоналом в течение установленного срока. Информация по обучению



вводится в базу данных, что обеспечивает возможность ее использования в справочных целях после истечения срока хранения, а также в целях инспекционных проверок.

Все сотрудники, участвующие в обслуживании пассажиров и обслуживании ВС на перроне должны, прежде чем быть допущенными к выполнению своих должностных обязанностей и функций, пройти соответствующие курсы обучения.

Периодическая подготовка проводится не реже, чем каждые 36 месяцев, за исключением подготовки по перевозкам опасных грузов, которая проводится каждые 24 месяца. За организацию и контроль периодической подготовки персонала ОНОП, отвечает Начальник ОНОП, использующий соответствующую базу данных.

Отдел управления персоналом ведет архив всей документации по подготовке кадров и квалификациям сотрудников и обеспечивает организацию периодической подготовки, предупреждая руководителей соответствующих структурных подразделений.

Авиакомпания передает функции по первоначальной и периодической подготовке персонала по обслуживанию пассажиров и перронному обслуживанию сторонней организации.

Между Авиакомпанией и внешним поставщиком услуг заключен договор, устанавливающий объем предоставляемых услуг по подготовке персонала, требования, предъявляемые Авиакомпанией (в особенности в части, касающейся эксплуатационной и авиационной безопасности), порядок текущего контроля поставщика услуг, позволяющего Авиакомпанию оценивать предоставляемые услуги по подготовке персонала, обеспечивая их соответствие всем предъявляемым требованиям.

#### **Программа подготовки.**

Содержание программы подготовки персонала по наземному обеспечению перевозок анализируется и актуализируется как минимум один раз в год. Цель программы – обеспечить надлежащий уровень теоретической подготовки персонала, необходимый для выполнения должностных обязанностей и процедур и эксплуатации оборудования, по всем конкретным функциям и обязанностям в области наземного обслуживания, в частности:

- начальная ознакомительная подготовка (общие положения, нормативно-правовая база);
- углубленная подготовка в соответствии с требованиями, определенными в политиках, процедурах и практиках эксплуатации;
- обучение в области человеческих факторов;
- подготовка в области обеспечения безопасности (факторы риска, связанные с выполнением конкретных эксплуатационных процедур).

Формальная подготовка персонала по наземному обслуживанию и грузовых перевозок завершается сдачей зачёта в форме тестирования или оценки уровня квалификации (в письменной или устной форме, либо путем выполнения практических заданий), в ходе которых персонал демонстрирует наличие профессиональных знаний и умений, требующихся для выполнения определенных должностных обязанностей, процедур и эксплуатации оборудования. Минимальный проходной балл – 75%.

#### **Подготовка в области наземного обслуживания**

В зависимости от своих должностных функций, персонал Авиакомпания обязан проходить подготовку в следующих предметных областях:

- обеспечение безопасности в контролируемой зоне аэропорта;
- нормативные требования по авиационной безопасности;
- порядок предоставления отчетов по несоответствиям/происшествиям/инцидентам;
- ручная обработка грузов;
- обеспечение безопасности во время заправки ВС топливом;
- принципы загрузки ВС;

- обработка грузов, требующих особого внимания;
- проблемы несовместимости, возникающие при загрузке ВС;
- выявление и устранение неисправностей бортового погрузочного оборудования;
- последствия повреждения, протечки, просыпки или разлива содержимого упаковки грузов;
- размещение и эксплуатация погрузочно-разгрузочного оборудования и СНО;
- уведомление КВС о перевозимых грузах (NOTOC);
- порядок посадки/высадки пассажиров;
- стандарты в области очистки внешних поверхностей ВС и уборки салонов, обслуживания туалетных систем, заправки пресной водой;
- процедуры, связанные с движением ВС;
- обучение в области человеческого фактора;
- перевозка опасного груза по соответствующей категории ИКАО.

После успешного завершения первоначальной и периодической подготовки, сотрудникам выдаются сертификаты (свидетельства), подтверждающие право выполнять должностные обязанности, с оформлением соответствующих приказов, подписываемых Генеральным директором. За ведение и хранение соответствующей документации отвечает отдел управления персоналом.

#### **Требования к подготовке персонала – обслуживание пассажиров**

В зависимости от своих должностных функций, персонал Авиакомпании обязан проходить подготовку в следующих предметных областях:

- организация наземного обеспечения перевозок в соответствии с требованиями ГА;
- начальная ознакомительная подготовка (общие положения, нормативно-правовая база);
- обучение в области человеческого фактора;
- подготовка в области обеспечения эксплуатационной и авиационной безопасности;
- подготовка по вопросам корпоративных требований и политик;
- обслуживание пассажиров;
- система регистрации – полный курс обучения;
- обучение работе с системами контроля отправок (DCS);
- обеспечение безопасности в контролируемой зоне аэропорта;
- перевозка опасного груза по соответствующей категории ИКАО.

#### **Требования к подготовке персонала – расчет загрузки и центровки.**

В зависимости от своих должностных функций, персонал Авиакомпании обязан проходить подготовку по следующим предметным областям:

- расчет загрузки и центровки по типам ВС;
- расчет загрузки и центровки по графикам;
- начальная ознакомительная подготовка (общие положения, нормативно-правовая база);
- обучение в области человеческих факторов;
- подготовка в области обеспечения эксплуатационной и авиационной безопасности;
- подготовка по вопросам корпоративных требований и политик;
- обеспечение безопасности в контролируемой зоне аэропорта

#### **Подготовка по управлению транспортными средствами и транспортным оборудованием.**

В целях снижения рисков возникновения опасных ситуаций, связанных с наземным обслуживанием воздушного судна с использованием транспортных средств и транспортного оборудования в контролируемой зоне аэропорта, водители транспортных средств/операторы транспортного оборудования должны пройти формальный курс обучения.

К эксплуатации транспортных средств и транспортного оборудования, используемых при наземном обслуживании ВС, допускается только персонал, успешно прошедший курс обучения по вождению транспортных средств/эксплуатации транспортного оборудования в контролируемой зоне и зоне общего доступа аэропорта и имеющий действительные сертификаты (свидетельства), выданные уполномоченными органами в области гражданской авиации и администрацией аэропорта и подтверждающие степень квалификации и уровень профессиональной подготовки.

К вождению транспортных средств в контролируемой зоне аэропорта или в зоне маневрирования допускаются только водители транспортных средств/операторы транспортного оборудования, которые отвечают требованиям администрации аэропорта к годности по состоянию здоровья.

Периодическая подготовка персонала, занимающегося обслуживанием опасных грузов, проводится каждые 2 года.

Персонал, задействованный в обслуживании пассажиров и обработке багажа проходит КПК по программе организация перевозок, не реже одного раз в 3 года.

Руководящий состав проходит КПК по программе организация перевозок, не реже одного раза в 5 лет.