



меридиан

авиакомпания

ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	6
3. ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ Пассажира.....	7
4. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ Пассажира, БАГАЖА.....	8
5. ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ Пассажира, БАГАЖА.....	10
6. ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ Пассажира, БАГАЖА.....	11
7. РАСПИСАНИЕ, ЗАДЕРЖКА И ОТМЕНА РЕЙСА, МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ, ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА ПЕРЕВОЗКИ БРОНИРОВАНИЕ ПРОВОЗНОЙ ЕМКОСТИ.....	12
8. РЕГИСТРАЦИЯ ПассажиРОВ И ОФОРМЛЕНИЕ БАГАЖА.....	13
9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ.....	16
10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ.....	17
11. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА.....	20
12. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ НЕКОТОРЫХ КАТЕГОРИЙ БАГАЖА.....	24
13. ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ, БОЕПРИПАСОВ И СПЕЦИАЛЬНЫХ СРЕДСТВ.....	26
14. ВЫДАЧА ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА.....	28
15. ХРАНЕНИЕ И РОЗЫКС ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА.....	29
16. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРА. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРА.....	31
17. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СУММ, УПЛАЧЕННЫХ ЗА ПЕРЕВОЗКУ.....	33
18. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ.....	34

1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

Агент	организация, имеющая договорные отношения с Авиакомпанией, которая уполномочена от имени и по поручению Авиакомпания осуществлять любые необходимые действия и оформлять документы в аэропорту в связи с прибытием, отправлением и оформлением ВС данной Авиакомпания пассажиров, багажа.
АО «Авиакомпания «Меридиан»	Авиакомпания.
аэропорт назначения	аэропорт, в который Авиакомпания должна, согласно договору воздушной перевозки, доставить пассажира, багажа.
аэропорт отправления	пункт маршрута перевозки от аэропорта, из которого начинается перевозка пассажира, багажа, согласно договору воздушной перевозки пассажира.
аэропорт транзитный	аэропорт, расположенный по маршруту полета, в котором по плану полетов предусмотрена посадка ВС.
аэропорт трансфера	аэропорт, указанный в перевозочном документе пассажира, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.
багаж	личные вещи пассажира, перевозимые Авиакомпанией на основании договора воздушной перевозки.
багаж бездокументный	зарегистрированный багаж, который прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром.
багаж зарегистрированный	багаж пассажира, который принят Авиакомпанией к перевозке под ее ответственность и на который Авиакомпания выдала багажную квитанцию и багажную бирку.
багаж невостребованный	багаж, который прибыл в аэропорт назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром.
багаж негабаритный	багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений.
багаж незарегистрированный (ручная кладь)	багаж пассажира, кроме зарегистрированного, маркируемый бирками «ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия Авиакомпания.
багаж неисправный	багаж, получивший повреждение в результате воздушной перевозки или в результате обслуживания, осуществляемого Авиакомпанией.
багаж несопровождаемый	багаж, перевозимый отдельно от пассажира.
багаж платный (сверхнормативный)	часть массы багажа, которая превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа, или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.
багаж сверхнормативный	багажа, вес которого превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа.
багаж скоропортящийся	зарегистрированный багаж, содержимое которого портится по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды.
багаж тяжеловесный	багажа, вес одного места которого превышает тридцать два

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



	килограмма.
багажная бирка	документ, выдаваемый Авиакомпанией исключительно для идентификации (опознавания) зарегистрированного багажа.
багажная ведомость	документ, удостоверяющий прием и сдачу зарегистрированного багажа лицам, которые несут ответственность за его сохранность.
билет (пассажирский билет и багажная квитанция)	перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора с Авиакомпанией и условия воздушной перевозки пассажира и его багажа.
бирка «ручная кладь»	документ, выдаваемый Авиакомпанией или Агентом для идентификации незарегистрированного багажа пассажира.
бронирование	закрепление на ВС пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа на определенный рейс и дату.
внутренняя воздушная перевозка	воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории РФ.
воздушная перевозка	перевозка пассажиров, багажа, на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора воздушной перевозки.
воздушное судно	ВС Авиакомпании.
договор фрахтования (чартера) воздушных судов	соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько ВС, либо часть ВС для перевозки пассажиров, багажа.
засланный багаж	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.
Инструкция	рабочая инструкция РИ-10-15 «Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа»
коммерческая воздушная перевозка	воздушная перевозка, предоставляемая за плату.
коммерческий акт	документ, оформленный Авиакомпанией или Агентом в присутствии получателя при обнаружении вреда, причиненного багажу процессе перевозки.
комнатные животные (птицы)	собаки, кошки, птицы и другие мелкие комнатные (прирученные) животные.
маршрут перевозки	перевозка пассажиров, багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения.
международная воздушная перевозка	перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены: <ul style="list-style-type: none">– соответственно на территории двух государств;– на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.
Оружие	воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств.

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



Пассажир ВС (Пассажир)	физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования ВС.(воздушный чартер).
пассажир с ограниченной подвижностью	пассажир, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании.
пассажир транзитный	лицо, которое в соответствии с договором воздушной перевозки, прибывшее в промежуточный аэропорт, перевозится и далее тем же рейсом.
пассажир трансферный	лицо, которое в соответствии с договором воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера (пересадки) одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.
Перевозчик	эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты.
период воздушной перевозки багажа	период времени с момента принятия багажа к перевозке до его выдачи получателю или до передачи его на ответственное хранение.
повреждение багажа	приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, вследствие чего они не могут быть полностью или частично использованы по своему первоначальному назначению.
претензия	требование, составленное в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении ущерба, возникшего в период воздушной перевозки.
рейс	полет воздушного судна по расписанию или вне расписания, выполненный от начального до конечного пункта маршрута.
рейс чартерный	полет ВС, выполняемый в соответствии с договором фрахтования ВС.
РФ	Российская Федерация
служба ПЛГ и ТО ВС	службы поддержания летной годности и технического обслуживания ВС Авиакомпании
служебные собаки	служебные собаки кинологической службы федеральных органов исполнительной власти.
СОНО и П	служба организации наземного обслуживания и перевозок Авиакомпании

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- (1) Инструкция разработана во исполнение требований Воздушного кодекса РФ, федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Министерства транспорта РФ от 28 июня 2007 г. № 82.
- (2) Права, обязанности и ответственность сторон, вытекающие из договора воздушной перевозки пассажиров регулируются:
 - Конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок;
 - положениями действующих международных договоров и соглашений РФ;
 - Воздушным кодексом РФ и другими законодательными актами РФ.
- (3) При международных воздушных перевозках ответственность Авиакомпании регулируется:
 - документами, касающимися международных воздушных перевозок;
 - документами ИКАО, ИАТА и ИСО серии 9001:2015, за исключением тех перевозок, которые по определению этих документов таковыми не являются.
- (4) Настоящая Инструкция устанавливает общие правила перевозки пассажиров, багажа, которые должны соблюдаться при заключении и в процессе выполнения условий договора воздушной перевозки пассажиров, багажа.
- (5) Заключение договора перевозки между Авиакомпанией и пассажиром, подразумевает, что пассажир соглашается с условиями, указанными в настоящей Инструкции и обязуется их исполнять в процессе действия договорных обязательств.
- (6) Требования Инструкции обязательны для исполнения всеми работниками Авиакомпании, участвующими в процессе воздушной перевозки пассажиров и багажа.
- (7) Деятельность, определяемая настоящей Инструкцией, является элементом процесса 7.5.1 «Управление производством и обслуживанием» Международного стандарта ИСО 9001:2015.

3. ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ Пассажира

- (1) По договору воздушной перевозки, Авиакомпания обязуется перевезти пассажира в пункт назначения с предоставлением ему места на ВС Авиакомпании, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа, также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать его пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.
- (2) Пассажир ВС обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной Авиакомпанией нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.
- (3) Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, выдаваемыми Авиакомпанией либо его Агентами.
- (4) К перевозочным документам относятся билет, багажная квитанция, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, багажа.
- (5) Договор воздушной перевозки пассажира удостоверяется соответственно билетом и багажной квитанцией в случае перевозки пассажиром багажа.
- (6) Перевозочные документы являются документами строгой отчетности и используются как учетно-финансовые контрольные документы для денежных и безналичных расчетов с пассажирами и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

4. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ Пассажира, БАГАЖА

- (1) Бронирование является обязательным условием перевозки воздушным транспортом Пассажира, багажа.
- (2) В Авиакомпании автоматизированные системы бронирования и продажи перевозок отсутствуют.
- (3) Оформление билетов на чартерные рейсы осуществляется как на бумажном носителе, данные о Пассажире заполняются вручную, непосредственно при его регистрации в аэропорту вылета так и с использованием электронной формы перевозочного документа.
- (4) Пассажир для осуществления бронирования может обратиться к Авиакомпании или уполномоченному Агенту, либо по телефону, электронной почте и т.п.
- (5) Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных и при наличии - об особых условиях перевозки пассажира, багажа.
- (6) В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится.
- (7) Пассажир при бронировании может сообщить номер мобильного телефона или иной способ контакта для его информирования.
- (8) При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира Авиакомпания или ее уполномоченный Агент:
 - предоставляет пассажиру достоверную и полную информацию о времени вылета воздушного судна, наличии свободных пассажирских мест и провозных емкостей, правилах перевозчика, об условиях договора воздушной перевозки пассажира, условиях обслуживания на борту воздушного судна, типе воздушного судна, другую сопутствующую информацию;
 - производит подбор оптимального маршрута.
- (9) При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира Авиакомпания либо уполномоченный Агент имеет право не закреплять за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне воздушного судна. В этом случае номер пассажирского места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира.
- (10) Авиакомпания и уполномоченный Агент не имеет права передавать информацию, полученную от пассажира третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ или международными договорами РФ.
- (11) Для бронирования необходимо согласовать с Авиакомпанией перевозку:
 - пассажира с ребенком до 2 (двух) лет;
 - тяжелобольного пассажира;
 - больного на носилках;
 - пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
 - пассажира с ограниченной подвижностью;
 - пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
 - сверхнормативного багажа;
 - негабаритного багажа;
 - тяжеловесного багажа;
 - багажа, который необходимо перевозить только в салоне ВС;
 - комнатных животных (птиц);
 - служебных собак.
- (12) При получении информации о бронировании перевозки пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями подвижности, работник службы ПЛГ и ТО ВС, ответственный за подготовку ВС к вылету, а в случае его отсутствия, диспетчер СОНО и П, организует доставку и загрузку кресла-коляски на/с борт/борта ВС при подготовке ВС к полету, встрече ВС после выполнения полета.

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



- (13) Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, если пассажиром не произведена оплата перевозки в установленный Авиакомпанией срок и ему не оформлен билет.
- (14) Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить Авиакомпанию о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки.
- (15) Если пассажир не сообщил Авиакомпанию о намерении продолжить перевозку, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира.
- (16) Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

5. ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРА, БАГАЖА

- (1) Договор воздушной перевозки ПассажиРА оформляется одним билетом или оформленным вместе с ним дополнительным(и) билетом(ами), в котором(ых) указывается номер билета, к которому он(и) оформлен(ы).
- (2) Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в бумажную или электронную форму перевозочного документа.
- (3) На каждого ПассажиРА оформляется отдельный билет.
- (4) Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством РФ или международным договором РФ для перевозки пассажира по маршруту, предусмотренному договором воздушной перевозки пассажира.
- (5) 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 в Авиакомпанию или ее уполномоченному Агенту для внесения в билет изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а Авиакомпания или ее уполномоченный Агент обязаны произвести действия по внесению указанных изменений.
- (6) Авиакомпания или уполномоченный Агент должен предупреждать ПассажиРА о необходимости сохранения ПассажиРОМ билета, оформленного на бумажном носителе (неиспользованных купонов) в течение всей перевозки.
- (7) Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается.
- (8) В случае изменения ПассажиРОМ условий договора воздушной перевозки ПассажиРА до ее начала ПассажиРУ оформляется новый билет.
- (9) Внесение изменений в билет осуществляется Авиакомпанией или уполномоченным Агентом с согласия Авиакомпании.
- (10) Если билет был объявлен ПассажиРОМ утраченным либо неправильно оформлен, либо поврежден, то Авиакомпания обязан немедленно принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки ПассажиРА.
- (11) Если будет установлено, что договор воздушной перевозки ПассажиРА действительно не был заключен, то билет признается недействительным и ПассажиР к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется Авиакомпанией с составлением акта, в котором указываются причины признания билета недействительным.
- (12) 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.
- (13) Отсутствие, неправильность или утеря проездного билета не влияют ни на существование, ни на действительность договора воздушной перевозки ПассажиРА.

6. ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА, БАГАЖА

- (1) По договору фрахтования ВС (воздушному чартеру) одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько ВС либо часть ВС для воздушной перевозки пассажиров, багажа
- (2) Провозная плата определяется на основе установленной Авиакомпанией денежной суммы за перевозку пассажира и/или багажа между двумя пунктами маршрута перевозки от аэропорта отправления до аэропорта назначения и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности - стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной Авиакомпанией.
- (3) Плата за перевозку пассажиров, багажа, выполняемую по договору фрахтования ВС (воздушного чартера), в перевозочном документе не указывается.
- (4) Формы и порядок оплаты провозной платы устанавливаются Авиакомпанией.
- (5) Оплата провозной платы может осуществляться по предварительной оплате.
- (6) При оплате и/или оформлении перевозки Авиакомпания или уполномоченный Агент обязан предоставить Пассажиру достоверную и полную информацию об условиях воздушной перевозки, в том числе информацию:
 - указанную в оформленном перевозочном документе;
 - об условиях договора воздушной перевозки Пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, особых условиях перевозки багажа и т.д.;
 - о правилах Авиакомпании;
 - об Авиакомпании, которая будет фактически осуществлять перевозку;
 - о способе проезда до аэропорта отправления;
 - о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
 - об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством РФ;
 - о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра Пассажиров и багажа;
 - об условиях обслуживания на борту ВС;
 - о типе ВС.

7. РАСПИСАНИЕ, ЗАДЕРЖКА И ОТМЕНА РЕЙСА, МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ, ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА ПЕРЕВОЗКИ БРОНИРОВАНИЕ ПРОВОЗНОЙ ЕМКОСТИ

- (1) Нерегулярные (чартерные) рейсы выполняются в соответствии с планом полетов.
- (2) В случае изменения расписания движения ВС Авиакомпания должна принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, об изменении расписания движения ВС любым доступным способом.
- (3) Изменение маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Авиакомпанией и пассажиром.
- (4) Авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа ВС, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

8. РЕГИСТРАЦИЯ ПАССАЖИРОВ И ОФОРМЛЕНИЕ БАГАЖА

- (1) Для перевозки пассажира, багажа Авиакомпания или уполномоченный Авиакомпанией Агент обеспечивает проведение регистрации пассажиров и оформления багажа.
- (2) Пассажир допускается к перевозке при наличии билета, оформленного должным образом.
- (3) Пассажир, имеющий пассажирский билет, должен в аэропорту отправления или другом пункте, установленном Авиакомпанией, пройти процедуру регистрации и оформления багажа, а также контроль авиационной безопасности. При перевозке по международному маршруту Пассажир должен также пройти таможенный, пограничный, а при необходимости санитарно-карантинный, иммиграционный, ветеринарный, фитосанитарный и иные виды контроля.
- (4) В целях обеспечения безопасности полета, Пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажире проходят обязательный предполетный досмотр. Предполетный досмотр Пассажира, багажа, в том числе вещей, находящихся при Пассажире, производится в аэропорту или на ВС уполномоченными лицами служб авиационной безопасности. К участию в предполетном досмотре могут привлекаться сотрудники органов внутренних дел на транспорте. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Пассажиры - инвалиды (на костылях, в инвалидных колясках, на носилках) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.
- (5) Проведение предполетного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розыскной, уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством РФ. При выполнении международных полетов ВС предполетный досмотр производится после осуществления пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля.
- (6) При отказе Пассажира от досмотра Авиакомпания вправе отказать ему в перевозке (расторгнуть договор воздушной перевозки) с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с договором воздушной перевозки.
- (7) Пассажир для прохождения процедуры регистрации и оформления багажа должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Документом, удостоверяющим личность Пассажира, являются:
 - общегражданский паспорт;
 - общегражданский заграничный паспорт;
 - дипломатический паспорт;
 - служебный паспорт;
 - паспорт моряка (удостоверение личности моряка);
 - свидетельство о рождении для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - удостоверение депутата Совета Федерации или депутата Государственной думы Федерального Собрания;
 - удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (для офицеров, прапорщиков и мичманов);
 - военный билет (для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту);
 - справка об освобождении из мест лишения свободы (для лиц, освободившихся из мест лишения свободы);
 - удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или

- кратковременный выезд за пределы мест лишения свободы);
- временное удостоверение личности, выдаваемое гражданину РФ органами внутренних дел при утере или замене паспорта;
 - национальный паспорт;
 - вид на жительство.
- (8) Также, если это необходимо, Пассажир должен иметь при себе документы, удостоверяющие особые условия перевозки данного Пассажира и его багажа (доверенность на ребенка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и др.).
- (9) Пассажир должен заблаговременно прибыть к месту регистрации билета и оформления багажа для прохождения установленных предполетных формальностей (процедуры регистрации, оплаты сверхнормативного багажа, прохождения досмотра, таможенных, пограничных и других формальностей, оформления выездных и въездных документов), а также его посадки и погрузки багажа на борт ВС.
- (10) При регистрации и/или оформлении багажа Пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки в качестве зарегистрированного багажа.
- (11) При регистрации и/или выходе на посадку Пассажир по требованию Авиакомпании обязан предъявить для взвешивания ручную кладь, указанную в п. 11.2. настоящей Инструкции.
- (12) При оформлении багажа Пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого Авиакомпанией к перевозке в багажном отсеке ВС под ответственность Авиакомпании за сохранность таких вещей с момента их сдачи Пассажиром до момента выдачи Пассажиру.
- (13) Регистрация на рейсы Авиакомпании в аэропорту заканчивается за 20 минут до времени отправления ВС по плану полетов Авиакомпании.
- (14) Время начала и окончания регистрации в аэропорту Авиакомпания сообщает Пассажиру при оформлении билетов. Время окончания регистрации в аэропорту устанавливается с учетом времени, необходимого для доставки Пассажира и багажа в аэропорт вылета для посадки в ВС.
- (15) Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации или посадки в ВС, к перевозке на данный рейс **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ**.
- (16) 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.
- (17) В целях обеспечения авиационной безопасности Авиакомпания обеспечивает передачу персональных данных Пассажиров ВС в автоматизированные централизованные базы персональных данных о пассажирах в соответствии с законодательством РФ о транспортной безопасности и законодательством РФ в области персональных данных, при международных воздушных перевозках также в уполномоченные органы иностранных государств в соответствии с международными договорами РФ или законодательством иностранных государств вылета, назначения или транзита в объеме, предусмотренном законодательством РФ, если иное не установлено международными договорами РФ.
- (18) Авиакомпания не несет ответственности за вопросы взаимоотношения Пассажира с государственными службами (таможенной, пограничной, иммиграционной и др.) если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда, трансфера, остановки или въезда. Тем не менее, Авиакомпания имеет право проверить все необходимые документы при регистрации до момента принятия Пассажира и его багажа к воздушной перевозке.
- (19) Период посадки Пассажира на борт ВС начинается с момента входа Пассажира на трап/телескопический трап/ иное средство, используемое для посадки на борт ВС и/или высадки с борта ВС, с целью посадки на борт ВС и оканчивается моментом прохода Пассажира на борт ВС.

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



- (20) Период высадки Пассажира с борта ВС начинается с момента входа Пассажира на трап/телескопический трап/ иное средство, используемое для посадки на борт ВС и/или высадки с борта ВС, с целью высадки из ВС и оканчивается моментом покидания Пассажиром трапа/телескопического трапа/ иного средства, используемого для посадки на борт ВС и/или высадки с борта ВС.

9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ

- (1) Авиакомпания или ее уполномоченный Агент обеспечивает ПассажиРОВ в аэропорту информацией:
 - о времени отправления и прибытия ВС;
 - о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
 - о месте, времени начала и окончания посадки ПассажиРОВ в ВС;
 - о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
 - о способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
 - о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров ПассажиРОВ и багажа;
 - об общих правилах выполнения ПассажиРАМИ требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ;
 - о месте нахождения комнат матери и ребенка.
- (2) В аэропорту уполномоченный Авиакомпанией Агент обеспечивает:
 - регистрацию ПассажиРОВ и оформление багажа к перевозке;
 - доставку ПассажиРОВ к месту стоянки ВС и организацию их посадки в ВС;
 - доставку багажа к месту стоянки ВС, погрузку, размещение и крепление багажа на борту ВС;
 - обеспечение выхода ПассажиРОВ из ВС, доставку ПассажиРОВ в здание аэровокзала;
 - выгрузку багажа из ВС, транспортировку и выдачу багажа ПассажиРАМ.
- (3) 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 организывает 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.

10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

10.1. Перевозка детей

- (1) Несовершеннолетний гражданин РФ, как правило, выезжает из РФ совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей.
- (2) В случае если несовершеннолетний гражданин РФ выезжает из РФ без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.
- (3) Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе.
- (4) Ребенок в возрасте до двух лет, а также ребенок-инвалид в возрасте до двенадцати лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста. По просьбе сопровождающего пассажира ребенку в возрасте до двух лет предоставляется отдельное место. Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся с предоставлением им отдельных мест.
- (5) Дети в возрасте от двух до двенадцати лет могут перевозиться в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.
- (6) Дети в возрасте старше двенадцати лет могут перевозиться без сопровождения совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.
- (7) В случае добровольного или вынужденного изменения пассажиром, сопровождающим ребенка, условий договора воздушной перевозки пассажира после начала перевозки билет ребенка переоформляется.
- (8) На чартерных рейсах услуга перевозки несопровождаемых детей **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ!**

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

- (1) Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.
- (2) Несопровождаемый пассажир, лишенный зрения и/или слуха, пассажир в кресле-коляске, неспособный передвигаться самостоятельно, или больной на носилках принимается к перевозке под наблюдением Авиакомпании по согласованию с Авиакомпанией и после оформления письменного заявления на перевозку под наблюдением Авиакомпании.
- (3) 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.
- (4) Перевозка пассажира в кресле-коляске, неспособного передвигаться самостоятельно, или больного на носилках производится в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.
- (5) Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на ВС с оплатой, установленной Авиакомпанией.

- (6) Авиакомпания или уполномоченный Авиакомпанией Агент в аэропорту при перевозке пассажиров из числа инвалидов на коляске (складном кресле), тяжелобольных и больных на носилках обязан предварительно информировать пункт назначения, пункт промежуточной посадки, о перевозке таких пассажиров для принятия необходимых мер по их доставке с борта/на борт ВС.
- (7) В целях обеспечения безопасности полета, выполнения технических или эксплуатационных требований Авиакомпания вправе ограничить количество или отказать в перевозке больных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов на любом из своих рейсов, даже если имеется квалифицированное сопровождение.
- (8) Не допускается размещение на местах рядом с аварийными выходами и выходами для посадки/высадки пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничением жизнедеятельности.
- (9) Для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности медицинские препараты, складное кресло (коляска) перевозимое в салоне ВС, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.
- (10) На борту ВС Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограниченной подвижностью в полете предоставляется во временные пользования кресло-коляска.

10.3. Перевозка инвалидов по слуху и зрению

- (1) Для определения количества перевозимых на ВС собак-проводников, в зависимости от числа находящихся на борту ВС инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, предварительное бронирование пассажиров с отсутствием зрения, слуха является обязательным условием воздушной перевозки.
- (2) Пассажир из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно перевозится в сопровождении пассажира, оказывающего ему помощь в полете.
- (3) Пассажир из числа инвалидов, лишенных слуха или зрения, пассажир в кресле-коляске может перевозиться без сопровождающего пассажира.
- (4) Пассажир, лишенный зрения, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника.
- (5) Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки - проводника.
- (6) 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.

10.4. Перевозка пассажиров преклонного возраста

- (1) В случае если пассажир старше семидесяти пяти лет нуждается в специальном уходе при прохождении регистрации, предполетных формальностей, а также в полете он должен предварительно известить об этом Авиакомпанию.

10.5. Перевозка беременных женщин и новорожденных младенцев

- (1) Беременные женщины принимаются к перевозке только при предъявлении ими Авиакомпанией медицинского заключения от лечебного учреждения, об отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете.
- (2) Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для пассажира и плода во время воздушной перевозки и вследствие воздушной перевозки.

- (3) Перевозка новорожденных младенцев, которым меньше семи дней, осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет ответственности перед родителями за последствия для здоровья их ребенка.

10.6. Перевозка депортированных пассажиров и пассажиров, административно выдворяемых за пределы РФ

- (1) Перевозка депортированных пассажиров и пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и РФ, производится в соответствии с законодательством РФ и международным законодательством в области гражданской авиации.
- (2) Депортированный пассажир и пассажир, которому отказано во въезде несет ответственность (если это не противоречит законодательству страны, отказавшей во въезде) за возмещение всех расходов, которые возникли в связи с этой перевозкой.

10.7. Перевозка официальных лиц

- (1) Перечень граждан, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, утверждается федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации по согласованию с органами исполнительной власти субъектов РФ, а в залах официальных лиц и делегаций в аэропортах города Москвы и московской области - Управлением делами Президента РФ по согласованию с федеральной службой охраны РФ.
- (2) Обслуживание официальных лиц в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансфера производится в специальных помещениях аэропорта - залах официальных лиц и делегаций (если такие имеются). Требования к проведению установленных формальностей при регистрации официальных лиц не отличается от общепринятых.
- (3) Обслуживание официальных лиц в залах официальных делегаций осуществляется на основании заявок. Заявки подаются представителями государственных, общественных, политических, религиозных и коммерческих организаций. За обслуживание в зале официальных делегаций Пассажир обязан произвести оплату.
- (4) Официальные лица должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации пассажиров на рейс. В отдельных случаях, по предварительному согласованию с Авиакомпанией, допускается более поздняя посадка таких пассажиров в ВС, но не позднее пятнадцати минут до запланированного отправления рейса.
- (5) Доставка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, на ВС Авиакомпания, а также их ручной клади и зарегистрированного багажа производится в последнюю очередь отдельно от других пассажиров.
- (6) Высадка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, и выгрузка их багажа в аэропорту назначения производится в первую очередь.

11. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

11.1. Общие положения

- (1) Багаж Пассажира принимается к перевозке в качестве зарегистрированного багажа и перевозится в багажно - грузовых отсеках ВС. Вещи, находящиеся при пассажире, перевозятся в салоне ВС в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади).
- (2) Авиакомпания обязана принять меры к тому, чтобы багаж Пассажира был отправлен в пункт назначения тем же ВС, на котором следует Пассажир, которому принадлежит данный багаж. Если такая перевозка стала невозможна, Авиакомпания должна, по согласованию с Пассажиром, перевезти багаж Пассажира ВС, который выполняет ближайший рейс в пункт назначения Пассажира.
- (3) Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в перевозке его багажа, если масса, количество мест, содержимое, размер или упаковка не соответствуют требованиям настоящей Инструкции.
- (4) Багаж Пассажира, не явившегося на посадку в ВС после регистрации (в.ч. багаж не явившегося на посадку транзитного Пассажира и его ручная кладь, находящиеся в салоне ВС), подлежит обязательному снятию с борта ВС и обязательному досмотру.
- (5) Несопровождаемый багаж не принимается к перевозке за исключением досылочного багажа.

11.2. Норма бесплатного провоза багажа

- (1) Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при Пассажире (ручной клади), устанавливается Авиакомпанией в зависимости от типа ВС.
- (2) Норма бесплатного провоза багажа не может быть менее десяти килограммов на одного Пассажира.
- (3) Авиакомпания или его уполномоченный Агент обязан информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате.
- (4) Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется массой багажа в килограммах, количеством мест багажа.
- (5) В Авиакомпании установлена норма бесплатного провоза багажа до тридцати двух килограммов и в сумме трех измерений не должен превышать 203 сантиметров на одно место багажа перевозимого одним Пассажиром, в количестве одного места багажа на одного Пассажира.
- (6) Багаж, превышающий размеры, указанные в п. 11.2.(5) считается негабаритным, тяжеловесным и принимается к перевозке только по предварительному согласованию с Авиакомпанией.
- (7) По просьбе Пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (пункт) остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), Авиакомпания применяет к этим Пассажирам сумму норм бесплатного провоза багажа каждого из Пассажиров.
- (8) Багаж подлежит оформлению на каждого Пассажира индивидуально.
- (9) Сверх указанного веса в п. 11.2.(5) багажа можно пронести в салон ВС ручную кладь весом – пять килограммов и не превышающую размер 45*35*15 сантиметров в счет нормы бесплатного провоза багажа.
- (10) Норма бесплатного провоза багажа не распространяется на:
 - вещи Пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см по сумме трех измерений (суммарный размер трех измерений каждого из предметов багажа);
 - вещи Пассажира независимо от их наименования и назначения массой одного места более тридцати двух килограммов;

- телевизоры, магнитофоны, радиоприемники, фото и видеоаппаратуру, бытовую и оргтехнику, контрольно-кассовые аппараты, различное электрооборудование промышленного и бытового назначения массой одного места более десяти килограммов;
 - лыжи, сноуборды и снаряжение к ним, за исключением специально оговоренных Авиакомпанией условий перевозки;
 - цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветки деревьев кустарников общей массой более пяти килограммов;
 - курьерскую корреспонденцию (отправления) и посылки, сопровождаемые специалистами ведомств;
 - домашних животных и птиц, за исключением собак-поводырей, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения.
- (11) Перевозка указанного в п. 11.2.(10) багажа оплачивается исходя из его фактической массы, независимо от других вещей Пассажира, перевозимых в качестве багажа.

11.3. Зарегистрированный багаж

- (1) Багаж Пассажира принимается к перевозке при регистрации в аэропорту отправления или другом пункте регистрации. Авиакомпания или его уполномоченный Агент обязан выдать Пассажирu номерную бирку на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка предназначена для идентификации багажа.
- (2) Размер одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 203 сантиметров по сумме трех измерений, а масса одного места багажа не должна превышать пятидесяти килограммов, за исключением кресла-коляски, используемого Пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. С согласия Авиакомпания к перевозке могут быть приняты места багажа большей массы или большего размера.
- (3) Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую возможность причинения вреда Пассажирам, членам экипажа ВС, третьим лицам, повреждения ВС, багажа других Пассажиров или иного имущества. Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к перевозке не допускается.
- (4) Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред Пассажирам, членам экипажа ВС, третьим лицам, повредить ВС, 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.
- (5) Пассажирu 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.
- (6) Зарегистрированный багаж Пассажира должен перевозиться на том же ВС, на котором следует Пассажир.
- (7) Авиакомпания или его уполномоченный Агент обязан сделать запись в билете о количестве и массе зарегистрированного багажа, которая рассматривается как выданная Пассажирu багажная квитанция.
- (8) Авиакомпания или его уполномоченный Агент после принятия багажа к перевозке несет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа и его упаковки.
- (9) С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ Пассажира к багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.

- (10) Авиакомпания имеет право проверить массу багажа, перевозимого Пассажиrom, в аэропорту его вылета и (или) в аэропорту назначения. Если будет установлено, что Пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, Авиакомпания может потребовать оплатить перевозку такой части багажа.

11.4. Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь)

- (1) В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены Авиакомпанией и позволяют безопасно разместить их в салоне ВС.
- (2) В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне ВС веществ и предметов, вес и размеры которых, указаны в п. 11.2.(9) настоящей Инструкции.
- (3) Пассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, указанных в пункте п. 11.4.(4) настоящей Инструкции, перевозимых в салоне ВС. Пассажир при выходе обязан забрать с собой размещенные на борту ВС ручную кладь и вещи, указанные в пункте п. 11.4.(4) настоящей Инструкции.
- (4) Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы Пассажир имеет право провозить следующие вещи, если они находятся при Пассажире и не вложены в багаж:
- рюкзак, вес и габариты в соответствии с п. 11.2.(9) настоящей Инструкции, или дамская сумочка, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
 - букет цветов;
 - верхняя одежда;
 - детское питание для ребенка во время полета;
 - телефон сотовой связи;
 - фотоаппарат;
 - видеокамера;
 - портативный компьютер;
 - костюм в портпледе;
 - устройство для переноски ребенка (детская люлька, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детская коляска и другие устройства) при перевозке ребенка, которые имеют габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне ВС;
 - лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
 - костыли, трости, ходунки, роллаторы, складная кресло-коляска, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне ВС;
 - товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет.
- (5) Вещи, указанные в п. 11.4.(4) настоящей Инструкции, не предъявляются для взвешивания, за исключением рюкзака, детской люльки, детской коляски при перевозке ребенка.

11.5. Платный (сверхнормативный, негабаритный и тяжеловесный) багаж

- (1) Пассажир обязан заранее информировать Авиакомпанию или его уполномоченного Агента о предполагаемой массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы, при этом обязательно осуществляется бронирование такого багажа.

- (2) Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, за исключением кресел-колясок, используемых Пассажиrom из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.
- (3) Если Пассажир предъявил к перевозке багаж больше, чем было предварительно согласовано с Авиакомпанией и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на ВС свободной провозной емкости и его оплаты Пассажиrom.
- (4) 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 согласованна с Авиакомпанией.
- (5) негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры грузочных люков и багажно - грузовых отсеков ВС позволяют производить его погрузку (выгрузку) на (из) ВС и размещение на борту ВС. Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при размещении на ВС.
- (6) Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа.
- (7) Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке Авиакомпанией только при наличии на ВС свободной провозной емкости и при условии оплаты Пассажиrom 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 Пассажиrom из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг на ВС.
- (8) Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа предметы, которые могут причинить вред ВС, лицам или имуществу, находящимся на борту ВС, животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак, насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством РФ, международными договорами РФ, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка.

12. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ НЕКОТОРЫХ КАТЕГОРИЙ БАГАЖА

- (1) С согласия Авиакомпании и предварительному бронированию в салоне ВС 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.).
- (2) Багаж, перевозимый в салоне ВС, 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 воздушную перевозку такого багажа в соответствии с условиями фрахтования ВС.
- (3) Вес одного места багажа, перевозимого в салоне ВС, не должен превышать восемьдесят килограммов, а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле. Упаковка багажа, перевозимого в салоне ВС, должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле.
- (4) Доставка к ВС багажа, перевозимого в салоне ВС, его подъем, размещение в салоне ВС, снятие с борта ВС и доставка от ВС производятся Пассажиром, перевозящим данный багаж.
- (5) Дипломатический багаж, сопровождаемый дипкурьером, перевозится по предварительному бронированию.
- (6) Дипломатический багаж разрешается перевозить в салоне ВС на отдельных пассажирских креслах.
- (7) Дипломатический багаж оформляется, как незарегистрированный багаж, отдельно от личного багажа дипкурьера.
- (8) Дипломатический багаж, размещенный на пассажирских креслах, оплачивается в соответствии с договором фрахтования ВС.
- (9) Масса перевозимого в салоне ВС дипломатического багажа (почты) не должна превышать среднее значение массы пассажира (не более восемьдесят килограммов), а габаритные размеры багажа позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.
- (10) В качестве багажа могут перевозиться комнатные животные (птицы) и служебные собаки.
- (11) Комнатные животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне ВС с согласия Авиакомпании.
- (12) При перевозке комнатных животных (птиц) и служебных собак Пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством РФ, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка.
- (13) Комнатные животные (птицы) и служебные собаки, за исключением случаев, когда служебные собаки перевозятся в салоне ВС, 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.
- (14) Вес комнатного 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.
- (15) Перевозка служебной собаки в салоне ВС с согласия Авиакомпании может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией документа, подтверждающего, что Пассажир, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки.

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



- (16) Служебная собака, перевозимая в салоне ВС, должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, который ее сопровождает.
- (17) Собаки-проводники, следующие с Пассажиром, лишенным зрения, перевозятся в порядке, установленном п. 10.3.(5) настоящей Инструкции.
- (18) Перевозка служебных собак, комнатных животных и птиц оплачивается исходя из их фактического веса независимо от других вещей Пассажира, перевозимых в качестве багажа, за исключением собак-проводников, следующих с Пассажиром, лишенным зрения.
- (19) 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 РФ о карантине растений, законодательством РФ в области обеспечения карантина растений и законодательством в области обеспечения карантина растений страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка.

13. ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ, БОЕПРИПАСОВ И СПЕЦИАЛЬНЫХ СРЕДСТВ

- (1) Воздушная перевозка Оружия, осуществляется в соответствии с законодательством РФ и разработанных на их основе нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами РФ.
- (2) Трансферная перевозка любых видов Оружия и боеприпасов запрещена.
- (3) Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне ВС:
 - огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;
 - пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;
 - любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);
 - арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки-ножи, ножи с выбрасываемым клинком, с запирающимися, а также хозяйственно-бытовые ножи независимо от их назначения;
 - взрывчатые вещества, средства и предметы, ими начиненные: порох всякий, в любой упаковке и любом количестве;
 - патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсули (пистоны охотничьи);
 - пиротехнические средства;
 - сигнальные и осветительные ракеты;
 - патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны, шашки, спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные;
 - тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
 - капсули - детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.
- (4) Оружие Пассажира, имеющего право на его хранение и ношение в аэропорту отправления, в обязательном порядке передается Авиакомпанию для временного хранения на борту ВС на период полета и выдается по окончании полета в аэропорту назначения.
- (5) Если маршрут следования ВС пролегает через государственную границу, то вопрос провоза Оружия на борту ВС должен быть заблаговременно отрегулирован Пассажиром с соответствующими полномочными органами заинтересованных государств для соблюдения действующих в этих государствах законов и правил.
- (6) Пассажир должен иметь разрешение на въезд в страну с Оружием от компетентных органов данного государства.
- (7) Прием Оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт ВС в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности.
- (8) Прием Оружия от Пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются Пассажиром - владельцем Оружия, сотрудником линейного отдела внутренних дел и сотрудником службы авиационной безопасности. Первый экземпляр акта также подписывает представитель Авиакомпания или представитель уполномоченным Авиакомпанией Агентом и остается в аэропорту отправления в службе авиационной безопасности. Второй экземпляр передается в Авиакомпанию, а третий выдается Пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения.
- (9) Сотрудник службы авиационной безопасности информирует Пассажира - владельца Оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

- (10) Сотрудниками Федеральной службы охраны РФ, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве РФ, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящими при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных организаций, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета **НЕ ПЕРЕДАЕТСЯ!**
- (11) Перевозка Оружия осуществляется в упакованном виде в специальном мешке, который должен находиться в кабине экипажа ВС на период выполнения рейса.
- (12) Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в (стандартных) металлических запираемых ящиках, осуществляется в изолированных багажных или грузовых отсеках ВС в упаковке пассажира, опечатанной сотрудниками службы авиационной безопасности (специальная тара, футляр, кейс, чехол), и отвечающей требованиям авиационной безопасности.
- (13) Передача Оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется сотрудниками службы авиационной безопасности по предъявлении Пассажиром - владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа удостоверяющего личность, документа на право ношения и хранения Оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз на территорию РФ и вывоз из РФ.
- (14) Невостребованное Пассажиром Оружие в аэропорту назначения сдается сотрудниками службы авиационной безопасности в органы внутренних дел.

14. ВЫДАЧА ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА

- (1) 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.
- (2) Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.
- (3) Выдача зарегистрированного багажа производится в аэропорту, до которого зарегистрированный багаж был принят к воздушной перевозке.
- (4) 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 РФ, нормативными правовыми актами РФ или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.
- (5) 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.

15. ХРАНЕНИЕ И РОЗЫСК ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА

- (1) Зарегистрированный багаж хранится в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки Пассажира в течение двух суток, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж, без взимания дополнительной платы.
- (2) Дальнейшее хранение зарегистрированного багажа обеспечивается Авиакомпанией или уполномоченным Авиакомпанией Агентом. Расходы за хранение багажа, не полученного Пассажиром в течение срока, установленного настоящим пунктом, возмещаются в соответствии с гражданским законодательством РФ.
- (3) 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.
- (4) Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то Авиакомпания обеспечивает направление владельцу зарегистрированного багажа письменного уведомления о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.
- (5) 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 ВС в аэропорт. В случае неполучения Пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами РФ.
- (6) Ручная кладь и вещи, указанные в п. 11.4.(4) настоящей Инструкции, забытые Пассажиром на борту ВС и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их нахождения в течение шести месяцев с даты прибытия ВС в аэропорт.
- (7) По истечении шести месяцев с даты прибытия ВС в аэропорт ручная кладь и вещи, указанные в п. 11.4. (4) настоящей Инструкции, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами РФ.
- (8) Хранение багажа, подлежащего таможенному контролю, и распоряжение им осуществляются в порядке, установленном таможенным законодательством РФ.
- (9) 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.
- (10) Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении Пассажиром заявления о неполучении багажа.
- (11) 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 РФ или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа Пассажиру по указанному им адресу.
- (12) 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.

- (13) 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.
- (14) В случае прибытия в аэропорт засланного багажа или бездокументного багажа, Авиакомпания обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.
- (15) В случае прибытия в аэропорт засланного багажа Авиакомпания должна обеспечить проверку имеющихся запросов по багажу.
- (16) При наличии запросов по багажу Авиакомпания обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.
- (17) 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.
- (18) В случае прибытия в аэропорт бездокументного багажа Авиакомпания обеспечивает составление акта. Бездокументный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие бездокументного багажа производится комиссией, созданной Авиакомпанией или уполномоченной Авиакомпанией Агентом.
- (19) Авиакомпания обязана обеспечить проверку багажа по заявлениям пассажиров о неполучении багажа, направление запросов в аэропорты, из которых багаж мог быть доставлен.
- (20) При выявлении соответствия бездокументного багажа запросам по багажу багаж доставляется в соответствии с этим запросом.
- (21) Если в период розыска скоропортящегося багажа багаж находится под угрозой порчи, Авиакомпания вправе немедленно уничтожить весь скоропортящийся багаж или его часть.

16. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРА. ИЗМЕНЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРА

- (1) ПассаЖир вправе отказаться от воздушной перевозки в порядке, установленном законодательством РФ.
- (2) Вынужденным отказом ПассаЖира от воздушной перевозки признается отказ в случае:
 - отмены или задержки рейса, указанного в билете;
 - изменения Авиакомпанией маршрута перевозки;
 - несостоявшейся перевозки ПассаЖира на ВС, вызванной задержкой ПассаЖира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре ПассаЖира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
 - внезапной болезни ПассаЖира, либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на ВС, что подтверждено медицинскими документами.
- (3) Авиакомпания может признать отказ ПассаЖира от перевозки вынужденным и в других случаях:
 - в случае вынужденного отказа ПассаЖира от воздушной перевозки или вынужденного изменения ПассаЖиром условий договора воздушной перевозки ПассаЖира Авиакомпания или уполномоченный Авиакомпанией Агент делает отметку в перевозочном документе либо выдает ПассаЖиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в п. 16 (2) настоящей Инструкции;
 - отказ ПассаЖира от воздушной перевозки в случаях, не предусмотренных в п. 16 (2) настоящей Инструкции, признается добровольным отказом от воздушной перевозки.
- (4) Авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки ПассаЖира в следующих случаях:
 - нарушение ПассаЖиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством РФ требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
 - отказ ПассаЖира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
 - если состояние здоровья ПассаЖира требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого ПассаЖира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;
 - отказ ПассаЖира ВС оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
 - отказ ПассаЖира оплатить воздушную перевозку следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса РФ (ПассаЖир имеет право бесплатного, при международных воздушных перевозках - в соответствии с льготным тарифом, провоза с собой одного ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места. Другие дети в возрасте не старше двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся в соответствии с льготным тарифом с предоставлением им отдельных мест.);
 - отказ от проведения предполетного досмотра ПассаЖира, багажа;
 - нарушение ПассаЖиром правил поведения на борту ВС, создающее угрозу безопасности полета ВС либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение ПассаЖиром распоряжений командира ВС, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса РФ;
 - наличие в вещах, находящихся при ПассаЖире, а также в багаже запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



- (5) Добровольное изменение Пассажиrom условий договора воздушной перевозки Пассажира осуществляется по согласованию между Авиакомпанией и Пассажиrom в соответствии с условиями договора воздушной перевозки.
- (6) Изменение Пассажиrom маршрута перевозки (изменение пунктов, между которыми выполняется воздушная перевозка, изменение установленной в перевозочном документе последовательности пунктов, между которыми выполняется перевозка, отказ от полета на одном или нескольких участках маршрута перевозки), изменение даты или времени вылета и другие изменения условий договора воздушной перевозки Пассажира производятся в пределах срока действия обязательства по воздушной перевозке Пассажира, кроме случаев вынужденного изменения Пассажиrom условий договора воздушной перевозки Пассажира.
- (7) Перерасчет провозной платы при изменении Пассажиrom условий договора воздушной перевозки Пассажира производится в соответствии с договором воздушной перевозки.

17. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СУММ, УПЛАЧЕННЫХ ЗА ПЕРЕВОЗКУ

- (1) Возврат Пассажирам денежных сумм, уплаченных за воздушную перевозку, выполняемую по договору фрахтования ВС (воздушного чартера), производится лицом, которому Пассажир оплатил стоимость воздушной перевозки, выполняемой по договору фрахтования ВС (воздушного чартера), в порядке, установленном законодательством РФ.

18. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ

- (1) По требованию Пассажира при предъявлении перевозочных документов, Авиакомпания обязан составить коммерческий акт. Актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Авиакомпания Пассажира.
- (2) Коммерческий акт составляется при выдаче багажа для удостоверения следующих обстоятельств:
 - недостача или повреждение (порча) зарегистрированного багажа;
 - обнаружение багажа без перевозочных документов либо перевозочных документов без багажа.
- (3) До предъявления к Авиакомпания иска, в случае нарушения договора воздушной перевозки Пассажира предъявляется заявление или претензия.
- (4) Право на предъявление Авиакомпания претензии и иска, в случае нарушения договора воздушной перевозки Пассажира имеют:
 - в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) зарегистрированного багажа, а также просрочки его доставки, Пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции и коммерческого акта;
 - в случае прекращения по инициативе Авиакомпания договора воздушной перевозки Пассажира - Пассажир.
- (5) Претензия к Авиакомпания при воздушных перевозках на территории РФ может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензий.
- (6) Претензия к Авиакомпания, при международной воздушной перевозке, может быть предъявлена в следующие сроки:
 - в случае повреждения (порчи) зарегистрированного багажа лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда, должно заявить Авиакомпания уведомление в письменной форме не позднее семи дней со дня получения багажа. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта;
 - в случае просрочки доставки зарегистрированного багажа в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа в распоряжение лица, имеющего право на его получение;
 - в случае утраты багажа в течение восемнадцати месяцев со дня прибытия ВС в аэропорт назначения, со дня, когда ВС должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.
- (7) Авиакомпания вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявлению претензии.
- (8) Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно, в форме заявления, и содержать все необходимые для ее рассмотрения сведения.
- (9) В претензионном заявлении должны быть указаны:
 - наименование авиакомпании, к которой предъявляется претензия;
 - наименование и адрес учреждения, предприятия, организации или лица, заявившего претензию;
 - обстоятельства, являющиеся основанием, содержание претензии;
 - размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный документально;
 - перечень документов, приложенных к претензии.
- (10) К претензионному заявлению должны быть приложены:
 - подлинные документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии;
 - акт, выданный Авиакомпанией или уполномоченным Авиакомпанией Агентом, удостоверяющий наличие недостачи либо повреждения багажа, документ, удостоверяющий размер

Правила
воздушных перевозок пассажиров и багажа



вреда, причиненного утратой, недостачей либо повреждением багажа.

- (11) Претензионное заявление, поданное без вышеперечисленных документов, возвращается заявителю в десятидневный срок со дня его получения вместе с приложенными документами и с указанием причин возврата.
- (12) Подача претензионного заявления без надлежащих документов не прерывает срока, установленного для предъявления претензий.
- (13) Отсутствие коммерческого акта не лишает Пассажира права на предъявление претензии или иска.