

Зареєстровано в Міністерстві
юстиції України
28 грудня 2012 р.
за № 2219/22531

ПРАВИЛА
повітряних перевезень пасажирів і багажу
I. Загальні положення

1. Ці Правила розроблено з урахуванням вимог Регламенту (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 05 липня 2006 року № 1107/2006 про права інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю при використанні повітряного простору, Регламенту (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 11 лютого 2004 року № 261/2004 про запровадження загальних правил компенсації та допомоги пасажирам у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки рейсів, Регламенту Ради (ЄС) від 09 жовтня 1997 року № 2027/97 про відповідальність перевізника у випадку інциденту, із змінами, внесеними Регламентом (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 13 травня 2002 року № 889/2002, Монреальської конвенції 1999 року, Загальних умов перевезень пасажирів і багажу, встановлених Міжнародною асоціацією повітряного транспорту ("General Conditions of Carriage (passenger and baggage)", IATA), та резолюцій і рекомендованої практики Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA).

2. Забезпечення авіаційної безпеки під час авіаперевезень пасажирів та багажу здійснюється відповідно до законодавства, зокрема Закону України "Про Державну програму авіаційної безпеки цивільної авіації".

3. Ці Правила розроблені з метою встановлення загальних умов перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом, забезпечення безпеки польотів та якості обслуговування.

4. Терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються в таких значеннях:

автоматизована система бронювання/глобальна розподільна система - система, яка забезпечує відображення інформації про розклад рейсів, наявність місць та тарифи авіаперевізників і за допомогою якої здійснюється бронювання послуг повітряних перевезень (далі - АСБ/ГРС);

авіаційний перевізник (далі - перевізник) - суб'єкт господарювання, який надає послуги з перевезення пасажирів, вантажу повітряним транспортом: у випадку українського перевізника - на підставі ліцензії, а також сертифіката експлуатанта, виданого уповноваженим органом з питань цивільної авіації України; або у випадку іноземного авіаперевізника - на підставі відповідного документа компетентного органу іншої країни, який відповідає положенням міжнародних договорів, що є обов'язковими для України;

авіаційний перевізник, що провадить діяльність, - перевізник, який виконує або має намір виконувати рейс за договором з пасажиром або за дорученням іншої особи, юридичної або фізичної, яка має контракт з цим пасажиром, перевозить або бере на себе зобов'язання перевезти пасажира та/або його багаж згідно з квитком, а також бере на себе зобов'язання надати всі інші послуги, що пов'язані з таким перевезенням, незалежно від того, чи є ця юридична або фізична особа фактичним перевізником або перевізником за договором. Термін "перевізник" включає агентів, працівників, представників і підрядників перевізника, якщо цими Правилами не передбачено інше;

агент з обслуговування - суб'єкт наземного обслуговування, уповноважений перевізником здійснювати операції з наземного обслуговування пасажирів і багажу;

багажна ідентифікаційна бирка - документ, виданий перевізником для ідентифікації зареєстрованого багажу;

виключні умови - умови, за яких перевезення пасажирів і багажу не підпадає під звичайні операції і процедури експлуатації цивільних повітряних суден, у тому числі умови, за яких здійснюються перевезення миротворчого контингенту, перевезення для ліквідації наслідків стихійного лиха чи аварії тощо;

групове перевезення - перевезення групи осіб, що мають спільну мету подорожі. Мінімальна кількість групи встановлюється перевізником;

дні - календарні дні, включаючи усі сім днів тижня, святкові і неробочі дні. Для визначення строку дійсності перевізної документації, актів та інших документів, а також строків закінчення перевезення,

строків давності для пред'явлення претензій відлік починається з 00 годин доби, наступної за добою, коли сталася подія або вчинено дію; залишок часу цієї доби до розрахунку не береться. Якщо закінчення строку, зазначеного вище, припадає на святковий або вихідний день, то днем закінчення строку є перший за ним робочий день;

договір чартеру (фрахтування) повітряних суден - договір, за яким одна сторона (фрахтівник) зобов'язується надати іншій стороні (фрахтувальникові) за плату всю або частину місткості в одному чи кількох повітряних суднах на один або кілька рейсів для перевезення пасажирів, багажу;

зіпсований квиток - квиток, стан якого з вини пасажера не дає змоги ідентифікувати або прочитати інформацію, що міститься у ньому;

змішане перевезення - перевезення, що здійснюється з використанням різних видів транспорту за одним перевізним документом за участю повітряного транспорту;

зупинка на маршруті (Stopover) - попередньо узгоджена між перевізником і пасажиром тимчасова зупинка в будь-якому пункті, крім пунктів відправлення та призначення;

інтерлайн-угода - угода про взаємне визнання перевізної документації та проведення відповідних взаєморозрахунків;

код перевізника - умовне літерне або літерно-цифрове позначення перевізника, надане IATA відповідно до встановленого порядку, яке застосовується для ідентифікації повітряного перевізника в АСБ/ГРС;

комерційні угоди - будь-які угоди між перевізниками, крім агентської угоди, що стосуються надання ними спільних послуг, пов'язаних з повітряними перевезеннями пасажирів та багажу;

компенсація в порядку регресу - компенсація витрат за рахунок третьої особи;

користувач - особа, яка користується повітряним транспортом або має намір користуватися ним;

маршрут-квитанція (Itinerary/Receipt) - документ (документи), який (які) є складовою частиною електронного квитка і містить(ять) необхідні відомості (наприклад, прізвище пасажера, маршрут, тариф тощо), сповіщення та повідомлення;

місце відправлення - пункт, зазначений у квитку, з якого починається перевезення пасажера та його багажу;

Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, вчинена 28 травня 1999 року в місті Монреалі (далі - Монреальська конвенція);

надзвичайні обставини - обставини, які призводять до тривалої затримки або скасування одного або більше рейсів, навіть якщо відповідним авіаперевізником було вжито всіх розумних заходів, щоб запобігти затримкам або скасуванням. Надзвичайними обставинами є, зокрема, але не виключно, військові дії, масові безлади, диверсія, ембарго, пожежі, паводки чи інші стихійні лиха, вибухи, дії чи бездіяльність державних органів, страйки, технічні перешкоди, що виникли внаслідок відмови та збоїв, несправностей систем електропостачання, зв'язку, комунікацій, обладнання, програмного забезпечення;

нормальний тариф - виключно гнучкий тариф, встановлений для обслуговування бізнес-, економічного класу обслуговування, іноді для преміум-класу обслуговування, який передбачає максимальну гнучкість щодо бронювання місця, оформлення квитка, терміну зупинки, стоп-оверів, комбінування тарифів, перебронювання та зміни маршруту, відмови у перевезенні тощо. Строк дії тарифу становить 12 місяців;

основне місце діяльності авіаперевізника - місцезнаходження головного офісу, за яким здійснюються основні адміністративно-організаційні та фінансові функції авіаперевізника;

основне й постійне місце проживання - одне зафіксоване й постійне місце проживання пасажера на момент події. Громадянство пасажера не є визначальним фактором для визначення постійного місця проживання;

остаточний час оформлення пасажирів - час, після закінчення якого пасажири, які не встигли пройти реєстрацію або на посадку до літака, не приймаються до перевезення на відповідний рейс;

пасажир транзитний - пасажир, який згідно з договором повітряного перевезення далі перевозиться тим самим рейсом, яким він прибув до проміжного аеропорту;

пасажир трансферний - пасажир, який згідно з договором повітряного перевезення направляється в пункт трансферу (пересадки) одним рейсом, а далі перевозиться іншим рейсом того самого або іншого перевізника;

пасажирський купон (або пасажирська квитанція) - частина пасажирського паперового квитка, яка залишається у пасажера після здійснення перевезення і до якої додаються повідомлення стосовно умов перевезення пасажера;

підтверджене бронювання - бронювання, яке було зроблене в автоматизованій системі бронювання і підтверджене перевізником. Позначається у квитку (електронному квитку) позначкою "OK";

повітряне перевезення - перевезення пасажирів, багажу, вантажів або пошти, яке здійснюється повітряним судном на підставі відповідного договору повітряного перевезення. Перевезення може бути міжнародним та внутрішнім. Міжнародне перевезення - перевезення, в якому пункт відправлення і пункт призначення, незалежно від того, була чи ні зупинка в перевезенні або перевантаження, розміщені або на території двох різних країн, або на території однієї країни, якщо узгоджена зупинка передбачена на території іншої країни. Внутрішнє перевезення - транспортування пасажирів і/або багажу на повітряних суднах між пунктами, які розміщені на території України;

польотний купон - частина пасажирського квитка або в разі електронного квитка електронний купон, у якому визначено відповідні пункти відправлення та прибуття, між якими купон є дійсним для перевезення пасажирів і багажу;

потенційно небезпечні пасажирів - категорія пасажирів, які здійснюють переліт у примусовому порядку (конвойовані, депортовані) в супроводі вповноважених співробітників відповідних органів;

правила перевізника - правила, інструкції та технології, встановлені перевізником, які використовуються під час повітряного перевезення пасажирів та/або багажу, у тому числі правила повітряних перевезень пасажирів і багажу, правила застосування тарифів, стандарти та настанови з обслуговування пасажирів і багажу, порядок розгляду претензій та позовів;

претензія - складена у письмовій формі вимога зацікавленої особи про відшкодування шкоди (збитків), що виникла в результаті внутрішнього або міжнародного повітряного перевезення;

рейс з надлишком броні - рейс, на який кількість пасажирів, що мають підтверджене бронювання і прибули на реєстрацію до закінчення остаточного часу оформлення пасажирів, перевищує кількість наявних місць на рейсі;

розумні заходи - адекватні заходи, які вживаються перевізником з метою відвернення або зменшення шкоди (збитків) пасажирів;

розумні строки - період часу, розумна межа тривалості якого при повітряному перевезенні пасажирів (багажу) становить дві години або більше - стосовно всіх рейсів дальністю до 1500 кілометрів; три години або більше - для всіх рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів; або чотири години або більше - для всіх інших рейсів;

сегмент маршруту - частина перевезення між двома пунктами, яка є складовою частиною повного маршруту і оформлюється на одному польотному купоні;

спеціальне право запозичання (далі - СПЗ) - розрахункова грошова одиниця, яка використовується Міжнародним валютним фондом (далі - МВФ) і визначається як кошик валют, склад якого періодично переглядається МВФ для того, щоб він відображав відносне значення валют у світовій торгівлі та фінансових системах;

спеціальний тариф - опублікований перевізником тариф, що має певні обмеження у частині його застосування;

спеціальні умови - умови перевезення пасажирів і багажу, які виникають унаслідок невідповідності положень цих Правил правилам іншої країни, або якщо правилами іншої країни встановлений більш низький рівень щодо умов перевезень, ніж той, що встановлений цими Правилами, або якщо іншою країною вимагається дотримання її правил і при цьому ставиться під загрозу виконання договору перевезення;

суб'єкт, що надає агентські послуги з продажу повітряних перевезень (далі - агент з продажу) - юридична особа, яка здійснює діяльність з продажу повітряних перевезень за дорученням авіаперевізника або генерального агента на підставі договору;

тарифні нормативи - установлені й опубліковані перевізником тарифи та правила їх застосування;

узгоджені місця зупинки - пункти (крім пунктів відправлення і призначення), які визначені у квитку або наведені в розкладі руху перевізника як заплановані пункти зупинок на маршруті перевезення;

чартерний рейс із бізнес-метою - чартерний рейс, для виконання якого вся ємність повітряного судна фрахтується однією фізичною або юридичною особою виключно для власних потреб (без права продажу ємності третій особі) з метою перевезення пасажирів та/або вантажу і не розподіляється між іншими фрахтувальниками. При цьому кількість пасажирів, які перевозяться, не може перевищувати 15 осіб, а вантаж - 2 тонни.

Інші терміни, що використовуються у цих Правилах, вживаються у значенні, наведеному в Повітряному кодексі України.

II. Сфера використання

Глава 1. Загальні умови перевезення

1. Ці Правила застосовуються до будь-якого міжнародного і внутрішнього перевезення пасажирів або багажу, яке здійснюється повітряним судном за плату або по найму, а також до перевезень повітряним транспортом, що здійснюються перевізником безкоштовно, до/з аеропортів, розташованих на території України.

2. Ці Правила застосовуються до пасажирів, який подорожує рейсом (рейсами) згідно з квитком. Визначення експлуатанта як перевізника на такий рейс є підтвердженням існування договору перевезення на такий рейс між цим перевізником і пасажиром, який зазначений у квитку.

3. Усі перевезення пасажирів і багажу, що зазначені в пункті 1 цієї глави, є об'єктом правил перевізника, а також тарифних нормативів перевізника, чинних на дату видачі квитка (оформлення електронного квитка), а якщо таку дату неможливо визначити - на дату початку перевезення. Під час перевезення пасажирів і багажу використовуються правила, тарифи і збори, що діють на дату оформлення квитка.

4. Український перевізник, за винятком перевізника, який здійснює виключно чартерні рейси з бізнес-метою, встановлює свої правила повітряних перевезень пасажирів і багажу (державною мовою), спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень, які не можуть містити стандартів чи нормативів якості, відповідальності за обслуговування пасажирів, нижчих за рівень установлених вимог цих Правил, попередньо погодивши їх з уповноваженим органом з питань цивільної авіації.

Умови договору на виконання чартерного рейсу з бізнес-метою не повинні суперечити положенням цих Правил та мають включати положення щодо прав пасажирів у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу.

5. Іноземний авіаперевізник, який провадить діяльність в Україні, зобов'язаний поінформувати уповноважений орган з питань цивільної авіації про свої правила та вимоги, якими визначаються умови здійснення повітряних перевезень пасажирів, багажу, та привести їх у відповідність із вимогами законодавства України, у тому числі цих Правил. Правила і вимоги, що не відповідають законодавству України, не є обов'язковими для контрагентів іноземного перевізника.

6. Ці Правила та правила перевізника, а також тарифні нормативи перевізника з унесеними до них змінами не можуть бути застосовані до договору перевезення пасажирів і багажу без повідомлення про це пасажирів після дати видачі квитка, крім випадків, коли це може вимагатися згідно із застосованими законами, наприклад, в частині забезпечення безпеки польотів.

7. Перевезення пасажирів і багажу, стосовно яких неможливо забезпечити відповідність цим Правилам, перевізник має право здійснювати тільки за спеціальних умов, передбачених главою 2 цього розділу.

8. Ці Правила не використовуються під час перевезень пасажирів і багажу, що здійснюються за виключних умов, які не підпадають під звичайні операції та процедури організації перевезень пасажирів та багажу.

Глава 2. Спеціальні умови перевезення

1. Якщо перевізником доведено, а уповноваженим органом з питань цивільної авіації визнано, що положення цих Правил практично неможливо виконати і що встановлені цими Правилами загальні умови перевезень пасажирів і багажу можуть бути забезпечені за рахунок використання альтернативних засобів, то такий орган може затвердити одиничну операцію або заплановану серію кількох операцій з перевезення пасажирів і багажу за спеціальних умов. Загальний рівень якості та безпеки під час таких перевезень має бути щонайменше еквівалентний рівню, що забезпечувався б під час виконання всіх установлених цими Правилами вимог.

2. Правила перевізника щодо використання спеціальних тарифів і перевезень окремих категорій пасажирів і багажу також є спеціальними умовами перевезення.

III. Забезпечення якості перевезень пасажирів і багажу

1. Ці Правила і правила перевізника повинні бути складовою частиною програм перевізників із забезпечення якості під час повітряних перевезень пасажирів і багажу.

2. Нові правила, стандарти, норми, технічні умови, технології, інструкції, керівництва стосовно повітряних перевезень пасажирів і багажу повинні відповідати програмам забезпечення якості.

IV. Квиток

Глава 1. Договір перевезення

1. Пасажирський квиток та багажна квитанція є підтвердженням укладення договору про перевезення та відображають його умови. Відсутність, помилковість в оформленні або втрата квитка та багажної квитанції не впливають на дійсність договору перевезення.

2. Квиток надає право пасажирів на переліт відповідним рейсом (рейсами) і зобов'язує перевізника здійснити відповідне перевезення пасажирів та його багажу, а також надати інші послуги, пов'язані з перевезенням, згідно з умовами договору перевезення, крім випадків, визначених у пункті 4 цієї глави.

3. Умови договору перевезення, що додаються до квитка, не повинні суперечити Монреальській конвенції, Повітряному кодексу України та цим Правилам.

4. Особа не має права на переліт рейсом, а перевізник або особа, уповноважена перевізником, має право визнати квиток недійсним, якщо:

особа пред'явить пошкоджений квиток або квиток, до якого було внесено зміни не перевізником або його уповноваженим агентом з продажу;

встановлено, що квиток придбано за фальшивою/краденою або недійсною платіжною карткою (кредитною карткою);

особа не пред'явить квиток, який містить польотний купон на відповідний рейс, усі інші невикористані польотні купони, а також пасажирський купон;

5. Квитки, що визнані недійсними з вини перевізника, за потреби пасажирів в перевезенні підлягають переоформленню. Квитки, визнані недійсними з причини, яка не залежить від перевізника, підлягають вилученню без переоформлення. У всіх випадках перевізником або особою, що представляє його інтереси, складається акт, копія якого надається пасажирів.

6. Особа, яка виявлена на борту повітряного судна без квитка або з квитком, який перевізник визнав недійсним, підлягає висадці з літака.

7. Про виявлення на борту пасажирів без квитків складається відповідний акт та повідомляється підрозділ уповноваженого органу з питань цивільної авіації, до компетенції якого належить здійснення контролю за забезпеченням авіаційної безпеки.

8. Пасажир зобов'язаний зберігати квиток та інші перевізні документи до закінчення перевезення, а у разі виникнення у нього претензії - до часу її вирішення. Квиток та інші перевізні документи, що видаються пасажирів,

повинні бути пред'явлені на першу вимогу уповноважених осіб експлуатанта (експлуатанта аеропорту, агента з обслуговування тощо).

Глава 2. Утрачений або зіпсований квиток

1. У разі втрати або псування квитка (його частини) пасажиром перевізник за клопотанням пасажирів може замінити такий квиток (його частину) шляхом видачі дублікату квитка за умови підписання пасажиром угоди про відшкодування перевізнику збитків до вартості оригіналу квитка, які зазнав або може зазнати перевізник у зв'язку з використанням оригіналу квитка третьою особою. Якщо пасажир не підписує таку угоду, перевізник, який видає дублікат квитка, має право вимагати від пасажирів сплатити його повну вартість. Перевізник має право на стягнення з пасажирів плати за послуги з оформлення дублікату квитка, якщо втрата або псування не були зумовлені недбалістю перевізника (його агента). У разі втрати або псування квитка іншого перевізника дублікат квитка оформлюється тільки за наявності письмової згоди такого перевізника.

2. Перевізник має право відмовити пасажирів у видачі дублікату квитка, якщо:

пасажир не підписав угоду, передбачену пунктом 1 цієї глави, і відмовився оплатити послуги з оформлення дублікату квитка;

пасажир вимагає видачі дублікату квитка в аеропорту в день здійснення рейсу, якщо до вильоту рейсу згідно з розкладом менше ніж три години або рейс здійснюється у години, коли офіс авіакомпанії, який повинен надати згоду, не працює.

Глава 3. Заборона передачі квитка

1. Квиток може бути використаний для перевезення лише тієї особи, прізвище та ім'я якої зазначені у квитку.

2. З метою виконання вимог пункту 1 цієї глави перевізник має право вимагати від пасажирів ідентифікувати себе.

Глава 4. Строк чинності квитка

1. Строк чинності квитка включає в себе:

загальний строк чинності квитка;

строк чинності для перевезення.

2. Загальний строк чинності квитка дає право пасажирів використати квиток для всіх операцій, передбачених цими Правилами, у тому числі для отримання місця на визначені рейс і дату, повернення вартості повністю або частково не використаного перевезення та інших розрахунків, що встановлені цими Правилами або правилами перевізника.

3. Загальний строк чинності квитка охоплює період часу від моменту видачі квитка і до закінчення строку, який передбачений для отримання коштів за невикористаний квиток правилами застосування тарифів перевізника.

4. Квиток з гарантованою датою вильоту дає право на перевезення пасажирів та його багажу від зазначеного в ньому початкового аеропорту, аеропорту трансферу, зупинки або аеропорту зворотного перевезення тільки в день і рейсом, які зазначені у квитку.

5. Квиток з відкритою датою дає право на перевезення з відповідного аеропорту тільки після здійснення бронювання та внесення до квитка перевізником або уповноваженою ним особою дати вильоту та номера рейсу.

6. Квиток, виданий за нормальним тарифом, чинний для перевезення протягом одного року з дати початку перевезення, якщо частина квитка використана, або з дати його видачі - якщо не використаний весь квиток.

7. Квиток, виданий за спеціальним тарифом, чинний для перевезення лише до дати, визначеної у квитку, і на умовах, установлених правилами застосування тарифів перевізника.

Глава 5. Продовження строку чинності квитка

1. Строк чинності квитка незалежно від виду застосованого тарифу продовжується, якщо перевізник:

не може надати місце на рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання;

скасовує рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання;

пропустить узгоджене місце зупинки;

не виконає рейс у розумні строки понад час відправлення рейсу, який зазначений у квитку;

своїми діями призведе до того, що пасажир не встигне на пересадку на інший стикувальний рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання і який зазначений у тому самому квитку, де зазначено й попередній рейс;

не може надати обслуговування відповідно до оплаченого класу обслуговування; у такому випадку в разі згоди пасажира на подальше перевезення строк чинності його квитка має бути продовжено на час до виконання першого рейсу, на якому є місце для такого пасажира в оплаченому класі обслуговування;

а також у разі хвороби пасажира або члена його родини, що подорожує разом з ним на повітряному судні, за умови пред'явлення відповідної довідки закладу охорони здоров'я.

2. Якщо пасажир після початку подорожі не може її продовжити протягом строку чинності квитка для перевезення у зв'язку із хворобою чи іншими обставинами, перевізник може продовжити строк чинності такого квитка до часу, коли пасажир зможе продовжити подорож, або до першого рейсу перевізника, на якому є місце в оплаченому класі обслуговування, після такої дати і з місця, де подорож була перервана. Факт хвороби чи інших обставин має підтверджуватися відповідною довідкою закладу охорони здоров'я. У такому випадку перевізник також може продовжити строк чинності квитків осіб, які супроводжують такого пасажира.

3. У разі смерті дружини (чоловіка) або члена сім'ї пасажира, який не розпочав подорож, або в разі смерті пасажира на маршруті особам, що супроводжують такого пасажира, може бути продовжено строк чинності квитків, а також збільшено строк мінімального перебування у пункті події. Продовження строку чинності квитків має здійснюватися після одержання належним чином оформленого свідоцтва про смерть і на період, що не перевищує 45 днів з дати смерті пасажира.

При застосуванні цих Правил членами сім'ї фізичної особи вважаються її батьки та батьки її чоловіка або дружини, її чоловік або дружина, діти як такої фізичної особи, так і її чоловіка або дружини, у тому числі усиновлені ними діти, опікуни, баба, дід, рідні брати, сестри, онуки та інші утриманці, визнані згідно із законом. Також авіакомпанія може розширити перелік осіб, що належать до членів сім'ї померлого пасажира.

Глава 6. Послідовність польотних купонів

1. Перевізник приймає польотні купони лише послідовно, починаючи з першого аеропорту відправлення, визначеного у квитку.

2. Квиток, у якому пасажиром порушено послідовність використання польотних купонів, визнається недійсним, якщо це не сталося з вини перевізника чи його уповноваженого агента (з продажу та/або обслуговування).

3. Пасажирський купон і всі невикористані польотні купони, які раніше не було повернуто перевізнику, залишаються у пасажира протягом подорожі і мають бути надані перевізнику на його запит. У разі порушення послідовності використання польотних купонів з вини пасажира перевізник має право відмовити у перевезенні та поверненні вартості невикористаних польотних купонів.

4. Якщо пасажир відмовляється від перевезення на одному із сегментів маршруту, що призводить до порушення використання польотних купонів, і бажає скористатись іншими сегментами маршруту або зворотним рейсом, то пасажир повинен попередити про це перевізника та переоформити квиток.

Глава 7. Клас обслуговування

1. Перевізник повинен надати пасажиру обслуговування згідно з оплаченим класом обслуговування. Перевізник (його агент з продажу) повинен повідомити пасажира під час бронювання та/або оформлення квитка щодо обслуговування, яке надається у відповідному класі.

2. Пасажир приймається до перевезення у класі обслуговування, визначеному в польотному купоні, на дату польоту і відповідний рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання.

3. Якщо квиток видається без підтвердженого бронювання (статус бронювання інший ніж "OK"), місце бронюватиметься на запит пасажира під час реєстрації за умови наявності такого місця в оплаченому класі обслуговування на відповідному рейсі. Якщо для здійснення бронювання замало часу, пасажир може бути прийнятий до перевезення без здійснення бронювання.

4. Перевізник має право як з технічних, так і з комерційних причин підвищити або понизити клас обслуговування. У випадку пониження класу обслуговування перевізник зобов'язаний якомога раніше

повідомити про це пасажирів та запропонувати відповідну компенсацію з урахуванням положень [глави 5 розділу XVI](#) цих Правил.

Глава 8. Строк і умови пред'явлення квитків з метою повернення сплачених сум

1. Квиток може бути пред'явлений перевізнику для повернення сплачених сум за частково або повністю не використане перевезення, якщо таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів:

до початку перевезення, або

протягом усього строку чинності квитка для перевезення, або

протягом 30 днів після закінчення строку чинності квитка для перевезення.

Перевізник, беручи до уваги обставини, що унеможливили пред'явлення квитка для здійснення операції з повернення коштів, може продовжити цей строк.

2. Повернення сум за невикористані квитки проводиться з дотриманням вимог правил застосування тарифів, встановлених перевізником.

3. Закінчення зазначеного у пункті 1 цієї глави строку не позбавляє пасажирів права на пред'явлення перевізнику претензії відповідно до [розділу XXVIII](#) цих Правил.

Глава 9. Абревіатури

1. Найменування перевізника може також наводитися у квитку у вигляді коду перевізника.

2. Перевізник (його агент з продажу або агент з обслуговування) повинен довести до відома пасажирів під час бронювання (реєстрації) інформацію щодо повного найменування перевізника, яке у квитку наведено у вигляді коду.

V. Зупинка на маршруті або узгодження місця зупинки (Stopover)

1. Зупинка на маршруті дозволяється за умови, що вона попередньо погоджена з перевізником та зазначена у квитку.

2. Якщо пасажир має квиток, виданий за нормальними тарифами, зупинки протягом строку чинності квитка дозволяється робити у будь-якому пункті маршруту.

3. Якщо пасажир має квиток, виданий за спеціальним тарифом, і здійснює зупинку, то з пасажирів може стягуватися за це додаткова плата.

VI. Тарифи та збори

1. Тарифи, що використовуються, - це встановлені й опубліковані перевізником або від імені перевізника (або якщо не опубліковані, то розраховані згідно з тарифними нормативами перевізника) тарифи на рейс або рейси з місця відправлення до місця призначення, зазначені у квитку, які чинні у день оплати квитка для відповідного класу обслуговування. Кожний тариф передбачає правила його використання, якими встановлюються строк дії квитка, умови використання тарифу та повернення сум за невикористану частину перевезення тощо. Правила застосування тарифів затверджуються керівником перевізника та розміщуються на сайті перевізника та повинні бути доступними пасажирів для ознайомлення.

2. Тарифи не включають транспортні послуги між терміналами аеропорту і між аеропортами та міськими терміналами.

3. Аеропортові збори (такси) за надання послуг пасажирів під час обслуговування їх в аеропорту встановлюються та затверджуються відповідно до чинного законодавства і повинні бути опубліковані у формі, доступній користувачам.

4. Аеропортові збори (такси), збори (такси) перевізника не входять до тарифу, а разом з тарифом становлять повну вартість перевезення.

5. Аеропортові збори (такси), збори (такси) перевізника, встановлені за користування будь-якими послугами чи обладнанням, можуть включатися до вартості перевезення або сплачуватись окремо з наданням документа, який підтверджує оплату цих послуг.

6. Тарифи, збори (такси) на повітряне перевезення до/із та в межах України публікуються авіаперевізниками та аеропортами в АСБ/ГРС у валюті, яка схвалена уповноваженим органом з питань цивільної авіації та погоджена з Конференцією IATA з координації тарифної політики.

7. Розрахунки на території України за послуги з повітряних перевезень здійснюються відповідно до чинного законодавства України. Курс обміну валют встановлюється відповідно до чинного законодавства України.

VII. Бронювання перевезення пасажирів, багажу

Глава 1. Вимоги до бронювання

1. Бронювання місця на повітряному судні та перевізної ємності для перевезення наднормового багажу на визначені рейси і дати є обов'язковою умовою для перевезення пасажирів та багажу на повітряному транспорті.

2. Для бронювання використовуються АСБ/ГРС. Забронювати місця і тоннаж можна за допомогою стаціонарного та мобільного зв'язку, Інтернету, спеціалізованих автоматів

самообслуговування тощо. Основною умовою застосування таких методів бронювання є відображення здійсненого бронювання у системі бронювання перевізника.

3. Бронювання здійснюється у строки та в порядку, що встановлюються перевізником. Внесення до бронювання паспортних даних здійснюється відповідно до чинного законодавства та міжнародних договорів України.

4. Перевізник або його агент з продажу повинен інформувати пасажирів (його представників) про строки сплати та оформлення квитка і про зміни у розкладі.

5. Доки пасажир (його представник) не сплатив повної вартості перевезення, бронювання вважається попереднім і за потреби може бути анульовано з попередженням про це пасажирів.

6. У разі несплати вартості перевезення пасажиром (його представником) у термін, що був призначений перевізником (його агентом з продажу), бронювання анулюється без повідомлення про це пасажирів.

7. Якщо пасажир не прибув на рейс (на реєстрацію або посадку у літак - "No-show"), на який він має підтвержене бронювання, і не повідомив заздалегідь перевізника про зміни щодо своєї подорожі, перевізник має право анулювати бронювання на наступні сегменти маршруту або на зворотний рейс.

Глава 2. Особисті дані пасажирів

1. Під час бронювання пасажир повідомляє перевізнику чи його агенту з продажу необхідну інформацію щодо своїх персональних даних та особливих умов перевезення. Крім того, під час бронювання пасажир зобов'язаний надати перевізнику чи його агенту з продажу достовірні відомості щодо свого номера телефону, адреси та іншого можливого резервного контакту для здійснення своєчасного оповіщення та інформування пасажирів. У разі відсутності належного зв'язку з пасажиром, що задокументовано перевізником та підприємством зв'язку, пасажир відповідає за наслідки несвоєчасного оповіщення та інформування щодо змін у перевезеннях.

2. У випадку відмови пасажирів від надання необхідної для бронювання інформації бронювання не здійснюється.

3. У межах, встановлених чинним законодавством України та країни прямування, особа, що здійснює продаж перевезень (перевізник, агент з продажу), зобов'язана дотримуватися конфіденційності особистих даних пасажирів. При цьому пасажир уповноважує перевізника зберігати особисті дані про себе та надавати їх державним органам на їх запит або своїм службовцям, своїм агентам, іншим перевізникам, провайдером додаткових послуг для бронювання або переоформлення перевезень, одержання додаткових послуг, організації системи розшуку багажу та системи попередження/визначення шахрайства з перевізними документами, надання інформаційної допомоги щодо в'їзду/виїзду за маршрутом перевезення, які мають дотримуватись законодавства в сфері захисту персональних даних.

4. Забороняється введення до бронювання замість контактних даних пасажирів контактні дані агента з продажу.

Глава 3. Надання місця

1. Бронювання місця може бути як із закріпленням конкретного місця за пасажиром на борту повітряного судна, так і без такого.

2. Перевізник має право змінити надане місце навіть після посадки пасажирів на борт повітряного судна з причин забезпечення безпеки і технічних причин.

3. У разі надання квитка з відкритою датою вильоту бронювання місця здійснюється на загальних підставах за наявності вільних місць на рейсі.

4. У разі якщо пасажир має квиток з відкритою датою вильоту і звертається з проханням надати місце, а перевізник не має такої можливості, то перевізник або уповноважений агент з продажу повинен запропонувати пасажирів здійснити бронювання на найближчий рейс, на якому є вільні місця.

5. Першочергове та позачергове право на отримання місця на рейс визначається згідно з чинним законодавством.

Перевізник може доповнювати перелік осіб, які мають право на першочергове та позачергове отримання місця.

Глава 4. Повторне підтвердження бронювання

1. Перевізник має право вимагати від пасажирів зробити повторне підтвердження зворотного вильоту. Рейси, на яких вводиться процедура підтвердження зворотного вильоту, встановлюються перевізником. Пасажир повинен бути поінформований щодо необхідності підтвердження зворотного вильоту.

2. Повторне підтвердження зворотного вильоту не вимагається, якщо зворотний рейс передбачається менше ніж за 72 години або резервування здійснено на рейс менше ніж за 72 години до часу вильоту рейсу за розкладом.

Якщо пасажир має декілька сегментів маршруту польоту, то підтвердження здійснюється для кожного сегмента.

3. Перевізник повинен повідомити пасажирів, коли і як можна зробити повторне підтвердження. Невиконання пасажиром вимог перевізника щодо повторного підтвердження бронювання дає право перевізнику анулювати непідтвержене бронювання, але не раніше ніж за 72 години до вильоту рейсу за розкладом.

VIII. Обслуговування пасажирів

Глава 1. Обслуговування пасажирів в аеропорту

1. Перевізник або агент з обслуговування повинен забезпечити пасажирів в аеропорту візуальною та/або акустичною інформацією щодо:

- часу відправлення та прибуття повітряного судна;
- місця, часу початку та закінчення реєстрації на рейс;
- затримок або скасування рейсів і причин затримок та скасування рейсів;
- способів і маршрутів переходу між терміналами аеропорту або проїзду між аеропортами та з аеропорту до міста;
- правил та порядку проведення передпольотного та післяпольотного огляду пасажирів і багажу;
- загальних правил виконання пасажиром вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, імміграційним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю, відповідно до застосованих законів;
- місця розташування кімнати матері та дитини, поста правоохоронних органів, довідкової, медпункту, вбиральні тощо;
- місця отримання багажу та дій пасажирів у разі затримки, пошкодження, знищення багажу.

2. Усі оголошення, що здійснюються в аеропортах, повинні виконуватися українською мовою. У міжнародних аеропортах оголошення додатково виконуються англійською мовою та/або мовою країни, з/до якої виконується рейс.

3. В аеропорту перевізник або агент з обслуговування забезпечує:

- реєстрацію пасажирів та оформлення багажу до перевезення;
- наземне перевезення пасажирів, їх багажу до місця стоянки повітряного судна та організовує посадку пасажирів у повітряне судно і завантаження їх багажу;
- організацію висадки пасажирів з повітряного судна та розвантаження багажу, їх наземне перевезення до відповідного терміналу аеропорту прибуття і видачу багажу.

4. Час проведення реєстрації квитків (початок, закінчення) встановлюється перевізником. Рекомендований час закінчення реєстрації зазначений у [пункті 3 розділу X](#) цих Правил.

5. Час закінчення посадки пасажирів у повітряне судно встановлюється перевізником, але цей час не може закінчуватися раніше ніж за 10 хвилин до часу вильоту рейсу, що зазначений у квитку.

6. Час початку та закінчення реєстрації і посадки у літак повинен бути зазначений у квитку або в іншому документі, що надається пасажирів під час продажу квитка.

7. Пасажири бізнес-класу повинні обслуговуватись на окремій стійці реєстрації (при відсутності такої можливості - реєстрація здійснюється у першу чергу), їм мають надаватись запрошення до бізнес-зали очікування (за наявності); доставка зазначених пасажирів до/з борту повітряного судна має здійснюватись на окремому автобусі. Перевізник має право надавати пасажирам преміум-класу (комфорт-класу) аналогічні послуги безкоштовно або стягувати плату за надання таких послуг.

Глава 2. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна

1. Перевізник надає пасажирів на борту повітряного судна комплекс послуг залежно від типу та облаштування повітряного судна, тривалості польоту, часу доби, протягом якої проходить політ, а також класу обслуговування, що зазначений у квитку. Обсяг послуг і порядок їх надання визначаються правилами перевізника.

2. Перевізник має забезпечити:

- обладнанням пасажирського салону повітряного судна технічними засобами та системами забезпечення безпеки пасажирів; підтримку відповідного температурного режиму в салоні, засобами індивідуального користування для пасажирів (індивідуальне освітлення, вентилятор, столик для харчування, система прив'язних ременів безпеки, кисневих та димозахисних масок тощо);
- підтримку належного санітарно-гігієнічного стану салону повітряного судна;
- справність та укомплектованість обладнання, інвентарю та засобів обслуговування пасажирів;
- наявність місць для пасажирів з дітьми та місць з можливістю встановлювати люльки для немовлят;
- можливість розміщення хворих на ношах та інвалідів;
- надання послуг, які створюють комфорт та відповідають тривалості польоту.

3. Перевізник на борту повітряного судна повинен мати підготовлений персонал у достатній кількості для здійснення обслуговування пасажирів, у тому числі надання долікарської допомоги, а також для забезпечення безпеки польоту відповідно до чинних норм та правил цивільної авіації України.

4. На борту повітряного судна перевізник повинен забезпечити надання таких безкоштовних послуг:

допомога пасажирам під час посадки або висадки до/з повітряного судна (знаходження місця, розміщення ручної поклажі тощо);

інформаційно-довідкове обслуговування - своєчасне і достовірне інформування пасажирів щодо правил поведінки на борту повітряного судна, послуг, що надаються, умов польоту, використання аварійно-рятувального обладнання, місця розташування у салоні повітряного судна індивідуальних засобів захисту та надувних трапів, місцезнаходження основних та запасних виходів, умов покидання повітряного судна в аварійних ситуаціях;

індивідуальне обслуговування;

перша долікарська допомога;

надання прохолодних напоїв;

забезпечення пасажирів м'яким інвентарем та засобами обслуговування в польоті;

надання пасажирам періодичних видань (газети, журнали, рекламна продукція);

трансляція музичних програм (за наявності відповідного обладнання).

5. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна може здійснюватись у таких класах:

бізнес;

преміум або комфорт (покращеному економічному);

економічному класі.

6. Надання прохолодних напоїв є обов'язковою безкоштовною послугою. На кожну годину польоту мінімальна норма надання прохолодних напоїв становить 100 мл та в разі відсутності харчування - 150 мл на годину польоту. У період з 15 квітня до 14 жовтня включно норма надання прохолодних напоїв збільшується до 150 мл.

7. Гаряче харчування надається на борту повітряного судна відповідно до норм, установлених перевізником. Харчування та гарячі напої можуть не надаватись пасажирам повітряного судна, якщо зазначена умова встановлена правилами перевізника чи замовником рейсу і пасажир поінформований про умови обслуговування на борту повітряного судна до укладання договору повітряного перевезення або придбання пакета на комплексне туристичне обслуговування.

8. Перевізник може надавати пасажиру додаткові послуги підвищеної комфортності у польоті. Перелік додаткових послуг підвищеної комфортності, порядок їх надання та оплати встановлюються перевізником. Перевізник інформує пасажирів у вибраний ним спосіб про додаткові послуги.

9. Для надання першої долікарської допомоги у польоті перевізник зобов'язаний мати на борту повітряного судна аптечки першої допомоги у такій кількості:

кількість пасажирських крісел від 0 до 99 - 1 одиниця;

кількість пасажирських крісел від 100 до 199 - 2 одиниці;

кількість пасажирських крісел від 200 до 299 - 3 одиниці;

кількість пасажирських крісел від 300 та більше - 4 одиниці.

10. Перевізники зобов'язані забезпечити наявність колясок для переміщення пасажирів з обмеженими фізичними можливостями на борту повітряного судна.

11. Перед кожним рейсом перевізник повинен забезпечити:

чистоту в пасажирському салоні повітряного судна, наявність підголівників на кріслах;

справність та укомплектованість стаціонарним та знімним обладнанням, засобами обслуговування та м'яким інвентарем;

наявність прохолодних напоїв, а для рейсів, де передбачене харчування - харчуванням за нормами, установленими авіаперевізником;

обігрів/охолодження пасажирського салону.

12. Перевізник повинен забезпечити протягом всього польоту:

подачу холодної та гарячої води в буфет-кухню та туалети;

відповідність тиску в пасажирському салоні та швидкості його зміни встановленим нормам;

температуру повітря в салонах не нижче ніж 18 і не вище ніж 25 градусів за Цельсієм;

чистоту і порядок в пасажирському салоні;

постійний контроль за виконанням пасажирами правил поведінки на борту повітряного судна.

Глава 3. Вимоги до якості послуг, що надаються пасажирам на борту повітряного судна, залежно від класу обслуговування

1. Обслуговування пасажирів у салоні бізнес-класу здійснюється в окремому салоні, що розташовується у носовій частині повітряного судна. Салон обладнується універсальними кріслами - трансформерами. Відстань між кріслами (між двома передніми ніжками крісел) має бути не менше ніж 78,71 см (31 дюйм). Салон повинен бути оснащений бортовою системою розваг або пасажирам повинен надаватись індивідуальний сенсорний телевізор.

Компоновка салону бізнес-класу залежить від типу повітряного судна, що експлуатується. Кількість місць в салоні бізнес-класу залежить від компоновки конкретного повітряного судна.

2. Преміум-клас (комфорт-клас) - це клас підвищеної комфортності, стандарти обслуговування в якому (харчування та норми перевезення багажу) мають відповідати стандартам обслуговування бізнес-класу. Розташовується салон у передній частині повітряного судна за салоном бізнес-класу, якщо такий є.

Салон преміум-класу (комфорт-класу) обладнується кріслами, передбаченими для салону економічного класу. Перевізник може обладнати салон преміум-класу кріслами аналогічними кріслам бізнес-класу. Відстань між кріслами (між двома передніми ніжками крісел) має бути не менше ніж 78,71 см (31 дюйм).

3. Салон преміум-класу (комфорт-класу) відділяється від салону бізнес-класу та салону економічного класу переділом (жорстким або м'яким).

4. Пасажирам бізнес- та преміум-класів (комфорт-класу) спеціально підготовленими бортопровідниками надається однакове обслуговування, а саме:

індивідуальний набір журналів та газет;

ковдра, подушка (незалежно від тривалості польоту);

окремий туалет;

тепла волога серветка для рук перед прийомом харчування;

посилений асортимент харчування з можливістю вибору пасажиром харчування з декількох його видів;

алкогольні та прохолодні напої в асортименті.

5. Салон економічного класу розташовується за салоном бізнес-класу або за салоном преміум-класу (комфорт-класу) у разі його наявності. Розміщення пасажирів здійснюється в пасажирському салоні зі стандартними кріслами. Відстань між кріслами (між двома передніми ніжками крісел) має бути не менше ніж 73,66 см (29 дюймів).

6. Надання послуг із забезпечення пасажирів харчуванням повинно здійснюватись з суворим дотриманням строків реалізації продуктів.

7. Надання пасажиром прохолодних напоїв повинно здійснюватись за 20 хвилин до та через 25 хвилин після закінчення надання послуг з харчування.

8. Основний раціон (гаряче, якщо передбачено правилами перевізника) повинно пропонуватись пасажиром через 1-1,5 години після зльоту повітряного судна.

9. Температура закусок, блюд та напоїв, що пропонуються на борту повітряного судна, повинна бути:

гарячі блюда - +65/70 градусів за Цельсієм;

гарячі напої - +75 градусів за Цельсієм;

холодні блюда - +10/14 градусів за Цельсієм;

закуси - +10/14 градусів за Цельсієм;

прохолодні напої - +10/14 градусів за Цельсієм.

10. Музичні програми призначені для заповнення пауз між текстами обов'язкової інформації та створення присмного звукового фону в салонах повітряних суден. Трансляція музичних програм припиняється у нічний час, за винятком використання систем індивідуального прослуховування, через 15-20 хвилин після прийому їжі (коли пасажирів відпочивають) та на прохання пасажирів (при поганому самопочутті та з інших причин).

11. До рекомендованих послуг на борту повітряного судна належить:

надання пасажиром бортового харчування;

торгівля сувенірами, промисловими та продовольчими товарами, книжками, журналами;

демонстрація кіно-, відео- або діафільмів;

замовлення готелю;

замовлення таксі;

бронювання квитків;

надання телефонного зв'язку з наземним абонентом;

надання настільних ігор.

12. Усі види рекомендованих (додаткових) послуг повинні надаватись без шкоди для безпеки польотів та виконання обов'язкових послуг.

Глава 4. Вимоги з техніки безпеки на борту повітряного судна

1. Повітряне судно повинно бути забезпечене необхідним комплектом аварійно-рятувального обладнання та засобами екстреної евакуації пасажирів в аварійній ситуації.

2. Забороняється приймати на борт повітряного судна тару, інвентар та обладнання, для яких не передбачено гнізд, стелажів або спеціальних кріплень.

3. Максимальна кількість осіб на борту повітряного судна не повинна перевищувати кількості крісел та сидінь, забезпечених прив'язними ремнями.

4. Перед злетом, посадкою і в особливих випадках пасажир зобов'язаний застібнути прив'язні реміні, бортпровідники - проконтролювати застібнуте положення і натягнення ременів у кожного пасажиря. Діти до двох років, які перевозяться без надання окремого місця, розміщуються на колінах у дорослого пасажиря, який повинен міцно тримати їх руками.

5. На кожному рейсі бортпровідники повинні:
своєчасно і правильно інформувати пасажирів щодо місць розміщення аварійного обладнання і правил його використання;

ознайомити пасажирів з інструкцією з техніки безпеки;

ретельно оглянути всі пасажирські приміщення повітряного судна з метою виявлення сторонніх речей;

під час прийому та розміщення пасажирів в повітряному судні ретельно дотримуватись вимог центрування, не допускати розміщення громіздких речей на багажних полицях та розміщення будь-яких речей в проходах, біля вхідних дверей та запасних виходів;

під час польоту в зоні турбулентності вимагати, щоб пасажир знаходився в кріслах із застібнутими ремнями безпеки;

в екстремальних ситуаціях зберігати самовладання, упевненість в своїх діях і в собі; дії бортпровідників повинні бути чіткими, голос спокійним, слова переконливими;

перед посадкою пасажирів до повітряного судна та висадкою з нього перевірити правильність установки трапа;

перед злетом та посадкою повітряного судна перевірити правильність установки та надійність кріплення обладнання та інвентарю;

не допускати ходіння пасажирів по салону під час набору висоти та зниження повітряного судна.

6. Люльки для грудних дітей повинні установлюватися не раніше ніж через 10-15 хвилин після злету та убиратися не пізніше ніж за 20 хвилин до посадки повітряного судна.

7. Перевізник повинен забезпечити безпеку в салоні, належне та надійне розміщення ручної поклажі, багажу, знімного обладнання, м'якого інвентарю та засобів обслуговування.

IX. Перевезення деяких категорій пасажирів

Глава 1. Перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями або інвалідів

1. Пасажир зобов'язаний самостійно до здійснення подорожі визначитися з можливістю використовувати повітряний транспорт, урахувавши стан свого здоров'я. Перевізник повинен надати важливу інформацію про рейс у прийнятних форматах.

2. Перевізник не відповідає за погіршення стану здоров'я пасажиря або інші наслідки, які можуть статися з пасажиром під час посадки у літак, здійснення перельоту або після завершення повітряного та наземного перевезення у межах аеропорту внаслідок віку пасажиря, його психічного або фізичного стану.

3. Пасажир, фізичний стан якого викликає у перевізника занепокоєння (тяжкохворі, хворі на ношах та інші), допускається до повітряного перевезення у разі пред'явлення відповідної довідки закладу охорони здоров'я про те, що йому не протипоказано перевезення повітряним транспортом, а в окремих випадках і про те, що його захворювання не загрожує оточуючим.

4. Перевезення тяжкохворих і хворих на ношах може здійснюватися тільки у супроводі особи, яка буде забезпечувати догляд за хворим під час польоту. Перевезення хворих на ношах здійснюється з наданням їм місця (місць) на повітряному судні з оплатою за тарифом, який встановлюється перевізником.

5. У тих випадках, коли хворий не може бути пересаджений з нош на крісло, можливість його перевезення визначається заздалегідь за узгодженням між перевізником та особою, яка супроводжує хворого.

6. Перевізник має право відмовити в перевезенні хворого на ношах у разі відсутності на повітряному судні умов, які необхідні для перевезення такого хворого.

7. Запит про необхідність допомоги під час транспортування хворого повинен надсилатися перевізнику:

для хворого, який перевозиться на ношах, - не пізніше ніж за 72 години до відправлення рейсу. Перевізник зобов'язаний надати відповідь не пізніше ніж за 36 годин;

для інших хворих з обмеженими фізичними можливостями - не пізніше ніж за 48 годин до відправлення рейсу. Перевізник зобов'язаний надати відповідь не пізніше ніж за 24 години та сповістити агента з продажу, який зробив бронювання та здійснив запит про надання відповідного обслуговування, а також аеропорти відправлення, призначення та транзиту. Якщо подія, яка призвела до втрати рухливості, сталась менше ніж за 24 години до вильоту, питання щодо можливості

перевезення вирішується в оперативному порядку за номерами телефонів, що повинні бути розміщені на сайті авіакомпанії.

8. Незрячих та глухих пасажирів, яких супроводжує собака-поводир, розміщують на місцях, де є вдосталь простору для собаки, неподалік від запасного виходу. Собака-поводир перевозиться безкоштовно.

9. Пасажири з обмеженими фізичними можливостями розташовуються неподалік від запасного виходу і таким чином, щоб не перешкоджати швидкій евакуації пасажирів з повітряного судна. Перевізник повинен забезпечити надання допомоги таким пасажиром в пересуванні до туалету за необхідності.

10. Керівництво аеропортів повинно вживати заходів для того, щоб інваліди та особи з обмеженими фізичними можливостями мали змогу:

повідомляти про своє прибуття в аеропорт та звертатися за допомогою у визначених пунктах у межах та поза межами будівель терміналу аеропорту;

пересуватися з визначеного пункту до стійки реєстрації;

здавати та реєструвати багаж;

пересуватися від стійки реєстрації до літака з проходженням еміграційних, митних та інших процедур;

сідати на борт літака за допомогою ліфтів, інвалідних колясок або іншої необхідної підтримки;

пересуватися від дверей літака до свого місця;

зберігати та діставати багаж у салоні літака;

пересуватися від свого місця до дверей літака;

висаджуватися за допомогою ліфтів, інвалідних колясок або іншої необхідної підтримки;

пересуватися від літака до зали видачі багажу та отримувати багаж з проходженням імміграційних та митних процедур;

пересуватися від зали отримання багажу до визначеного пункту контролю;

пересуватися до стикувального рейсу в разі трансферу з отриманням допомоги в повітрі та на землі, а також за потреби у межах та між терміналами аеропорту;

пересуватися в разі потреби до туалету;

отримувати необхідну для здійснення перельотів інформацію у прийнятних форматах;

здійснювати тимчасову заміну на аналогічній основі пошкоджених або загублених пересувних засобів.

11. Якщо інваліду або особі з обмеженими фізичними можливостями допомагає особа, яка її супроводжує, то такій особі на її прохання має бути дозволено надавати необхідну допомогу в аеропорту та під час посадки та висадки з повітряного судна. Перевізник має забезпечити (за можливості) надання такій особі місця сидіння біля інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями.

12. Перевізник має забезпечити транспортування до двох одиниць пересувних засобів на інваліда або особу з обмеженими фізичними можливостями, в тому числі електричних інвалідних колясок (за умови завчасного попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та згідно з законодавством про небезпечні вантажі).

Глава 2. Перевезення дітей та вагітних жінок

1. Дітьми на повітряному транспорті вважаються немовлята (infant - INF) до 2 років та діти (children - CHD) віком від 2 до 12 років.

2. Діти віком до 2 років перевозяться без надання окремого місця, а віком від 2 до 12 років - на окремому місці.

3. Діти можуть перевозитися як у супроводі, так і без супроводу дорослого пасажира за умови дотримання вимог, визначених у пунктах 4 - 8 цієї глави.

4. За категорією "дитина, що перевозиться без супроводу" мають оформлюватись діти віком від 2 до 14 років при внутрішньому перевезенні та діти віком від 2 до 16 років при міжнародному перевезенні.

5. Перевізник самостійно визначає, з якого віку приймати дітей до перевезення без супроводу дорослого пасажира.

6. Діти, що подорожують без супроводу, приймаються до перевезення після заповнення батьками або опікунами відповідних належно оформлених документів та оплати послуги, що встановлюється перевізником.

7. Вік дитини визначається на дату початку перевезення від аеропорту відправлення, зазначеного в перевізному документі.

8. Кожний дорослий пасажир має право на перевезення з собою тільки одного немовляти без надання окремого місця. При цьому одному дорослому пасажиру дозволяється перевозити з собою не більше двох немовлят - одного без надання окремого місця, а другого на окремому місці, з оплатою

такого перевезення за правилами, що встановлені перевізником для перевезення дітей віком від 2 до 12 років. Немовля, для якого було оплачено окреме місце, повинно перевозитися в автомобільному кріслі для перевезення дітей, що сертифіковане для використання його на повітряному транспорті. У разі відсутності у пасажиря такого автомобільного крісла і невиконання ним зазначених умов перевізник має право відмовити в перевезенні немовляти на окремому місці.

9. Вагітні жінки можуть бути прийняті до перевезення повітряним транспортом за умови, що строк вагітності у них не перевищує 35 тижнів, а в разі багатоплідності - 32 тижнів.

10. Пасажирам з дітьми до 2 років надаються місця, обладнані додатковою кисневою маскою.

11. Не рекомендовано перевозити породіль та новонароджених дітей у перші 7 днів після пологів та народження дитини. Перевізник у своїх правилах перевезення пасажирів і багажу може заборонити перевезення зазначеної категорії пасажирів.

Глава 3. Перевезення депортованих та недопущених у країну пасажирів

1. Перевізник не відповідає за відмову державних органів надати пасажиру дозвіл на в'їзд у країну.

2. Пасажир повинен на вимогу перевізника або державних органів повернутися в пункт відправлення або інше місце у зв'язку з відмовою країни прямування прийняти такого пасажиря незалежно від того, чи є ця країна місцем призначення або транзиту, а також сплатити відповідну вартість перевезення у зворотному напрямку.

3. Перевізник може використати на оплату такого перевезення будь-які кошти з раніше сплачених йому пасажиром сум за невиконане перевезення, які залишилися в його розпорядженні, або з будь-яких інших коштів пасажиря, які перебувають у розпорядженні перевізника.

4. Вартість квитка для перевезення депортованих осіб сплачують органи державної влади країни, яка прийняла рішення про депортацію таких осіб до країни, в яку здійснюється депортація.

5. Перевізнку до початку перевезення повинна бути надана вся інформація щодо наявності на рейсі потенційно небезпечних пасажирів, які здійснюють переліт у примусовому порядку. У разі перевезення на повітряному судні осіб, що перебувають під вартою, у польотних документах потрібно зробити відповідні записи.

6. Перевізник має право відмовити у перевезенні депортованих осіб відповідно до [пункту 1 розділу XI](#) цих Правил, якщо відсутні необхідні для перевезення документи або є підстави вважати, що депортовані особи можуть становити загрозу безпеці життя і здоров'я інших пасажирів або завдати шкоду безпеці польоту.

7. Забороняється відмовляти в перевезенні потенційно небезпечних пасажирів з причин заміни чи зміни конфігурації повітряного судна тощо.

8. Депортовані особи перевозяться тільки в економічному класі салону повітряного судна. У разі перепродажу квитків забороняється підвищення класу обслуговування для цієї категорії пасажирів.

9. Доставка та посадка на борт повітряного судна цих категорій пасажирів здійснюються до загальної посадки пасажирів, висадка з борту здійснюється в останню чергу після висадки інших пасажирів рейсу.

10. Заборонено обслуговування цих категорій пасажирів алкогольними напоями та надання їм металевих столових приборів і гарячого харчування.

11. Місця цим категоріям пасажирів надаються тільки у хвостовій частині пасажирського салону повітряного судна. По можливості потенційно небезпечні пасажирі повинні бути відокремлені від інших пасажирів одним або кількома рядами вільних крісел.

12. Потенційно небезпечні пасажирі не приймаються до перевезення згідно з рішенням перевізника.

13. Депортовані особи приймаються перевізником тільки до прямого повітряного перевезення за умови, якщо:

відповідний орган державної влади, який здійснює депортацію (відправлення), не менше ніж за 24 години до виконання рейсу повідомив та подав перевізнку на депортованих осіб достатні відомості (номер рейсу, кількість депортованих, причини депортації, наявність серед депортованих осіб, що притягувалися до кримінальної відповідальності, наявність інфекційних хворих та психічно хворих і перелік посадових осіб, які супроводжують цих депортованих осіб);

є всі необхідні документи для прийняття до перевезення таких осіб.

14. Депортовані особи приймаються до трансферного повітряного перевезення за умови, що:

бронювання перевезення підтверджене на всіх ділянках трансферного маршруту;

трансфер не пов'язаний з переходом/переїздом депортованих осіб до іншого терміналу або аеропорту;

трансфер не пов'язаний з ночівлею у пункті трансферу, мінімальний час стикування рейсів не може бути менше, ніж передбачається для цього аеропорту, та має додатково враховувати час для транспортування і розміщення таких осіб у пункті пересадки на інший рейс.

15. Роз'єднувати депортовані родини під час перевезення заборонено. У випадку перевезення великих депортованих родин дозволяється перевищення максимальної кількості цивільних депортованих на одному рейсі.

16. Особи, що перебувають під вартою, приймаються до перевезення у кількості не більше однієї особи на рейсі та у супроводі не менше двох конвоїрів (уповноважених осіб відповідного державного органу).

Х. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу

1. Для перевезення пасажирів та оформлення багажу перевізник або агент з обслуговування відповідно до договору перевезення забезпечує проведення реєстрації пасажирів та оформлення багажу із застосуванням автоматизованих систем контролю відправлень (DCS).

2. Пасажир допускається до перевезення за наявності квитка, оформленого відповідним чином, та документа, що посвідчує особу пасажирів.

3. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу на рейси в аеропорту закінчуються не раніше ніж за 40 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом. Час закінчення реєстрації на інтернет-сайті перевізника повинен встановлюватися з урахуванням часу, необхідного для доставки (прибуття) пасажирів та багажу в аеропорт відправлення для посадки (завантаження) у повітряне судно та проходження необхідних перед польотом адміністративних формальностей та вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, санітарно-карантинним, ветеринарним, фітосанітарним та іншими видами контролю відповідно до законодавства України.

4. Для дотримання формальностей, пов'язаних з процедурою відправлення, пасажир повинен прийти до місця проведення перевізником реєстрації і пропускового пункту з необхідними для подорожі документами не пізніше ніж у час, визначений перевізником (його агентом з продажу). Якщо пасажир прибуде до місця реєстрації і пропускового пункту після закінчення реєстрації або з'явиться без необхідних документів для подорожі, то перевізник може анулювати бронювання і не зобов'язаний затримувати рейс.

5. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу здійснюються на підставі квитка та документа, що посвідчує особу пасажирів, а саме: для громадян України - паспорт громадянина України (для виїзду за кордон та повернення до України - паспорт громадянина України для виїзду за кордон), проїзний документ дитини; дипломатичний паспорт України, службовий паспорт України, посвідчення особи моряка, посвідчення члена екіпажу; для іноземця та особи без громадянства, які перебувають в Україні, - паспортний документ іноземця, посвідка на постійне проживання, посвідка на тимчасове проживання.

6. Перевізник зобов'язаний здійснювати перевірку документів та у разі відсутності відповідним чином оформлених віз для в'їзду (транзиту) або документів, необхідних для подорожі, відсторонити особу від польоту. У такому випадку відмова від польоту вважатиметься добровільною.

7. Під час реєстрації пасажирів надається посадковий талон, у якому зазначаються його прізвище та ім'я, код IATA або код ICAO перевізника, номер рейсу, дата та час відправлення, час закінчення посадки у повітряне судно, номер виходу на посадку і номер посадкового місця (за наявності) на борту повітряного судна.

8. Час закінчення посадки у повітряне судно залежить від обставин відправлення рейсу і встановлюється перевізником, про що пасажирів інформують безпосередньо в аеропорту відправлення. Незважаючи на спосіб забезпечення посадки пасажирів у повітряне судно (транспортування автобусом, телескопічним трапом або рукавом тощо) та місцезнаходження стоянки повітряного судна, час закінчення посадки пасажирів у повітряне судно не може закінчуватися раніше ніж за 10 хвилин до часу відправлення рейсу. У разі запізнення пасажирів на посадку в повітряне судно перевізник має право не приймати такого пасажирів до перевезення і не зобов'язаний затримувати рейс. У разі запізнення пасажирів або неприбуття на посадку в повітряне судно вважається, що пасажир відмовився від польоту, крім випадків, якщо це сталося з вини перевізника або суб'єкта наземного обслуговування.

9. Під час реєстрації пасажирів та оформлення багажу пасажир зобов'язаний пред'явити для зважування весь багаж, який передбачається для перевезення, крім речей, зазначених у [пункті 3 глави 2 розділу XII](#) цих Правил.

10. Перевізник або агент з обслуговування зобов'язаний зазначити у багажній квитанції квитка кількість і вагу прийнятого до перевезення багажу та видати на зареєстрований багаж відривний талон ідентифікаційної багажної бирки. За наявності у пасажирів квитка в електронному вигляді відомості щодо кількості та ваги багажу зазначаються в електронному вигляді.

11. Для позначення особливих умов перевезення зареєстрованого багажу додатково до ідентифікаційної багажної бирки кріпиться спеціальна попереджувальна багажна бирка без номера. На речі, що перебуватимуть під час польоту разом з пасажиром у салоні повітряного судна і які дозволені до перевезення відповідно до [розділу XII](#) цих Правил, прикріплюється спеціальна бирка без номера.

12. Після реєстрації та оформлення багажу перевізник відповідає за цілісність зареєстрованого багажу.

13. За перевезення багажу, що перевищує встановлену перевізником норму безкоштовного провезення, стягується плата за тарифом, встановленим перевізником. Оплата перевезення такого багажу оформлюється квитанцією про оплату наднормового багажу або ордером різних зборів.

XI. Відмова в перевезенні пасажирів та багажу для забезпечення безпеки польотів

1. Перевізник має право відмовити в перевезенні на будь-якому етапі перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна, якщо така дія необхідна:

у зв'язку з необхідністю виконання чинних законів країни відправлення, прибуття або транзиту;
на вимогу відповідних державних органів України.

2. Для забезпечення безпеки польоту перевізник має право відмовити в перевезенні на будь-якому етапі перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна, виходячи з власних обґрунтованих рішень, якщо:

психічний чи фізичний стан особи дає підстави вважати, що пасажир потребує спеціальної допомоги від перевізника, яка не була замовлена або яку перевізник не може надати за певних обставин, спричинить дискомфорт іншим пасажирів, призведе до появи будь-якого ризику для себе або інших пасажирів чи власності пасажирів і перевізника;

пасажир не виконав вказівок перевізника, пов'язаних із забезпеченням безпеки польоту, якості та комфорту перевезення пасажирів, створює незручності для перевезення інших пасажирів, у зв'язку з чим перевізник не може виконати зобов'язання перед пасажирів, які перебувають на борту повітряного судна;

пасажир поводить себе таким чином, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки польоту під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку з використанням погроз стосовно інших пасажирів, працівників перевізника та екіпажу повітряного судна;

пасажир відмовився пройти перевірку, яка здійснюється працівниками служби безпеки перевізника, аеропорту чи відповідних державних органів;

пасажир може становити небезпеку або вже становить небезпеку для інших пасажирів (багажу, вантажу) чи повітряного судна;

пасажиром не були сплачені відповідний тариф або збори, які повинні бути сплачені;

пасажир не пред'явив для перевірки необхідні для подорожі документи;

пасажир намагається в'їхати в країну без чинного документа на в'їзд;

пасажир під час рейсу пошкодив квиток, інші документи, що посвідчують особу;

пасажир раніше вже вчинив одну з наведених вище дій чи порушень і мають місце ознаки того, що така поведінка може повторитися;

квиток, пред'явлений пасажиром, не дійсний для перевезення (у такому випадку перевізник має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості); придбаний в особи, яка не є перевізником чи його агентом (у такому разі перевізник має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості); було оголошено втраченим, украденим, недійсним, має підроблення (у такому разі перевізник має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості); має польотний купон, який виправлений будь-ким, крім перевізника (його агента з продажу), або зіпсований (у такому разі перевізник має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і оформити дублікат квитка); має перший невикористаний польотний купон, а пасажир починає свою подорож у будь-якому іншому місці зупинки на маршруті перевезення за новим, не врегульованим згідно з тарифними нормативами перевізника, тарифом (перевізник має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до [пункту 3 глави 2 розділу XIX](#) цих Правил);

особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену в квитку (перевізник має право вилучити такий квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості);

пасажир перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння.

У всіх випадках вилучення квитка перевізник складає відповідний акт, оригінал якого надається пасажирів, а копія залишається у перевізника.

3. У випадку, якщо пасажирів було відмовлено в перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 2 цього розділу, перевізник має право повідомити пасажирів в письмовій формі про те, що не може в будь-який час після дати такого повідомлення перевезти цього пасажирів на своїх рейсах.

4. Пасажирів, якому відмовлено в перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 1 цього розділу, має право на примусове повернення сплачених ним коштів згідно з [пунктами 1 і 2 глави 2 розділу XIX](#) цих Правил.

5. Пасажира, якому відмовлено в перевезенні або подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 2 цього розділу, має право на добровільне повернення сплачених ним коштів згідно з [пунктом 3 глави 2 розділу XIX](#) цих Правил.

6. У разі необгрунтованої затримки пасажира, пов'язаної з проходженням контролю з метою забезпечення безпеки цивільної авіації, перевізник повинен забезпечити його відправлення наступним рейсом. Якщо пасажир відмовився від польоту через зволікання з процедурою такого контролю, перевізник зобов'язаний на вимогу пасажира повністю відшкодувати вартість квитка або невикористаної його частини.

XII. Багаж

Глава 1. Вимоги до багажу

1. Багаж пасажира приймається до перевезення під час його реєстрації в аеропорту відправлення, аеропорту трансферу, аеропорту зупинки або в іншому пункті реєстрації.

2. Речі пасажира залежно від їх розміру, ваги та особливостей можуть перевозитися як зареєстрований багаж або незареєстрований багаж (ручна поклажа).

3. Як зареєстрований багаж можуть перевозитися місця багажу вагою не більше ніж 23 кг. Сума трьох вимірів окремого місця багажу (довжини, ширини, висоти) не повинна перевищувати 158 см. За попереднім погодженням з перевізником до перевезення можуть бути прийняті місця багажу з більшими розмірами та вагою. Багаж, що не відповідає зазначеним вимогам, має оформлятися пасажиром для перевезення як вантаж.

4. Інформація щодо максимальної кількості та ваги багажу, що приймається перевізником для транспортування без доплати, зазначається у власних правилах перевізника та у договорі перевезення, що надається пасажиру.

5. Перевізник зобов'язаний вжити заходів для перевезення зареєстрованого багажу на тому самому повітряному судні, на якому перевозиться пасажир, і особливо якщо згідно з чинними законами вимагається присутність пасажира під час проведення митних процедур щодо багажу. У разі перевезення зареєстрованого багажу на іншому повітряному судні перевізник зобов'язаний вжити заходів, щоб доставити багаж пасажиру до місця призначення у найкоротший строк або за погодженням з пасажиром компенсувати транспортні витрати пасажира, пов'язані з отриманням такого багажу, згідно з правилами перевізника.

6. Реєстрація багажу за вибором перевізника може здійснюватися відповідно до вагової концепції (baggage weight concept) або поштучної концепції (baggage piece concept), тобто комбінацією характеристик ваги, розміру, кількості місць.

7. Після прийняття перевізником багажу до перевезення цей багаж переходить під відповідальність перевізника, що підтверджується виданим пасажиру відривним талоном багажної ідентифікаційної бирки та багажною квитанцією щодо кількості та ваги місць, які прийняті до перевезення.

З часу передачі багажу під відповідальність перевізника до моменту його видачі доступ пасажира до зареєстрованого багажу забороняється, крім випадків проведення його ідентифікації або додаткового огляду відповідними уповноваженими службами.

Глава 2. Норми безкоштовного перевезення багажу

1. Пасажир має право на провезення свого багажу без додаткової оплати в межах норм, встановлених перевізником.

2. Норми безкоштовного провезення зареєстрованого багажу встановлюються перевізником залежно від типу літака, класу обслуговування та зони польоту і не можуть бути менше ніж:

за поштучною концепцією - 1 місце багажу вагою не більше ніж 23 кг (50 футів) з розмірами місця (сума довжини, ширини, висоти) 158 см (62 дюйми);

за ваговою концепцією - 15 кг з розмірами кожного місця за сумою трьох вимірів не більше ніж 158 см.

Дитина віком до 2 років має право перевезти безкоштовно одне місце багажу вагою до 10 кг (22 фунти), розмір якого за сумою трьох вимірів не перевищує 115 см (45 дюймів) за поштучною та ваговою концепцією. Для дітей старшого віку діють ті самі правила, що й для дорослих.

3. Пасажир має право перевезти безоплатно понад норму безкоштовного провезення багажу предмети, які він тримає при собі і не поклав до багажу, зокрема дамська і чоловіча сумки, папка для паперу, пальто або плащ, жакет, парасолька або палиця, друковані видання для читання під час польоту, харчування для дитини, що необхідне під час польоту, дитяча дорожня люлька (за наявності малюка віком до 1 року), прогулянковий дитячий візок, складена інвалідна коляска та/або милиці. Загальна вага предметів, за винятком інвалідної коляски, не повинна перевищувати 5 кг.

4. Перевізник має право розширити перелік та загальну вагу предметів, які перевозяться безоплатно понад норму безкоштовного провезення багажу.

5. Норми безкоштовного провезення багажу не поширюються на:

речі пасажирів незалежно від їх найменування, габарити яких не відповідають розмірам, наведеним у пункті 2 цієї глави;

речі пасажирів, які не покладені у валізи, сумки, короби, незалежно від їх найменування та призначення вагою одного місця понад 23 кг;

телевізори, магнітофони, радіоприймачі вагою одного місця понад 10 кг;

квіти, саджанці рослин, харчову зелень, сушені рослини, гілля дерев та кущів загальною вагою понад 5 кг;

кореспонденцію, яка супроводжується фельд'єгерями;

тварин (свійських або диких), птахів, бджіл та іншу живність, за винятком собаки-поводиря, який супроводжує сліпого.

6. Перевізник має право розширити перелік речей, на які не поширюються норми безкоштовного провезення багажу.

Глава 3. Заявлена цінність багажу

1. Пасажир має право заявити цінність свого зареєстрованого багажу.

2. Цінність зареєстрованого багажу заявляється для кожного місця багажу окремо. У разі заявлення цінності багажу пасажир повинен сплатити встановлений перевізником тариф.

3. Для підтвердження оплати перевезення багажу із заявленою цінністю перевізник або уповноважений агент з продажу повинен видати ордер різних зборів або квитанцію про оплату наднормового багажу, в якій зазначаються пункти, між якими пасажир заявив перевезення із заявленою цінністю.

4. Умови прийняття до перевезення багажу із заявленою цінністю та вартість такої послуги встановлюються перевізником. У разі втрати такого багажу відповідальність перевізника обмежується його заявленою цінністю, крім випадків, коли перевізник доведе, що сума, яку вимагає пасажир, перевищує дійсну зацікавленість пасажирів в доставці багажу.

Глава 4. Групове перевезення багажу

1. Пасажири, які подорожують групою, за їх бажанням, мають право, а перевізник зобов'язаний застосувати до цих пасажирів суму норм безкоштовного провезення багажу. Групова норма безкоштовного провезення застосовується також до пасажирів - членів однієї родини.

2. Об'єднання стосується тільки норм безкоштовного провезення багажу. Багаж має оформлятися для кожного пасажирів окремо. Об'єднання місць багажу групи пасажирів стосується тільки об'єднаної норми безкоштовного провезення багажу кожного пасажирів. Груповий багаж може оформлятися на одну уповноважену всіма пасажирів особу, що входить до складу групи цих пасажирів. При цьому в перевізних документах кожного пасажирів мають зазначатися кількість місць та вага його багажу.

Глава 5. Вимоги до упаковки багажу

1. Кожне місце багажу повинно мати справну упаковку, яка б забезпечувала його схоронність під час перевезення та обробки і унеможливила заподіяння шкоди пасажирів, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, а також унеможливила вільний/випадковий доступ до вмісту багажу сторонніх осіб.

Багаж, що не відповідає умовам цього пункту, до перевезення не приймається.

Справність та належність упаковки багажу визначаються перевізником.

2. Багаж, який має зовнішні пошкодження, що не впливають на його цілісність під час перевезення та обробки і не можуть заподіяти шкоди пасажирів, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, може бути прийнятий до перевезення як зареєстрований багаж за згодою перевізника. При цьому про наявність та вид пошкодження багажу має бути зазначено в багажній квитанції (бирці) перевізником або його агентом з обслуговування, що має бути підтверджено самим пасажиром.

3. Перевізник має право вимагати від пасажирів додатково запакувати багаж.

Глава 6. Обмеження щодо приймання до перевезення речей як багажу

1. Речі, які не слід включати до багажу:

товари, предмети, рідкі та інші речовини, здатні створити значний ризик для здоров'я пасажирів, безпеки польоту чи власності перевізника або інших пасажирів під час перевезення, зокрема вибухонебезпечні, стиснуті гази, матеріали, що викликають корозію, окисники, радіоактивні матеріали, магніти, легкозаймисті матеріали, отруйні, шкідливі або подразнювальні речовини, а також будь-які інші предмети та речовини, що визначені в "Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху" (ICAO, Doc 9284-AN/905) як такі, що заборонені для перевезення на пасажирських повітряних суднах;

ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псуються, гроші, ключі, коштовності, електронне обладнання, фото- та відеотехніку, вироби з дорогоцінних металів і срібла, технічну документацію, ділові документи, цінні папери, цінні речі, медикаменти, медичну документацію, документи, що посвідчують особу;

товари та предмети, перевезення яких заборонено чинними законами будь-якої країни, з території якої, на територію якої або через територію якої здійснюватиметься рейс;

товари, які є не придатними для перевезення за їх характером, вагою, розміром, формою або запахом;

живих тварин та птахів, крім випадків, передбачених у [главі 2 розділу XIII](#) цих Правил.

2. Речі, що можуть прийматися до перевезення як зареєстрований багаж або як вантаж за попередньою згодою перевізника: вогнепальна зброя, амуніція і зброя, у тому числі антикварна вогнепальна та холодна зброя, ріжучі та колючі предмети.

Такі речі мають бути перевірені уповноваженими компетентними особами, належним чином упаковані та мають перевозитися з оформленням відповідних документів, що засвідчують право на їх вивезення/ввезення та транзит до країни прямування. Забезпечення неналежного виконання зазначеної процедури покладається на пасажирів.

Предмети і речовини, заборонені до перевезення пасажирів та членами екіпажів повітряних суден цивільної авіації, визначаються авіаційними правилами України.

3. Пасажир має право включати до зареєстрованого багажу свої побутові речі, алкогольні напої, нерадіоактивні речі медичного призначення та речі для туалету і першої потреби, у тому числі ємності з аерозолями медичного призначення й інші речі та речовини, що дозволені для перевезення в обмеженій кількості відповідно до "Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху" (ICAO, Doc 9284-AN/905) та у кількості, дозволеній відповідними контролюючими органами.

Глава 7. Право на відмову в прийманні до перевезення багажу

1. Перевізник має право відмовитися прийняти багаж як зареєстрований, якщо він належним чином не упакований у валізи із замками або інші відповідні контейнери, які забезпечують безпечне транспортування багажу та його обробку з використанням звичайних засобів обробки вантажів.

2. Перевізник має право відмовити в перевезенні та подальшому перевезенні як багажу речей, що визначені в пунктах 1 і 2 глави 6 цього розділу, після того, як дійде висновку на підставі відповідних документів, що такі речі містять будь-які недозволені матеріали чи предмети. Перевізник не зобов'язаний відповідати за товари чи предмети, які він відмовився приймати до перевезення як багаж.

3. Перевізник може, на бажання пасажирів, перевезти речі, що визначені в пунктах 1 і 2 глави 6 цього розділу як несупроводжуваний багаж (вантаж), з урахуванням вимог глави 11 цього розділу.

4. Зареєстрований багаж пасажирів, який не явився на посадку у повітряне судно, підлягає обов'язковому вивантаженню з повітряного судна.

Глава 8. Право на огляд

1. З метою забезпечення безпеки польоту і відстеження речей, визначених у пунктах 1 і 2 глави 6 цього розділу, перевізник має право вимагати від пасажирів пройти контроль на безпеку, який здійснюється службами авіаційної безпеки перевізника, аеропорту і надати багаж для огляду, а також має право оглянути чи організувати огляд багажу за відсутності пасажирів. Якщо пасажир не бажає виконати таку вимогу, перевізник може відмовити в перевезенні пасажирів (багажу).

2. Перевізник не відповідає за шкоду, заподіяну пасажирів або його багажу у разі виявлення під час рентгенівського або іншого сканування предметів, заборонених для перевезення, за винятком випадків недбалості перевізника.

Глава 9. Надлишок багажу

1. Наднормовий багаж, негабаритний багаж та багаж вагою понад 23 кг (на одному місці) приймається до перевезення тільки за згодою перевізника і за наявності на повітряному судні вільної для провезення ємності, а також за умови оплати пасажиром перевезення такого багажу, за винятком випадків, коли перевезення такого багажу вже було попередньо погоджене з перевізником та оплачене.

2. Перевезення багажу понад установлену перевізником максимальну безоплатну кількість багажу має бути оплачене пасажиром. Інформацію щодо такої оплати повинен надати перевізник (його агент з продажу та/або агент з обслуговування) під час реєстрації (бронювання).

Глава 10. Оплата перевезення багажу понад норму безкоштовного перевезення

1. Перевезення багажу в кількості, яка перевищує норму безкоштовного перевезення, має бути оплачене пасажиром за встановленим перевізником тарифом для сплати за наднормовий багаж, що діє на день оформлення ордеру різних зборів або квитанції про оплату наднормового багажу та дати вільоту згідно з квитком. Така оплата може бути здійснена попередньо за згодою перевізника - під час оформлення квитка або в аеропорту до реєстрації.

2. Якщо в місці відправлення пасажир пред'явив до перевезення багаж у меншій кількості, ніж та, що була попередньо оплачена, то різниця в оплаті між оплаченою і фактичною вагою багажу повертається пасажирів.

Якщо в місці відправлення пасажир пред'явив до перевезення багаж у більшій кількості, ніж та, що була попередньо оплачена, то такий багаж приймається до перевезення після відповідної доплати.

3. У разі перевантаження повітряного судна чи за відсутності вільного тоннажу перевізник, повідомивши про це пасажирів, має право відправити багаж наступним своїм рейсом або рейсом іншого перевізника. Перевізник самостійно визначає багаж, який буде перевезено наступним рейсом.

4. Перевізник має право відмовити в перевезенні багажу через несплату пасажиром установлених перевізником тарифів і зборів.

Глава 11. Несупроводжуваний багаж

1. За бажанням пасажирів і за згодою перевізника багаж може бути оформлений як несупроводжуваний багаж.

2. Несупроводжуваний багаж приймається до перевезення між тими самими пунктами, між якими подорожує пасажир, відповідно до квитка і тільки після митного оформлення багажу самим пасажиром.

3. Перевезення несупроводжуваного багажу оформлюється авіавантажною накладною, здійснюється згідно з правилами повітряних перевезень вантажів, що затверджуються перевізником, і оплачується згідно з тарифами на перевезення вантажів, встановленими перевізником.

Глава 12. Ручна поклажа

1. Як ручна поклажа приймаються речі, що мають вагу та габарити, встановлені перевізником, які дозволяють безпечно розмістити їх у салоні повітряного судна на багажних полицях або під сидінням крісла. Забороняється розміщення ручної поклажі та дозволених до перевезення речей у всіх проходах салону повітряного судна.

2. Речі, які не відповідають установленим перевізником вимогам щодо розміру та ваги ручної поклажі або які не дозволяється перевозити в пасажирському салоні повітряного судна, вважатимуться і оброблятимуться як зареєстрований багаж.

3. Ручна поклажа не повинна містити колючих та ріжучих предметів: ножів, ножиць, голок, спиць та інших гострих і ріжучих предметів. Також забороняється заносити до повітряного судна в ручній поклажі будь-які рідини, суспензії, креми, пасти ємністю більше ніж 100 мл (грамів) в одному флаконі (тюбику). Загальний об'єм зазначених речовин у ручній поклажі, упакованих в тару ємністю до 100 мл (грамів), не повинен перевищувати 1 л (кг) на одного пасажирів.

Предмети і речовини, заборонені до перевезення у пасажирському салоні, але дозвалені до перевезення у багажу, визначаються авіаційними правилами України.

4. За ручну поклажу протягом усього перевезення відповідає пасажир.

ХІІІ. Перевезення деяких категорій багажу

Глава 1. Перевезення багажу в салоні повітряного судна

1. За згодою перевізника в салоні повітряного судна може перевозитися багаж (речі) пасажирів, що потребує особливих застережних заходів під час перевезення або особливих умов обробки (ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються і швидко псуються, кінофотокамери, теле-, радіо-, відеотехніка, зразки апаратури, музичні інструменти, електронні та оптичні прилади тощо).

2. Речі, які пасажир вважає не придатними для перевезення у вантажному відсіку повітряного судна, приймаються до перевезення у пасажирському салоні лише за попереднім погодженням з перевізником. Перевезення таких речей оплачується пасажиром згідно з правилами перевізника та залежно від кількості необхідних для його перевезення пасажирських місць.

3. Вага одного нестандартного місця багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, не повинна перевищувати 80 кг, а його розміри повинні давати змогу розмістити багаж на окремому (окремих) пасажирському кріслі. Упаковка багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, повинна забезпечити належне його кріплення на пасажирському кріслі (кріслах) та відповідати санітарним нормам.

4. Доставка до повітряного судна багажу, що має перевозитися в салоні повітряного судна, його завантаження, розміщення в салоні повітряного судна, розвантаження та перевезення у межах терміналів аеропорту здійснюються пасажиром або на його попереднє замовлення та з оплатою цих послуг відповідним службам аеропорту.

Глава 2. Перевезення тварин (птахів)

1. Транспортування собак, котів, домашніх птахів та інших домашніх тварин має здійснюватися за умови одержання дозволу перевізника під час бронювання до початку перевезення. Тварини обов'язково мають бути належним чином розміщені у контейнерах/клітках і мати чинні свідоцтва про вакцинації та довідки про стан здоров'я, дозволу на ввезення в країну призначення чи транзиту. Тварини повинні бути чисті, охайні та не мати неприємного запаху. Перевізник має право визначати спосіб перевезення і обмежити кількість тварин, що дозволяється перевозити на одному рейсі.

2. Перевезення тварин, прийнятих як зареєстрований багаж разом з контейнером і харчуванням, повинно оплачуватися як додаткова послуга, за яку пасажир має сплатити відповідний тариф, установлений перевізником.

3. Службові собаки (собаки-поводирі), які допомагають працівникам державних органів, командам рятувальників чи сліпим/глухим пасажиром і які супроводжують таких пасажирів, перевозяться безкоштовно разом з контейнерами і продуктами для їх харчування.

4. У пасажирському салоні повітряного судна дозволяється перевозити:

службових собак у супроводі кінолога; собак-поводирів для сліпих і глухих пасажирів за умови, що на тваринах є ошейник і намордник. Службова собака, собака-поводир повинні знаходитися біля ніг пасажирів/кінолога;

дрібних тварин, маса яких разом із засобами перевезення не перевищує 8 кг. Клітки птахів повинні бути покриті щільною світлонепроникною матерією.

5. Тварини, маса яких із засобом перевезення перевищує 8 кг, перевозяться тільки в багажно-вантажних відсіках повітряного судна (крім собак-поводирів).

6. У разі перевезення тварин пасажир відповідає за таку тварину, а також забезпечує надання необхідних документів, передбачених чинним законодавством. Перевізник не відповідає за травмування, втрату, затримку, захворювання або загибель таких тварин у разі відмови у ввезенні їх в країну призначення або транзиту, якщо така шкода не була заподіяна внаслідок недбалства перевізника.

7. У разі невиконання пасажиром умов пунктів 1-6 цієї глави перевізник має право під час реєстрації пасажирів на власний розсуд приймати остаточне рішення щодо перевезення чи відмови в перевезенні тварин (птахів).

XIV. Розклад руху

1. Регулярні рейси виконуються відповідно до розкладу руху повітряних суден, який складено перевізником, опубліковано в АСБ/ГДС та розміщено на сайті перевізника. За бажанням перевізник може видавати рекламний розклад для інформування населення.

Перевізник, що розміщує дані в АСБ/ГДС, повинен гарантувати, що розміщена ним чи надана для розміщення в інших автоматизованих системах інформація є точною, достовірною та вичерпною.

2. Перевізник не відповідає за помилки й упущення в розкладах руху або інших опублікованих графіках рейсів інших перевізників.

3. Суб'єкти наземного обслуговування та/або експлуатанти аеропортів мають право видавати об'єднаний розклад всіх авіакомпаній, що здійснюють рейси з/до аеропорту.

4. Час відправлення рейсу і тип повітряного судна, що зазначені в розкладі руху або інших опублікованих графіках рейсів перевізника, за винятком часу відправлення, зазначеного у квитку, не гарантуються і не є обов'язковою умовою договору перевезення. Перевізник має право змінювати час відправлення рейсу, про що повинен своєчасно поінформувати пасажирів.

5. Перевізник має право змінювати тип повітряного судна без повідомлення про це пасажирів.

6. Перевізник або суб'єкти наземного обслуговування (експлуатанти аеропортів) у частині, що стосується цього розділу, мають забезпечити пасажирів в аеропорту візуальною та/або акустичною інформацією щодо:

часу відправлення та посадки повітряного судна;

місця, часу початку та закінчення реєстрації на рейс;

місця, часу початку та закінчення посадки в повітряне судно;

затримки або скасування рейсу та причини затримки (скасування) рейсу.

XV. Скасування та затримка рейсів

1. Перевізник може затримати або скасувати рейс як з комерційних причин, так і з причин, які не залежать від нього.

2. Перевізник повинен ужити всіх необхідних заходів для уникнення затримки в перевезенні пасажирів і багажу.

3. У разі дії надзвичайних обставин перевізник має право без повідомлення пасажирів скасувати чи затримати рейс або анулювати раніше підтверджене бронювання.

В інших випадках перевізник або його агент з продажу зобов'язаний попередити пасажирів про затримку або скасування рейсу не пізніше ніж за три години до початку реєстрації.

4. У разі затримки рейсу перевізник зобов'язаний самостійно або через суб'єкта наземного обслуговування (експлуатанта аеропорту) інформувати пасажирів доступними засобами в аеропорту відправлення кожні 30 хвилин про орієнтовний час затримки рейсу та очікуваний час його відправлення.

5. У разі затримки понад розумні строки або відміни рейсу перевізник не пізніше ніж через 12 годин після відправлення затриманого рейсу або прийняття рішення про скасування рейсу має повідомити уповноважений орган з питань цивільної авіації щодо причин затримки (відміни) рейсу та обслуговування, яке було надане пасажирів під час такої затримки або відміни рейсу.

XVI. Права пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсів

Глава 1. Порядок застосування компенсації

1. Положення цього розділу застосовуються до пасажирів (регулярних та чартерних рейсів), яким відмовлено в перевезенні проти їхньої волі або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтвержене бронювання на відповідний рейс та присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений правилами перевізника та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, не пізніше ніж за 45 хвилин до зазначеного часу відправлення чи забронював рейс, який було затримано/перенесено перевізником або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс, незалежно від причин.

2. Положення цього розділу не застосовуються до пасажирів, які подорожують безкоштовно або за зменшеною вартістю, яка безпосередньо або опосередковано недоступна іншим пасажиром, однак ці положення мають застосовуватися до пасажирів, яким видано квитки згідно з програмою перевізника для пасажирів, які часто літають (програмою лояльності).

3. У разі якщо перевізник сплачує компенсацію або надає послуги, передбачені цим розділом, жодне положення цих Правил не може тлумачитись як таке, що обмежує його права вимагати компенсації у порядку регресу від будь-якої особи, включаючи третіх осіб, зокрема за вимогами про відшкодування туристичним оператором або іншою особою, з якою перевізник уклав договір. Відповідно жодне положення цих Правил не може тлумачитись як таке, що обмежує права туристичного оператора або третіх осіб, інших ніж пасажир, з якими перевізник уклав договір, вимагати відшкодування або компенсації від перевізника згідно із законодавством.

Глава 2. Компенсація пасажиром у разі відмови в перевезенні

1. У разі якщо перевізник мотивовано очікує на відмову пасажиром у посадці на рейс, він зобов'язаний спочатку знайти добровольців, готових відмовитися від свого підтверженого бронювання в обмін на узгоджену між пасажиром, який добровільно відмовляється від посадки на рейс, та перевізником винагороду.

2. Крім виплати винагороди, перевізник зобов'язаний запропонувати пасажиром на вибір:

відшкодування вартості перевезення впродовж семи днів, яке має бути виплачене готівкою, електронним банківським переказом, банківськими дорученнями або банківськими чеками чи за наявності засвідченої у письмовій формі згоди пасажиром у вигляді дорожніх чеків та/або інших послуг, повної вартості квитка за ціною, за якою його придбано, за невикористану частину квитка та за використану частину або частини квитка, якщо рейс більше не задовольняє потреби пасажиром, а також забезпечити за потреби зворотний рейс у початковий пункт відправлення за першої можливості;

або зміну маршруту, яка повинна здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення - за першої можливості або до кінцевого пункту - у пізніший час за бажанням пасажиром та за наявності вільних місць.

3. Перевезення пасажиром з аеропорту, де сталася відмова у перевезенні, до аеропорту, з якого починається запропонований перевізником альтернативний маршрут, та від аеропорту альтернативної посадки до аеропорту, куди пасажир мав прибути рейсом, на який йому було відмовлено у перевезенні, здійснюється за рахунок перевізника.

4. Якщо пасажирів, які згодні добровільно відмовитися від подорожі цим рейсом, немає або їх кількість є недостатньою, перевізник має право відмовити пасажиром в перевезенні проти його волі.

5. Якщо пасажиром відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, перевізник має виплатити їм компенсацію у таких розмірах:

250 євро - для рейсів дальністю до 1500 кілометрів;

400 євро - для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів;

600 євро - для рейсів дальністю понад 3500 кілометрів.

Під час визначення відстані за основу береться останній пункт, у якому відмова від перевезення або невиконання рейсу, який було раніше заплановано та на який заброньовано принаймні одне місце, створить затримку прибуття пасажирів у запланований час.

6. Перевізник має право зменшити розмір компенсації, зазначеної у пункті 5 цієї глави, на 50 %, якщо пасажиром пропонується заміна маршруту перевезення до його пункту призначення альтернативними рейсами, час прибуття яких не перевищує запланованого на:

дві години - для рейсів дальністю до 1500 кілометрів; або

три години - для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів; або

чотири години - для рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

Відстань, зазначена в цьому підпункті, вимірюється за методом ортодромічної відстані маршруту.

7. Виплата компенсації не звільняє перевізника від обов'язку запропонувати пасажиром на вибір послуги та відшкодування витрат, що зазначені у пункті 2 цієї глави та пункті 5 глави 3 цього розділу.

Глава 3. Компенсація пасажиром у разі скасування рейсу

1. У разі скасування рейсу пасажиром має бути запропоновано обслуговування відповідно до пункту 2 глави 2 цього розділу та компенсацію відповідно до пунктів 5 та 6 глави 2 цього розділу. Пасажир має право на компенсацію, якщо його не поінформовано про скасування рейсу:

за два тижні до запланованого часу відправлення; або у період не більше ніж за два тижні і не менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення і запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за дві години до запланованого часу відправлення та прибути у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через чотири години після запланованого часу прибуття; або менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення і запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за годину до запланованого часу відправлення та прибути у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прибуття.

2. Перевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. У разі необхідності забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів на стикувальні рейси перевізник за першої можливості повинен запропонувати їм альтернативні маршрути перевезення.

3. Перевізник не зобов'язаний сплачувати компенсацію відповідно до пунктів 5 та 6 глави 2 цього розділу, якщо він може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія надзвичайних обставин або непереборної сили, яким не можна було запобігти, навіть якби було вжито усіх заходів.

4. Доведення фактів інформування пасажирів про правила та умови перевезення, порядок бронювання місць на рейсах, тарифи, такси (збори), про розклад та строки виконання рейсу покладається на перевізника, його агента з продажу, туристичного оператора та інших уповноважених організацій тощо за місцем укладання договору повітряного перевезення.

5. У разі скасування рейсу перевізником та продовження пасажиром подорожі іншим рейсом (рейсами) або за іншим маршрутом пасажирам має бути безкоштовно запропоновано та забезпечено:

харчування та прохолодні напої відповідно до часу очікування нового рейсу;

місця в готелі у випадках, якщо пасажир змушений чекати на відправлення впродовж однієї або більше ночей чи якщо час додаткового очікування пасажиром відправлення більший, ніж передбачалося;

наземний трансфер за маршрутом аеропорт - готель - аеропорт;

два телефонні дзвінки, або телекс-, факс-повідомлення, або повідомлення електронною поштою, якщо для цього є технічні умови аеропорту.

6. Перевізник повинен приділяти особливу увагу потребам пасажирів з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів) та осіб, які їх супроводжують, а також потребам дітей без супроводу дорослих.

Глава 4. Компенсація пасажирів у разі затримки рейсу

1. Перевізник повинен надати пасажирів за встановленими ним нормами харчування та прохолодні напої і можливість здійснити два безкоштовних дзвінки або відправити телекс-, факс-повідомлення чи повідомлення електронною поштою, якщо для цього є технічні умови, у разі затримки рейсу на строк:

дві години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю до 1500 кілометрів;

три години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю від 1500 до 3500 кілометрів;

чотири години або більше від запланованого часу відправлення рейсу для всіх інших рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

Якщо виконання затриманого рейсу відкладається на наступний день за днем його виконання, передбаченим розкладом і зазначеним у квитку, перевізник повинен надати пасажирів номери у готелі, харчування та забезпечити трансфер за маршрутом аеропорт - готель - аеропорт.

2. Якщо затримка рейсу перевищує п'ять годин, пасажирів має бути запропоновано обслуговування відповідно до пункту 2 глави 2 цього розділу.

Глава 5. Компенсація пасажирів за зміну класу обслуговування

1. Перевізник не має права вимагати будь-якої додаткової плати, якщо він розміщує пасажирів у класі, вищому за той, що зазначений у його квитку.

2. Якщо перевізник розміщує пасажирів у класі, нижчому за той, що зазначений у його квитку, то він впродовж семи днів повинен відшкодувати пасажирів:

30 % від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю до 1500 кілометрів; або

50 % від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів; або

75 % від застосованого тарифу для всіх інших рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

3. Компенсація за розміщення пасажирів у класі, нижчому за той, що зазначений у його квитку, розраховується за сегмент, у якому здійснено пониження у класі обслуговування, методом прорейтового розподілу.

XVII. Компенсація за затримку в перевезенні багажу

1. Компенсація за затримку в перевезенні багажу встановлюється, виходячи з необхідності забезпечити пасажирів засобами першої потреби. У будь-якому разі така компенсація обмежується сумою 50 доларів США (або еквівалентом в іншій валюті).

2. Компенсація пропонується пасажирів у разі неприбуття багажу в пункт призначення разом з пасажиром, якщо пункт призначення не є місцем постійного проживання пасажирів.

XVIII. Обов'язки перевізника щодо інформування пасажирів про їх права

1. Перевізник під час реєстрації повинен забезпечити пасажирів розбірливою та чітко видимою інформацією такого змісту: "Якщо вам відмовлено в перевезенні або ваш рейс скасовано чи затримано не менше ніж на дві години, запитайте біля стійки реєстрації або пункту виходу на посадку письмове повідомлення, в якому зазначено ваші права, зокрема стосовно отримання компенсації та допомоги".

2. Перевізник, який відмовляє в перевезенні або скасовує рейс, має надати кожному пасажирів, якого це стосується, письмове повідомлення, в якому викладено правила надання пасажирів компенсації та допомоги. Перевізник має забезпечити таким самим повідомленням пасажирів, рейс якого затримано принаймні на дві години. Контактна інформація для направлення запитів щодо порушення прав пасажирів на компенсацію або допомогу має також надаватися в письмовій формі.

3. Для інформування глухих та осіб з погіршеним зором й іншими суттєвими вадами, що утруднюють або унеможливають їх самостійне ознайомлення з візуальною чи звуковою інформацією, в аеропорту відправлення/прибуття мають використовуватися відповідні альтернативні засоби інформування.

XIX. Повернення коштів

Глава 1. Загальна процедура повернення коштів

1. Повернення коштів за невикористаний квиток (його частину) здійснюється за місцем придбання квитка або в головному офісі перевізника (офісі з продажу перевезень перевізника) і в тій валюті, у якій квиток було оплачено.

Повернення коштів перевізником в Україні здійснюється в національній валюті України. Повернення коштів у представництвах перевізника здійснюється відповідно до чинних законів держави перебування.

У разі якщо оплата була здійснена електронними засобами переказу коштів (банківською картою), кошти повертаються на платіжну картку, з якої було здійснено платіж за квиток.

2. Розмір сум коштів, що повертаються за невикористаний квиток (його частину), залежить від використаного тарифу і тарифних нормативів перевізника та виду відмови від перевезення (добровільна чи примусова).

3. Повернення коштів здійснюється на підставі невикористаного (частково не використаного) перевізного документа, ордера різних зборів, квитанції про оплату наднормового багажу.

4. Повернення коштів здійснюється:

особі, що зазначена у квитку, - у випадку сплати за перевезення готівкою або банківським переказом;

на рахунок юридичної особи - у випадку сплати за безготівковим розрахунком;

на рахунок власника кредитної картки, якою оплачено перевезення;

спонсору, що сплатив за перевезення, - у випадку оформлення квитка за повідомленням про попередню оплату (Prepaid Ticket Advice - PTA).

Повернення коштів здійснюється за умови пред'явлення документів, що посвідчують особу, та документів, що підтверджують право на отримання грошових сум, визначених у пункті 3 цієї глави.

5. Повернення коштів здійснюється у день розірвання договору перевезення (пред'явлення квитків до каси за місцем їх оформлення, отримання перевізником інформації від пасажирів щодо бажання повернути кошти за невикористане перевезення, яке оформлене електронним квитком), а в разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору перевезення - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Глава 2. Повернення коштів

1. Примусове повернення коштів або перебронювання без застосування штрафних санкцій здійснюються у випадках:

скасування, перенесення, затримки рейсу, на який у пасажирів були заброньовано місце та оформлено квиток;

неправильного оформлення перевізних документів;

заміни класу обслуговування або типу повітряного судна;

неможливості надати пасажирів місце відповідно до бронювання;

незабезпечення перевізником стикування з рейсом, на який пасажир має підтвержене бронювання і який зазначений у тому самому квитку, що і попередній;

відмови в перевезенні через несплату пасажиром тарифу чи зборів (такс) у разі зміни тарифів або правил їх застосування порівняно з тими, що діяли на день відправлення пасажирів з початкового аеропорту, зазначеного у квитку;

використання перевізником права відмови в перевезенні з причин, що викладені у [пунктах 1 та 6 розділу XI](#) цих Правил;

хвороби пасажирів або членів його родини, що подорожують разом із ним, за наявності відповідним чином оформленої довідки закладу охорони здоров'я;

в інших випадках відмови пасажирів від перевезення або відмови перевізника у перевезенні пасажирів, що сталися з вини перевізника.

Перебронювання на інший рейс у разі запізнення пасажирів на рейс, на який він має підтвержене бронювання, через запізнення прибуття попереднього рейсу, у випадку оформлення перевезення окремими перевізними документами, здійснюється без штрафних санкцій.

2. У випадку примусового повернення сума коштів, що повертається пасажирів, повинна дорівнювати:

якщо жодна частина квитка не була використана - сумі, що дорівнює повній вартості квитка за ціною, за якою його було придбано;

якщо була використана будь-яка частина квитка - сумі, що дорівнює тарифу за невикористану частину перевезення в один бік та невикористані аеропортові збори (такси) і невикористані збори (такси) перевізника від місця, де сталася відмова від перевезення, до місця призначення. Крім наведеного, перевізник повинен дотримуватися правил відшкодування, що наведені у [главі 3 розділу XVI](#) цих Правил.

3. У випадку добровільного повернення коштів, тобто якщо пасажир бажає повернути суму, сплачену за квиток, і таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів, то така сума розраховується згідно з тарифними нормативами перевізника. Окрім того, пасажирів повертається сума всіх невикористаних аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) перевізника.

Глава 3. Право на відмову в поверненні коштів

1. Перевізник має право відмовити в поверненні коштів, якщо:

заява про це була подана пасажирів після закінчення строку чинності квитка, визначеного у главі 4 розділу IV цих Правил, а також в інших випадках, передбачених цими Правилами;

квиток придбано за спеціальним тарифом і правилами його використання не передбачено повернення сум (у разі придбання квитка за таким спеціальним тарифом пасажир повинен бути поінформований перевізником (його агентом з продажу) про це під час бронювання і в квитку має бути зроблено відповідну відмітку);

2. У випадку втрати квитка повернення коштів здійснює:

авіакомпанія - власник бланка ("перевізник за договором") - якщо квиток було оформлено за інтерлайн-угодою;

авіакомпанія - фактичний перевізник - якщо квиток було оформлено на бланку авіакомпанії, яка виконує рейс.

Повернення коштів може бути здійснено, якщо втрачений квиток (або його частину) не було використано або змінено та за ним не здійснювалося повернення коштів.

3. Із суми коштів, що повертаються, перевізник має право стягувати штраф (збір), який встановлений перевізником для таких випадків.

4. Кошти за дублікатом квитка і за втраченим квитком повертаються в претензійному та/або судовому порядку.

Аналогічні правила встановлюються для повернення коштів у зв'язку з втратою ордера різних зборів, квитанції про оплату наднормового багажу.

5. Відмова пасажирів в поверненні коштів не лишає пасажирів права подати претензію до перевізника або позов до суду.

XX. Поведінка на борту повітряного судна

1. Поведінка пасажирів на борту повітряного судна має бути такою, яка за правилами перевізника не становить небезпеки або не загрожує іншим особам, речам, повітряному судну або його екіпажу.

Пасажир не має права заважати екіпажу під час виконання ним своїх службових обов'язків і повинен виконувати вказівки командира повітряного судна та екіпажу щодо гарантування безпеки польоту, повітряного судна та безпечного, ефективного і комфортабельного польоту пасажирів. Пасажир має відмовитися від поведінки, яка може викликати або викликає протест інших пасажирів.

2. З метою забезпечення безпеки польоту перевізник має право заборонити або обмежити використання на борту повітряного судна електронної техніки, мобільних телефонів, переносних комп'ютерів, портативних магнітофонів, портативних радіоприймачів, CD-плеєрів, передавальних пристроїв, у тому числі іграшок з радіоуправлінням, портативних рацій тощо (за винятком приладів штучного слуху та серцевих електрокардіостимуляторів).

3. На борту повітряного судна пасажир не має права бути в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або під впливом будь-якої іншої речовини, яка може призвести до небезпеки або становити небезпеку для інших пасажирів, речей, повітряного судна або його екіпажу. Вживання будь-яких алкогольних напоїв на борту повітряного судна дозволяється лише у кількості, що пропонується перевізником.

4. Незалежно від дальності польоту забороняється палити на борту повітряного судна. В окремих випадках перевізник може надати згоду палити на борту повітряного судна у спеціально обладнаних для цього місцях.

5. Якщо пасажир не дотримується положень пунктів 2 - 4 цього розділу, перевізник має право вжити таких заходів, яких вимагатиме ситуація і які перевізник буде вважати необхідними для недопущення такої поведінки. До таких заходів можуть належати обмеження переміщення пасажирів повітряним судном, висадка пасажирів, відмова в посадці на борт повітряного судна в будь-якому пункті за маршрутом перевезення і передання пасажирів місцевим державним органам для вжиття відповідних заходів впливу.

6. Якщо пасажир не дотримується положень цього розділу або діє іншим чином, не виконуючи встановлені перевізником правила, перевізник має право відмовити пасажирів в подальшому перевезенні та застосувати до нього заходи адміністративного і цивільно-правового впливу (притягнути до адміністративної відповідальності, звернутися до суду про відшкодування збитків).

Перевізник відповідно до положень статей 90, 91 Повітряного кодексу України має право на підтримання встановленого порядку та застосування заходів стримування стосовно правопорушників на борту повітряного судна. Відповідні процедури щодо здійснення заходів стримування розробляє кожен авіаційний перевізник.

7. Якщо через заборонену поведінку пасажирів перевізник був змушений вчинити певні дії, які потягли за собою додаткові витрати, пасажир зобов'язаний відшкодувати перевізнику такі витрати відповідно до чинного законодавства.

XXI. Домовленості перевізників

1. Ці Правила поширюються на перевезення, які здійснюються згідно з комерційними угодами між перевізниками (відомі як угоди про "спільне використання кодів" (codesharing), перевезення за угодою "інтерлайн" (interline)), навіть якщо у квитку визначений інший перевізник, ніж той, що фактично здійснює перевезення. Якщо існує будь-яка така комерційна угода, то перевізник (його агент з продажу) має надати пасажирів під час здійснення бронювання перевезення інформацію про те, який перевізник є договірним, а який фактично здійснює перевезення. Під час реєстрації пасажирів на рейс ця інформація надається фактичним перевізником або його уповноваженим агентом з обслуговування в аеропорту відправлення.

2. Якщо пасажир уклав договір про повітряне перевезення з наданням додаткових оплачених послуг, то за ненадання таких послуг перевізник відповідає перед пасажиром, яка обмежена розміром суми, сплаченої за ненадані послуги.

3. Перевізник не відповідає за послуги з перевезення (перенесення) багажу, надані третіми особами, з якими перевізник не уклав комерційних угод. Якщо перевізник самостійно передбачає та виконує операції з перевезення (перенесення) багажу пасажирів, то ці Правила застосовуються і до таких послуг. Послуги з перевезення (перенесення) багажу, що надаються перевізником додатково, оплачує пасажир.

XXII. Послідовні перевізники

1. Перевезення, яке здійснюватиметься кількома послідовними перевізниками, вважається єдиним перевезенням, якщо з початку перевезення ці перевізники розглядали таку операцію як єдине перевезення і таке перевезення було оформлено складеним квитком.

2. У разі здійснення єдиних перевезень кожний перевізник, який приймає до перевезення пасажирів і багаж (вантаж), підпадає під дію цих Правил і розглядається як одна із сторін договору перевезення, оскільки такий договір стосується частини перевезення, що здійснюється під контролем певного перевізника.

3. Перевізник, що видав квиток, або перший перевізник, зазначений у квитку чи в складеному квитку, не відповідає за недоліки у перевезенні, що сталися на ділянці (ділянках) перевезення іншого (інших) перевізника (перевізників), у тому числі й у частині затримки в перевезенні пасажирів чи багажу.

4. У разі знищення, втрати, пошкодження, затримки в перевезенні багажу пасажир має право подати позов до першого чи останнього перевізника, а також до перевізника, який виконував перевезення, під час якого сталися знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні.

5. Якщо неможливо визначити перевізника, який здійснював перевезення, під час якого сталися знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні багажу, то відповідатимуть перед пасажиром

перевізники, які брали участь у перевезенні, - усі разом чи кожний окремо, у межах вини кожного з них.

XXIII. Змішані перевезення

1. Період часу повітряного перевезення не включає будь-які перевезення наземними, морськими (річковими) видами транспорту, що здійснені поза зоною аеропорту. Однак, якщо таке перевезення здійснюється на виконання договору перевезення з метою посадки, висадки, завантаження, видачі, перевантаження, будь-яка шкода, до доведення протилежного, вважається наслідком події, що мала місце у період часу повітряного перевезення. Якщо без згоди пасажирів перевізник повністю або частково замінює перевезення, яке за договором сторін має бути здійснене повітряним транспортом, на перевезення будь-яким іншим видом транспорту, таке перевезення іншим видом транспорту вважається перевезенням, що здійснене у період часу повітряного перевезення.

2. У разі змішаних перевезень, що здійснюються частково повітряним і частково будь-яким іншим видом транспорту, положення цих Правил з урахуванням пункту 1 цього розділу застосовуватимуться лише до повітряного перевезення.

3. Будь-яке положення цих Правил не забороняє сторонам у разі змішаних перевезень включити у квиток положення, що стосуються перевезень іншими видами транспорту, за умови, що положення цих Правил застосовуватимуться лише до повітряних перевезень.

4. Перевезення іншими видами транспорту з урахуванням пункту 1 цього розділу буде пропонуватися авіакомпанією лише як агентом такого іншого перевізника, навіть якщо у квитку таке перевезення буде зазначено під кодом авіакомпанії.

Відповідальність авіакомпанії за будь-яке неналежне перевезення пасажирів, знищення, втрату, пошкодження, затримку в перевезенні багажу, які сталися у період перевезення такими іншими видами транспорту, обмежуватиметься сумою, сплаченою пасажиром за таке перевезення.

XXIV. Повітряне перевезення, що виконується не перевізником за договором

1. Положення цього розділу застосовуються тоді, коли особа (далі - перевізник за договором) як основна сторона укладає договір перевезення з пасажиром або з особою, яка діє від імені пасажирів, а інша особа (далі - фактичний перевізник) як уповноважений перевізник за договором здійснює все перевезення або його частину, але не є стосовно такої частини послідовним перевізником у розумінні [розділу XXII](#) цих Правил.

2. У разі здійснення перевезень, передбачених пунктом 1 цього розділу, перевізник за договором підпадає під дію цих Правил відносно всього перевезення, а фактичний перевізник - лише відносно того перевезення, що він здійснює.

3. Розмір відповідальності фактичного перевізника і перевізника за договором обмежений нормами, встановленими цими Правилами.

XXV. Чартерні перевезення

1. Виконання чартерних рейсів регламентується відповідними авіаційними правилами України. Перевізник, що здійснює виконання чартерних рейсів, під час укладання угоди із замовником про виконання чартерних рейсів повинен передбачити надання послуг та відшкодування, що передбачені цими Правилами.

Квитки на чартерні рейси не дійсні до моменту сплати перевізнику, що фактично виконує рейс, вартості виконання чартерного рейсу.

Повернення сум та підтвердження бронювання здійснюються відповідно до умов укладеного між перевізником та замовником рейсу договору.

2. Квитки на чартерні рейси є дійсними тільки на перевезення у дати і на рейси, які зазначені у квитках. Залежно від наявності вільних місць замовник чартерного рейсу може змінити дати вильоту та повернення рейсу за умови, що такі зміни погоджені замовником рейсу (туроператором - перевізником за договором) з пасажиром та фактичним перевізником (виконавцем рейсу).

3. Квитки на чартерні рейси передбачають обмеження (або виключають) права пасажирів змінити або анулювати бронювання. Квитки на чартерні рейси, згідно з якими оплачено туристичну подорож з оплатою всіх послуг (переліт в прямому і зворотному напрямках, трансфер, проживання у готелі, харчування), можуть передбачати додаткові умови і обмеження, встановлені перевізником за договором для подорожі, який включає усі обмеження.

4. До чартерного перевезення не застосовуються положення, зазначені в [главах 4, 5 розділу IV](#), [розділах V, VI](#), [главах 1, 4 розділу VII](#), [розділі XIX](#) цих Правил.

XXVI. Адміністративні формальності

Глава 1. Документи для подорожі

1. Пасажир відповідає за одержання всіх необхідних для подорожі документів: віз, дозволів, довідок тощо, а також за виконання всіх застосованих законів щодо виїзду, в'їзду та транзиту країни відправлення, прибуття та транзиту. Перевізник не відповідає перед пасажиром за наслідки того, що пасажир не одержав такі документи або візи чи не виконав такі застосовані закони.

2. На вимогу перевізника пасажир має пред'явити уповноваженим особам перевізника, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит, щодо стану здоров'я та інші документи, що вимагаються застосованими законами, та дозволити перевізнику зробити і залишити в себе їх копії або будь-яким іншим чином залишити в себе дані, що містяться у відповідних документах. Перевізник має право відмовити в перевезенні пасажиру, який не виконав застосовані закони або документи якого не оформлені належним чином.

Глава 2. Відмова у в'їзді в країну

1. Перевізник не відповідає за відмову пасажиру у в'їзді в країну.

2. Пасажир повинен на вимогу перевізника або державних органів сплатити відповідний тариф за перевезення у зворотному напрямку, якщо від нього вимагатиметься повернутися у місце відправлення або інше місце у зв'язку з відмовою країни прямування прийняти такого пасажир, незалежно від того, чи є ця країна місцем призначення або транзитною країною. Перевізник може використати на оплату такого перевезення кошти з будь-яких раніше сплачених пасажиром перевізнику коштів, що залишилися у розпорядженні перевізника за невикористане перевезення, або будь-яких коштів пасажир, які перебувають у розпорядженні перевізника.

3. Перевізник має право не повертати суми, сплачені пасажиром за здійснене перевезення до місця, де було відмовлено пасажиру у в'їзді, або місця депортації.

Глава 3. Відповідальність пасажирів

1. Якщо від перевізника вимагатиметься сплатити або депонувати будь-яку суму, сплатити штраф чи забезпечити фінансову гарантію у зв'язку з тим, що пасажир не виконав вимог застосованих законів, або не пред'явив необхідних документів для подорожі, або пред'явив підроблені документи чи документи, які містять неправдиву інформацію, то пасажир повинен на вимогу перевізника відшкодувати йому сплачену або депоновану суму та пов'язані з цим інші витрати перевізника.

2. Перевізник має право використати для покриття таких витрат будь-які раніше сплачені пасажиром перевізнику кошти, що залишилися у розпорядженні перевізника за невикористане перевезення, або будь-які кошти пасажир, які перебувають у розпорядженні перевізника, або може відмовити у перевезенні, якщо пасажир не відшкодував перевізнику такі витрати.

Глава 4. Митний контроль, контроль на безпеку, паспортний контроль та інші види контролю

1. Під час виконання міжнародних перевезень пасажирів, їх зареєстрований багаж і ручна поклажа обов'язково проходять контроль на безпеку і паспортний контроль, а також на вимогу митних та інших уповноважених органів інші види контролю.

2. Під час виконання внутрішніх перевезень пасажирів, його зареєстрований багаж і ручна поклажа обов'язково проходять контроль на безпеку та на вимогу інших уповноважених органів інші види контролю.

XXVII. Відповідальність перевізника та розмір компенсації за заподіяну шкоду

Глава 1. Загибель і тілесне ушкодження пасажирів. Пошкодження багажу

1. Перевізник відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, тільки за умови, що подія, яка стала причиною загибелі або ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів.

2. Перевізник відповідає за шкоду, заподіяну в разі знищення, втрати або пошкодження зареєстрованого багажу, лише за умови, що випадок, який став причиною знищення, втрати або пошкодження багажу, мав місце на борту повітряного судна або тоді, коли перевізник був відповідальним за збереження зареєстрованого багажу, однак перевізник не відповідає за пошкодження багажу внаслідок його дефекту, якостей чи вад. Стосовно незареєстрованого багажу, у тому числі особистих речей пасажирів, перевізник відповідає, якщо шкода заподіяна з його вини або з вини його працівників чи агентів з обслуговування.

3. Якщо перевізник визнає втрату зареєстрованого багажу або якщо зареєстрований багаж не прибув протягом 21 дня з дати, коли він повинен був прибути, пасажир може пред'явити перевізнику вимоги, що випливають з договору перевезення.

Глава 2. Відповідальність перевізника за шкоду, заподіяну внаслідок затримки в перевезенні

1. Перевізник відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок затримки в повітряному перевезенні пасажирів та багажу, однак перевізник не відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок затримки, якщо доведе, що він, його працівники та агенти (з продажу та/або обслуговування) вжили всіх можливих заходів для того, щоб уникнути шкоди, або що він (вони) не мав (мали) змоги вжити таких заходів.

2. Відповідальність перевізника за неналежне перевезення в будь-якому випадку обмежена реальними збитками, доведеними пасажиром.

Глава 3. Звільнення від відповідальності

1. Якщо перевізник доведе, що шкода була завдана або її виникненню сприяли недбалість, неправомірні дії чи бездіяльність особи, яка вимагає відшкодування, або особи, від якої походять її права, перевізник повністю або частково звільняється від відповідальності перед особою, яка вимагає

відшкодування, у розмірі, в якому такі недбалість, неправомірна дія чи бездіяльність спричинили шкоду або сприяли її виникненню.

2. Якщо вимогу про відшкодування у зв'язку зі смертю або тілесним ушкодженням, яких зазнав пасажир, заявлено особою, іншою, ніж пасажир, перевізник так само повністю або частково звільняється від відповідальності настільки, наскільки він доведе, що недбалість, інша неправомірна дія чи бездіяльність цього пасажира спричинили шкоду або сприяли її виникненню.

Глава 4. Компенсація у випадку загибелі або тілесного ушкодження пасажирів

1. Перевізник не може виключити чи обмежити свою відповідальність за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажира, за умов, зазначених у главі 1 цього розділу, сумою у розмірі 113100 СПЗ для кожного пасажира.

2. Перевізник не відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажира і сума якої перевищує зазначені у пункті 1 цієї глави розміри, за умов, зазначених у главі 1 цього розділу, якщо перевізник доведе, що:

така шкода не була заподіяна через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність перевізника або його службовців чи агентів з обслуговування; або

така шкода заподіяна виключно через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність третьої сторони.

3. Перевізник повинен негайно, але у будь-якому разі не пізніше ніж протягом п'ятнадцяти днів після ідентифікації фізичної особи, яка має право на отримання компенсації, здійснити авансовий платіж, який не повинен бути менше ніж 16000 СПЗ.

4. Під час оформлення квитка перевізник повинен забезпечити надання пасажиру в письмовому вигляді основних положень, які регулюють відповідальність перевізника перед пасажиром та за його багаж. Крім того, перевізник зобов'язаний надати пасажиру письмове повідомлення про застосовані обмеження відповідальності перевізника щодо пасажира та багажу.

Глава 5. Межі відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки

1. Відповідальність перевізника за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час перевезення пасажирів будь-яких рейсів, обмежується сумою 4694 СПЗ стосовно кожного пасажира.

2. Відповідальність перевізника у випадку знищення, втрати, пошкодження або затримки в перевезенні зареєстрованого багажу обмежується сумою 1131 СПЗ (за мінімальну норму безкоштовного перевезення багажу, встановлену уповноваженим органом з питань цивільної авіації) стосовно кожного пасажира. Перевізник не несе відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки, якщо доведе, що він, його службовці та агенти з обслуговування вжили всіх заходів, які могли б бути необхідними для того, щоб уникнути шкоди, або що для нього(них) було неможливо вжити таких заходів.

3. Відповідальність перевізника у разі перевезення багажу із заявленою цінністю визначається сумою заявленої цінності багажу.

4. Зазначені в пунктах 1, 2 та 3 цієї глави положення не застосовуються, якщо буде доведено, що шкода є результатом дії чи бездіяльності перевізника, його працівників або агентів з обслуговування, вчиненої з наміром завдати шкоди, або через злочинну недбалість і з усвідомленням того, що в результаті таких дій може бути завдано шкоди, за умови, що в разі вчинення такої дії чи бездіяльності працівника або агента з обслуговування буде також доведено, що цей працівник або агент діяв у межах своїх обов'язків.

5. Межі відповідальності, установлені главами 4, 5 цього розділу, не перешкоджають суду додатково ухвалити рішення відповідно до застосованих законів про відшкодування всіх або частини судових та інших пов'язаних із судовим розглядом витрат, понесених позивачем, у тому числі процентів, за винятком випадків, якщо сума, присуджена в порядку відшкодування шкоди, крім судових та інших пов'язаних із судовим розглядом витрат, не перевищує суми, яку перевізник письмово запропонував позивачу протягом шести місяців з дня заподіяння шкоди або до початку судового процесу, якщо ця дата є пізнішою.

Глава 6. Переведення валютних одиниць

Суми, зазначені в спеціальних правах запозичення, у цьому розділі розглядаються як такі, що стосуються спеціальних прав запозичення, як вони визначені МВФ. Переведення таких сум у національну валюту у випадку судових розглядів або розглядів претензій пасажирів відбувається відповідно до вартості валют у спеціальних правах запозичення на дату ухвали суду чи прийняття рішення перевізником за претензією пасажира.

XXVIII. Претензії та позови

Глава 1. Загальні положення щодо порядку пред'явлення претензій та подачі позовів

1. Будь-який позов щодо відповідальності перевізника стосовно заподіяної шкоди при перевезенні може бути поданий відповідно до умов і меж відповідальності, які передбачені Монреальською

конвенцією та чинним законодавством України, без шкоди для визначення кола осіб, що мають право на позов, та їх відповідних прав.

2. Загальна сума відшкодування, яка може бути одержана від фактичного перевізника, який здійснював перевезення, від перевізника за договором та від його працівників і агентів з продажу та/або обслуговування, які діяли в межах своїх обов'язків, не може перевищувати максимального відшкодування, яке на підставі цих Правил може бути стягнуто з перевізника за договором або з фактичного перевізника, при цьому жодна із зазначених сторін не відповідає в розмірі, більшому, ніж межа відшкодування, що застосовується до цієї особи.

3. Якщо позов пред'явлено до працівника перевізника чи агента перевізника (з продажу та/або обслуговування) у зв'язку зі шкодою, про яку йдеться в цих Правилах, такий працівник або агент перевізника (з продажу та/або обслуговування), якщо він доведе, що діяв у межах своїх службових обов'язків, має право посилатися на умови та межі відшкодування, на які має право посилатися сам перевізник.

4. Перевізник зобов'язаний розглянути претензію і повідомити заявника про її задоволення чи відхилення з обґрунтуванням підстав протягом трьох місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким була висунута претензія, повністю здійснювалося одним перевізником.

Якщо в такому перевезенні брали участь інші перевізники, строк розгляду претензії може бути продовжено до шести місяців з урахуванням чинних правил врегулювання претензій такими перевізниками.

5. Претензії розглядаються в порядку, установленому перевізником. Отримавши претензію, перевізник залежно від її складності та достатності претензійних документів, відсутність яких унеможливує розгляд претензії по суті заявлених вимог, надсилає заявнику протягом 15 днів з дати реєстрації претензії повідомлення-запит, у якому інформує заявника про отримання претензії, про необхідність у разі потреби пред'явлення додаткових документів і про строки розгляду претензії після одержання документів, яких не вистачає.

6. У випадку смерті особи, яка несе відповідальність, позов про відшкодування збитків подається відповідно до умов цього розділу до осіб- правонаступників, які на законній підставі представляють таку особу або розпоряджаються її майном.

7. Будь-який позов про відповідальність, що стосується перевезення, яке здійснюється фактичним перевізником, може бути за вибором позивача подано до цього перевізника або до перевізника за договором чи до обох - разом чи окремо. Якщо позов подано лише до одного з цих перевізників, він має право ініціювати залучення до розгляду справи в суді й іншого перевізника.

8. У разі якщо перевізник виплачує компенсацію або надає послуги, що передбачені цими Правилами, жодне з положень цього розділу ніяким чином не регламентує питання про те, чи має особа, яка згідно з положеннями цих Правил є відповідальною за шкоду, право регресу до будь-якої іншої особи.

Глава 2. Порядок висування претензій та подачі позовів стосовно неналежного перевезення пасажирів

1. Якщо претензія висувається на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні пасажирів, сума компенсації обмежується сумою, що зазначена в [пункті 1 глави 5 розділу XXVII](#) цих Правил. Сума претензії має бути доведена заінтересованою особою.

2. Позови про відповідальність перевізника щодо неналежного перевезення пасажирів мають бути подані за вибором позивача до суду за місцем реєстрації перевізника, за місцезнаходженням його головного офісу або за місцезнаходженням офісу перевізника, де було укладено договір перевезення, в строки згідно з чинним законодавством з дати його прибуття до місця призначення або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

Позови про відповідальність перевізника щодо неналежного перевезення пасажирів можуть бути подані у встановлені чинним законодавством строки без попереднього висування претензії до перевізника.

3. Позов про відповідальність за шкоду, заподіяну в результаті загибелі або тілесного ушкодження пасажирів, може бути подано до відповідного суду на території держави-сторони, що приєдналася до Монреальської конвенції, в якій пасажир на момент події має основне й постійне місце проживання й до/із якої перевізник надає послуги, пов'язані з повітряним перевезенням пасажирів на власних повітряних суднах чи на повітряних суднах іншого перевізника на підставі комерційної угоди, і в якій цей перевізник здійснює діяльність, пов'язану з повітряним перевезенням пасажирів, використовуючи приміщення, орендовані самим перевізником чи іншим перевізником, з яким він має комерційну угоду, або які належать йому або такому іншому перевізнику.

4. Право на відшкодування шкоди втрачається, якщо позов про відповідальність не подано у строки згідно з Монреальською конвенцією та чинним законодавством України з дати прибуття за

призначенням, або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути, або з дати зупинення перевезення.

Глава 3. Порядок висування претензій та подачі позовів стосовно неналежного перевезення багажу

1. Отримання зареєстрованого багажу особою, яка має право на його отримання, без пред'явлення претензій передбачає доведення протилежного, що багаж було доставлено у належному стані й відповідно до перевізного документа або запису, який зберігається іншими засобами збереження інформації.

Пасажира повинен засвідчити протилежне шляхом оформлення акта про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report) до виходу з багажного відділення аеропорту.

2. У випадку неналежного перевезення зареєстрованого багажу пасажир повинен надіслати перевізнику претензію негайно після виявлення пошкодження (втрати частини вмісту багажу) й протягом семи календарних днів з дати отримання зареєстрованого багажу. У випадку затримки в перевезенні багажу претензія повинна бути заявлена протягом 21 календарного дня з дати, коли багаж було передано у розпорядження пасажирів.

3. Претензії щодо втрати багажу висуваються до перевізника після того, як багаж буде визнано втраченим. Багаж вважається втраченим, якщо його не виявлено за результатами розшуку протягом 21 календарного дня з дати, наступної за тією, коли багаж повинен був прибути до місця призначення. У такому випадку претензія до перевізника повинна бути висунута протягом двох років з дати прибуття повітряного судна до місця призначення або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

4. Будь-яка претензія щодо неналежного перевезення багажу повинна бути подана письмово та вручена або відправлена у строки, зазначені в пункті 2 цієї глави. До претензії мають бути додані всі необхідні документи, що підтверджують права пасажирів вимагати відшкодування залежно від того, щодо чого висувається претензія, у тому числі квиток (маршрут-квитанцію), фіскальні чеки оплати послуг, квитанція про оплату наднормового багажу, відривний талон багажної ідентифікаційної бирки, акт про неналежне перевезення багажу, довідки про затримки та інші документи, що можуть прискорити розгляд претензійних вимог. Сума претензії має бути доведена заінтересованою особою.

5. Відповідальність перевізника щодо знищеного або втраченого багажу обмежується сумою, зазначеною у [пункті 2 глави 5 розділу XXVII](#) цих Правил.

Якщо пред'являється претензія стосовно частково втраченого багажу, то компенсація розраховується, виходячи з ваги втраченого багажу та вартості 1 кг. Вартість одного кілограма відшкодування частково втраченого багажу розраховується, виходячи зі встановленого розміру відшкодування, відповідно до [пункту 2 глави 5 розділу XXVII](#) цих Правил та встановленої уповноваженим органом з питань цивільної авіації мінімальної норми безкоштовного перевезення багажу, зазначеної у пункті 2 глави 2 розділу XII цих Правил.

6. Якщо претензія висувається стосовно відшкодування частково втраченого багажу вагою до 1 кілограма, то для відшкодування вартості частково втраченого багажу можуть використовуватись вагові показники, зазначені у рекомендованій практиці IATA 1751 (додаток А).

7. Якщо претензія висувається стосовно пошкодження упаковки багажу, компенсації підлягають витрати на її ремонт. У випадку неможливості подальшого використання пошкодженої упаковки багажу компенсації підлягає її вартість, яку підтверджує зацікавлена особа. Якщо у заявника відсутні документи, якими можна підтвердити вартість пошкодженої упаковки багажу, компенсація здійснюється таким самим чином, як при частково втраченому багажу.

Перевізник не несе відповідальності за наступні види пошкодження багажу: зламані коліщатка та ніжки валіз, сумок тощо; загублені ремінці та петельки; незначні потертості або подряпини, пошкодження як результат надмірного наповнення валізи; пошкодження ручки валізи або сумки; пошкодження крихких речей або продуктів, що швидко псуються; пошкодження предметів, які неналежно упаковані.

8. Якщо претензія висувається на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні багажу, сума відшкодування обмежується сумою, зазначеною у [пункті 2 глави 5 розділу XXVII](#) цих Правил. Сума претензії має бути обґрунтована заінтересованою особою.

9. За відсутності претензій у згадані в пунктах 2, 3 цієї глави строки при міжнародних повітряних перевезеннях жодні позови до перевізника щодо неналежного перевезення багажу не приймаються, крім випадків застосування перевізником обману. Висування претензій щодо неналежного перевезення багажу на внутрішніх рейсах здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

10. Позови про відповідальність перевізника щодо неналежного перевезення багажу мають бути подані за вибором позивача до суду за місцем реєстрації перевізника, за місцезнаходженням його головного офісу або за місцезнаходженням офісу перевізника, де було укладено договір перевезення, у строки згідно з чинним законодавством з дати його прибуття до місця призначення або з дати, коли

повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

11. Право на відшкодування шкоди втрачається, якщо позов про відповідальність не подано у строки згідно з Монреальською конвенцією та відповідно до чинного законодавства з дати прибуття за призначенням, або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути, або з дати зупинення перевезення.

XXIX. Інформування пасажирів

1. Положення цього розділу поширюються на всіх перевізників та їх агентів з продажу та/або обслуговування, які здійснюють оформлення квитків на повітряні перевезення на території України.

2. Перевізник (його агент з продажу) в офісі з оформлення перевезень зобов'язаний розмістити на видному та доступному для споживачів місці таку інформацію:

своє повне найменування, місцезнаходження;

копії документів (ліцензії, сертифікати, свідоцтва) щодо здійснення перевезень (продажу перевезень);

телефон територіального органу у справах захисту прав споживачів;

книгу зауважень та пропозицій.

3. Перевізник (його агент з продажу) під час оформлення квитків обов'язково повинен довести до відома пасажирів таку інформацію:

ці Правила;

правила перевізника щодо перевезень пасажирів і багажу (агент з продажу повинен довести до відома пасажирів правила перевезень пасажирів і багажу того перевізника, чий квиток застосовується, або того, який зазначений першим у квитку) - на паперових носіях у вигляді пам'ятки для пасажирів (у разі продажу перевезень on-line через мережу Інтернет - в електронному вигляді через сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання перевезень);

вартість перевезення за відповідним маршрутом - усно в пункті продажу квитків під час бронювання (у разі продажу перевезень "on-line" через мережу Інтернет - в електронному вигляді через сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання перевезень, або вказавши необхідну інформацію у маршрут-квитанції);

вартість, умови й обмеження під час перевезення за спеціальним тарифом - усно під час бронювання (у разі застосування електронного квитка - через сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання);

адміністративні формальності під час подорожі за відповідним маршрутом - усно під час бронювання;

межі відповідальності перевізника під час перевезення пасажирів і багажу - у квитку або маршрут-квитанції;

права пасажирів у випадку відмови в перевезенні, скасуванні або затримки рейсу;

заборонені до перевезення речі та товари - у квитку або маршрут-квитанції;

обмеження щодо перевезень пасажирів з обмеженими фізичними можливостями та необхідність замовлення спеціального обслуговування під час бронювання.

Перевізник, здійснюючи рекламні акції, повинен надавати населенню повну інформацію щодо вартості перевезення, яка повинна включати суму тарифу та всіх аеропортових зборів/такс та зборів (такс) перевізника.

Купуючи квиток на рейс перевізника, пасажир беззастережно погоджується з усіма умовами договору перевезення та правилами перевезення перевізника.

Перевізник зобов'язаний опублікувати свої правила на веб-сайті авіакомпанії.

XXX. Забезпечення дотримання цих Правил

1. Контроль за дотриманням цих Правил покладається на уповноважений орган з питань цивільної авіації.

2. Контроль повинен забезпечувати можливість відповідним перевізникам, агентам з продажу, суб'єктам наземного обслуговування та експлуатантам аеропортів довести, що вони та їх дії відповідають установленим вимогам. Ці суб'єкти повинні бути готові надати змогу уповноваженому органу з питань цивільної авіації проводити перевірки під час здійснення операцій з перевезення та обслуговування пасажирів і багажу з метою демонстрації, що такі операції відповідають установленим вимогам.

3. Зазначені перевірки здійснюються не частіше одного разу на рік. Графік перевірок затверджується наказом уповноваженого органу з питань цивільної авіації.

4. Перевірки можуть здійснюватись:

за основним місцем діяльності перевізника;

у представництвах перевізника;

в аеропортах відправлення, транзиту та призначення;

на маршруті;
за місцем продажу повітряних перевезень,
5. Перевірки виконуються згідно з чек-листами, затвердженими наказом уповноваженого органу з питань цивільної авіації.