

ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗОК

Выписка из «Руководства по организации наземного обслуживания АО «РВС».

ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ, ОБРАБОТКА БАГАЖА (РУЧНОЙ КЛАДИ), ГРУЗА И ПОЧТЫ

1 УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

1.1 Договор воздушной перевозки

1.1.1 Организация обслуживания пассажиров, багажа (ручной клади), почты и грузов производится в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденными приказом Министерства транспорта РФ от 28.06.2007г. № 82, требованиями авиационных властей России и международными авиационными организациями ICAO, а также нормативными документами АО «РВС».

1.1.2 Порядок и процедуры организации бронирования, продажи перевозок пассажиров, грузов, предоставления пассажиру, грузоотправителю полной и достоверной информации об условиях перевозки при оплате и/или оформлении перевозки, регистрации и опубликования в установленном порядке тарифов и сборов осуществляются в соответствии с заключенным договором при выполнении нерегулярных чартерных перевозок. При выполнении перевозок по расписанию на сайте авиакомпании будет опубликовано расписание рейсов.

1.1.3 По договору воздушной перевозки пассажира Авиакомпания обязана перевезти пассажира в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа (ручной клади), также доставить багаж (ручной клади) в пункт назначения.

1.1.4 Документом, удостоверяющим заключение договора перевозки пассажира, является билет, оформленный на бумажном носителе или в электронном виде (электронный перевозочный документ) с размещением информации об условиях договора воздушной перевозки в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок.

1.1.5 Пассажир ВС обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа (ручной клади) сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа (ручной клади) и провоз этого багажа (ручной клади).

1.1.6 По договору воздушной перевозки груза Авиакомпания обязано доставить вверенный ей грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать его уполномоченному на получение груза лицу (грузополучателю), а грузоотправитель обязан оплатить воздушную перевозку груза.

1.1.7 Перевозка пассажира, багажа (ручной клади), груза, выполняемая до аэропорта (пункта) назначения, в который должен быть доставлен пассажир, багаж (ручная кладь), груз согласно договору воздушной перевозки пассажира, договору воздушной перевозки груза (далее аэропорт (пункт) назначения) несколькими перевозчиками по одному перевозочному документу или оформленным вместе с ним дополнительным перевозочным документам, в которых указывается номер перевозочного документа, к которому они оформлены, рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадка (перегрузка) или перерыв в перевозке.

1.2 Перевозочная документация

1.2.1 Пассажирский билет (далее – билет) удостоверяют заключение договора воздушной перевозки между Авиакомпанией и пассажиром. Билет может быть оформлен на бумажном бланке или в электронном виде (электронный перевозочный документ).

1.2.2 Квитанция оплаты сверхнормативного багажа (ручной клади) (ЕТВ) – это документ, подтверждающий получение оплаты за перевозку платного багажа (ручной клади). Отдельная квитанция должна быть выписана для каждого участка маршрута (кроме трансферных перевозок).

1.2.3 Ордер разных сборов (МСО) оформляется вручную или автоматизированным способом на бумажном бланке для оформления оплаты сборов и плат, установленных Авиакомпанией.

1.2.4 Перевозочными документами на бумажном носителе или в электронном виде являются:

- при перевозке пассажира - пассажирский билет (бумажный), электронный билет;
- при перевозке сверхнормативного багажа (ручной клади) – квитанция для оплаты сверхнормативного багажа (ручной клади);
- при перевозке груза – авиагрузовая накладная;
- при оплате пассажиром, грузоотправителем и грузополучателем сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки – квитанция (ордер) разных сборов (МСО).

1.2.5 Формы билета, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа (ручной клади), авиагрузовой накладной и квитанции (ордера) разных сборов, порядок их регистрации и ведение регистра перевозочных документов устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области транспорта.

1.2.6 Перевозочные документы, указанные в пункте 1.2.4, являются перевозочными документами строгой отчетности, подлежат обязательной регистрации и используются как учетно-финансовые и контрольные документы для денежных и безналичных расчетов с пассажирами, грузоотправителями и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

1.3 Рейсовые и сопроводительные документы

1.3.1 Для каждого вылетающего рейса Авиакомпания оформляется следующая документация:

- сводная загрузочная ведомость;
- пассажирская ведомость;
- почтово-грузовая ведомость.

1.3.2 Персонал обслуживающей компании в аэропорту вылета и на посадочной площадке, выполняющий оформление и комплектование рейсовых документов, а также экипаж ВС обязаны контролировать комплектность и правильность оформления рейсовой документации.

1.3.3 Ответственный сотрудник обслуживающей компании в аэропорту вылета и на посадочной площадке обеспечивает правильность оформления и полноту передачи рейсовой и перевозочной документации в Авиакомпанию в соответствии с условиями договора.

1.3.4 Все конверты с перевозочной документацией с рейса пересылаются в Авиакомпанию представителем Авиакомпания (ответственным сотрудником обслуживающей компании в аэропорту вылета в случае отсутствия представителя в аэропорту) в качестве служебной корреспонденции либо в тот же день, либо со следующим рейсом. Если рейсов нет, ответственный сотрудник обслуживающей компании в аэропорту вылета направляет перевозочную документацию в Авиакомпанию в соответствии с условиями договора.

1.3.5 Ответственный сотрудник обслуживающей компании в аэропорту отправления и начальник посадочной площадки должен готовить необходимое количество пассажирских ведомостей для предоставления экипажу.

Пассажирская ведомость включает в себя:

- данные о номере, дате и времени выполнения рейса Авиакомпания;
- список пассажиров рейса с указанием фамилии, имени, отчества, даты рождения и паспортных данных пассажира, количество мест и вес ручной клади, в том числе сверх нормы и дополнительной служебной информации.

1.3.6 Служебные отметки в пассажирской ведомости указываются в свободном поле напротив записи о пассажире.

Обязательно в пассажирских ведомостях указываются отметки о следующих категориях пассажиров и багажа:

- пассажиры с ограниченными физическими возможностями;
- беременные женщины;
- животные;
- экипаж воздушного судна.

1.3.7 Пассажирская ведомость оформляется в четырех экземплярах, которые распределяются следующим образом:

- первый экземпляр ведомости направляется в Авиакомпанию;
- второй экземпляр вкладывается экипажем в задание на полет;
- третий экземпляр предназначен для передачи в аэропорт назначения;
- четвертый экземпляр остается в аэропорту вылета.

1.3.8 Пассажирские ведомости хранятся в аэропортах вылета/назначения и в Авиакомпании не менее трех месяцев с даты выполнения рейса.

1.3.9 В случае, если пассажир, указанный в списке рейса не явился на посадку или не принимается на рейс Авиакомпании, необходимо перечеркнуть горизонтальной чертой всю запись о таком пассажире.

1.4 Расписание, задержка и отмена рейсов

1.4.1 Выполнение регулярных перевозок производится в соответствии с расписанием, опубликованным Авиакомпанией, а чартерных перевозок – по дополнительным договорам с заказчиком услуг.

1.4.2 Расписание выполнения перевозок отражает информацию, позволяющую пассажиру и грузоотправителю получать сведения о наличии воздушного сообщения из пункта (аэропорта) отправления в другие населенные пункты (аэропорты), а по каждому маршруту перевозки - о частоте выполнения этих перевозок, используемых типах ВС и другую информацию.

1.4.3 Информация, опубликованная в расписании, должна соответствовать информации, изложенной в пассажирском билете (авиагрузовой накладной) в день оформления указанных перевозочных документов.

1.4.4 В случае изменения расписания движения ВС перевозчик должен принять возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения ВС любым доступным способом.

1.4.5 Авиакомпания может отменить, задержать выполнение рейса, указанного в пассажирском билете (авиагрузовой накладной), произвести замену типа ВС и изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

1.4.6 Авиакомпания должно принимать все зависящие от нее меры к своевременному выполнению перевозки согласно заключенному договору перевозки.

1.4.7 Авиакомпания по согласованию с пассажиром или грузоотправителем (грузополучателем) может выполнить перевозку этого пассажира или груза другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе или передать его для перевозки другому перевозчику, или организовывать перевозку другим видом транспорта, или произвести возврат сумм за перевозку.

1.4.8 Авиакомпания не несет ответственности за ошибку, искажение или упущение в расписаниях, опубликованных другими юридическими лицами без согласования с Авиакомпанией.

1.5 Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета

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

1.5.2 Если Авиакомпания не может выполнить перевозку между населенными пунктами, указанными в перевозочном документе, она предлагает пассажиру (грузоотправителю) другой маршрут перевозки, а при отказе пассажира (грузоотправителя) от перевозки по этому маршруту производит возврат стоимости перевозки в соответствии с настоящими правилами.

1.5.3 Изменение пассажиром (грузоотправителем) даты и (или) времени перевозки на более поздний или ранний срок, чем указано в перевозочном документе, рассматривается как расторжение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира (грузоотправителя).

1.5.4 При добровольном изменении маршрута перевозки пассажиру оформляется новый билет.

1.6 Остановка пассажира по маршруту перевозки

1.6.1 Пассажир по маршруту перевозки может сделать одну или несколько остановок в любом промежуточном аэропорту. О намерении сделать остановку пассажир должен уведомить Авиакомпания или агента по продаже перевозок при оформлении пассажирского билета. Эта остановка также должна быть отражена в указанном перевозочном документе.

1.6.2 В случае, когда у пассажира перевозочный документ оформлен по специальному тарифу, остановка по маршруту перевозки осуществляется с учетом ограничений, предусмотренных Авиакомпанией в условиях применения этого тарифа.

1.6.3 Остановки пассажира по маршруту перевозки разрешаются в пределах срока действия пассажирского билета при условии, что они заранее согласованы с Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок, указаны в пассажирском билете, учтены при расчете стоимости перевозки.

1.6.4 Если при бронировании перевозки пассажир не заявил об остановке в аэропорту по маршруту перевозки, но пожелал сделать такую остановку, и заявил об остановке в аэропорту трансфера или в аэропорту, в котором воздушное судно совершает посадку для технического и/или коммерческого обслуживания и продолжает выполнение рейса, которым оно прибыло в аэропорт (далее - аэропорт транзита), то такая остановка расценивается как добровольный отказ пассажира от перевозки, за исключением случаев, когда отказ может быть признан вынужденным, и дальнейшая перевозка может быть продолжена, если иное не предусмотрено международным договором российской федерации, после соответствующего изменения договора воздушной перевозки пассажира.

1.6.5 Если пассажир не смог далее продолжить перевозку из промежуточного аэропорта по причинам, зависящим от Авиакомпания, Авиакомпанией обязано осуществить перевозку такого пассажира в пункт назначения воздушным судном, выполняющим ближайший рейс, предусмотренный расписанием Авиакомпания. Дополнительная плата за перевозку этого пассажира и сборы не взимаются.

2 БРОНИРОВАНИЕ ПРОВОЗНОЙ ЕМКОСТИ НА ВОЗДУШНОМ СУДНЕ

2.1 Общие требования

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

2.1.2 Бронирование провозной емкости производится агентом по продаже перевозок.

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

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

2.1.5 При бронировании провозной емкости Авиакомпания имеет право не предоставлять пассажиру конкретного места в салоне ВС. В этом случае номер конкретного места, выделяемого пассажиру, должен указываться Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок при регистрации пассажира и его багажа (ручной клади) в пункте регистрации.

2.1.6 Агент по продаже перевозок при бронировании перевозки транзитного груза должен получить подтверждение о бронировании провозной емкости на всех участках перевозки груза, в том числе выполняемых другими перевозчиками.

2.1.7 Пассажирские места/провозная емкость на указанные дату и рейс считаются забронированными только после присвоения электронной системой бронирования определенного статуса - «подтвержденное бронирование». Авиакомпания несет ответственность перед пассажиром, если перевозка по билету со статусом «подтвержденное бронирование» не состоялась.

2.1.8 При отсутствии мест на рейсе и постановки заявки пассажира на бронирование в режим ожидания свободного места пассажир, имеющий билет со статусом «неподтвержденное бронирование», пользуется приоритетом по отношению к лицу, желающему приобрести билет на данный рейс непосредственно в аэропорту. Однако Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром, если перевозка по билету со статусом «неподтвержденное бронирование» не состоялась.

2.1.9 Возможность изменения или отмены бронирования для пассажира, оплатившего билет по специальному тарифу, может быть ограничена или исключена в соответствии с правилами применения указанного тарифа.

2.1.10 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. Если пассажир не сообщил Авиакомпанию о намерении продолжить перевозку, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки, произведенное для этого пассажира непосредственно Авиакомпанией, либо по его просьбе другим перевозчиком, без уведомления пассажира. Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

2.1.11 В случае если грузоотправитель оплатил перевозку, но по каким-либо причинам желает или вынужден перенести отправку груза на более позднюю дату, он должен заявить о своем намерении Авиакомпанию не позднее, чем за 2 суток до даты вылета рейса, которым первоначально планировалась отправка груза. В противном случае, грузоотправитель должен компенсировать неиспользование грузовых емкостей, и ему может быть отказано в переносе бронирования.

2.1.12 В случае если грузоотправитель отказывается от уже оплаченной им перевозки, он обязан проинформировать об этом Авиакомпанию не позднее, чем за 2 суток до рейса. В этом случае агент по продаже перевозок аннулирует заказ и возвращает оплату перевозки.

2.2 Сроки бронирования провозной емкости

2.2.1 Бронирование провозной емкости для пассажира (грузоотправителя) считается предварительным, пока пассажир (грузоотправитель) не внесет оплату, и агент по продаже перевозок не произведет оформление перевозочного документа.

2.2.2 Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, грузоотправителя в следующих случаях:

- если пассажиром не произведена оплата перевозки в установленный срок и ему не оформлен билет;
- если грузоотправитель не предъявил груз к перевозке в установленный Авиакомпанией или агентом по наземному обслуживанию срок;
- если грузоотправитель предъявил груз с неправильно оформленными документами, необходимыми для выполнения требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации или груз, не соответствует установленным требованиям.

2.2.3 Бронирование и оформление перевозки производится в соответствии с правилами применяемого тарифа и ограничивается следующими сроками:

- при бронировании менее чем за 30 дней до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в течение 7 дней, но не позднее 7 дней, до вылета рейса;
- при бронировании менее чем за 7 дней до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в течение 24 часов, но не позднее 24 часов до вылета рейса;
- в последние сутки до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в момент бронирования.

2.2.4 В особых случаях Авиакомпания вправе потребовать от пассажира, грузоотправителя повторного подтверждения произведенного бронирования. Повторное подтверждение бронирования пассажиром, грузоотправителем производится с использованием любых средств связи или лично. Бронирование может быть аннулировано Авиакомпанией при невыполнении указанного требования.

2.3 Информация о пассажире, багаже (ручной клади) и грузе

2.3.1 Пассажир при бронировании сообщает агенту по продаже перевозок необходимую информацию о маршруте перевозки, дате и времени вылета, необходимом количестве бронируемых мест, имеющемся гражданстве, а также информацию о своих персональных данных и, при наличии, об особых условиях перевозки пассажира, багажа (ручной клади). В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ контакта для его информирования.

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

2.3.3 Пассажир должен знать, что сведения, сообщенные о нем, используются для бронирования места на воздушном судне и предоставления дополнительных услуг. Агент по продаже перевозок сохраняет в тайне полученную информацию и передает ее в случае необходимости только своим представителям или перевозчикам, или лицам, предоставляющим дополнительные услуги. Агент по продаже перевозок не имеет права разглашать сведения о пассажире третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ, а также условиями договора перевозки и соглашениями между пассажиром и Агентом по продаже перевозок.

2.4 Согласование перевозки с Авиакомпанией

2.4.1 Для бронирования необходимо согласовать перевозку:

- пассажира с ребенком до двух лет;
- ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;
- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее – пассажир с ограниченной подвижностью);
- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- багажа (ручной клади) пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа (ручной клади), сверх установленной перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа (ручной клади) либо багажа (ручной клади) пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа (ручной клади) (далее - сверхнормативный багаж (ручная кладь));
- багажа (ручной клади), габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее - негабаритный багаж);
- багажа (ручной клади), вес одного места которого превышает тридцать килограммов (далее - тяжеловесный багаж);
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);
- груза с объявленной ценностью;
- предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся груз);

- предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (далее - опасный груз);

- груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);

- груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);

- груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);

- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее - комнатные животные (птицы), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее - служебные собаки);

- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (далее - живность);

- груза, требующего специальных условий перевозки;

- человеческих останков и останков животных.

3 ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ, ТАРИФЫ, СБОРЫ И СКИДКИ

3.1 Общие требования

3.1.1 За перевозку пассажиров, багажа (ручной клади), грузов регулярными рейсами перевозчиком или уполномоченным агентом взимается провозная плата.

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

- указанную в оформленном перевозочном документе;

- об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа (ручной клади), предметах и вещах, запрещенных к перевозке, особых условиях перевозки багажа (ручной клади) и т.д.;

- об условиях применения тарифа;

- о правилах перевозчика;

- о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;

- о способе проезда до аэропорта отправления;

- о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;

- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа (ручной клади);

- о типе ВС.

3.1.3 Тариф – это стоимость перевозки от пункта отправления до пункта назначения. Тариф не включает наземное транспортное обслуживание, за исключением случаев, когда оно предусмотрено условиями договора перевозки и предоставляется без дополнительных сборов. Тарифы и сборы, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации, должны быть зарегистрированы и опубликованы перевозчиком в установленном порядке.

3.1.4 Никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия заключенного договора воздушной перевозки.

3.1.5 Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билеты, оформленные и оплаченные до объявленного Авиакомпанией изменения тарифа действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производятся изменения в договоре воздушной перевозки.

3.1.6 Для перевозок применяются тарифы, рассчитанные в соответствии с правилами применения тарифов.

3.1.7 Пассажир имеет право изменять маршрут перевозки, если иное не оговаривается специальными условиями применения тарифа для первоначальной перевозки.

3.1.8 Если пассажир меняет свой маршрут в процессе перевозки, и тариф изменяется, то выписывается новый билет по тарифу, соответствующему новой перевозке. Тариф для измененной

перевозки рассчитывается в соответствии с правилами перерасчета тарифа, связанного с изменением маршрута. Сумма доплаты, если тариф для измененной перевозки выше, рассчитывается как разница между тарифом измененной перевозки и первоначальным тарифом, включая все необходимые сборы. Соответствующая разница взимается с пассажира. Если измененный тариф меньше первоначального, то пассажиру не возвращается разница в тарифах.

3.1.9 Авиакомпания может отказаться от перевозки пассажира и багажа (ручной клади), если не произведена оплата по соответствующему тарифу, а также не произведена оплата налогов и сборов, или не соблюдена кредитная договоренность, установленная между Авиакомпанией и пассажиром (лицом, производящим оплату).

3.2 Налоги и другие сборы

3.2.1 Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с пассажиров, устанавливается соответствующими компетентными органами и доводится до сведения пассажиров в агентствах и представительствах при продаже перевозок.

3.2.2 Любой налог или сбор оплачивается пассажиром сверх тарифа.

3.3 Скидки

3.3.1 Скидки к тарифам устанавливаются по специальным инструкциям Авиакомпания, разработанным на основании действующего законодательства Российской Федерации, нормативных документов Федеральных органов исполнительной власти в области Гражданской Авиации, Центра Расписания и Тарифов (ЦРТ).

3.4 Валюта для оплаты тарифа и сборов

3.4.1 Тарифы, сборы, налоги должны быть оплачены в валюте, определяемой Авиакомпанией в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

3.5 Сбор за отказ пассажира от полета

3.5.1 Если пассажир отказывается от забронированного места или не прибыл к месту регистрации либо к месту посадки после регистрации ко времени, установленному Авиакомпанией, или прибыл с неправильно оформленными либо отсутствующими въездными/выездными документами, в результате чего не использовал забронированное для него место, то с пассажира может быть удержан сбор в случаях и размерах, предусмотренных правилами Авиакомпания.

3.5.2 Сбор за отказ пассажира от полета не взимается в следующих случаях:

- если пассажир уведомил Авиакомпанию об отказе от полета ранее, чем за 24 часа до отправления ВС;
- отказа от участков маршрута перевозки с открытой датой вылета;
- отказа от участков маршрута перевозки с неподтвержденным бронированием;
- отказа от перевозки детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места;
- в иных случаях, предусмотренных Авиакомпанией.

3.5.3 В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами (оформленными в соответствии с требованиями, изложенными в Примечании), либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, либо в связи с задержкой отправления воздушного судна, иными предусмотренными федеральными авиационными правилами действиями (бездействием) перевозчика, влекущими за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

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

Примечание – медицинские документы должны содержать:

- четко читаемое название учреждения, выдавшего документ;
- реквизиты данного учреждения;
- печать учреждения, выдавшего документ;
- четко читаемую должность и фамилию лица, выдавшего документ;
- дату выдачи документа;
- данные, подтверждающие соответствие дат болезни, указанных в документе, датам перевозки.

4 УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ

4.1 Нижеследующие обстоятельства служат обоснованием изменения перевозчика, маршрута, класса обслуживания:

- Авиакомпания отменяет или задерживает рейс;
- Авиакомпания не выполняет посадку в аэропорту, указанном в перевозочном документе;
- Авиакомпания не предоставляет место на рейс, дату, указанные в перевозочном документе;
- Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию стали причиной того, что пассажир пропускает стыковочный рейс Авиакомпании, на который он имеет бронирование.

4.2 В вышеуказанных случаях Авиакомпания обязана:

- либо произвести возврат пассажиру стоимости билета за перевозку без применения штрафных санкций;
- либо обеспечить дальнейшую перевозку с возможно наименьшей задержкой или неудобством в пункт назначения или пункт остановки, указанный в билете без дополнительных для пассажира сборов.

5 ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ

5.1 Общие требования

5.1.1 Пассажирский билет (далее - билет) является перевозочным документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между Авиакомпанией и пассажиром.

К пассажирским билетам применяются следующие ограничения:

- каждый пассажир должен иметь билет, оформленный на его имя;
- полетные купоны должны использоваться в прямой последовательности;
- билет должен быть действительным;
- билет не подлежит передаче другому лицу.

5.1.2 Билет на бумажном носителе включает в себя:

- контрольный, агентский, полетный, пассажирский и другие вспомогательные купоны, выполненные по утвержденной форме;
- текстовые страницы, содержащие информацию об условиях договора перевозки пассажира и его багажа на внутренних (международных) воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Авиакомпании и пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, другие сведения, необходимые для пассажира.

5.1.3 Билет 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. Документами, удостоверяющими 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 и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации – в течение срока депутатских полномочий;
- удостоверение личности – для военнослужащих: офицеров, прапорщиков, мичманов;
- военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву или контракту);
- справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы;
- временное удостоверение личности, выдаваемое гражданину РФ органами внутренних дел при утрате или замене паспорта;
- национальный паспорт;
- вид на жительство.

5.1.4 Тексты условий договора, правил и другой информации, наименований граф, блоков, прочих типографских надписей на бланке билета, используемого для внутренних линий, должны быть выполнены на русском языке. На лицевой стороне обложки билета собственного бланка должны находиться надписи: «Пассажирский билет» и наименование Авиакомпания, юридический адрес, на лицевой стороне обложки нейтрального бланка должны находиться надписи: «Пассажирский билет», а также наименование организации и юридический адрес.

5.1.5 Электронный билет – документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме.

5.1.6 Пассажир может получить оформленный билет или маршрутную квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок Авиакомпания или агента по продаже перевозок либо выбрать способ доставки, согласованный с Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок либо получить маршрутную квитанцию электронного билета самостоятельно в порядке, установленном Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок.

5.1.6 Пассажирский билет (на бумажном носителе или в электронном виде) должен содержать информацию, отражающую условия перевозки пассажира и его багажа (ручной клади) между указанными в нем населенными пунктами, аэропортами по конкретному маршруту перевозки, дату выполнения перевозки, номер рейса и т.п.

5.1.7 Пассажирский билет (на бумажном носителе или в электронном виде) выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному Авиакомпанией тарифу.

5.1.8 Пассажир допускается к перевозке (в случае оформления билета на бумажном носителе) только при предъявлении им пассажирского билета, оформленного в соответствии с правилами, установленными Авиакомпанией, и содержащего полетный купон. Пассажир обязан сохранять билет до окончания перевозки, а в случае возникновения претензии – до ее разрешения. Билет должен быть предъявлен по требованию сотрудников Авиакомпания или агента по наземному обслуживанию. Действие настоящего пункта не распространяется на случаи применения электронного билета.

5.2 Утерянный, испорченный или недействительный билет

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

5.2.2 Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен, то билет признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется с составлением акта агента по продаже перевозок, в котором указываются причины признания билета недействительным.

5.2.3 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.

5.2.4 Билет на бумажном носителе, признанный недействительным по причинам, зависящим от Авиакомпании, при необходимости подлежит обмену. Билет, признанный недействительным по причинам, не зависящим от Авиакомпании, изымается и не подлежит замене. Во всех таких случаях агент по продаже перевозок составляет акт с указанием причин признания билета недействительным.

5.2.5 Агент по продаже перевозок может по просьбе пассажира выдать ему дубликат утерянного или испорченного билета. Дубликат выдается при условии, что пассажир предоставит информацию, касающуюся утерянного или испорченного билета (место приобретения, дата приобретения, маршрут, номер рейса, дата вылета), а также даст письменное гарантийное обязательство оплатить Авиакомпании все понесенные последним расходы, связанные с использованием утерянного или испорченного перевозочного документа, его купонов другим лицом или же возврата сумм по такому перевозочному документу в пользу какого-либо лица. В отдельных случаях проверка указанных данных может потребовать определенного времени.

5.2.6 Дубликат перевозочного документа является копией первоначально оформленного перевозочного документа и действителен для перевозки по первоначальному маршруту. После выписки дубликата возможно изменение даты вылета и маршрута перевозки в соответствии с правилами применения тарифов. Возврат стоимости перевозки по дубликату перевозочного документа не производится.

5.2.7 Агент по продаже перевозок может выдать дубликаты следующих перевозочных документов: пассажирский билет, авиагрузовая накладная. Ордер разных сборов, утерянный или испорченный пассажиром, не восстанавливается, дубликат на него не оформляется.

5.2.8 Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Авиакомпании и осуществляются только Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок.

5.2.9 Денежный сбор за оформление дубликата не взимается.

5.3 Передача билета

5.3.1 Билет не может быть передан для использования его другим лицом. Пассажир, претендующий на перевозку по билету, оформленному на имя другого лица, не имеет права на перевозку или на возврат сумм по неиспользованному билету или его части.

5.3.2 Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается. В случае предъявления билета лицом, не указанным в билете, билет изымается и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае агентом по продаже перевозок составляется акт с указанием причин изъятия билета.

5.4 Период действия билета

5.4.1 Билет, оплаченный по нормальному тарифу, не ограничивающему условия продажи и использования, удостоверяет обязательство Авиакомпании по перевозке пассажира и его багажа (ручной клади) в течении одного года, считая с даты начала перевозки, а если перевозка не начата – с даты оформления билета.

5.4.2 Билет, оплаченный по специальному тарифу, удостоверяет обязательство Авиакомпании по перевозке пассажира и его багажа (ручной клади) в сроки, установленные договором.

5.4.3 Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами.

5.4.4 Срок действия билета может быть продлен без доплаты, если Авиакомпания:

- отменила или задержала выполнение рейса, указанного в перевозочном документе пассажира;

- не выполнила посадку в аэропорту, указанном в перевозочном документе пассажира;

- не предоставила место на рейс, дату, указанные в перевозочном документе пассажира;

- неправильно оформила пассажиру пассажирский билет.

5.4.5 Вылет должен быть перенесен на ближайший возможный рейс Авиакомпании, на который имеются свободные места.

5.4.6 В случае болезни самого пассажира или члена его семьи, который должен следовать с ним на одном рейсе, срок действия может быть продлен не более чем на 7 дней после выздоровления. В случае если на этом маршруте Авиакомпания выполняет рейсы с частотой меньше одного раза в неделю, период действия билета продлевается до ближайшего рейса, на который имеются свободные места, указанный в билете при этом с пассажира не взимается доплата.

6 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

6.1 Регистрация пассажиров и оформление багажа (ручной клади)

6.1.1 Пассажир должен заблаговременно, не позднее установленного Авиакомпанией времени прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа (ручной клади) для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа (ручной клади), оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа (ручной клади), прохождения досмотра и т.п. и выполнения требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

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

6.1.3 Регистрация билетов и оформление багажа (ручной клади) начинается заблаговременно за 90 минут до времени вылета ВС, указанного в авиабилете.

6.1.4 Оформление (регистрация) пассажиров заканчивается за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию.

6.1.5 Если пассажир прибывает на регистрацию после ее окончания, Авиакомпания имеет право отказать такому пассажиру в перевозке, в целях предотвращения задержки вылета рейса.

6.1.6 В целях обеспечения безопасности полетов пассажир, его багаж (ручная кладь) проходят предполетный досмотр и процедуру профайлинга. Досмотру и процедуре профайлинга подвергаются все пассажиры независимо от их статуса и должностного ранга, за исключением сотрудников Федеральной службы охраны РФ и сопровождаемых ими объектов госохраны.

6.1.7 Предполетный досмотр в аэропорту производится уполномоченными сотрудниками службы авиационной безопасности с участием сотрудников органов внутренних дел на транспорте, а на аэродромах и посадочных площадках, на которых не предусмотрено наличия службы авиационной безопасности, командиром ВС или назначенным им членом экипажа.

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

6.1.9 Освобождаются при наличии соответствующих документов от досмотра вручную и не подлежат задержанию:

- дипломатическая почта, консульские вализы, а также приравненная к ним на основании международных договоров Российской Федерации иная официальная корреспонденция иностранных учреждений и международных организаций;

- грузы и почта, перевозимые на борту грузовых ВС в сопровождении вооруженных сотрудников ФСБ России, МВД России, военнослужащих Минобороны России, корреспонденция, сопровождаемая сотрудниками ГФС России, Специальной связи ФГУП ГЦСС и Межправительственной фельдъегерской связи (далее – специальный груз).

6.1.10 Специальный груз, должен быть упакован в соответствующую тару и опечатан. Количество мест, вес и реквизиты печати, которой опечатан специальный груз, вносятся в сопроводительный лист, заверяемый подписью ответственного лица соответствующего органа (организации).

6.1.11 При отказе пассажира ВС от предполетного досмотра договор воздушной перевозки считается расторгнутым.

6.2 Предоставление услуг и информационное обслуживание

6.2.1 Авиакомпания оказывает пассажирам (грузоотправителям) в аэропортах и других пунктах регистрации перевозки, пунктах продажи перевозок, на борту ВС услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставленные услуги должны быть направлены на качественное обслуживание пассажиров (грузоотправителей) и грузополучателей.

6.2.2 В аэропорту Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию обеспечивает:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа (ручной клади) и груза к перевозке;
- доставку пассажиров с багажом (ручной кладью), грузов к месту стоянки ВС и организацию их посадки, загрузки в воздушное судно;
- выход пассажиров с багажом (ручной кладью), грузом из ВС, доставку в здание аэровокзала;
- проведение специального контроля авиационной безопасности.

6.2.3 Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия ВС;
- месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- способе проезда до ближайшего населенного пункта между терминалами аэропорта и между аэропортами;
- правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа (ручной клади);
- общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- месте нахождения комнат матери и ребенка;
- правилах перевозки оружия и спецсредств;
- Перечне основных опасных веществ и предметов, запрещенных (разрешенных с соблюдением требуемых условий к перевозке) на борту ВС пассажирами в вещах, находящихся при пассажирах;
- других особых условиях перевозки.

6.2.4 Авиакомпания обязана обеспечивать пассажиров ВС точной и своевременной информацией о движении ВС и предоставляемых услугах.

6.2.5 При оплате и/или оформлении перевозки Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию обязано предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию, указанную в оформленном перевозочном документе:

- об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа (ручной клади), предметах и вещах, запрещенных к перевозке, особых условиях перевозки багажа (ручной клади) и т.д.;
- условиях применения тарифа;
- правилах перевозки в Авиакомпании;
- перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;
- способе проезда до аэропорта отправления;
- месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
- общих требованиях, связанных с санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством РФ;
- правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа (ручной клади);
- условиях обслуживания на борту ВС;
- типе ВС;
- ответственности за нарушение Правил, изложенных в разделе 10;
- правилах перевозки оружия, боеприпасов и спецсредств;
- информацию об условиях перевозки детей и других категорий пассажиров, о документах, которые должен предъявить пассажир при его перевозке воздушным транспортом;

- другую информацию, касающуюся пользования воздушным транспортом.

6.3 Обслуживание пассажиров на борту ВС

6.3.1 Услуги пассажирам на борту ВС не предоставляются.

6.3.2 Перевозчик должен обеспечить на борту ВС:

- информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту ВС, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания ВС в аварийных ситуациях;
- первую медицинскую помощь.

6.4 Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения

6.4.1 В каждом аэропорту перевозчик через обслуживающую организацию обеспечивает:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа (ручной клади) к перевозке;
- доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- размещение и крепление багажа (ручной клади) на борту воздушного судна;
- обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала.

6.4.2 Пассажир после прилета доставляется в аэровокзал.

6.5 Обслуживание пассажиров при перерыве в перевозке

6.5.1 При перерыве в перевозке по вине перевозчика, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки 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 отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа (ручной клади).

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

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

Полные правила перевозок отражены в Руководстве по организации наземного обслуживания АО «РВС».