

Правила перевезень пасажирів

Загальні положення

Ці правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу (далі — Правила) Товариства з обмеженою відповідальністю "Авіакомпанія "Ейр Оушен Ейрлайнс", (далі по тексту — Авіакомпанія) відповідають Правилам повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу, затверджених наказом Державної Авіаційної Служби України (далі по тексту – ДАСУ) від 26.11.2018 № 1239 «Про затвердження Правил повітряних перевезень та обслуговування пасажирів та багажу», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 08.02.2019 за № 141/33112 (далі - Правила ДАСУ) зі змінами внесеними наказом ДАСУ від 14.08.2020 № 1126, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 19.10.2020 за № 1022/35305, розроблені 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, Конвенції про права осіб з інвалідністю, 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 авіаперевізника у випадку інциденту, із змінами, внесеними Регламентом (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 13 травня 2002 року № 889/2002, Регламенту (ЄС) № 785/2004 Європейського Парламенту та Ради від 21 квітня 2004 року про вимоги до авіаперевізників та експлуатантів повітряних суден щодо страхування, Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, вчиненої 28 травня 1999 року в місті Монреалі, Загальних умов перевезень пасажирів і багажу, встановлених Міжнародною асоціацією повітряного транспорту («General Conditions of Carriage (passenger and baggage)»), резолюцій та рекомендованої практики Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA), стандартів та рекомендованої практики Міжнародної організації цивільної авіації (ICAO).

2. Забезпечення авіаційної безпеки під час авіаперевезень пасажирів та багажу здійснюється відповідно до законодавства, зокрема Закону України «Про Державну програму авіаційної безпеки цивільної авіації» та Програми авіаційної безпеки ТОВ "Авіакомпанія "Ейр Оушен Ейрлайнс".

3. Ці Правила розроблені з метою встановлення загальних умов перевезення та обслуговування пасажирів і багажу рейсами Авіакомпанії, забезпечення безпеки польотів та якості обслуговування. За умови виникнення розбіжностей щодо тлумачення положень цих Правил, перевага віддається текстові Правил ДАСУ і положенням Повітряного Кодексу України.

□ Терміни і визначення, що використовуються в цих Правилах:

- - Автоматизована система бронювання / глобальна розподільна система (далі - АСБ/ГРС) - система, яка забезпечує відображення інформації про розклад рейсів, наявність місць та тарифи авіаперевізників і за допомогою якої здійснюється бронювання послуг повітряних перевезень;
- - авіаційний перевізник (далі - авіаперевізник) - суб'єкт господарювання, який надає послуги з перевезення пасажирів повітряним транспортом: український авіаперевізник - на підставі ліцензії, а також сертифіката експлуатанта, виданого Державною авіаційною службою України; іноземний авіаперевізник - на підставі відповідного документа компетентного органу іншої країни, який відповідає положенням міжнародних договорів, що є обов'язковими для України;
- - агент з обслуговування - суб'єкт наземного обслуговування, уповноважений авіаперевізником здійснювати операції з наземного обслуговування пасажирів і багажу;
- - багажна ідентифікаційна бирка - документ, виданий авіаперевізником для ідентифікації зареєстрованого багажу;
- - багаж наднормовий - частина багажу, яка перевищує встановлену перевізником норму безоплатного перевезення багажу або потребує обов'язкової оплати незалежно від зазначеної норми;
- - внутрішнє перевезення - перевезення пасажирів і багажу між пунктами, розташованими на території України;
- - групове перевезення - перевезення групи осіб, які мають спільну мету подорожі. Групове перевезення має бути визначене в бронюванні. Мінімальна кількість осіб у групі встановлюється авіаперевізником;
- - день - календарний день, включаючи усі дні 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 часу починається з 00 годин 00 хвилин 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, днем закінчення строку є перший за ним робочий день;
- - догляд - процедура контролю на безпеку з використанням технічних або інших засобів, що застосовується для виявлення зброї, вибухових речовин, предметів або пристроїв, які можуть бути використані для вчинення акту незаконного втручання;
- - договір чартеру (фрахтування) повітряних суден - договір, за яким одна сторона (фрахтівник) зобов'язується надати другій 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 пасажира не дає змоги 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 авіаперевізником і пасажиром тимчасова зупинка в будь-якому пункті, крім пунктів відправлення та призначення;
- - інтерлайн-угода (interline) - угода про взаємне визнання перевізної документації та проведення відповідних взаєморозрахунків;
- - код авіаперевізника - умовне літерне або літерно-цифрове позначення авіаперевізника, надане йому Міжнародною асоціацією повітряного транспорту (IATA) відповідно до встановленого порядку, яке застосовується для ідентифікації повітряного перевізника в АСБ/ГРС;
- - комерційні угоди - будь-які угоди між авіаперевізниками, крім агентської угоди, що стосуються надання ними спільних послуг, пов'язаних з повітряними перевезеннями пасажирів та багажу;
- - маршрут-квитанція (Itinerary/Receipt) - документ (документи), який (які) є складовою частиною електронного квитка і містить(ять) необхідні відомості (наприклад, прізвище пасажира, маршрут, рейс, дату й час перевезення, номер бронювання, клас обслуговування, тариф тощо), сповіщення та повідомлення;
- - міжнародне перевезення - перевезення, під час якого пункт відправлення і пункт призначення незалежно від того, чи є перерва у перевезенні або перевантаження, розташовані або на території двох різних країн, або на території однієї країни, якщо узгоджену зупинку передбачено на території іншої країни;
- - місце відправлення - пункт, зазначений у квитку, з якого починається перевезення пасажира та/або багажу;
- - місце призначення - пункт, зазначений у квитку, в якому закінчується перевезення пасажира та/або багажу;

- - Монреальська конвенція - Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, вчинена 28 травня 1999 року в місті Монреалі;
- - 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, диверсії, 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. Технічні несправності повітряного судна не є надзвичайними обставинами;
- - нормальний тариф - повний тариф без будь-яких обмежень щодо застосування, встановлений для обслуговування першого, бізнес-, преміум-класів, економічного класу обслуговування, який передбачає максимальну гнучкість щодо бронювання місця, оформлення квитка, терміну зупинки, комбінування тарифів, перебронювання та зміни дати і маршруту, відмови у перевезенні тощо;
- - основне й постійне місце проживання - одне зафіксоване й постійне місце проживання пасажирів на момент події. Громадянство пасажирів не є визначальним фактором для визначення постійного місця проживання;
- - основне місце діяльності авіаперевізника - місцезнаходження головного офісу, за яким здійснюються основні адміністративно-організаційні та фінансові функції авіаперевізника;
- - остаточний час оформлення пасажирів та багажу - час, після закінчення якого пасажирів, які не встигли пройти реєстрацію або не встигли на посадку на борт повітряного судна, не приймаються перевізником до перевезення відповідним рейсом;
- - 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 авіаперевізника;
- - пасажирський купон (пасажирська квитанція) - частина пасажирського паперового квитка, яка залишається у пасажирів після здійснення перевезення і до якої додаються повідомлення щодо умов перевезення пасажирів;
- - підтвержене бронювання - бронювання, зроблене в АСБ/ГРС і підтвержене авіаперевізником. Позначається у квитку (електронному квитку) позначкою «ОК»;
- - повітряне перевезення - перевезення пасажирів і багажу, що здійснюється повітряним судном на підставі договору повітряного перевезення. Перевезення може бути міжнародним або внутрішнім;
- - польотний купон - частина пасажирського квитка або в разі електронного квитка електронний купон, у якому визначено відповідні місце відправлення та місце призначення, між якими польотний купон є дійсним для перевезення пасажирів і багажу;
- - посадковий талон (boarding pass) - документ (паперовий або мобільний), який підтверджує право пасажирів на посадку до повітряного судна, що надається на підставі реєстрації пасажирів на рейс. Мобільний посадковий талон (Mobile Boarding Pass) - адаптований для відображення на екрані електронного пристрою посадковий талон, який містить, окрім особистих даних, інформацію про рейс та спеціальний штрих-код для зчитування сканером в аеропорту. Повідомлення на електронну пошту або SMS-повідомлення не є мобільним посадковим талоном;
- - правила авіаперевізника - правила, інструкції та технології, встановлені авіаперевізником, які використовуються під час повітряних перевезень 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;
- - правила застосування тарифів - установлені авіаперевізником умови використання тарифів, які передбачають визначення території продажу, сезону продажу та рейсів, на які можна придбати квитки за певним видом тарифу, можливість комбінування з іншими видами тарифів та зупинки у проміжному пункті, дитячі знижки, правила повернення коштів за невикористаний квиток або його частину, умови перебронювання, норму безкоштовного перевезення багажу, можливість передачі пасажирів для перевезення іншої авіакомпанії тощо;
- - претензія - складена у письмовій формі вимога зацікавленої особи про поновлення прав, відшкодування заподіяної шкоди, що виникла в результаті внутрішнього або міжнародного повітряного перевезення, виплату компенсації тощо;
- - рейс - політ повітряного судна (за розкладом або поза розкладом), який виконується в одному напрямку від початкового пункту відправлення до кінцевого пункту призначення маршруту;
- - рейс з надлишком броні - рейс, на який кількість пасажирів, які мають підтвержене бронювання і прибули на реєстрацію до закінчення остаточного часу оформлення пасажирів та багажу, перевищує кількість наявних місць на рейсі;
- - розумні заходи - адекватні заходи, які вживаються перевізником з метою відвернення або зменшення шкоди (збитків), завданих пасажирів;
- - розумні строки - період часу, розумна межа тривалості якого під час повітряного перевезення пасажирів (багажу) складає дві години або більше - щодо всіх рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше; три години або більше - для всіх рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів; 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;
- - службові тварини - тварини (зазвичай собаки або інші тварини), які знаходяться під контролем пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю та особи, що супроводжує такого пасажирів, з метою надання пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю фізичної та/або емоційної підтримки за умови, що присутність тварин на борту повітряного судна не ставить під загрозу безпеку польоту, не є загрозою для інших пасажирів та відповідає санітарно-гігієнічним нормам;
- - спеціальне право запозичення (далі - СПЗ) - розрахункова грошова одиниця, яка використовується Міжнародним валютним фондом (далі - МВФ);
- - спеціальний тариф - опублікований авіаперевізником тариф, що має певні обмеження у частині його застосування;
- - спеціальні умови - умови перевезення пасажирів і багажу, які виникають внаслідок невідповідності положень цих Авіаційних правил правилам іншої країни, або якщо правилами іншої країни встановлено більш низький рівень щодо умов перевезень, ніж встановлений цими Авіаційними правилами, або якщо іншою країною вимагається дотримання її правил і при цьому ставиться під загрозу виконання умов договору повітряного 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 авіаперевізником тарифи та правила їх застосування;
- - узгоджені місця зупинки - пункти, крім місць відправлення і призначення, які визначено у квитку або наведено в розкладі руху авіаперевізника 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 вага вантажу - 2 тони;
- - члени сім'ї - особи, які перебувають у шлюбі, батьки осіб, які перебувають у шлюбі, діти, у тому числі усиновлені, опікуни, баба, дід, рідні брати, сестри, онуки, утриманці, визнані згідно із законом.

Інші терміни, що використовуються в цих правилах, вживаються у значеннях, наведених у Повітряному кодексі України.

Сфера використання

Глава 1. Загальні умови перевезення

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

1.2. Ці Правила застосовуються до пасажира, який подорожує рейсом (рейсами) Авіакомпанії згідно з квитком. Визначення авіакомпанії у квитку як перевізника на такому рейсі, є підтвердженням існування договору перевезення на такому рейсі між авіакомпанією і пасажиром, який зазначений у квитку.

1.3. Усі перевезення пасажирів і багажу, що зазначені в пункті 1.1 цієї глави, є об'єктом цих Правил Авіакомпанії, тарифних нормативів Авіакомпанії, 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.

1.4. Ці Правила встановлені з метою підвищення ефективності та якості перевезень, які відповідають стандартам та нормативам якості, відповідальності за обслуговування пасажирів, установлених уповноваженим органом з питань цивільної авіації. Ці Правила погоджені уповноваженим органом з питань цивільної авіації.

1.5. Зміни, які вносяться до цих Правил та тарифних нормативів Авіакомпанії не можуть бути застосовані до договору перевезення пасажира і багажу без повідомлення про це пасажира після дати видачі квитка, крім випадків, передбачених законодавством України (наприклад, в частині забезпечення безпеки польотів).

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

1.7. 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, у тому числі умовам, за яких здійснюються перевезення миротворчого контингенту, перевезення для ліквідації наслідків стихійного лиха, аварії тощо.

Глава 2. Спеціальні умови перевезення

2.1. Авіаперевізник має право здійснити одне або серію перевезень пасажирів і багажу на спеціальних умовах у разі неможливості забезпечити перевезення відповідно до Правил ДАСУ. Рівень якості та безпеки під час таких перевезень має відповідати встановленим цими Правилами вимогам та вимогам Правил ДАСУ.

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

Квиток

Глава 1. Договір перевезення

1.1. Повітряні перевезення виконуються на підставі договору між Авіакомпанією і пасажиром.

1.2. Укладення договору повітряного перевезення та його умови підтверджуються квитком, який видається пасажирові Авіакомпанією або агентом з продажу.

1.3. Квиток надає право пасажирові, зазначеному у квитку, на переліт відповідним рейсом (рейсами) і зобов'язує Авіакомпанію здійснити перевезення пасажира і його багажу та надати інші послуги відповідно до договору повітряного перевезення, крім випадків, визначених у пункті 1.5 цієї глави.

1.4. Умови договору додаються до квитка містять інформацію для пасажирів про обмеження відповідальності під час перевезення пасажира та багажу, про податки і збори; час початку та закінчення реєстрації на рейс, посадки у повітряне судно; інформацію щодо зареєстрованого багажу та ручної поклажі; строки пред'явлення претензій щодо неналежного перевезення пасажирів та багажу; інформацію щодо заборони перевезення окремих речей у зареєстрованому багажі або у ручній поклажі; права пасажирів у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу; адресу авіаперевізника, за якою пасажирові мають змогу направляти свої звернення; іншу інформацію, яку Авіакомпанія вважає необхідною для пасажира. Умови договору повітряного перевезення не суперечать положенням Монреальської конвенції, Повітряного кодексу України та Правилам ДАСУ.

1.5. Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні пасажирові та визнати його квиток недійсним у разі:

- - пред'явлення особою пошкодженого квитка або квитка зі змінами, внесеними не Авіакомпанією або її уповноваженим агентом з продажу;
- - встановлення факту придбання пасажирові квитка за допомогою фальшивої/краденої або недійсної платіжної картки (кредитної картки);
- - відсутності у квитку пасажира польотного купона на відповідний рейс, інших невикористаних польотних купонів або пасажирського купона;
- - порушення послідовності використання польотних купонів з вини пасажира;
- - неправильного застосування тарифу або несплати пасажирові вартості повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини Авіакомпанії та/або агента з продажу.

1.6. Квиток, визнаний недійсним з вини Авіакомпанії та/або її агента з продажу, за вимогою пасажира підлягає переоформленню. Квиток, визнаний недійсним з причин, які не залежать від Авіакомпанії та/або її агента з продажу, підлягає вилученню без переоформлення

1.7. Виявлена під час передпольотної перевірки на борту повітряного судна особа без квитка або з квитком, визнаним Авіакомпанією недійсним, підлягає висадці з борту повітряного судна.

1.8. У всіх випадках визнання квитка недійсним або виявлення на борту повітряного судна особи без квитка або з квитком, визнаним Авіакомпанією недійсним, Авіакомпанією або особою, яка представляє її інтереси, складається відповідний акт, оригінал якого надається пасажирові, а копія залишається у Авіакомпанії.

1.9. Пасажир зобов'язаний зберігати квиток та інші перевізні документи до закінчення такого перевезення, а у разі виникнення претензії - до часу її вирішення. Пасажир зобов'язаний пред'явити перевізні документи за першою вимогою Авіакомпанії, її агента з обслуговування, експлуатанта аеропорту.

Глава 2. Утрачений або зіпсований квиток

2.1. У разі втрати або псування квитка (його частини) пасажиром Авіакомпанія за клопотанням пасажира може замінити такий квиток (його частину) шляхом видачі дублікату квитка за умови підписання пасажиром угоди про відшкодування Авіакомпанії збитків у розмірі вартості оригіналу квитка, які зазнала або може зазнати Авіакомпанія у зв'язку з використанням оригіналу квитка третьою особою. Якщо пасажир не підписує такої угоди, Авіакомпанія, яка видає дублікат квитка, має право вимагати від пасажира сплатити його повну вартість. Авіакомпанія має право на стягнення з пасажира плати за послуги з оформлення дублікату квитка, якщо втрата або псування не були зумовлені недбалістю Авіакомпанії (її агента). У разі втрати або псування квитка іншого перевізника дублікат квитка оформлюється тільки за наявності письмової згоди такого перевізника.

2.2. Авіакомпанія має право відмовити пасажирові у видачі дублікату квитка, якщо:

- - пасажир не підписав угоду, передбачену пунктом 2.1 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 польотів менше ніж три години або рейс здійснюється у години, коли офіс Авіакомпанії, який повинен надати згоду, не працює.

Глава 3. Заборона передачі квитка

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

3.2. З метою виконання пункту 3.1 цієї глави Авіакомпанія має право вимагати від пасажира ідентифікувати себе.

Глава 4. Строк чинності квитка

4.1. Строк чинності квитка включає в себе:

- - загальний строк чинності квитка;
- - строк чинності для перевезення.

4.2. Загальний строк чинності квитка визначається періодом часу з дати його оформлення і до закінчення строку, який передбачено для отримання коштів за невикористаний квиток правилами застосування тарифів Авіакомпанії.

4.3. Загальний строк чинності квитка дає право пасажирові використати квиток для всіх операцій, передбачених цими Правилами, у тому числі для отримання місця на рейс в дату, що визначені у квитку, повернення вартості повністю або частково невикористаного перевезення та здійснення інших розрахунків, встановлених цими Правилами та Правилами ДАСУ.

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

4.5. Квиток з відкритою датою надає право на перевезення пасажира і його багажу з відповідного аеропорту тільки після здійснення бронювання та внесення до квитка Авіакомпанією або уповноваженою нею особою дати вильоту, часу вильоту та номера рейсу.

4.6. Квиток, виданий за нормальним тарифом, чинний для перевезення протягом одного року з дати початку перевезення, якщо частину квитка використано, або з дати його видачі, якщо не використано весь квиток.

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

Глава 5. Продовження строку чинності квитка

5.1. Строк чинності квитка, незалежно від виду застосованого тарифу продовжується, якщо Авіакомпанія:

- - 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 рейсу в 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 зазначено у тому самому квитку, де зазначено й попередній рейс;
- - не може надати обслуговування відповідно до оплаченого класу обслуговування.

У такому разі за 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. 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, Авіакомпанія також продовжує строк чинності квитка.

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

5.3. 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 здійснюється після одержання належним чином оформленого свідоцтва про смерть і на період, що не перевищує 45 днів з дати смерті пасажира.

Глава 6. Послідовність польотних купонів

6.1. Авіакомпанія приймає польотні купони до повітряного перевезення лише послідовно, починаючи з першого аеропорту відправлення, визначеного у квитку. Квиток визнається недійсним, якщо пасажир порушив послідовність використання польотних купонів.

Авіакомпанія має право відмовити у перевезенні пасажира та поверненні йому вартості невикористаних польотних купонів, якщо пасажир порушив послідовність використання польотних купонів не з вини Авіакомпанії, її агентів з продажу та/або обслуговування.

6.2. Пасажирський купон та всі невикористані польотні купони, які не було повернуто Авіакомпанії, залишаються у пасажира протягом подорожі й мають бути надані Авіакомпанії на її запит.

6.3. Якщо пасажир відмовляється від перевезення на одному із сегментів маршруту, що призвело до порушення порядку використання польотних купонів, встановленого пунктом 6.1 цієї глави, і бажає скористатись іншими сегментами маршруту або зворотним рейсом, він повинен попередити про це Авіакомпанію та переформувати квиток.

Глава 7. Клас обслуговування

7.1. Авіакомпанія надає пасажирові обслуговування згідно з приданим їй класом обслуговування. Авіакомпанія або агент з продажу зобов'язаний під час бронювання та/або оформлення квитка поінформувати пасажирів щодо обслуговування, яке надається у відповідному класі.

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

7.3. Якщо квиток видається без підтверженого бронювання (статус бронювання інший ніж «ОК»), бронювання місця здійснюється на запит пасажирів під час реєстрації за умови наявності такого місця в оплаченому класі обслуговування на відповідному рейсі. Якщо для здійснення бронювання недостатньо часу, пасажир може бути прийнятий до перевезення без здійснення бронювання.

7.4. Авіакомпанія має право як з технічних, так і комерційних причин підвищити або понизити клас обслуговування. У разі пониження класу обслуговування Авіакомпанія зобов'язана якомога раніше повідомити про це пасажирів та запропонувати компенсацію з урахуванням положень глави 5 розділу XV цих Правил.

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

8.1. Пасажир може пред'явити Авіакомпанії квиток для повернення сплачених коштів за частково або повністю не використане перевезення, якщо це передбачено правилами застосування тарифів, у таких випадках:

- - до початку перевезення;
- - протягом усього строку чинності квитка для перевезення;
- - протягом 30 днів після закінчення строку чинності квитка для перевезення.

Авіакомпанія, беручи до уваги обставини, що унеможливили пред'явлення квитка для повернення сплачених коштів за частково або повністю не використане повітряне перевезення, може продовжити строк, передбачений абзацом четвертим цього пункту.

8.2. Сплив строків, зазначених у пункті 8.1 цієї глави, не позбавляє пасажирів права на пред'явлення Авіакомпанії претензії відповідно до розділу XXVII цих Правил.

Глава 9. Абревіатури

9.1. Найменування Авіакомпанії може наводитися у квитку (маршрут-квитанції) у вигляді коду IATA Авіакомпанії або коду ICAO.

9.2. Авіакомпанія, її агент з продажу або агент з обслуговування повинен довести до відома пасажирів під час бронювання або реєстрації інформацію щодо повного найменування Авіакомпанії, яке наведене у квитку (маршрут-квитанції) у вигляді коду авіаперевізника.

Зупинка на маршруті перевезення або узгодження місця зупинки (stopover)

1. Зупинка на маршруті дозволяється за умови, якщо вона попередньо погоджена з Авіакомпанією 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, з пасажирів може стягуватися за це додаткова плата.

Тарифи та збори

1. Тарифи, що використовуються, - це встановлені й опубліковані Авіакомпанією або від імені Авіакомпанії (або якщо не опубліковані, то розраховані згідно з тарифними нормативами Авіакомпанії) 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 коштів за невикористане перевезення або його частину, інші умови та може включати надбавки до тарифу (surcharge), які є його невід'ємною частиною. Правила застосування тарифів затверджуються керівником ТОВ "Авіакомпанія "Ейр Оушен Ейрлайнс", розміщуються на сайті Авіакомпанії www.bees.aero та доступні 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 опубліковані у формі, доступній користувачам для ознайомлення.

4. Аеропортові збори (такси), податки і збори встановлені державою аеропорту відправлення/призначення, збори (такси) Авіакомпанії не входять до тарифу, а разом з тарифом становлять повну вартість перевезення. Авіакомпанія та агент з продажу стягують плату за оформлення повітряного перевезення та за здійснення операції повернення коштів. Плата за операцію оформлення перевезення не входить до вартості квитка і оплачується окремо.

5. Аеропортові збори (такси), податки і збори встановлені державою аеропорту відправлення/призначення, збори (такси) Авіакомпанії, 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 Авіакомпанією 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.

Бронювання перевезення пасажирів та багажу

Глава 1. Вимоги до бронювання

1.1. Для бронювання використовуються АСБ/ГРС. Бронювання місця і тоннажу на рейс може здійснюватись за допомогою телефонного, мобільного зв'язку, веб-сайту, спеціалізованих автоматів самообслуговування та інших методів. Обов'язковою умовою застосування таких методів бронювання є відображення здійсненого бронювання у системі бронювання Авіакомпанії.

1.2. Бронювання здійснюється у строки та в порядку, що встановлюються Правилами Авіакомпанії. Внесення до бронювання інформації щодо паспортних даних пасажирів здійснюється відповідно до законодавства України та міжнародних договорів України.

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

1.4. Авіакомпанія або її агент з продажу, який здійснює бронювання, повинен поінформувати пасажирів (його представника) про умови застосування тарифу, за яким здійснено бронювання перевезення, строки сплати вартості та оформлення цього перевезення, а також про зміни у розкладі рейсів.

Пасажир, що здійснює бронювання за допомогою веб-сайту, повинен ознайомитись із зазначеною інформацією самостійно.

Інформація про зміни в розкладі рейсів Авіакомпанії вноситься в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому разі агент з продажу не відповідає за своєчасне інформування пасажирів про зміни в розкладі рейсів Авіакомпанії. Обов'язок щодо інформування пасажирів у разі внесення інформації щодо змін у розкладі руху менше ніж за 8 годин покладається на Авіакомпанію.

1.5. До сплати пасажиром (його представником) повної вартості перевезення бронювання вважається попереднім і за потреби може бути анульоване з обов'язковим попередженням про це пасажирів.

1.6. У разі несплати повної вартості перевезення пасажиром (його представником) у термін, що був встановлений Авіакомпанією або її агентом з продажу, бронювання анулюється без повідомлення про це пасажирів.

1.7. Якщо пасажир не прибув на рейс (на реєстрацію або посадку на борт повітряного судна «No-show»), на який він має підтвержене бронювання, і не повідомив до початку реєстрації на рейс Авіакомпанії про зміни у своїй подорожі, Авіакомпанія має право анулювати бронювання на наступні сегменти маршруту та/або на зворотні рейси.

Глава 2. Персональні дані пасажирів

2.1. Під час бронювання пасажир повідомляє Авіакомпанії чи її агенту з продажу свої персональні дані та за потреби надає інформацію про особливі умови перевезення.

Під час бронювання пасажир зобов'язаний надати Авіакомпанії чи її агенту з продажу достовірні відомості щодо свого номера телефону, адреси та інших можливих засобів зв'язку з ним відповідно до правил Авіакомпанії з метою забезпечення своєчасного інформування пасажирів.

У разі неможливості встановити зв'язок з пасажиром за наданими ним відомостями та за умови документальної фіксації цього факту Авіакомпанією пасажир особисто відповідає за наслідки несвоєчасного оповіщення та інформування його щодо змін у перевезенні.

Внесення до бронювання контактних даних агента з продажу замість контактних даних пасажирів забороняється. Агент з продажу відповідає за відсутність у бронюванні необхідних персональних та контактних даних пасажирів.

2.2. У разі відмови пасажирів надати необхідну для бронювання інформацію бронювання не здійснюється.

2.3. Захист і обробка персональних даних пасажирів під час оформлення бронювання повітряного перевезення здійснюється відповідно до законодавства України та країни місця призначення повітряного перевезення. Надаючи свої персональні дані під час бронювання, пасажир тим самим уповноважує Авіакомпанію та надає їй згоду на обробку, зберігання та передачу своїх персональних даних третім особам з метою бронювання або переоформлення перевезень, обслуговування рейсів і пасажирів, одержання додаткових послуг, організації розшуку багажу та попередження/виявлення шахрайства з перевізними документами, надання інформаційної допомоги щодо в'їзду/виїзду за маршрутом перевезення та супроводу пасажирів.

Глава 3. Надання місця

3.1. Бронювання місця на рейсі може здійснюватись як із закріпленням конкретного місця за пасажиром на борту повітряного судна, так і без його закріплення.

3.2. Авіакомпанія має право змінити надане пасажирів місце у зв'язку із необхідністю забезпечення безпеки та/або з технічних причин.

3.3. У разі придбання пасажиром квитка з відкритою датою вильоту бронювання місця на рейсі здійснюється на загальних підставах. У разі звернення пасажирів, який має квиток з відкритою датою вильоту з проханням надати місце на рейс, на якому немає вільних місць, Авіакомпанія або її агент з продажу зобов'язаний запропонувати пасажирів здійснити бронювання на найближчий рейс, на якому є вільні місця.

3.4. Першочергове та позачергове право на отримання місця на рейс визначається згідно із законодавством України. Авіакомпанія може доповнювати перелік осіб, які мають право на першочергове та позачергове отримання місця на рейсі. Першочергове право на отримання місця мають:

- - інваліди війни 1-3 групи;
- - інваліди труда 1-2 групи;
- - учасники бойових дій;
- - пасажирів з дітьми до 3-х років, а також пасажирів з двома та більше дітей у віці до 8-ми років;

Глава 4. Повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту

4.1. Авіакомпанія може вимагати від пасажирів зробити повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту. Рейси, на яких вводиться процедура підтвердження зворотного вильоту, встановлюються Авіакомпанією. Авіакомпанія інформує пасажирів щодо необхідності підтвердження зворотного вильоту.

Якщо договором повітряного перевезення передбачено декілька сегментів маршруту польоту, повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту може вимагатися для кожного сегменту маршруту. Авіакомпанія інформує пасажирів щодо умов, способу та строку повторного підтвердження бронювання зворотного вильоту під час здійснення бронювання та/або оформлення квитка.

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

4.3. У разі невиконання пасажирів вимог щодо повторного підтвердження бронювання зворотного вильоту Авіакомпанія може анулювати непідтвержене бронювання, але не раніше ніж за 72 години до відправлення рейсу за розкладом.

Глава 5. Бронювання та продаж перевезень через мережу Інтернет

5.1. Забронювати квиток через мережу Інтернет можна за допомогою веб-сайту Авіакомпанії www.bees.aero або її агентів з продажу.

5.2. Оформлення замовлення є підтвердженням того, що користувач погоджується з умовами договору повітряного перевезення, ознайомлений з правилами і умовами Авіакомпанії, а також умовами застосування тарифів.

5.3. Після здійснення бронювання та оплати перевезення на електронну адресу, зазначену в бронюванні, користувачу надсилається маршрут-квитанція (Itinerary/Receipt) та умови договору перевезення між пасажиром, зазначеним у маршрут-квитанції, та Авіакомпанією.

5.4. Пасажир не може скасувати самостійно сплачене та оформлене бронювання через мережу Інтернет. Цю операцію здійснює Авіакомпанія або її агент з продажу за умови оформлення пасажиром заяви на повернення коштів.

5.5. Авіакомпанія та її агент з продажу, за допомогою веб-сайту якого здійснено бронювання, зобов'язаний своєчасно інформувати пасажирів про зміни у бронюванні, зроблені Авіакомпанією. Інформацію про зміни у бронюванні Авіакомпанія вносить в АСБ/ ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому разі її агент з продажу не відповідає за своєчасність інформування пасажирів про зміни у бронюванні.

Обслуговування пасажирів

Глава 2. Обслуговування пасажирів в аеропорту

1.1. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинні 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 та їх причин;
- - способів і маршрутів переходу між терміналами аеропорту або проїзду між аеропортами та з аеропорту до міста;
- - правил та порядку проведення контролю на авіаційну безпеку, догляду пасажирів, їх ручної поклажі та багажу;
- - загальних правил виконання пасажирів вимог, пов'язаних із прикордонним, митним, імміграційним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю;
- - 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.

1.2. Усі оголошення, що здійснюються в аеропортах України, мають виконуватись українською та англійською мовами. У міжнародних аеропортах оголошення додатково можуть виконуватись мовою країни, з/до якої виконується рейс.

1.3. В аеропорту Авіакомпанія або її агент з обслуговування забезпечує:

- - реєстрацію пасажирів та оформлення багажу до перевезення;
- - наземне перевезення пасажирів, багажу до місця стоянки повітряного судна та організовує посадку пасажирів на борт повітряного судна і завантаження багажу;
- - організацію висадки пасажирів з борту повітряного судна та розвантаження багажу, їх наземне перевезення до відповідного терміналу аеропорту прибуття і видачу багажу;
- - інформування щодо затримки/скасування рейсу не пізніше ніж за 10 хвилин до часу прибуття повітряного судна за розкладом.

1.4. Час проведення реєстрації пасажирів:

- - початок не пізніше ніж за 2 години до часу вильоту рейсу;
- - закінчення – за 45 хвилин до часу вильоту рейсу.

1.5. Час закінчення посадки пасажирів у повітряне судно за 15 хвилин до часу вильоту рейсу.

1.6. Час початку та закінчення реєстрації і посадки у літак зазначається у квитку або в іншому документі, що надається пасажирові під час продажу квитка.

Глава 2. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна

2.1. Авіакомпанія надає пасажирові 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 цими Правилами.

2.2. Авіакомпанія на борту повітряного судна забезпечує:

- - обладнання 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;
- - можливість розміщення осіб з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.;
- - надання послуг, які створюють комфорт та відповідають тривалості польоту.

2.3. Авіакомпанія на борту повітряного судна має підготовлений персонал у достатній кількості для здійснення обслуговування пасажирів, у тому числі надання першої долікарської допомоги, а також для забезпечення безпеки польоту відповідно до законодавства України.

2.4. На борту повітряного судна Авіакомпанія забезпечує надання таких безкоштовних послуг:

- - допомога пасажирові під час посадки або висадки до/з борту повітряного судна (знаходження місця, розміщення ручної поклажі тощо);
- - інформаційно-довідкове обслуговування - своєчасне і достовірне інформування пасажирів щодо правил поведінки на борту повітряного судна, безкоштовних і платних послуг, що надаються, умов польоту, використання аварійно-рятувального обладнання, місць розташування у салоні повітряного судна індивідуальних засобів захисту та надувних трапів, місць розташування основних і запасних виходів, умов покидання повітряного судна в аварійних ситуаціях;
- - перша долікарська допомога;
- - надання питної води за вимогою пасажирів;
- - користування туалетними кімнатами.

Авіакомпанія повідомляє пасажирів про послуги, які надаються на борту повітряного судна безкоштовно та порядок їх надання одразу після початку польоту.

2.5. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна може здійснюватися у таких класах:

- - бізнес;
- - преміум або комфорт (покращеному економічному);
- - економічному.

2.6. Харчування та гарячі напої надаються на борту повітряного судна відповідно до норм, установлених Авіакомпанією в технологічних картах.

2.7. Авіакомпанія може надавати пасажирові додаткові послуги у польоті. Перелік додаткових послуг, порядок їх надання та оплати встановлюються правилами Авіакомпанії. Авіакомпанія інформує пасажирів про додаткові послуги у вибраній нею спосіб про додаткові послуги, зокрема шляхом розміщення відповідної інформації на своєму веб-сайті.

2.8. Для надання першої долікарської допомоги у польоті Авіакомпанія має на борту повітряного судна аптечки першої допомоги у такій кількості на кількість пасажирських крісел:

- - від 0 до 99 - 1 одиниця;
- - від 100 до 199 - 2 одиниці;
- - від 200 до 299 - 3 одиниці;
- - від 300 та більше - 4 одиниці.

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

3.1. Обслуговування пасажирів бізнес-класу здійснюється в окремому салоні. Компонівка салону бізнес-класу залежить від типу повітряного судна, що експлуатується. Кількість місць в салоні бізнес-класу залежить від компоновки конкретного повітряного судна.

3.2. Преміум-клас (комфорт-клас) - клас підвищеної комфортності, стандарти обслуговування в якому (харчування та норми перевезення багажу) вищі за стандарти обслуговування в економічному класі. Салон преміум-класу (комфорт-класу) обладнується кріслами, передбаченими для салону економічного класу.

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

3.4. 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.

3.5. Надання послуг із забезпечення пасажирів харчуванням здійснюється із суворим дотриманням строків зберігання продуктів.

3.6. Під час продажу квитка Авіакомпанія або її агент з продажу інформує пасажирів про обслуговування, яке надається пасажиром бізнес-класу та преміум-класу (комфорт-класу) відповідно до Правил Авіакомпанії.

Глава 4. Вимоги з техніки безпеки на борту повітряного судна

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

4.2. Тара, інвентар та обладнання, для яких не передбачено гнізд, стелажів або спеціальних кріплень не приймаються на борт повітряного судна.

4.3. Максимальна кількість осіб на борту повітряного судна не перевищує кількості крісел та сидінь, забезпечених прив'язними ремнями безпеки.

4.4. Перед злетом, посадкою і в особливих випадках пасажирів зобов'язані застібнути прив'язні ремні, бортпровідники контролюють застібнуте положення і натягнення ременів у кожного пасажирів. Діти до двох років, які перевозяться без надання окремого місця, розміщуються на колінах у дорослих пасажирів, які повинні міцно тримати їх руками та фіксувати спеціальними ремнями, що кріпляться до ременів безпеки дорослих пасажирів.

4.5. На кожному рейсі бортпровідники:

- - своєчасно і правильно інформують пасажирів щодо місць розташування аварійного обладнання і правил його використання;
- - ознайомлюють пасажирів з інструкцією з техніки безпеки;
- - ретельно оглядають всі пасажирські приміщення повітряного судна з метою виявлення сторонніх речей;
- - під час прийому та розміщення пасажирів на повітряному судні ретельно дотримуються вимог центрування, не допускаючи розміщення громіздких речей на багажних полицях та розміщення будь-яких речей у проходах, біля входних дверей та запасних виходів;
- - під час польоту в зоні турбулентності вимагають, щоб пасажирів перебували в кріслах із застібнутими прив'язними ремнями безпеки;
- - перед посадкою пасажирів на борт повітряного судна та висадкою з нього перевіряють правильність установки трапа;
- - перед злетом та посадкою повітряного судна перевіряють правильність установки та надійність кріплення обладнання та інвентарю;
- - не допускають пересування пасажирів у салоні під час ввімкнення табло «Пристебнути ремні».

4.6. Авіакомпанія забезпечує безпеку в салоні, належне та надійне розміщення ручної поклажі, багажу, змінного обладнання тощо.

Відмова у перевезенні пасажирів та багажу для забезпечення безпеки польотів

1. Авіакомпанія 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. З метою забезпечення безпеки польоту Авіакомпанія має право відмовити у повітряному перевезенні на будь-якому етапі повітряного перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна за власним обґрунтованим рішенням, якщо:

- - психічний чи фізичний стан пасажирів дає підстави вважати, що він потребує спеціальної допомоги від Авіакомпанії, щодо якої не було відповідного запиту або яку Авіакомпанія не може надати з об'єктивних причин, стан пасажирів може спричинити дискомфорт іншим пасажирам, призвести до виникнення будь-яких ризиків для нього або інших пасажирів чи власності пасажирів і перевізника;
- - пасажир не виконав вимог Авіакомпанії, пов'язаних із забезпеченням безпеки польоту, у зв'язку з чим Авіакомпанія не може виконати зобов'язання перед іншими пасажирами, які перебувають на борту повітряного судна;
- - пасажир поводить себе так, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки польоту під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку та/або висловлює погрози щодо інших пасажирів, працівників перевізника та екіпажу повітряного судна;
- - пасажир відмовився пройти перевірку, яку здійснюють працівники служби безпеки Авіакомпанії, аеропорту чи відповідних державних органів;
- - пасажир може становити небезпеку або вже становить небезпеку для інших пасажирів (багажу, вантажу) чи повітряного судна;
- - пасажир не сплатив необхідних тарифів та/або зборів (такс);
- - пасажир не пред'явив необхідних для повітряного перевезення документів під час перевірки;
- - пасажир намагається в'їхати до країни без чинного документа на в'їзд;
- - пасажир під час польоту пошкодив або втратив документи, які посвідчують особу, що унеможливило встановлення особи такого пасажирів;
- - пасажир перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- - пасажир раніше вчиняв дії, перелічені вище, і дає підстави вважати, що така поведінка може повторитися;
- - пред'явлений пасажиром квиток не є дійсним для перевезення, його придбано в особи, яка не є перевізником чи його агентом з продажу, оголошено втраченим, викраденим, недійсним, він має ознаки підроблення;
- - пасажир пред'явив польотний купон, зіпсований або виправлений іншою особою, ніж перевізник чи його агент з продажу;
- - у квитку є 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;
- - особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену у квитку;
- - в інших випадках, передбачених цими Правилами.

3. Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості, якщо:

- - квиток придбано в особи, яка не є Авіакомпанією чи її агентом з продажу;
- - квиток оголошено втраченим, викраденим, має ознаки підроблення;
- - особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену у квитку;

- - встановлено факт придбання пасажиром квитка за допомогою фальшивої/викраденої або недійсної платіжної картки;
- - неправильно застосовано тариф або пасажир не сплатив вартість повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини перевізника та/або агента з продажу.

Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до пункту 2.3 глави 2 розділу XVIII цих Правил, якщо порушено строк чинності квитка або у квитку є перший невикористаний купон, а пасажир починає свою подорож у будь-якому іншому місці зупинки на маршруті перевезення за новим, не врегульованим згідно з тарифними нормативами Авіакомпанії, тарифом.

Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і оформити дублікат квитка, якщо пасажир пред'явив зіпсований польотний купон.

4 . У разі якщо пасажиру відмовлено в перевезенні або подальшому перевезенні з причин, передбачених пунктом 2 цього розділу, Авіакомпанія може повідомити пасажирів в письмовій формі про те, що в подальшому такому пасажирі буде відмовлено у перевезенні на рейсах Авіакомпанії.

5 . Пасажир, якому відмовлено у повітряному перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 1 цього розділу, має право на примусове повернення сплачених ним коштів згідно з пунктами 2.1, 2.2 глави 2 розділу XVIII цих Правил.

6 . Пасажир, якому відмовлено у повітряному перевезенні або подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 2 цього розділу, має право на добровільне повернення сплачених ним коштів згідно з пунктом 2.3 глави 2 розділу XVIII цих Правил.

7 . У разі необгрунтованої затримки пасажирів, пов'язаної з проходженням контролю з метою забезпечення безпеки цивільної авіації, Авіакомпанія за вибором такого пасажирів забезпечує здійснення його повітряного перевезення наступним рейсом або повністю відшкодувати вартість квитка чи його невикористаної частини.

Реєстрація пасажирів та оформлення багажу

1. Пасажир допускається до перевезення за умови:

- - наявності оформленого належним чином квитка;
- - пред'явлення одного з документів, визначених у пункті 2 цього розділу;
- - виконання вимог імміграційного та митного контролю;
- - проходження контролю на авіаційну безпеку;
- - дотримання правил Авіакомпанії.

Пасажир повинен ознайомитись з умовами реєстрації пасажирів на офіційному сайті Авіакомпанії та/або в місці придбання квитка.

2. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу здійснюються на підставі квитка та одного із зазначених документів:

- - паспорт громадянина України;
- - паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- - проїзний документ дитини;
- - дипломатичний паспорт;
- - службовий паспорт;
- - посвідчення особи моряка;
- - посвідчення члена екіпажу;
- - посвідчення особи на повернення в Україну;
- - паспортний документ іноземця, виданий уповноваженим органом іноземної держави або статутною організацією ООН, що підтверджує громадянство іноземця, посвідчує особу іноземця або особу без громадянства, надає право на в'їзд або виїзд з держави і визнається Україною;
- - у випадках, передбачених міжнародними договорами України - інші документи, що можуть використовуватися для виїзду за кордон.

3. Для перевезення пасажирів та оформлення багажу Авіакомпанія або агент з обслуговування відповідно до договору повітряного перевезення забезпечує проведення реєстрації пасажирів та оформлення багажу із застосуванням автоматизованих систем контролю відправлень (DCS), за винятком авіаперевізників, які здійснюють перевезення з аеропортів (злітно-посадкових майданчиків), не обладнаних автоматизованими системами контролю відправлень.

Пасажир може здійснювати реєстрацію також самостійно за допомогою веб-сайту Авіакомпанії або в аеропорту за допомогою кіосків самообслуговування.

Реєстрація в аеропорту здійснюється безкоштовно, якщо:

- - це передбачено правилами застосування тарифу, за яким було придбано квиток;
- - не можна здійснити реєстрацію за допомогою веб-сайту Авіакомпанії або за допомогою кіоску самообслуговування

В іншому разі за здійснення реєстрації в аеропорту Авіакомпанія може стягувати додаткову плату.

4. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу в аеропортах України закінчуються не раніше ніж за 45 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом. Час початку та закінчення реєстрації пасажирів і оформлення багажу може змінюватись у залежності від умов аеропорту вильоту та договору з відповідним агентом з обслуговування.

Час закінчення реєстрації за допомогою веб-сайту встановлюється з урахуванням часу, необхідного для прибуття пасажирів та багажу до аеропорту відправлення, а також для посадки (завантаження) на борт повітряного судна та проходження необхідних перед вильотом адміністративних процедур та вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю відповідно до законодавства України.

5. Час прибуття пасажирів до аеропорту відправлення визначається Авіакомпанією з урахуванням вимог аеропорту.

У разі прибуття пасажирів до місця реєстрації і пропускового пункту після закінчення реєстрації та/або без необхідних для здійснення повітряного перевезення документів Авіакомпанія має право анулювати бронювання і не затримувати рейс.

6 . Авіакомпанія здійснює перевірку документів, зазначених у пункті 2 цього розділу, в разі міжнародного перевезення - належним чином оформлених віз відповідно до вимог країни місця призначення або транзиту та інших документів, необхідних для подорожі. У разі відсутності будь-якого необхідного для подорожі документа Авіакомпанія не допускає пасажирів до повітряного перевезення. Відмова від повітряного перевезення у такому разі вважається добровільною.

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

8 . Час закінчення посадки на борт повітряного судна залежить від особливостей аеропорту, обставин відправлення рейсу і встановлюється Авіакомпанією.

Про час закінчення посадки на борт повітряного судна пасажирів отримують інформацію безпосередньо в аеропорту відправлення.

У разі запізнення або неприбуття пасажирів для здійснення посадки на борт повітряного судна Авіакомпанія не приймає такого пасажирів до повітряного перевезення з метою уникнення затримки рейсу. У разі запізнення пасажирів або неприбуття на посадку на борт повітряного судна вважається, що пасажир відмовився від польоту добровільно, крім випадків, якщо це сталося з вини Авіакомпанії або агента з обслуговування.

9. Під час реєстрації пасажирів та оформлення багажу весь багаж пасажирів, передбачений для повітряного перевезення, крім речей, зазначених у пункті 2.2 глави 2 розділу XI цих Правил, підлягає зважуванню.

10. Авіакомпанія або агент з обслуговування зазначає у багажній квитанції кількість і вагу прийнятого до повітряного перевезення багажу та видає пасажирів відривний талон ідентифікаційної багажної бирки на зареєстрований багаж. За наявності у пасажирів квитка в електронному вигляді відомості щодо кількості та ваги багажу зазначаються в електронному вигляді в системі відправок DCS.

11. Для позначення особливих умов повітряного перевезення зареєстрованого багажу додатково до ідентифікаційної багажної бирки прикріплюється спеціальна попереджувальна багажна бирка без номера («Крихкий» (Fragile); «Пріоритетний» (Priority); «Тварини» (Live Animals); «Трансфер» (Transfer); «Крісло колісне» (Wheelchair); «Дитина без супроводу» (UM); «Доставка до повітряного судна» (Delivery at Aircraft) тощо). Форма багажних бирок відповідає Резолюціям IATA.

12. Після реєстрації та оформлення багажу Авіакомпанія відповідає за цілісність і схоронність зареєстрованого багажу. Цілісність та схоронність ручної поклажі забезпечує пасажир. Збереження багажу, на який прикріплено бирку «Доставка до повітряного судна» (Delivery at Aircraft), забезпечує пасажир до моменту передачі його для завантаження у багажний відсік біля повітряного судна.

13. Плата за повітряне перевезення багажу, вага якого перевищує встановлену Авіакомпанією норму безкоштовного провезення, стягується відповідно до встановлених правилами Авіакомпанії тарифу. Оплата за перевезення такого багажу оформлюється квитанцією про оплату наднормового багажу або ордером різних зборів.

14. Умови здійснення реєстрації за допомогою веб-сайту визначаються правилами Авіакомпанії.

15. У разі застосування реєстрації за допомогою веб-сайту Авіакомпанія забезпечує пасажирів можливістю безкоштовно зареєструвати багаж в аеропорту, якщо перевезення зареєстрованого багажу передбачено правилами застосування тарифу, за яким придбано квиток.

Перевезення деяких категорій пасажирів

Глава 1. Перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю

1.1. Авіакомпанія або агент з продажу не має права відмовляти у бронюванні місць особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, крім випадків, зазначених у пункті 1.2 цієї глави.

Авіакомпанія та агент з обслуговування не мають права відмовляти особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в посадці на борт повітряного судна за наявності чинного квитка та бронювання, крім випадків, зазначених у пункті 1.2 цієї глави.

1.2. Авіакомпанія, агент з продажу, агент з обслуговування можуть відмовити особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в підтвердженні бронювання, посадці на борт повітряного судна, а також вимагати супроводження такої особи іншою особою, яка здатна надати йому необхідну допомогу:

- - з метою дотримання вимог безпеки, встановлених міжнародним правом, законодавством України та вимог безпеки, встановлених органом, який видав дійсний сертифікат експлуатанта;
- - якщо розмір повітряного судна, його дверей унеможливує посадку на борт повітряного судна або перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

У разі відмови у підтвердженні бронювання із зазначених у цьому пункті причин Авіакомпанія, агент з продажу в першу чергу мають докласти всіх можливих зусиль, щоб запропонувати такій особі прийнятний альтернативний варіант перевезення.

1.3. Пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, яким було відмовлено у посадці на борт повітряного судна з причин, зазначених у пункті 1.2 цієї глави, а також будь-якій особі, яка супроводжує пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, Авіакомпанія в першу чергу запропонує відшкодування вартості квитка або зміну маршруту відповідно до пункту 2.2 глави 2 розділу XV цих правил. Виплата компенсації у такому разі не здійснюється. Право на зворотний рейс або зміну маршруту надається за умови дотримання всіх вимог безпеки.

1.4. Авіакомпанія, її агент з продажу оприлюднюють на своїх веб-сайтах українською та англійською мовами, а також за потреби іншими мовами правила безпеки, супроводу та умови перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, а також будь-які обмеження щодо їх перевезення або перевезення пересуваних засобів з огляду на технічні можливості повітряного судна.

Туроператор та агент з продажу доводить до відома пасажирів правила безпеки, супроводу й обмеження для рейсів, залучених до комплексних подорожей, поїздок і турів, які він організовує та/або пропонує для продажу.

1.5. У разі відмови особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю у здійсненні бронювання або посадці на борт повітряного судна з причин, зазначених у пункті 1.2 цієї глави, Авіакомпанія, її агент з продажу або агент з обслуговування повинні негайно поінформувати таку особу про причину відмови та за вимогою особи, якій відмовлено у здійсненні бронювання або посадці на борт повітряного судна, протягом п'яти робочих днів з дати отримання запиту надати додаткове письмове повідомлення про причини відмови.

1.6. Експлуатант аеропорту спільно з користувачами аеропорту та із залученням організацій, які представляють інтереси осіб з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, мають визначити місця розташування пунктів прибуття та відправлення до/з будівлі аероузлу (терміналу) або в межах аеропорту, у яких пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю могли б безперешкодно повідомити про своє прибуття та зробити запит про надання необхідної допомоги. Пункти відправлення та прибуття можуть бути розташовані в одному або в різних місцях. У визначених місцях розташування пунктів прибуття та відправлення має бути розміщена основна інформація про послуги, розташування пунктів обслуговування тощо у форматі, доступному для сприйняття пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

1.7. З метою забезпечення прав пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю під час користування послугами повітряного перевезення експлуатанти аеропортів та Авіакомпанія створюють групи (служби) надання допомоги особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

Такі групи (служби) можуть бути як постійно діючими (наприклад, в аеропортах з великим обсягом перевезень пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю), так і тимчасово діючими (організовані з числа працівників зміни для конкретних випадків обслуговування пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю).

1.8. Пасажир зобов'язаний самостійно до початку подорожі визначитися з можливістю використовувати повітряний транспорт, урахувавши стан свого здоров'я. Авіакомпанія надає відповідну інформацію про рейс у доступній для сприйняття пасажирів формі.

1.9. Авіакомпанія та її агенти з продажу вживає всіх необхідних заходів для забезпечення надання у всіх своїх пунктах продажу, у тому числі під час продажу за допомогою телефонного та мобільного зв'язку, мережі Інтернет, інформації щодо допомоги пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, яку надає Авіакомпанія, умови і порядок замовлення такої допомоги. Агент з продажу, отримавши запит щодо необхідності надання допомоги особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, в найкоротший строк направляє такий запит Авіакомпанії.

1.10. Запит на отримання допомоги під час перевезення особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю має бути надісланий агентом з продажу, який отримав такий запит, або пасажиром (його представником) Авіакомпанії не пізніше ніж за 48 годин до оголошеного часу відправлення рейсу. Авіакомпанія передає відповідну інформацію принаймні не пізніше ніж за 36 годин до оголошеного відправлення рейсу:

- - аеропортам відправлення, прибуття і транзиту;

- - обслуговуючому перевізнику, якщо такий перевізник не здійснив бронювання.

У всіх випадках, крім зазначених у цьому пункті, Авіакомпанія, її агент з продажу передають інформацію якнайшвидше. Якщо подія, яка призвела до втрати рухливості, сталась менше ніж за 24 години до вильоту або запит на отримання допомоги не було здійснено під час бронювання, питання щодо можливості перевезення особи, яка втратила рухливість, вирішується в оперативному порядку за номерами телефонів, які розміщуються на веб-сайті Авіакомпанії.

1.11. Після відправлення рейсу Авіакомпанія або її агент з обслуговування якнайшвидше направляє повідомлення до аеропорту призначення про кількість пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю на рейсі, зазначивши про необхідну допомогу.

1.12. Якщо пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю прибуває до аеропорту з метою здійснення повітряного перевезення, на яке він має бронювання, експлуатант аеропорту повинен забезпечити надання допомоги, зазначеної у пунктах 1.18, 1.19 цієї глави, за умови, що запит щодо допомоги під час перевезення особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю направлено Авіакомпанією принаймні за 48 годин до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку.

Запит щодо допомоги під час перевезення пасажира з інвалідністю або з обмеженою рухливістю поширюється на зворотний рейс, якщо на рейс відправлення та на зворотний рейс було укладено договір з Авіакомпанією, про що має бути повідомлено пасажира.

1.13. У разі потреби у використанні собаки-поводиря або інших службових тварин Авіакомпанія забезпечує перевезення пасажира з інвалідністю або з обмеженою рухливістю разом з собакою-поводирем або іншою службовою твариною. Пасажирів, яких супроводжує собака-поводир, розміщують на місцях, де є в достатній мірі простору для розміщення собаки-поводиря, неподалік від запасного виходу. Собака-поводир та службові тварини перевозяться безкоштовно.

1.14. У разі неотримання запиту про надання допомоги під час перевезення особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю експлуатант аеропорту повинен вжити усіх можливих заходів для надання необхідної допомоги, зазначеної у пунктах 1.18, 1.19 цієї глави.

1.15. Обслуговування згідно пункту 1.12 цієї глави застосовується за умови, якщо пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю присутній на реєстрації у час, визначений Авіакомпанією (туроператором) та доведений до відома пасажира письмово (у тому числі за допомогою електронних засобів), або не пізніше однієї години до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку. Пасажир прибуває у визначене для обслуговування пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю місце в межах аеропорту:

- - в час, визначений Авіакомпанією (туроператором), агентом з обслуговування, що обслуговує рейси Авіакомпанії, і доведений до відома пасажира письмово (у тому числі за допомогою електронних засобів);
- - або не пізніше ніж за дві години до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку, якщо не було повідомлено про час прибуття до аеропорту.

1.16. Якщо пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю здійснює пересадку в аеропорту, розташованому на території України, експлуатант аеропорту або агент з обслуговування, який надає послуги Авіакомпанії в аеропорту транзиту, забезпечує надання допомоги, зазначеної у пунктах 1.18, 1.19 цієї глави.

1.17. Допомога під час перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, зазначена у пунктах 1.18, 1.19 цієї глави, має відповідати потребам таких осіб та надається експлуатантом аеропорту безкоштовно.

1.18. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинен вжити заходів для того, щоб пасажири з інвалідністю або з обмеженою рухливістю мали змогу:

- - пересуватися з визначеного пункту до стійки реєстрації;
- - здавати та реєструвати багаж;
- - пересуватися від стійки реєстрації до повітряного судна з проходженням міграційних, митних та інших процедур;
- - здійснювати посадку/висадку на/з борт(у) повітряного судна за допомогою ліфтів, крісел колісних, салонних крісел колісних або іншої необхідної підтримки;
- - пересуватися від дверей повітряного судна до свого місця;
- - зберігати та діставати багаж у салоні повітряного судна;
- - пересуватися від свого місця до дверей повітряного судна;
- - пересуватися від повітряного судна до зали видачі багажу та отримувати багаж з проходженням міграційних і митних процедур;
- - пересуватися від зали отримання багажу до визначеного пункту контролю;
- - пересуватися до виходу для здійснення посадки на стикувальний рейс у разі транзиту з отриманням допомоги в повітрі та на землі, а також за потреби у межах та між терміналами аеропорту;
- - пересуватися за потреби до туалетної кімнати в межах терміналу;
- - отримувати необхідну для здійснення перельотів інформацію у прийнятних форматах;
- - здійснювати тимчасову заміну на аналогічній основі пошкоджених або загублених пересувних засобів.

Також експлуатант аеропорту за потреби має забезпечити обслуговування собак-поводирів.

1.19. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинен забезпечити обслуговування всіх необхідних засобів пересування особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, у тому числі крісел колісних з електричним приводом, за умови завчасного попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та відповідно до положень ICAO, IATA й законодавства України у сфері перевезення небезпечних вантажів.

1.20. Якщо пасажиру з інвалідністю або з обмеженою рухливістю допомагає особа, яка її супроводжує, такої особі має бути надана можливість допомагати пасажиру з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в аеропорту, під час посадки та висадки з повітряного судна. Авіакомпанія забезпечує пасажира, який супроводжує пасажира з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, місцем на борту повітряного судна, яке розташоване поруч з місцем, наданим особі, яку супроводжують.

1.21. Авіакомпанія забезпечує транспортування до двох одиниць пересувних засобів кожним пасажиром з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, в тому числі крісел колісних з електричним приводом за умови попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та згідно з положеннями ICAO, IATA та законодавством України у сфері перевезення небезпечних вантажів.

1.22. На виконання вимог безпеки пасажири з інвалідністю або з обмеженою рухливістю розташовуються в салоні повітряного судна неподалік від запасного виходу так, щоб не перешкоджати швидкій евакуації пасажирів з повітряного судна. Авіакомпанія забезпечує надання допомоги таким пасажирам під час пересування в салоні повітряного судна.

1.23. Якщо крісла колісні, інші пересувні засоби або допоміжні пристрої було загублено або пошкоджено під час обслуговування в аеропорту або транспортування на борту повітряного судна, пасажир, якому належить таке обладнання, має право на отримання компенсації вартості такого майна.

1.24. Зобов'язання перед пасажиром з інвалідністю або з обмеженою рухливістю відповідно до положень цієї глави не може бути обмежено або не виконано.

1.25. Авіакомпанія не відповідає за погіршення стану здоров'я пасажирів або інші наслідки, які можуть статися через вік пасажирів, його психічний або фізичний стан під час посадки/висадки на/з борт(у) повітряного судна, здійснення перельоту або після завершення повітряного та наземного перевезення у межах аеропорту.

1.26. Пасажир, фізичний стан якого викликає у Авіакомпанії занепокоєння, допускається до повітряного перевезення у разі надання ним Авіакомпанії довідки закладу охорони здоров'я про те, що його фізичний стан дозволяє подорожувати повітряним транспортом, а в окремих випадках і про те, що його захворювання не становить небезпеки для оточення. Така довідка має бути видана не пізніше ніж за 5 днів до дати запланованого вильоту.

1.27. Перевезення тяжкохворих пасажирів та пасажирів на ношах здійснюється тільки у супроводі особи, яка забезпечуватиме догляд за таким пасажиром під час польоту, та з наданням їм місця (місць) на повітряному судні з оплатою за тарифом, який встановлює Авіакомпанія.

1.28. У разі якщо пасажир не може бути переміщений з нош на крісло на час польоту, можливість його перевезення визначається заздалегідь за погодженням між Авіакомпанією та особою, яка супроводжує пасажирів на ношах.

1.29. Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні пасажирів на ношах, якщо на повітряному судні немає необхідних для його перевезення умов.

1.30. Авіакомпанія, експлуатанти аеропортів та агенти з обслуговування повинні забезпечити достатній рівень кваліфікації свого персоналу, який здійснює надання допомоги особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

1.31. За можливості Авіакомпанія, експлуатанти аеропортів та агенти з обслуговування визначають окрему стійку реєстрації для осіб з інвалідністю або з обмеженою рухливістю. За можливості персонал зазначених суб'єктів аеропортової діяльності повинен пройти відповідне навчання, у тому числі з жестової мови, включаючи міжнародну мову.

1.32. Допомога пасажиром з інвалідністю або з обмеженою рухливістю надається не принижуючи гідність особистості, та гарантує отримання цією категорією пасажирів послуг, передбачених для всіх пасажирів з урахуванням вимог безпеки польотів, авіаційної безпеки та техніки безпеки на борту повітряного судна.

Послуги з перевезення та обслуговування пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю адаптовані до потреб таких пасажирів та надаються з урахуванням вимог «Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities (DOC 9984)».

Глава 2. Перевезення дітей та вагітних жінок

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

2.2. Діти віком до 2 років перевозяться без надання окремого місця, а віком від 2 до 12 років з наданням окремого місця.

2.3. Діти можуть перевозитися як у супроводі, так і без супроводу дорослого пасажирів за умови дотримання вимог, визначених у пунктах 2.4-2.8 цієї глави.

2.4. За категорією «дитина, що перевозиться без супроводу» можуть оформлюватись діти віком від 5 до 14 років у разі внутрішнього перевезення, діти віком від 5 до 16 років - у разі міжнародного перевезення, у разі трансферного перевезення, де є міжнародний сегмент, можуть оформлюватись діти віком від 5 до 16 років.

2.5. Вік дитини визначається на дату початку перевезення від аеропорту відправлення, зазначеного у квитку.

2.6. Дитина, що подорожує без супроводу, приймається до повітряного перевезення за умови заповнення батьками дитини або особами, які виконують їх обов'язки, відповідних належно оформлених документів та сплати послуг, встановлених перевізником.

Авіакомпанія, при здійсненні перевезення дитини без супроводу, зазначає в супровідних документах наступну інформацію:

- - прізвище та ім'я, номер паспорту або документу, що посвідчує особу, а також контактну інформацію (країна проживання, домашня адреса, та номер телефону) дитини, що перевозиться без супроводу, особи, яка відправляє таку дитину при вильоті та особи, яка зустрічає дитину в пункті призначення,
- - прізвище та ім'я, а також контактну інформацію (країна проживання, домашня адреса, та номер телефону) одного з батьків або особи, яка виконує їх обов'язки.

2.7. Дорослий пасажир має право на перевезення з собою не більше двох немовлят, одне з яких перевозиться без надання окремого місця, а друге - з наданням окремого місця, за тарифом, встановленим перевізником для перевезення дітей віком від 2 до 12 років.

Немовля, для якого було оплачено окреме місце, перевозиться в автомобільному кріслі для перевезення дітей, яке сертифіковане для використання його на повітряному транспорті. Якщо пасажир не має такого автомобільного крісла, Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні немовляти на окремому місці.

2.8. Пасажиром з дітьми до 2 років надаються місця, обладнані додатковою кисневою маскою.

2.9. Вагітні жінки можуть бути прийняті до перевезення повітряним транспортом за умови, якщо строк вагітності у них не перевищує 35 тижнів, а в разі багатоплідності - 32 тижнів. Жінки, чий термін вагітності перевищує 28 тижнів, повинні мати при собі дійсну довідку від лікаря, що містить таку інформацію: строк вагітності, вагітність одноплідна чи двоплідна (багатоплідна). Медична довідка повинна бути датована максимум за 5 днів до дати вильоту з першого пункту по маршруту. Всі вагітні жінки перед польотом повинні заповнити відповідну форму.

2.10. Авіакомпанія не приймає до перевезення породіль та новонароджених дітей у перші 7 днів після пологів та народження дитини.

2.11. У разі будь-яких сумнівів у агента з обслуговування, який здійснює реєстрацію або представника Авіакомпанії щодо можливості безпечного здійснення вагітною жінкою повітряної подорожі, у перевезенні може бути відмовлено.

Глава 3. Перевезення депортованих та недопущених у країну пасажирів

3.1. Авіакомпанія не несе відповідальність за відмову державних органів надати пасажирів дозвіл на в'їзд у країну.

3.2. Пасажир повинен на вимогу Авіакомпанії або державних органів повернутися в пункт відправлення або інше місце у зв'язку з відмовою країни призначення прийняти такого пасажирів незалежно від того, чи є ця країна місцем призначення або транзиту, а також сплатити відповідну вартість перевезення у зворотному напрямку. Авіакомпанія 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 пасажирів, які перебувають у розпорядженні Авіакомпанії.

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

3.4. Авіакомпанії 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.

3.5. Авіакомпанія має право відмовити у перевезенні депортованих осіб відповідно до пунктів 1 та 2 розділу X 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.

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

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

3.8. Депортовані особи приймаються Авіакомпанією тільки до прямого повітряного перевезення за умови, якщо:

- - відповідний орган державної влади, який здійснює депортацію (відправлення), не менше ніж за 48 години до виконання рейсу повідомив та подав авіакомпанії 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.

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

- - бронювання перевезення підтвержене 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.

Реєстрація пасажирів та оформлення багажу

1. Пасажир допускається до перевезення за умови:

- - наявності оформленого належним чином квитка;
- - пред'явлення одного з документів, визначених у пункті 2 цього розділу;
- - виконання вимог імміграційного та митного контролю;
- - проходження контролю на авіаційну безпеку;
- - дотримання правил Авіакомпанії.

Пасажир повинен ознайомитись з умовами реєстрації пасажирів на офіційному сайті Авіакомпанії та/або в місці придбання квитка.

2. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу здійснюються на підставі квитка та одного із зазначених документів:

- - паспорт громадянина України;
- - паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- - проїзний документ дитини;
- - дипломатичний паспорт;
- - службовий паспорт;
- - посвідчення особи моряка;
- - посвідчення члена екіпажу;
- - посвідчення особи на повернення в Україну;
- - паспортний документ іноземця, виданий уповноваженим органом іноземної держави або статутною організацією ООН, що підтверджує громадянство іноземця, посвідчує особу іноземця або особу без громадянства, надає право на в'їзд або виїзд з держави і визнається Україною;
- - у випадках, передбачених міжнародними договорами України - інші документи, що можуть використовуватися для виїзду за кордон.

3. Для перевезення пасажирів та оформлення багажу Авіакомпанія або агент з обслуговування відповідно до договору повітряного перевезення забезпечує проведення реєстрації пасажирів та оформлення багажу із застосуванням автоматизованих систем контролю відправлень (DCS), за винятком авіаперевізників, які здійснюють перевезення з аеропортів (злітно-посадкових майданчиків), не обладнаних автоматизованими системами контролю відправлень.

Пасажир може здійснювати реєстрацію також самостійно за допомогою веб-сайту Авіакомпанії або в аеропорту за допомогою кіосків самообслуговування.

Реєстрація в аеропорту здійснюється безкоштовно, якщо:

- - це передбачено правилами застосування тарифу, за яким було придбано квиток;
- - не можна здійснити реєстрацію за допомогою веб-сайту Авіакомпанії або за допомогою кіоску самообслуговування

В іншому разі за здійснення реєстрації в аеропорту Авіакомпанія може стягувати додаткову плату.

4. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу в аеропортах України закінчуються не раніше ніж за 45 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом. Час початку та закінчення реєстрації пасажирів і оформлення багажу може змінюватись у залежності від умов аеропорту вильоту та договору з відповідним агентом з обслуговування.

Час закінчення реєстрації за допомогою веб-сайту встановлюється з урахуванням часу, необхідного для прибуття пасажирів та багажу до аеропорту відправлення, а також для посадки (завантаження) на борт повітряного судна та проходження необхідних перед вильотом адміністративних процедур та вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю відповідно до законодавства України.

5. Час прибуття пасажирів до аеропорту відправлення визначається Авіакомпанією з урахуванням вимог аеропорту.

У разі прибуття пасажирів до місця реєстрації і пропускового пункту після закінчення реєстрації та/або без необхідних для здійснення повітряного перевезення документів Авіакомпанія має право анулювати бронювання і не затримувати рейс.

6. Авіакомпанія здійснює перевірку документів, зазначених у пункті 2 цього розділу, в разі міжнародного перевезення - належним чином оформлених віз відповідно до вимог країни місця призначення або транзиту та інших документів, необхідних для подорожі. У разі відсутності будь-якого необхідного для подорожі документа Авіакомпанія не допускає пасажирів до повітряного перевезення. Відмова від повітряного перевезення у такому разі вважається добровільною.

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

8. Час закінчення посадки на борт повітряного судна залежить від особливостей аеропорту, обставин відправлення рейсу і встановлюється Авіакомпанією.

Про час закінчення посадки на борт повітряного судна пасажирів отримують інформацію безпосередньо в аеропорту відправлення.

У разі запізнення або неприбуття пасажирів для здійснення посадки на борт повітряного судна Авіакомпанія не приймає такого пасажирів до повітряного перевезення з метою уникнення затримки рейсу. У разі запізнення пасажирів або неприбуття на посадку на борт повітряного судна вважається, що пасажир відмовився від польоту добровільно, крім випадків, якщо це сталося з вини Авіакомпанії або агента з обслуговування.

9. Під час реєстрації пасажирів та оформлення багажу весь багаж пасажирів, передбачений для повітряного перевезення, крім речей, зазначених у пункті 2.2 глави 2 розділу XI цих Правил, підлягає зважуванню.

10. Авіакомпанія або агент з обслуговування зазначає у багажній квитанції кількість і вагу прийнятого до повітряного перевезення багажу та видає пасажирові відривний талон ідентифікаційної багажної бирки на зареєстрований багаж. За наявності у пасажира квитка в електронному вигляді відомості щодо кількості та ваги багажу зазначаються в електронному вигляді в системі відправок DCS.

11. Для позначення особливих умов повітряного перевезення зареєстрованого багажу додатково до ідентифікаційної багажної бирки прикріплюється спеціальна попереджувальна багажна бирка без номера («Крихкий» (Fragile); «Пріоритетний» (Priority); «Тварини» (Live Animals); «Трансфер» (Transfer); «Крісло колісне» (Wheelchair); «Дитина без супроводу» (UM); «Доставка до повітряного судна» (Delivery at Aircraft) тощо). Форма багажних бирок відповідає Резолюціям IATA.

12. Після реєстрації та оформлення багажу Авіакомпанія відповідає за цілісність і схоронність зареєстрованого багажу. Цілісність та схоронність ручної поклажі забезпечує пасажир. Збереження багажу, на який прикріплено бирку «Доставка до повітряного судна» (Delivery at Aircraft), забезпечує пасажир до моменту передачі його для завантаження у багажний відсік біля повітряного судна.

13. Плата за повітряне перевезення багажу, вага якого перевищує встановлену Авіакомпанією норму безкоштовного провезення, стягується відповідно до встановлених правилами Авіакомпанії тарифу. Оплата за перевезення такого багажу оформлюється квитанцією про оплату наднормового багажу або ордером різних зборів.

14. Умови здійснення реєстрації за допомогою веб-сайту визначаються правилами Авіакомпанії.

15. У разі застосування реєстрації за допомогою веб-сайту Авіакомпанія забезпечує пасажиром можливість безкоштовно зареєструвати багаж в аеропорту, якщо перевезення зареєстрованого багажу передбачено правилами застосування тарифу, за яким придбано квиток.

Відмова у перевезенні пасажирів та багажу для забезпечення безпеки польотів

1. Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні на будь-якому етапі перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажира 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. З метою забезпечення безпеки польоту Авіакомпанія має право відмовити у повітряному перевезенні на будь-якому етапі повітряного перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажира з борту повітряного судна за власним обґрунтованим рішенням, якщо:

- - психічний чи фізичний стан пасажира дає підстави вважати, що він потребує спеціальної допомоги від Авіакомпанії, щодо якої не було відповідного запиту або яку Авіакомпанія не може надати з об'єктивних причин, стан пасажира може спричинити дискомфорт іншим пасажиром, призвести до виникнення будь-яких ризиків для нього або інших пасажирів чи власності пасажирів і перевізника;
- - пасажир не виконав вимог Авіакомпанії, пов'язаних із забезпеченням безпеки польоту, у зв'язку з чим Авіакомпанія не може виконати зобов'язання перед іншими пасажиром, які перебувають на борту повітряного судна;
- - пасажир поводить себе так, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки польоту під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку та/або висловлює погрози щодо інших пасажирів, працівників перевізника та екіпажу повітряного судна;
- - пасажир відмовився пройти перевірку, яку здійснюють працівники служби безпеки Авіакомпанії, аеропорту чи відповідних державних органів;
- - пасажир може становити небезпеку або вже становить небезпеку для інших пасажирів (багажу, вантажу) чи повітряного судна;
- - пасажир не сплатив необхідних тарифів та/або зборів (такс);
- - пасажир не пред'явив необхідних для повітряного перевезення документів під час перевірки;
- - пасажир намагається в'їхати до країни без чинного документа на в'їзд;
- - пасажир під час польоту пошкодив або втратив документи, які посвідчують особу, що унеможливило встановлення особи такого пасажира;
- - пасажир перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;
- - пасажир раніше вчиняв дії, перелічені вище, і дає підстави вважати, що така поведінка може повторитися;
- - пред'явлений пасажиром квиток не є дійсним для перевезення, його придбано в особи, яка не є перевізником чи його агентом з продажу, оголошено втраченим, викраденим, недійсним, він має ознаки підроблення;
- - пасажир пред'явив польотний купон, зіпсований або виправлений іншою особою, ніж перевізник чи його агент з продажу;
- - у квитку є 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;
- - особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену у квитку;
- - в інших випадках, передбачених цими Правилами.

3. Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості, якщо:

- - квиток придбано в особи, яка не є Авіакомпанією чи її агентом з продажу;
- - квиток оголошено втраченим, викраденим, має ознаки підроблення;
- - особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену у квитку;
- - встановлено факт придбання пасажиром квитка за допомогою фальшивої/викраденої або недійсної платіжної картки;
- - неправильно застосовано тариф або пасажир не сплатив вартість повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини перевізника та/або агента з продажу.

Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до пункту 2.3 глави 2 розділу XVIII цих Правил, якщо порушено строк чинності квитка або у квитку є перший невикористаний купон, а пасажир починає свою подорож у будь-якому іншому місці зупинки на маршруті перевезення за новим, не врегульованим згідно з тарифними нормативами Авіакомпанії, тарифом.

Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і оформити дублікат квитка, якщо пасажир пред'явив зіпсований польотний купон.

4. У разі якщо пасажирові відмовлено в перевезенні або подальшому перевезенні з причин, передбачених пунктом 2 цього розділу, Авіакомпанія може повідомити пасажира в письмовій формі про те, що в подальшому такому пасажирові буде відмовлено у перевезенні на рейсах Авіакомпанії.

5. Пасажир, якому відмовлено у повітряному перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 1 цього розділу, має право на примусове повернення сплачених ним коштів згідно з пунктами 2.1, 2.2 глави 2 розділу XVIII цих Правил.

6. Пасажира, якому відмовлено у повітряному перевезенні або подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 2 цього розділу, має право на добровільне повернення сплачених ним коштів згідно з пунктом 2.3 глави 2 розділу XVIII цих Правил.

7. У разі необгрунтованої затримки пасажира, пов'язаної з проходженням контролю з метою забезпечення безпеки цивільної авіації, Авіакомпанія за вибором такого пасажира забезпечує здійснення його повітряного перевезення наступним рейсом або повністю відшкодувати вартість квитка чи його невикористаної частини.

Багаж

Глава 1. Вимоги до перевезення багажу

1.1. Багаж пасажира приймається до повітряного перевезення під час його оформлення в аеропорту відправлення, аеропорту трансферу, аеропорту зупинки або в іншому пункті реєстрації, визначеному Авіакомпанією.

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

1.3. Як зареєстрований багаж можуть перевозитися місця багажу вагою не більше ніж 32 кг. Сума трьох вимірів окремого місця багажу (довжини, ширини, висоти) не має перевищувати 158 см. Місце багажу, вага якого перевищує 32 кг, при відсутності згоди Авіакомпанії на його реєстрацію як багажу, до перевезення не приймається, такий багаж повинен оформлятися пасажиром для перевезення у якості вантажу.

Виключення: один інвалідний візок, необхідний пасажиру для пересування, може перевозитися як зареєстрований багаж незалежно від його розмірів та ваги безкоштовно.

Наднормовий багаж, негабаритний багаж приймається до повітряного перевезення тільки за згодою Авіакомпанії та за наявності на борту повітряного судна вільної для провезення ємності, а також за умови оплати пасажиром перевезення такого багажу, крім випадків, коли перевезення такого багажу вже попередньо погоджене з Авіакомпанією та оплачене. Багаж, що не відповідає вимогам цього пункту, пасажир має оформляти для повітряного перевезення як вантаж.

1.4. Авіакомпанія для перевезення зареєстрованого багажу пасажирів застосовує поштучно концепцію «Baggage piece concept». Для пасажирів, що мають намір подорожувати із зареєстрованим багажем та сплатили вартість його перевезення відповідно до встановленого авіакомпанією тарифу, норма перевезення зареєстрованого багажу складає до 23 кг або 32 кг залежно від класу обслуговування із сумарним розміром трьох вимірів до 158 см.

Дитина віком до 2 років (без надання окремого місця) має право безкоштовно перевозити одне місце багажу вагою до 10 кг, розмір якого за сумою трьох вимірів не перевищує 115 см.

Інформація щодо максимальної кількості та ваги багажу, що приймає Авіакомпанія для транспортування без оплати, вноситься до правил застосування тарифів та зазначається у Правилах Авіакомпанії і договорі перевезення, що надається пасажиру.

1.5. Інформація щодо оплати повітряного перевезення наднормового багажу надається Авіакомпанією, агентом з продажу та/або агентом з обслуговування під час бронювання повітряного перевезення або під час реєстрації пасажира та оформлення багажу.

1.6. Оплата повітряного перевезення наднормового багажу здійснюється відповідно до встановленого правилами Авіакомпанії тарифу, що діє на день оформлення ордеру різних зборів або квитанції про оплату наднормового багажу та на дату вильоту, зазначену у квитку. Така оплата може бути здійснена попередньо за згодою Авіакомпанії під час оформлення квитка або в аеропорту під час реєстрації. У разі несплати пасажиром відповідних тарифів і зборів Авіакомпанія має право відмовити у повітряному перевезенні наднормового багажу.

1.7. У разі оформлення пасажиром багажу до повітряного перевезення фактично у меншій кількості ніж та, яку пасажир попередньо оплатив, Авіакомпанія повертає пасажиру різницю між сумою сплачених коштів та вартістю повітряного перевезення фактичної кількості багажу. У разі оформлення пасажиром багажу до повітряного перевезення фактично у більшій кількості ніж та, яку пасажир попередньо оплатив, пасажир має здійснити доплату за перевезення фактичної кількості багажу.

1.8. У разі перевантаження повітряного судна чи за відсутності вільного тоннажу Авіакомпанія, повідомивши про це пасажира, має право здійснити перевезення його багажу наступним рейсом або рейсом іншого перевізника в найкоротший строк. Авіакомпанія самостійно визначає, який багаж буде перевезено наступним рейсом або рейсом іншого перевізника.

1.9. Максимальна вага та кількість багажу, що приймається до повітряного перевезення безкоштовно, визначається правилами застосованого тарифу та зазначається у договорі повітряного перевезення.

1.10. Авіакомпанія вживає заходів для здійснення повітряного перевезення пасажира та його зареєстрованого багажу на борту того самого повітряного судна, особливо якщо згідно з чинним законодавством вимагається присутність пасажира під час проведення митних процедур щодо багажу. У разі перевезення зареєстрованого багажу на борту іншого повітряного судна Авіакомпанія за вибором пасажира здійснює доставку багажу у найкоротший строк за наданою пасажиром у акті про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report) адресою або компенсує транспортні витрати, пов'язані з доставкою такого багажу.

1.11. Авіакомпанія відповідає за збереження багажу з моменту його реєстрації до повітряного перевезення та до моменту видачі пасажиру. Прийняття багажу Авіакомпанією до повітряного перевезення підтверджується виданим пасажиру відривним талоном багажної ідентифікаційної бирки та багажною квитанцією щодо кількості та ваги місць, які прийняті до повітряного перевезення. З моменту прийняття Авіакомпанією багажу до перевезення і до моменту його видачі доступ пасажира до зареєстрованого багажу забороняється, крім випадків проведення його ідентифікації або додаткового догляду відповідними уповноваженими службами.

Глава 2. Умови безкоштовного перевезення багажу

2.1. Пасажира має право на безкоштовне перевезення свого зареєстрованого багажу та ручної поклажі в межах норм системи, прийнятої Авіакомпанією, оформленого тарифу та класу обслуговування.

2.2. Як ручну поклажу понад норму, встановлену Авіакомпанією, незалежно від правил застосування тарифу, за яким придбано квиток, пасажир має право перевезти безоплатно такі речі: жіноча і чоловіча сумки, харчування для дитини, необхідне під час польоту, дитяча дорожня люлька (для дітей до 1 року), прогулянковий дитячий візок, складене крісло колісне та/або милиці, спеціальна апаратура та обладнання, яким користуються особи з інвалідністю, якщо для цього є достатньо місця і таке перевезення відповідає вимогам безпеки. Загальна вага незареєстрованого багажу (ручної поклажі), за винятком вказаної в першому абзаці цього пункту, встановленої Правилами Авіакомпанії, не має перевищувати 7 кг.

2.3. Незалежно від правил застосування тарифу, за яким придбано квиток, Авіакомпанія стягує додаткову плату за перевезення, тобто норми безкоштовного перевезення не поширюються на:

- - речі пасажирів (незалежно від їх найменування), розмір, вага яких не відповідає вимогам правил Авіакомпанії;
- - побутову та теле-, відео-, аудіо-, фототехніку, вага одного місця якої понад 10 кг;
- - квіти, саджанці рослин, харчову зелень, висушені рослини, дерева та кущі загальною вагою понад 5 кг;
- - кореспонденцію, яка супроводжується фельд'єгерами;
- - тварин (свійських або диких), птахів, бджіл та іншої живності, за винятком собаки поводиря, який супроводжує пасажира з інвалідністю або з обмеженою рухливістю,
- - музичні інструменти,
- - спортивне спорядження,

- - зброю та боєприпаси.

Глава 3. Заявлена цінність багажу

3.1. Пасажир має право оголосити цінність свого зареєстрованого багажу.

3.2. Цінність зареєстрованого багажу оголошується для кожного місця багажу окремо. У разі оголошення цінності багажу пасажир повинен сплатити вартість, визначену тарифом Авіакомпанії.

3.3. Для підтвердження оплати повітряного перевезення багажу із оголошеною цінністю Авіакомпанія або агент з продажу видає ордер різних зборів або квитанцію про оплату наднормового багажу, в якій зазначаються пункти, між якими здійснюється перевезення багажу з оголошеною цінністю.

3.4. У разі втрати або пошкодження багажу з оголошеною цінністю сума відшкодування обмежується його заявленою цінністю крім випадків, коли Авіакомпанія доведе, що сума, яку вимагає пасажир, перевищує дійсну зацікавленість пасажира в доставці багажу.

Глава 4. Групове перевезення багажу

4.1. На вимогу пасажирів, які подорожують групою, або членів однієї родини, Авіакомпанія зобов'язана об'єднати їх багаж.

4.2. Об'єднання місць багажу стосується тільки норм безкоштовного перевезення багажу. Багаж має оформлятися для кожного пасажира окремо. Об'єднання місць багажу групи пасажирів або членів однієї родини стосується тільки об'єднаної норми безкоштовного перевезення багажу кожного пасажира.

Груповий багаж за згодою пасажира оформлюється на одну уповноважену всіма пасажирами особу, що входить до складу групи цих пасажирів або родини. При цьому у перевізних документах кожного пасажира мають зазначатися кількість місць та вага його багажу.

Глава 5. Вимоги до упаковок багажу

5.1. Пасажир має забезпечити належне пакування кожного місця багажу, яке забезпечує його збереження під час повітряного перевезення та обробки і унеможливує заподіяння шкоди пасажирам, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, а також унеможливує вільний/випадковий доступ до вмісту багажу сторонніх осіб. Авіакомпанія не прийме до перевезення багаж як зареєстрований, пакування якого не відповідає вимогам цього пункту, або вимагати від пасажира додатково запакувати багаж. Відповідність пакування багажу вимогам цього пункту визначається Авіакомпанією.

5.2. Багаж, який має зовнішні пошкодження, що не впливають на його цілісність під час повітряного перевезення та обробки і не можуть заподіяти шкоди пасажирам, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, може бути прийнятий до повітряного перевезення як зареєстрований багаж за згодою Авіакомпанії. Про наявність та вид пошкодження багажу Авіакомпанією або її агентом з обслуговування робиться відмітка у багажній квитанції (бирці «Limited Release» - перевезення з обмеженою відповідальністю), яку засвідчує підписом пасажира.

5.3. Авіакомпанія або її агент з обслуговування має право вимагати від пасажира додатково упакувати свій багаж.

Глава 6. Обмеження щодо приймання до перевезення речей як багажу

6.1. Речі, які заборонено включати до багажу - товари, предмети, рідики та інші речовини, здатні створити значний ризик для здоров'я пасажирів, безпеки польоту чи власності Авіакомпанії 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, визначені в The Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Doc 9284) та Авіаційних правилах України «Інструкція з організації та здійснення контролю на безпеку в аеропортах України», затверджених Наказом ДАСУ від 15.03.2019 № 322, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 07 червня 2019 р. за № 594/33565, як такі, що заборонені для перевезення на пасажирських повітряних суднах.

6.2. Речі, які не слід включати до зареєстрованого багажу:

- - ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псується, гроші, ключі, коштовності, електронне обладнання, фото-, відеотехніка, вироби з дорогоцінних і напівдорогоцінних металів і каміння, окуляри, антикваріат, витвори мистецтва, фотографії, вироби з хутра, технічну документацію, ділові документи, цінні папери, цінні речі, медикаменти, медичну документацію, документи, що посвідчують особу;
- - товари, предмети, лікарські препарати, перевезення яких заборонено або обмежено чинними законами будь-якої країни, з території якої, на територію якої або через територію якої здійснюватиметься рейс;
- - товари, які не є придатними для перевезення за їх характером, вагою, розміром, формою або запахом;
- - живих тварин та птахів, крім випадків, передбачених у главі 2 розділу XII цих Авіаційних правил.

У разі вкладення зазначених речей до зареєстрованого багажу, Авіакомпанія не відповідає за їх схоронність.

6.3. Речі, які рекомендовано перевозити у ручній поклажі: ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псується, електронне обладнання (фото-, відеотехніка, комп'ютерна техніка, носії інформації), програмне забезпечення, гроші, ключі, коштовності (дорогоцінні та напівдорогоцінні метали і каміння), окуляри, антикваріат, витвори мистецтва, фотографії, вироби з хутра, технічну документацію, ділові документи, цінні папери, медикаменти у необхідній кількості на час подорожі, медичну документацію, паспорти та інші документи, що посвідчують особу, унікальні чи незамінні речі, інші цінні предмети.

6.4. Речі, які можуть прийматися до перевезення як зареєстрований багаж за попередньою згодою Авіакомпанії: вогнепальна зброя (в тому числі бойова, мисливська, спортивна), пневматична, газова зброя, пістолети та револьвери, призначені для відстрілу патронів, споряджених гумовими або аналогічними за властивостями кулями, холодна зброя всіх видів та конструктивно подібні до неї вироби, патрони та запасні частини до зброї, а також навчальна, вихолощена, музейна, сувенірна, колекційна та бутафорська зброя за наявності у фізичної або юридичної особи відповідного дозволу на її зберігання, носіння та перевезення, рушниці і пістолети для підводного полювання. Предмети і речовини, заборонені до перевезення пасажирами та членами екіпажів повітряних суден цивільної авіації, визначаються авіаційними правилами України.

6.5. 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, дозволені для перевезення в обмеженій кількості відповідно до The Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Doc 9284) та у кількості, дозволеній відповідними контролюючими органами.

Глава 7. Право на відмову в прийманні до перевезення багажу

7.1. Зареєстрований багаж пасажира, який не з'явився на посадку на борт повітряного судна, підлягає обов'язковому вивантаженню з повітряного судна.

7.2. Авіакомпанія 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.

7.3. Авіакомпанія має право відмовити у перевезенні або подальшому перевезенні як багажу речей, визначених у пунктах 6.1-6.3 цього розділу, якщо на підставі відповідних документів виявить, що такі речі містять будь-які недозволені матеріали чи предмети. Авіакомпанія не відповідає за речі, які вона відмовилась приймати до перевезення як багаж.

7.4. Авіакомпанія може за бажанням пасажира перевезти речі, визначені в пунктах 6.1, 6.2 цього розділу, як несупроводжуваний багаж (вантаж) з урахуванням вимог глави 9 цього розділу.

Глава 8. Право на огляд

8.1. З метою забезпечення безпеки польоту та відстеження речей, визначених у пунктах 6.1 та 6.2 глави 6 цього розділу, Авіакомпанія має право вимагати від пасажирів пройти контроль на безпеку, який здійснюють служби авіаційної безпеки Авіакомпанії, аеропорту, і надати багаж для догляду, а також доглядати чи організувати догляд багажу за відсутності пасажирів.

У разі відмови пасажирів надати багаж для догляду Авіакомпанія має право відмовити у перевезенні такого пасажирів та/або багажу.

8.2. Авіакомпанія не відповідає за шкоду, заподіяну пасажирів або його багажу в разі виявлення під час здійснення догляду або інших видів контролю щодо безпеки предметів, заборонених для повітряного перевезення, за винятком випадків недбалості Авіакомпанії.

8.3. Авіакомпанія або агент з обслуговування забезпечує виконання процедури ідентифікації зареєстрованого багажу пасажирів, які не з'явилися на борт повітряного судна або покинули його до відправлення.

Глава 9. Несупроводжуваний багаж

9.1. За бажанням пасажирів і за згодою Авіакомпанії багаж може бути оформлений як супроводжуваний багаж.

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

9.3. Повітряне перевезення супроводжуваного багажу оформлюється авіавантажною накладною, здійснюється згідно з правилами повітряних перевезень вантажів, Авіакомпанії та оплачується згідно з тарифами на перевезення вантажів, встановленими Авіакомпанією.

Глава 10. Ручна поклажа

10.1. До ручної поклажі приймаються речі, які мають вагу та габарити, встановлені правилами перевізника, що дозволяє безпечно розмістити їх у салоні повітряного судна на багажних полицях або під сидінням крісла. Забороняється розміщення ручної поклажі та дозволених до перевезення речей у проходах салону повітряного судна.

10.2. До речей, які не відповідають установленим Авіакомпанією вимогам до ручної поклажі або які не дозволяється перевозити в пасажирському салоні повітряного судна, застосовуються правила для зареєстрованого багажу.

10.3. Ручна поклажа не має містити будь-яких колючих та ріжучих предметів, у тому числі манікюрних ножиць та пилочок, голок для медичних ін'єкцій, в'язальних спиць, металевих ножів, штопорів, предметів, пристроїв та іграшок, що імітують усі види зброї, запальничок у вигляді пістолетів та інших видів зброї, а також предметів із затупленими кінцями, якими можна завдати тілесних ушкоджень.

Також забороняється заносити на борт повітряного судна в ручній поклажі будь-які рідини, суспензії, креми, пасти ємністю понад 100 мл (грамів) в одному флаконі (тюбику). Загальний об'єм зазначених речовин у ручній поклажі, упакованих в тару ємністю до 100 мл (грамів), не має перевищувати 1 л (кг) на одного пасажирів. У разі використання обладнання для перевірки рідини, аерозолів та гелів їх об'єм для повітряного перевезення не обмежується.

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

10.4. За ручну поклажу протягом усього перевезення відповідає пасажир.

пажу та не впливають на безпеку польотів.

2.2. Повітряне перевезення тварин (птахів) здійснюється за умов одержання дозволу Авіакомпанії під час бронювання повітряного перевезення. Тварини, які приймаються до повітряного перевезення, обов'язково мають бути належним чином розміщені у контейнерах/клітках і мати чинні свідоцтва про вакцинації та довідки про стан їх здоров'я, дозволу на ввезення в країну призначення чи транзиту. Тварини мають бути чисті, охайні та не мати неприємного запаху.

Авіакомпанія має право визначити спосіб перевезення і обмежити кількість тварин, що дозволяється перевозити на одному рейсі.

2.3. Повітряне перевезення тварин (птахів), прийнятих як зареєстрований багаж разом з контейнером і харчуванням, має оплачуватися як додаткова послуга, яку пасажир має сплатити відповідно до тарифу, встановленого Авіакомпанією.

2.4. Службові собаки, які допомагають працівникам державних органів, командам рятувальників, перевозяться безкоштовно разом з контейнерами і продуктами для їх харчування. Таке перевезення попередньо має бути узгоджене з Авіакомпанією.

2.5. У пасажирському салоні повітряного судна дозволяється перевозити:

- - службових собак у супроводі кінолога;
- - службових тварин, у тому числі собак-поводирів для сліпих і глухих пасажирів за умови, що на тваринах є ошейник і намордник;
- - дрібних тварин, маса яких разом із засобами перевезення не перевищує 8 кг.

На рейсах ТОВ "Авіакомпанія "Ейр Оушен Ейрлайнс" дозволяється перевозити в пасажирському салоні не більше 6 контейнерів із живими тваринами (в залежності від типу повітряного судна). Розмір контейнера для перевезення живих кімнатних тварин у пасажирському салоні ПС не повинен перевищувати 115 см у сумі трьох вимірів.

Контейнер із живими тваринами або птахами під час повітряного перевезення повинен бути розміщений під кріслом. Не можна розміщувати контейнер із живою твариною на полицях для багажу або на окремому пасажирському кріслі.

Службова собака або собака-поводир має перебувати біля ніг кінолога/пасажирів, а клітки з птахами повинні бути покриті щільною світлонепроникною тканиною. Пасажир відповідає за тварину (птаха), яка/який перевозиться у пасажирському салоні.

2.6. Тварини, маса яких із засобом перевезення перевищує 8 кг, перевозяться в вантажних відсіках повітряного судна (крім собак-поводирів та службових собак).

2.7. Обов'язок надання всіх необхідних для перевезення тварин документів, передбачених чинним законодавством країни відправлення, призначення або транзиту, покладається на пасажирів. Авіакомпанія не відповідає за травмування, втрату, захворювання або загибель тварин, які сталися внаслідок відмови у ввезенні їх до країни пункту призначення або транзиту, якщо такої шкоди не заподіяно внаслідок недбалості перевізника.

2.8. У разі невиконання пасажиром вимог пунктів 2.1-2.7 цієї глави Авіакомпанія має право під час реєстрації пасажирів на власний розсуд прийняти остаточне рішення щодо прийняття до повітряного перевезення чи відмови в перевезенні тварин (птахів).

Перевезення деяких категорій багажу

Глава 1. Перевезення багажу в салоні повітряного судна

1.1. Авіакомпанія має право прийняти до повітряного перевезення у салоні повітряного судна речі, які зазначені у пункті 6.2 глави 6 розділу XI цих Правил та потребують особливих застережних заходів під час повітряного перевезення або особливих умов обробки.

1.2. Речі, які пасажир вважає непридатними для перевезення у вантажному відсіку повітряного судна, приймаються до повітряного перевезення у пасажирському салоні лише за попереднім погодженням з Авіакомпанією та з урахуванням вимог цих Правил. Перевезення таких речей оплачує пасажир відповідно до правил Авіакомпанії та з урахуванням кількості необхідних для його перевезення пасажирських місць.

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

1.4. Доставка багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, до повітряного судна, його завантаження, розміщення в салоні повітряного судна, розвантаження та перевезення у межах терміналів аеропорту здійснюється пасажиром або агентом з обслуговування, за попереднім замовленням та з оплатою цих послуг.

Глава 2. Перевезення тварин (птахів)

2.1. Авіакомпанія здійснює перевезення собак, котів, птахів та інших тварин, які не несуть потенційної небезпеки для пасажирів, екіпажу та не впливають на безпеку польотів.

2.2. Повітряне перевезення тварин (птахів) здійснюється за умови одержання дозволу Авіакомпанії під час бронювання повітряного перевезення. Тварини, які приймаються до повітряного перевезення, обов'язково мають бути належним чином розміщені у контейнерах/клітках і мати чинні свідоцтва про вакцинації та довідки про стан їх здоров'я, дозволу на ввезення в країну призначення чи транзиту. Тварини мають бути чисті, охайні та не мати неприємного запаху.

Авіакомпанія має право визначити спосіб перевезення і обмежити кількість тварин, що дозволяється перевозити на одному рейсі.

2.3. Повітряне перевезення тварин (птахів), прийнятих як зареєстрований багаж разом з контейнером і харчуванням, має оплачуватися як додаткова послуга, яку пасажир має сплатити відповідно до тарифу, встановленого Авіакомпанією.

2.4. Службові собаки, які допомагають працівникам державних органів, командам рятувальників, перевозяться безкоштовно разом з контейнерами і продуктами для їх харчування. Таке перевезення попередньо має бути узгоджене з Авіакомпанією.

2.5. У пасажирському салоні повітряного судна дозволяється перевозити:

- - службових собак у супроводі кінолога;
- - службових тварин, у тому числі собак-поводирів для сліпих і глухих пасажирів за умови, що на тваринах є ошейник і намордник;
- - дрібних тварин, маса яких разом із засобами перевезення не перевищує 8 кг.

На рейсах ТОВ "Авіакомпанія "Ейр Оушен Ейрлайнс" дозволяється перевозити в пасажирському салоні не більше 6 контейнерів із живими тваринами (в залежності від типу повітряного судна). Розмір контейнера для перевезення живих кімнатних тварин у пасажирському салоні ПС не повинен перевищувати 115 см у сумі трьох вимірів.

Контейнер із живими тваринами або птахами під час повітряного перевезення повинен бути розміщений під кріслом. Не можна розміщувати контейнер із живою твариною на полицях для багажу або на окремому пасажирському кріслі.

Службова собака або собака-поводир має перебувати біля ніг кінолога/пасажира, а клітки з птахами повинні бути покриті щільною світлонепроникною тканиною. Пасажир відповідає за тварину (птаха), яка/який перевозиться у пасажирському салоні.

2.6. Тварини, маса яких із засобом перевезення перевищує 8 кг, перевозяться в вантажних відсіках повітряного судна (крім собак-поводирів та службових собак).

2.7. Обов'язок надання всіх необхідних для перевезення тварин документів, передбачених чинним законодавством країни відправлення, призначення або транзиту, покладається на пасажирів. Авіакомпанія не відповідає за травмування, втрату, захворювання або загибель тварин, які сталися внаслідок відмови у ввезенні їх до країни пункту призначення або транзиту, якщо такої шкоди не заподіяно внаслідок недбалства перевізника.

2.8. У разі невиконання пасажиром вимог пунктів 2.1-2.7 цієї глави Авіакомпанія має право під час реєстрації пасажирів на власний розсуд прийняти остаточне рішення щодо прийняття до повітряного перевезення чи відмови в перевезенні тварин (птахів).

Розклад руху

1. Регулярні рейси виконуються відповідно до розкладу руху повітряних суден, який складається Авіакомпанією, публікується в АСБ/ГРС та оприлюднюється на веб-сайті Авіакомпанії. Авіакомпанія може видавати рекламний розклад руху. Авіакомпанія, що розміщує дані в АСБ/ГРС, гарантує, що розміщена ним чи надана для розміщення в інших автоматизованих системах інформація є точною, достовірною та вичерпною.

2. Авіакомпанія не відповідає за помилки в розкладах руху або інших опублікованих графіках рейсів інших авіаперевізників.

3. Агент з обслуговування та/або експлуатанти аеропортів мають право видавати об'єднаний розклад всіх перевізників, що здійснюють рейси з/до аеропорту.

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

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

6. Авіакомпанія або її агент з обслуговування (експлуатант аеропорту) повинні забезпечити пасажирів в аеропорту візуальною та акустичною інформацією щодо:

- - часу відправлення та посадки повітряного судна;
- - місця, часу початку та закінчення реєстрації на рейс;
- - місця, часу початку та закінчення посадки на борт повітряного судна;
- - затримки або скасування рейсу та причини затримки (скасування) рейсу.

Скасування та затримка рейсів

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

2. Авіакомпанія вживає всіх необхідних заходів для уникнення затримки повітряного перевезення пасажирів і багажу.

3. У разі виникнення надзвичайних обставин Авіакомпанія має право без повідомлення пасажирів скасувати чи затримати рейс або анулювати раніше підтвержене бронювання. В інших випадках Авіакомпанія або його агент з продажу зобов'язаний попередити пасажирів про затримку або скасування рейсу не пізніше ніж за три години до початку реєстрації.

Інформацію про затримку або скасування рейсу Авіакомпанія повинна ввести в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому разі Авіакомпанія самостійно інформує пасажирів про затримку, скасування рейсу або анулювання бронювання і відповідає за своєчасність інформування пасажирів.

У разі виникнення надзвичайних обставин Авіакомпанія може здійснити посадку у непередбаченому розкладом виконання рейсу аеропорту. У такому разі перевезення до аеропорту, куди пасажир мав прибути рейсом, зазначеним у квитку, здійснюється за рахунок Авіакомпанії.

4. У разі затримки рейсу Авіакомпанія зобов'язана самостійно або через агента з обслуговування (експлуатанта аеропорту) інформувати пасажирів про орієнтовний час затримки рейсу та очікуваний час його відправлення засобами, доступними в аеропорту відправлення, кожні 30 хвилин.

5. У разі затримки рейсу понад розумні строки або скасування рейсу Авіакомпанія не пізніше ніж через 12 годин після відправлення затриманого рейсу або прийняття рішення про скасування рейсу повідомляє Державіаслужбу щодо причин затримки (скасування) рейсу та обслуговування, яке було надане пасажирів під час такої затримки або скасування рейсу.

6. У разі оформлення перевезення різними квитками та виникнення у пасажирів збитків, пов'язаних із запізненням до пункту трансферу для продовження подорожі, питання відшкодування збитків Авіакомпанією, яка затримала рейс, розглядається в претензійному порядку.

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

Глава 1. Порядок застосування компенсації

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

У разі відмови у перевезенні, скасування або затримки рейсу незалежно від тривалості пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю та особи, що їх супроводжують, а також діти без супроводу відповідно до цього розділу мають право на допомогу в першу чергу.

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

1.3. У разі якщо Авіакомпанія 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 туроператором або іншою особою, з якою Авіакомпанія уклала договір. Відповідно жодне положення цих правил не може тлумачитись як таке, що обмежує права туроператора або третіх осіб, інших ніж пасажир, з якими Авіакомпанія уклала договір, вимагати відшкодування або компенсації від Авіакомпанії згідно із законодавством.

1.4. Відстані, зазначені у цьому розділі, вимірюються за методом ортодромічної відстані маршруту.

1.5. У разі виникнення зобов'язань перед пасажиром на рейсі, який виконується на підставі угоди про спільне використання кодів (codesharing), відповідальним за надання обслуговування та виплату компенсації є фактичний перевізник. Якщо кількість пасажирів, що мають підтвержене бронювання, перевищує кількість наявних місць у блоці, надання обслуговування та виплату компенсації забезпечує перевізник, який здійснив перепродаж.

1.6. У разі невиконання грошової компенсації, передбаченої цим розділом, в аеропорту, де сталася відмова у повітряному перевезенні або скасування рейсу, виплата компенсації, передбаченої цим розділом, здійснюється за письмовим зверненням пасажирів. Авіакомпанія надає відповідь у строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян».

1.7. Рейс вважається виконаним, у разі передачі його виконання іншому авіаперевізнику, який забезпечує перевезення усіх пасажирів переданого рейсу спеціально організованим рейсом.

Зміна аеродрому вильоту або прильоту у межах однієї адміністративно-територіальної одиниці не може вважатися скасуванням рейсу.

Крім випадків скасування рейсу Авіакомпанією, рейс вважається скасованим, у разі затримки при відправленні понад 48 годин.

Глава 2. Компенсація пасажиром у разі відмови у повітряному перевезенні

2.1. У разі якщо Авіакомпанія мотивовано очікує на відмову пасажиром у посадці на рейс, вона спочатку знаходить добровольців, готових відмовитися від свого підтверженого бронювання в обмін на узгоджену між пасажиром, який добровільно відмовляється від посадки на рейс, та Авіакомпанією винагороду.

2.2. Крім виплати винагороди Авіакомпанія пропонує пасажиру на вибір:

- - відшкодування вартості повітряного 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 пасажирів) у вигляді дорожніх чеків та/або інших послуг, повної вартості квитка за ціною, за якою його придбано, за невикористану частину квитка та за використані частину або частини квитка, якщо рейс більше не задовольняє потреби пасажирів, а також забезпечити (за потреби) зворотний рейс до початкового пункту відправлення за першої можливості;
- - зміну маршруту, яка має здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення - за першої можливості чи до кінцевого пункту призначення - у пізніший час за бажанням пасажирів та за умови наявності вільних місць.

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

2.4. Якщо пасажирів, які згодні добровільно відмовитися від подорожі цим рейсом, немає або їх кількість є недостатньою, Авіакомпанія має право відмовити пасажирів у перевезенні проти їхньої волі.

2.5. Якщо пасажирів відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, Авіакомпанія виплачує їм компенсацію у таких розмірах:

- - 250 євро - для рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше;
- - 400 євро - для рейсів дальністю понад 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, створює затримку прибуття пасажирів у запланований час.

2.6. Авіакомпанія має право зменшити розмір компенсації, зазначеної у пункті 2.5 цієї глави, на 50 %, якщо пасажирів пропонується замінити маршрут перевезення до його пункту призначення альтернативними рейсами, час прибуття яких не перевищує запланованого:

- - дві години - для рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше;
- - три години - для рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів;
- - чотири години - для рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

2.7. Виплата компенсації не звільняє Авіакомпанію від обов'язку запропонувати пасажирів на вибір послуги та відшкодування витрат, що зазначені у пункті 2.2 цієї глави та пункті 3.5 глави 3 цього розділу.

Глава 3. Компенсація пасажиром у разі скасування рейсу

3.1. У разі скасування рейсу пасажиром має бути запропоновано обслуговування відповідно до пункту 2.2 глави 2 цього розділу та компенсацію відповідно до пунктів 2.5, 2.6 глави 2 цього розділу. Пасажир має право на компенсацію, якщо його не поінформовано про скасування рейсу:

- - за два тижні до запланованого часу відправлення;
- - 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 до кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через чотири години після запланованого часу прибуття;

- - 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 до кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прибуття.

3.2. Авіакомпанія, скасовуючи або затримуючи рейс, надає пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. За потреби забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів на стикувальні рейси Авіакомпанія за першої можливості повинна запропонувати їм альтернативні маршрути перевезення.

3.3. Авіакомпанія не зобов'язана сплачувати компенсацію відповідно до пунктів 2.5, 2.6 глави 2 цього розділу, якщо вона може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія надзвичайних обставин або непереборної сили, якій не можна було запобігти, навіть якщо було вжито усіх заходів.

3.4. 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 Авіакомпанію, її агента з продажу, туроператора та інших уповноважених організацій за місцем укладання договору повітряного перевезення.

3.5. У разі скасування рейсу Авіакомпанією та продовження пасажиром подорожі іншим рейсом (рейсами) або за іншим маршрутом пасажиром безкоштовно пропонується та забезпечується:

- - 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

3.6. Авіакомпанія приділяє особливу увагу потребам пасажирів з інвалідністю або з обмеженими фізичними можливостями та осіб, які їх супроводжують, а також потребам дітей, у тому числі тим, які подорожують без супроводу дорослих.

- відправлення і запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за годину до запланованого часу відправлення та прибути до кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прибуття.

3.2. Авіакомпанія, скасовуючи або затримуючи рейс, надає пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. За потреби забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів на стикувальні рейси Авіакомпанія за першої можливості повинна запропонувати їм альтернативні маршрути перевезення.

3.3. Авіакомпанія не зобов'язана сплачувати компенсацію відповідно до пунктів 2.5, 2.6 глави 2 цього розділу, якщо вона може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія надзвичайних обставин або непереборної сили, якій не можна було запобігти, навіть якщо було вжито усіх заходів.

3.4. 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 Авіакомпанію, її агента з продажу, туроператора та інших уповноважених організацій за місцем укладання договору повітряного перевезення.

3.5. У разі скасування рейсу Авіакомпанією та продовження пасажиром подорожі іншим рейсом (рейсами) або за іншим маршрутом пасажиром безкоштовно пропонується та забезпечується:

- - 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

3.6. Авіакомпанія приділяє особливу увагу потребам пасажирів з інвалідністю або з обмеженими фізичними можливостями та осіб, які їх супроводжують, а також потребам дітей, у тому числі тим, які подорожують без супроводу дорослих.

Глава 4. Надання обслуговування пасажиром у разі затримки рейсу

4.1. Авіакомпанія надає пасажиром за встановленими 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 1500 кілометрів або менше;
- - три години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю від понад 1500 до 3500 кілометрів;
- - чотири години або більше від запланованого часу відправлення рейсу для всіх інших рейсів, не зазначених у абзацах другому і третьому цього пункту.

4.2. Якщо виконання затриманого рейсу відкладається на наступний день за днем його виконання, передбаченим розкладом і зазначеним у квитку, Авіакомпанія надає пасажиром номери у готелі, харчування та забезпечує трансфер за маршрутом аеропорт - готель - аеропорт.

4.3. Якщо затримка рейсу перевищує п'ять годин, пасажиром має бути запропоновано обслуговування відповідно до абзацу другого пункту 2.2 глави 2 цього розділу.

Глава 5. Компенсація пасажиром за зміну класу обслуговування

5.1. Авіакомпанія не вимагає будь-якої додаткової плати, якщо вона розміщує пасажиром у класі обслуговування, вищому за той, що зазначений у його квитку.

5.2. Якщо Авіакомпанія розміщує пасажиром у класі обслуговування, нижчому за зазначений у його квитку, упродовж семи днів пасажиром відшкодовується:

- - 30 % від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше;
- - 50 % від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів;
- - 75 % від застосованого тарифу для всіх інших рейсів, не зазначених у абзацах другому і третьому цього пункту.

5.3. Компенсація за розміщення пасажиром у класі обслуговування, нижчому за той, що зазначений у його квитку, розраховується за сегмент, у якому здійснено пониження у класі обслуговування, методом прорейсового розподілу.

Компенсація за затримку в перевезенні багажу

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

2. Компенсація пропонується пасажирові в разі неприбуття багажу до пункту призначення разом з пасажиром, якщо пункт призначення не є країною постійного проживання пасажирів.

Обов'язки авіакомпанії щодо інформування пасажирів про їх права

1. Авіакомпанія під час реєстрації забезпечує 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. Авіакомпанія, якщо відмовляє в перевезенні або скасовує рейс, надає кожному пасажирові, якого це стосується, письмове повідомлення, в якому викладено правила надання пасажиром компенсації та допомоги. Авіакомпанія забезпечує таким самим повідомленням пасажирів, рейс якого затримано принаймні на дві години. Контактна інформація для направлення запитів щодо порушення прав пасажирів на компенсацію або допомогу надається в письмовій формі.

3. Для інформування глухих та осіб з погіршеним зором або іншими відхиленнями у здоров'ї, що утруднюють або унеможливають їх самостійне ознайомлення з візуальною чи акустичною інформацією, в аеропорту відправлення/прибуття мають використовуватися відповідні альтернативні засоби інформування.

Повернення коштів

Глава 1. Загальна процедура повернення коштів

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

Повернення коштів в Україні Авіакомпанія здійснює в національній валюті. Повернення коштів у представництвах Авіакомпанії в інших країнах здійснюється відповідно до законодавства країни місцезнаходження представництва.

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

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

1.3. Повернення коштів здійснюється на підставі невикористаного повністю або частково перевізного документа, ордера різних зборів, квитанції про оплату наднормового багажу.

1.4. Повернення коштів здійснюється:

- - особі, що зазначена у квитку - у разі сплати за перевезення готівкою або банківським переказом;
- - на рахунок підприємства, установи тощо - у разі сплати за безготівковим розрахунком;
- - на рахунок власника банківської картки, якою оплачене перевезення (у разі припинення діяльності банку перерахування коштів може бути здійснено на рахунок в іншому банку);
- - спонсору, що сплатив за перевезення - у разі 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 1.3 цієї глави.

1.5. Повернення коштів Авіакомпанія здійснює у день розірвання договору повітряного перевезення (пред'явлення квитків до каси за місцем їх оформлення, отримання Авіакомпанією письмового звернення від пасажирів щодо бажання повернути кошти за невикористане повітряне перевезення, оформлене електронним квитком), а в разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору повітряного перевезення - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів. Строк повернення коштів розраховується з дня, наступного за днем отримання Авіакомпанією або агентом з продажу документів, необхідних для здійснення операції повернення коштів.

Глава 2. Повернення коштів

2.1. Примусове повернення коштів або перебронювання без застосування штрафних санкцій здійснюється у випадках:

- - скасування, перенесення, затримки рейсу, на який у пасажирів заброньовано місце та оформлено квиток;
- - неправильного оформлення перевізних документів з вини Авіакомпанії або її агента з продажу;
- - заміни класу обслуговування або типу повітряного судна;
- - неможливості надати пасажирові місце відповідно до бронювання;
- - незабезпечення Авіакомпанією 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, державних зборів, податків 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 Авіакомпанією свого права відмови в перевезенні з причин, зазначених у пунктах 1, 7 розділу X цих Правил;
- - смерті пасажирів або членів його сім'ї, хвороби пасажирів або членів його сім'ї, що подорожують разом із ним, за наявності належно оформлених підтверджувальних документів;
- - в інших випадках відмови пасажирів від повітряного перевезення або відмови Авіакомпанії у перевезенні пасажирів, що сталися з вини Авіакомпанії.

2.2. У разі примусового повернення сума коштів, що повертається пасажирові, має дорівнювати:

- - якщо жодну частину квитка не використано - сумі, що дорівнює повній вартості квитка за ціною, за якою його було придбано;
- - якщо було використано будь-яку частину квитка - сумі, що дорівнює тарифу за невикористану частину перевезення в один бік та невикористані державні збори, податки, аеропортові збори (такси) і невикористані збори (такси) Авіакомпанії від місця, де сталася відмова від перевезення, до місця призначення.

До сум, передбачених цим пунктом, не зараховуються суми компенсацій, передбачених розділом XV цих Правил.

2.3. У разі добровільного повернення коштів, тобто якщо пасажир бажає повернути суму, сплачену за квиток, і таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів, така сума розраховується згідно з тарифними нормативами Авіакомпанії. Пасажирові також повертається сума всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) Авіакомпанії.

2.4. У разі повернення коштів за невикористаний квиток або його частину, у тому числі примусового, плата за оформлення повітряного перевезення не повертається, за винятком випадку повернення коштів з вини Авіакомпанії. Плата за операцію повернення коштів у разі примусового повернення коштів не стягується.

Глава 3. Право на відмову в поверненні коштів

3.1. Авіакомпанія має право відмовити в поверненні коштів (за винятком всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) перевізника), якщо:

- - заяву про повернення коштів пасажир подав після закінчення строку чинності квитка, визначеного у главі 4 розділу III 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 Авіакомпанія або її агент з продажу інформує про це пасажира під час бронювання і в квитку ставиться відповідна відмітка).

3.2. У разі втрати квитка повернення коштів здійснює:

- - авіакомпанія - власник бланка квитка («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.

Із суми коштів, що повертаються, Авіакомпанія має право стягувати штраф (збір), встановлений нею для таких випадків.

3.3. Кошти за дублікатом квитка, за втраченим квитком, ордером різних зборів, квитанцією про оплату наднормового багажу повертаються в претензійному та/або судовому порядку.

3.4. Відмова пасажира в поверненні коштів може бути оскаржена пасажиром шляхом подання претензії до Авіакомпанії або у судовому порядку.

Поведінка на борту повітряного судна

1. Поведінка пасажира на борту повітряного судна має бути такою, яка за правилами Авіакомпанії не становить небезпеки або не загрожує іншим пасажиром, речам, повітряному судну або його екіпажу. Пасажир не повинен заважати екіпажу під час виконання ним своїх службових обов'язків і має виконувати вказівки командира повітряного судна та екіпажу щодо гарантування безпеки польоту, повітряного судна та безпечного, ефективного і комфортного польоту пасажирів. Пасажир не повинен вчиняти дій, що можуть викликати або викликають незадоволення інших пасажирів.

2. З метою забезпечення безпеки польоту Авіакомпанія має право заборонити або обмежити використання на борту повітряного судна електронної техніки, мобільних телефонів, портативної техніки, 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 бути в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або під впливом будь-якої іншої речовини, що може 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 пропонує Авіакомпанія.

4. Незалежно від дальності польоту забороняється палити на борту повітряного судна.

5. Якщо пасажир не дотримується вимог пунктів 2-4 цього розділу, Авіакомпанія має право вжити таких заходів, яких вимагатиме ситуація і які Авіакомпанія вважатиме необхідними для недопущення такої поведінки. До таких заходів можуть належати обмеження пересування пасажира у салоні повітряного судна, висадка пасажира, відмова в посадці на борт повітряного судна в будь-якому пункті за маршрутом повітряного перевезення і передання пасажира державним органам для вжиття відповідних заходів.

6. Якщо пасажир не дотримується положень цього розділу або не виконує встановлених Авіакомпанією Правил, Авіакомпанія має право відмовити пасажира в подальшому перевезенні. Авіакомпанія відповідно до положень статей 90, 91 Повітряного кодексу України має право на підтримання встановленого порядку та застосування заходів стримування щодо правопорушників на борту повітряного судна.

7. Якщо через поведінку пасажира Авіакомпанія була змушена вчинити дії, що спричинили додаткові витрати, пасажир зобов'язаний відшкодувати такі витрати Авіакомпанії відповідно до законодавства України.

Послідовні перевізники

1. Повітряне перевезення, яке здійснюють декілька послідовних перевізників, вважається єдиним перевезенням, якщо з початку перевезення перевізники розглядали таку операцію як єдине перевезення і таке перевезення було оформлено складеним квитком.

2. У разі здійснення єдиного повітряного перевезення кожний перевізник, який приймає пасажирів і багаж (вантаж) до такого перевезення та надає свої послуги, підпадає під дію цих Правил у частині перевезення, які він здійснює.

3. Перевізник, який оформив квиток, або перший перевізник, зазначений у квитку чи в складеному квитку, не відповідає за перевезення на ділянці (ділянках) повітряного перевезення іншого (інших) перевізника (перевізників), у тому числі за затримку в перевезенні пасажира чи багажу на таких ділянках.

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

5. Якщо не можна визначити перевізника, з вини якого сталося знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні багажу, перевізники несуть солідарну відповідальність перед пасажиром.

Повітряне перевезення, що виконується не перевізником за договором

1. Положення цього розділу застосовуються у разі, якщо перевізник (перевізник за договором) як сторона укладає договір повітряного перевезення з пасажиром або з особою, яка діє від імені пасажира, а фактичний перевізник як уповноважений перевізник за договором здійснює все повітряне перевезення або його частину, але не є щодо такої частини послідовним перевізником у розумінні розділу XXI цих Правил.

2. У разі здійснення перевезень, передбачених пунктом 1 цього розділу, перевізник за договором підпадає під дію цих Правил та Правил ДАСУ 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 та Правилами ДАСУ.

Адміністративні формальності

Глава 1. Документи для подорожі

1.1. Пасажир відповідає за одержання всіх необхідних для подорожі документів, зокрема віз, дозволів, довідок тощо, а також за виконання вимог законодавства щодо виїзду, в'їзду, транзиту країни відправлення, прибуття та транзиту.

Авіакомпанія не відповідає за наслідки недотримання пасажиром вимог законодавства країн відправлення, прибуття та транзиту або відсутності у пасажира необхідних для подорожі документів.

1.2. На вимогу Авіакомпанії пасажир має пред'явити уповноваженим особам Авіакомпанії, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит, щодо стану здоров'я та інші документи, що вимагаються застосовуваними законами. Авіакомпанія має право робити копії документів пасажира для подорожі та зберігати їх у порядку, встановленому законодавством України.

Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні пасажира, який не виконав застосовуваних законів або документи якого не оформлено належним чином.

Глава 2. Відмова у в'їзді в країну

2.1. Авіакомпанія не відповідає за відмову пасажира у в'їзді в країну (пунктів призначення, транзиту).

2.2. Пасажи́р повинен на вимогу Авіакомпанії або державних органів сплатити відповідний тариф за перевезення у зворотному напрямку, якщо від нього вимагається повернутися у місце відправлення або інше місце у зв'язку з відмовою країни призначення прийняти такого пасажирів, незалежно від того, чи є ця країна місцем призначення або транзитною країною. Авіакомпанія може використати як оплату такого перевезення кошти з будь-яких раніше сплачених пасажиром Авіакомпанії сум, що залишилися у розпорядженні Авіакомпанії за невикористане перевезення, або будь-яких коштів пасажира, які перебувають у розпорядженні Авіакомпанії.

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

Глава 3. Обов'язки пасажира

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

3.2. Авіакомпанія має право використати для покриття таких витрат будь-які раніше сплачені пасажиром кошти, які залишилися у розпорядженні Авіакомпанії за невикористане перевезення, або будь-які кошти пасажира, які перебувають у розпорядженні Авіакомпанії, або відмовити у перевезенні, якщо пасажир не відшкодував Авіакомпанії таких витрат.

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

4.1. Під час виконання міжнародних повітряних перевезень пасажири, їх зареєстрований багаж і ручна поклажа обов'язково проходять контроль на авіаційну безпеку і прикордонний контроль, а також на вимогу митних та інших уповноважених органів - інші види контролю.

4.2. Під час виконання внутрішніх повітряних перевезень пасажири, його зареєстрований багаж і ручна поклажа обов'язково проходять контроль на авіаційну безпеку, на вимогу інших уповноважених органів - інші види контролю.

4.3. Персонал Авіакомпанії, експлуатантів аеропортів та агентів з обслуговування, який безпосередньо контактує з пасажирами, має проходити підготовку з питань запобігання торгівлі людьми. Екіпаж пасажирського салону має підготовку з питань запобігання торгівлі людьми з урахуванням інструктивного матеріалу, наведеного у Guidelines for Training Cabin Crew on Identifying and Responding to Trafficking in Persons (Circular 352).

Відповідальність авіакомпанії та розмір компенсації за заподіяну шкоду

Глава 1. Загибель і тілесне ушкодження пасажирів. Пошкодження багажу

1.1. Авіакомпанія відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажира, виключно у разі, якщо подія, яка стала причиною загибелі або тілесного ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажира на/з борт(у) повітряного судна.

1.2. Авіакомпанія відповідає за шкоду, заподіяну в разі знищення, втрати або пошкодження зареєстрованого багажу, виключно у разі, якщо дія, яка спричинила знищення, втрату або пошкодження багажу, відбулась на борту повітряного судна або у період часу, коли Авіакомпанія була відповідальною за збереження зареєстрованого багажу.

Авіакомпанія відповідає за шкоду, заподіяну з її вини або з вини її працівників чи агентів з обслуговування незареєстрованому багажу, у тому числі особистим речам пасажира.

Авіакомпанія не відповідає за пошкодження багажу, яке сталося внаслідок дефекту, якостей чи вад такого багажу.

1.3. Якщо Авіакомпанія визнає втрату зареєстрованого багажу або якщо зареєстрований багаж не прибув протягом 21 дня з дати, коли він мав прибути, пасажир може пред'явити Авіакомпанії вимогу відповідно до умов договору повітряного перевезення та положень цих Правил та Правил ДАСУ.

Глава 2. Відшкодування Авіакомпанією шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні

2.1. Авіакомпанія відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок затримки в повітряному перевезенні пасажирів і багажу, якщо не доведе, що вона, її працівники та агенти з продажу та/або обслуговування вжили всіх можливих заходів для того, щоб уникнути шкоди, або що вона (вони) не мала (мали) змоги вжити таких заходів.

2.2. За неналежне перевезення пасажира і багажу Авіакомпанія відшкодує тільки реальні збитки, доведені пасажиром, але в межах відповідальності за шкоду, встановлену цими Правилами.

Глава 3. Звільнення від відшкодування шкоди

3.1. Якщо Авіакомпанія доведе, що недбалість, неправомірна дія чи бездіяльність особи, яка вимагає відшкодування, або особи, від якої походять її права, спричинили шкоду або її виникнення, Авіакомпанія повністю або частково звільняється від відповідальності перед особою, яка вимагає відшкодування, у розмірі, в якому такі недбалість, неправомірна дія чи бездіяльність спричинили шкоду або її виникнення.

3.2. Якщо вимогу про відшкодування шкоди, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажира, заявлено особою іншою, ніж пасажир, Авіакомпанія повністю або частково звільняється від відповідальності настільки, наскільки вона доведе, що недбалість, інша неправомірна дія чи бездіяльність цього пасажира спричинили шкоду або її виникнення.

Глава 4. Компенсація у разі загибелі або тілесного ушкодження пасажира

4.1. Авіакомпанія 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 128 821 СПЗ для кожного пасажира.

4.2. Авіакомпанія не відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажира, і сума якої перевищує зазначені у пункті 4.1 цієї глави розміри, за умов, зазначених у главі 1 цього розділу, якщо Авіакомпанія доведе, що: такої шкоди не було заподіяно через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність Авіакомпанії або її працівників чи агентів з обслуговування; або такої шкоди заподіяно виключно через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність третьої сторони.

4.3. Авіакомпанія повинна негайно, але не пізніше ніж протягом 15 днів після ідентифікації фізичної особи, яка має право на отримання компенсації, здійснити авансовий платіж, який може бути необхідним для задоволення нагальних потреб. У разі смерті пасажира авансовий платіж не повинен бути менше ніж 16 000 СПЗ.

4.4. Під час оформлення квитка Авіакомпанія забезпечує надання пасажиру в письмовому вигляді основних положень, які регулюють відповідальність Авіакомпанії перед пасажиром та за його багаж. Авіакомпанія надає пасажиру письмове повідомлення про межі відповідальності Авіакомпанії щодо пасажира та багажу.

Глава 5. Межі відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки

5.1. Відповідальність Авіакомпанії за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час повітряного перевезення пасажирів будь-якими рейсами, обмежується сумою 5346 СПЗ щодо кожного пасажира.

5.2. Відповідальність Авіакомпанії у разі знищення, втрати, пошкодження або затримки перевезення зареєстрованого багажу обмежується сумою 1288 СПЗ.

5.3. Авіакомпанія не відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок затримки рейсу, якщо доведе, що вона, її працівники та агенти з обслуговування вжили всіх необхідних заходів для того, щоб уникнути шкоди, або що вжиття таких заходів було неможливим.

5.4. Положення пунктів 5.1, 5.2 цієї глави не застосовуються, якщо буде доведено, що шкода є результатом дії чи бездіяльності Авіакомпанії, її працівників або агентів з обслуговування, вчиненої з умислом завдати шкоди або через недбалість і з усвідомленням того, що в результаті таких дій може бути завдано шкоди, та за умови, що в разі вчинення такої дії чи бездіяльності працівника або агента з обслуговування буде доведено, що цей працівник або агент діяв у межах своїх обов'язків.

Претензії та позови

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

1.1. Будь-яку претензію щодо неналежного перевезення пасажирів або багажу має бути подано Авіакомпанії письмово та вручено або відправлено у строки, передбачені Монреальською конвенцією та чинним законодавством України.

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-квитанція), фіскальні чеки оплати послуг (окрім послуг таксі), квитанція про оплату наднормового багажу, відривний талон багажної ідентифікаційної бирки, акт про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report), акт пошкодження багажу (DBR - Damage Baggage Report), довідки про затримки та інші документи, що можуть прискорити розгляд претензійних вимог. Суму претензії має довести заінтересована особа.

1.2. Претензії розглядаються в порядку, установленому Авіакомпанією. Отримавши претензію, Авіакомпанія протягом 15 днів з дати реєстрації претензії надсилає заявнику повідомлення-запит, у якому інформує заявника про отримання претензії та строк її розгляду, а у разі потреби запитує у заявника додаткові документи і повідомляє йому про строки розгляду претензії після одержання документів, яких не вистачає.

1.3. Авіакомпанія розглядає претензію і повідомляє заявника про її задоволення чи відхилення з обґрунтуванням підстав протягом трьох місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким було висунуто претензію, 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.

1.4. Позов про відшкодування завданої Авіакомпанією шкоди під час повітряного перевезення може бути поданий відповідно до умов і меж відповідальності, які передбачені Монреальською конвенцією та законодавством України, без шкоди правам інших осіб на звернення до суду.

1.5. Позови про відповідальність Авіакомпанії під час міжнародних перевезень щодо неналежного перевезення пасажирів або багажу мають бути подані за вибором позивача до суду за місцезнаходженням (реєстрацією) Авіакомпанії, за місцем її основної діяльності (головного офісу) або за місцем, де знаходиться підприємство, через яке було укладено договір повітряного перевезення, або до суду місця призначення перевезення протягом двох років з дати прибуття до місця призначення, або з дати, коли повітряне судно мало прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення. Для рейсів у межах України позови до перевізників, що виникають з договору повітряного перевезення пасажирів і багажу, пред'являються за місцезнаходженням Авіакомпанії.

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

1.6. Загальний розмір відшкодування шкоди не може перевищувати встановлених цими Правилами та Правилами ДАСУ меж відповідальності. Перевізник за договором, фактичний перевізник, агенти з продажу та/або обслуговування, які діяли в межах своїх обов'язків, відповідають за завдану ними шкоду в розмірі, який не перевищує встановленої цими Правилами та Правилами ДАСУ межі відповідальності, що застосовується до нього.

1.7. Якщо позовні вимоги щодо відшкодування шкоди, визначеної цими Правилами, звернені до працівника Авіакомпанії чи агента з продажу та/або обслуговування, він має право посилатися на умови та межі відповідальності, на які має право посилатися сама Авіакомпанія, якщо доведе, що діяла у межах своїх службових обов'язків.

1.8. У разі смерті особи, відповідальної за збитки, позов про відшкодування збитків подається відповідно до положень Монреальської конвенції проти осіб, які на законній підставі представляють її або розпоряджаються майном цієї особи.

1.9. Позов про відшкодування шкоди, яка сталася під час повітряного перевезення, що здійснювалось фактичним перевізником, може бути за вибором пасажирів подано до фактичного перевізника або до перевізника за договором чи до обох перевізників одночасно.

1.10. Перерахунок сум, зазначених у СПЗ, у національну валюту здійснюється відповідно до вартості валют у СПЗ згідно з курсом Національного банку України на дату ухвалення судового рішення чи прийняття Авіакомпанією рішення щодо претензії пасажирів.

Глава 2. Порядок висування претензій та подання позовів щодо неналежного перевезення пасажирів

2.1. Якщо висувається претензія або подається позов на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні пасажирів, сума компенсації обмежується сумою, зазначеною в пункті 5.1 глави 5 розділу XXVI цих Правил. Суму претензії має довести заінтересована особа.

2.2. Позови про відповідальність Авіакомпанії за шкоду, заподіяну в результаті загибелі або тілесного ушкодження, має бути подано за вибором позивача до одного із судів, зазначених у пункті 1.5 глави 1 цього розділу. Для рейсів між Україною та Європейським Союзом позов може бути подано на території держави - члена Європейського Союзу, в якій пасажир на дату події має основне й постійне місце проживання та до/із якої Авіакомпанія 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 Авіакомпанія здійснює діяльність, пов'язану з повітряним перевезенням пасажирів, використовуючи приміщення, орендовані самою Авіакомпанією чи іншим перевізником, з яким вона має комерційну угоду, або які належать їй або такому іншому перевізнику.

Позови про відповідальність Авіакомпанії щодо неналежного повітряного перевезення пасажирів може бути подано у встановлені законодавством строки без попереднього висування претензії до Авіакомпанії.

2.3. 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 мало прибути, або з дати зупинення перевезення.

2.4. У разі висування претензії до Авіакомпанії щодо повернення коштів за операцію реєстрації в аеропорту у зв'язку з неможливістю здійснити реєстрацію за допомогою веб-сайту обов'язок доведення протилежного покладається на Авіакомпанію.

Глава 3. Порядок висування претензій та подання позовів щодо неналежного перевезення багажу

3.1. 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. Пасажир повинен засвідчити протилежне шляхом оформлення акту про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report) або акту про пошкодження багажу (DBR Damage Baggage Report) до виходу з багажного відділення аеропорту.

3.2. Претензії щодо пошкодження багажу, нестачі вмісту подаються негайно або не пізніше ніж сім календарних днів з дати отримання зареєстрованого багажу. У разі затримки в перевезенні багажу претензію має бути заявлено протягом 21 календарного дня з дати, коли багаж було передано у розпорядження пасажирів.

3.3. 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 мав прибути до місця призначення. У такому разі претензію до Авіакомпанії має бути пред'явлено протягом двох років (для міжнародного

перевезення) та трьох років (для рейсів у межах України) з дати прибуття повітряного судна до місця призначення, або з дати, коли повітряне судно мало прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

3.4. Відповідальність Авіакомпанії щодо знищеного або втраченого багажу обмежується сумою, зазначеною у пункті 5.2 глави 5 розділу XXVI цих Правил.

3.5. Якщо претензію висунуто щодо пошкодження упаковки багажу, компенсації підлягають витрати на її ремонт. У разі неможливості подальшого використання пошкодженої упаковки багажу, компенсації підлягає її вартість, яку підтверджує заінтересована особа. Авіакомпанія не відповідає за такі 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 упаковано.

3.6. Якщо претензію висунуто щодо відшкодування частково втраченого багажу вагою до 1 кілограма, для відшкодування вартості частково втраченого багажу можуть використовуватись вагові показники, зазначені у рекомендованій практиці IATA 1751 (додаток А).

3.7. Якщо претензію висунуто на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні багажу, сума відшкодування обмежується сумою, зазначеною у пункті 5.2 глави 5 розділу XXVI цих Правил. Суму претензії має довести заінтересована особа.

3.8. За відсутності претензій у зазначені в пунктах 3.2, 3.3 цієї глави строки під час міжнародних повітряних перевезень жодні позови до Авіакомпанії щодо неналежного перевезення багажу не приймаються, крім випадків застосування Авіакомпанією обману. Висування претензій щодо неналежного перевезення багажу на внутрішніх рейсах здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

Інформування пасажирів

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

2. Авіакомпанія, її агент з продажу у місці оформлення перевезень розміщують на видному та доступному для споживачів місці таку інформацію:

- - своє повне найменування, місцезнаходження;
- - копії документів (ліцензії, сертифікати, свідоцтва) щодо здійснення повітряних перевезень (продажу повітряних перевезень);
- - контакти Державіаслужби (номер телефону, електронну та поштову адреси);
- - Правила ДАСУ та Правила Авіакомпанії

3. Авіакомпанія, її агент з продажу під час оформлення квитків доводить до відома пасажирів та надає у письмовому вигляді умови договору (перевізника, на рейс якого здійснено оформлення квитка), правила застосування тарифу, за яким придбано квиток, адміністративні формальності під час подорожі за відповідним маршрутом, важливі повідомлення, які стосуються перевезення небезпечних речовин у багажу та ручній поклажі, інші повідомлення, які Авіакомпанія вважає за потрібне довести до відома пасажирів.

У разі продажу повітряного перевезення за допомогою веб-сайту зазначена інформація доводиться до відома пасажирів в електронному вигляді через сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання повітряного перевезення.

Авіакомпанія, здійснюючи рекламні акції, надає споживачам повну інформацію щодо вартості перевезення, яка має включати суму тарифу та всіх державних податків і зборів, аеропортових зборів/такс та зборів/такс Авіакомпанії.

Здійснюючи оплату квитка на рейс Авіакомпанії, пасажир погоджується з усіма умовами договору повітряного перевезення та Правилами Авіакомпанії.

- 4. Ці Правила та контактна інформація опубліковані на веб-сайті Авіакомпанії, у тому числі контакти довідкової служби (електронна пошта – support@airocean.com.ua, телефон – 0 800 40 09 09 (безкоштовно по Україні)).

ДОГОВІР ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРА

Умови договору та важливі повідомлення

1. Терміни, що вживаються у цьому договорі, означають:

- - «квиток» – даний пасажирський квиток (маршрут-квитанція) і багажна квитанція, частиною яких є дані умови і повідомлення;
- - «перевезення» - повітряне перевезення пасажирів та багажу;
- - «перевізник» - авіакомпанія, яка перевозить пасажирів та його багаж;
- - «договір перевезення» - діюча угода між перевізником та пасажиром, що підтверджується квитком (маршрут-квитанцією) та включає дані умови;
- - «правила авіаперевізника» - правила повітряних перевезень пасажирів та багажу, встановлені перевізником;
- - «Монреальська конвенція» - конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, підписана у Монреалі 28 травня 1999 р.

2. Перевезення за цим договором здійснюється відповідно до правил тарифу, з яким пасажир погодився під час здійснення бронювання. Правилами тарифу може бути не передбачено повернення сум (коштів), зокрема і у випадку неявки на рейс, незалежно від причин неявки.

3. Перевезення пасажирів та багажу виконуються згідно з умовами договору перевезення, правил авіаперевізника, Монреальською конвенцією, Авіаційних правил України «Правил повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу», затверджених наказом Державної авіаційної служби України № 1239 від 26 листопада 2018 р., зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 08 лютого 2019 р. за № 141/33112 (далі – Авіаційні правила України).

4. Авіаперевізник за неналежне перевезення (знищення, втрату, пошкодження або затримку перевезення) зареєстрованого багажу відшкодовує тільки реальні збитки, доведені пасажиром в сумі до 1288 СПЗ (спеціальних прав запозичення).

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.

Авіаперевізник не може виключити чи обмежити свою відповідальність за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, за умови, що подія, яка стала причиною загибелі або ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів, сумою у розмірі 128821 СПЗ для кожного пасажирів. Відповідальність авіаперевізника за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час перевезення пасажирів будь-якими рейсами, обмежується сумою 5346 СПЗ стосовно кожного пасажирів.

5. Інформація про податки і збори

Повна вартість перевезення складається з тарифу, зборів/такс «AIR OCEAN AIRLINES», зборів/такс аеропорту, зборів/такс, податків і мита, встановлених державними органами країни відправки, прямування та транзиту. У зв'язку зі зміною ринкової вартості палива та інших розрахункових складових частин тарифу, «AIR OCEAN AIRLINES» може встановлювати відповідні зміни/доплати («surcharge») до тарифу.

Сервісний збір, встановлений «AIR OCEAN AIRLINES» та/або її агентом з продажу за послуги з оформлення квитка, МСО, ЕВТ на рейси «AIR OCEAN AIRLINES», не входить до вартості перевезення і сплачується пасажиром окремо з наданням йому документу, що підтверджує оплату таких послуг. «AIR OCEAN AIRLINES» має право стягувати плату за надання додаткового сервісу та послуг.

«AIR OCEAN AIRLINES» залишає за собою право в односторонньому порядку змінювати розміри тарифу, зборів/такс, оплати послуг, які надаються пасажирів.

6. Перевізник може відмовити у перевезенні на будь-якому етапі повітряного перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна:

- у зв'язку з необхідністю виконання вимог законодавства країни місця відправлення, місця прибуття або транзиту;
- на вимогу уповноважених органів державної влади України;
- якщо це необхідно для гарантування безпеки польоту та здоров'я пасажирів;
- якщо пасажир не виконав вимог авіаперевізника, пов'язаних із забезпеченням безпеки польоту, у зв'язку з чим авіаперевізник не може виконати зобов'язання перед іншими пасажирів, які перебувають на борту повітряного судна;
- якщо пасажир перебуває в стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння;
- якщо пасажир поводиться так, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки польоту під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку та/або висловлює погрози щодо інших пасажирів, працівників авіаперевізника та екіпажу повітряного судна;
- в інших випадках, передбачених правилами авіаперевізника, Авіаційними правилами України, законодавством країни прибуття або відправлення.

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

У разі добровільного повернення коштів, тобто якщо пасажир бажає повернути суму, сплачену за квиток, і таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів, така сума розраховується згідно з тарифними нормативами авіаперевізника. Пасажирів також повертається сума всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс), а збори (такси) авіаперевізника повертаються, якщо це передбачено умовами тарифу.

8. З метою охорони здоров'я пасажирів та у цілях безпеки не дозволяється курити на борту, а також розпивати алкогольні напої, якщо вони не були запропоновані при обслуговуванні пасажирів.

9. Пасажир повинен прибути на реєстрацію не пізніше, ніж за дві години до часу відправлення рейсу за розкладом. Реєстрація пасажирів в аеропортах України закінчується за 45 хвилин до зазначеного в авіаквитку часу відправлення рейсу за розкладом, час закінчення реєстрації в аеропортах поза межами України потребує уточнення в аеропортах вильоту. Перевірка документів, в тому числі візи, пасажирського квитка тощо здійснюється в аеропорту під час реєстрації пасажирів на рейс. Посадка пасажирів на борт літака закінчується за 15 хв до часу відправлення рейсу.

10. Умови перевезення зареєстрованого багажу та ручної поклажі.

Для пасажирів, які подорожують із зареєстрованим багажем та сплатили вартість його перевезення відповідно до встановленого «AIR OCEAN AIRLINES» тарифу, норма безкоштовного перевезення багажу складає (на одне місце багажу) до 23 кг або до 32 кг (за доплату), залежно від типу повітряного судна, класу обслуговування із сумарним розміром трьох його вимірів до 158 см. Місце багажу, вага якого перевищує 32 кг, за відсутності згоди «AIR OCEAN AIRLINES» на його реєстрацію як багажу, до перевезення не приймається. Норма безкоштовного перевезення багажу не застосовується, якщо пасажир придбав квиток за тарифом, який не передбачає перевезення зареєстрованого багажу.

Дитина віком до 2 років (без надання окремого місця) має право безкоштовно перевозити одне місце багажу вагою до 10 кг, розмір якого за сумою трьох вимірів не перевищує 115 см.

Загальна вага незареєстрованого багажу (ручної поклажі), за винятком крісла колісного, не має перевищувати 7 кг.

Як ручну поклажу понад норму, встановлену авіаперевізником, незалежно від правил застосування тарифу, за яким придбано квиток, пасажир має право перевезти безоплатно такі речі: жіноча і чоловіча сумки або ноутбук, харчування для дитини, необхідне під час польоту, дитяча дорожня люлька (для дітей до 1 року), прогулянковий дитячий візок, складене крісло колісне та/або милиці, спеціальна апаратура та обладнання, яким користуються особи з інвалідністю, якщо для цього є достатньо місця і таке перевезення відповідає вимогам безпеки.

11. Забороняється перевезення в салоні літака в ручній поклажі будь-яких колючих та ріжучих предметів, у тому числі манікюрних ножиць та пилочок, голок для медичних ін'єкцій, в'язальних спиць, металевих ножів, штопорів, пристроїв шокової дії, зброї і боєприпасів, предметів, пристроїв та іграшок, що імітують усі види зброї, запальничок у вигляді пістолетів та інших видів зброї, а також предметів із затупленими кінцями, якими можна завдати тілесних ушкоджень.

Також, з метою гарантування безпеки пасажирів, забороняється перевозити, як в багажі, так і в салоні літака в ручній поклажі наступні предмети та речовини: стиснуті гази, ідкі речовини, вибухові речовини та запалювальні речовини і пристрої (боєприпаси, капсули-детонатори, детонатори і запали, копії або імітації вибухових пристроїв, міни, гранати та інші вибухові пристрої військового призначення, піротехніка, включаючи піротехнічні вироби для феєрверків, димові шашки або патрони, динаміт, порох і пластичні вибухові речовини тощо), легкозаймисті та тверді речовини, радіоактивні речовини, окислювачі, отрути, інфекційні матеріали тощо, а також портфелі та кейси з вмонтованим сигнальним пристроєм.

12. У випадку неналежного перевезення зареєстрованого багажу на вимогу пасажирів складається відповідний акт (PIR або DPR).

На підставі цього акта пасажир може пред'явити перевізнику претензію в письмовій формі. Претензія подається після виявлення пошкодження багажу (втрати частини вмісту багажу) негайно або не пізніше ніж сім 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.

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, в яку багаж повинен був прибути до місця призначення.

У такому випадку претензія до авіаперевізника щодо неналежного перевезення пасажирів або багажу повинна бути висунута протягом 2 років для міжнародних рейсів та 3 років для внутрішніх рейсів з дати прибуття повітряного судна до місця призначення, або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилось перевезення.

Авіаперевізник зобов'язаний розглянути претензію і повідомити заявника про її задоволення чи відхилення протягом 3 місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким була висунута претензія, повністю здійснювалося одним авіаперевізником. Якщо у перевезенні брали участь інші авіаперевізники, строк розгляду претензії може бути продовжено до 6 місяців.

Права пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасування або тривалої затримки визначені положеннями розділу XIII Повітряного кодексу України, розділом XV Авіаційних правил України та розділом XV Правил перевезень Товариства з обмеженою відповідальністю "Авіакомпанія "Ейр Оушен Ейрлайнс".

13. Квиток (маршрут-квитанція) може бути використаний для перевезення лише тієї особи, прізвище та ім'я якої зазначені у квитку. Квитки на чартерні рейси вважаються недійсними до дати сплати авіаперевізнку вартості виконання чартерного рейсу. Авіаперевізнк має право вимагати від пасажирів ідентифікувати себе. Пасажир без попередньої письмової згоди перевізника не може замінити кредитора, переуступати, передавати, чи в якийсь інший спосіб не розпоряджатися своїми правами та обов'язками за договором перевезення.

14. Адміністративні формальності

Пасажир відповідає за одержання всіх необхідних для подорожі документів, зокрема віз, дозволів, довідок тощо, а також за виконання вимог законодавства щодо виїзду, в'їзду, транзиту країни відправлення, прибуття та транзиту.

Авіаперевізнк не відповідає за наслідки недотримання пасажиром вимог законодавства країн відправлення, прибуття та транзиту або відсутності у пасажирів необхідних для подорожі документів. На вимогу авіаперевізника пасажир має пред'явити уповноваженим особам авіаперевізника, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит, щодо стану здоров'я та інші документи, що вимагаються застосовуваними законами. Авіаперевізнк має право робити копії документів пасажирів для подорожі та зберігати їх.

15. Здійснюючи оплату квитка на рейс авіаперевізника, пасажир погоджується з усіма умовами договору повітряного перевезення та правилами авіаперевізника. Надаючи свої персональні дані під час бронювання, пасажир тим самим уповноважує авіаперевізника та надає йому згоду на обробку, зберігання та передачу своїх персональних даних третім особам з метою виконання перевезення.

З повним переліком речей заборонених для перевезення в ручній поклажі або в зареєстрованому багажу можна ознайомитись на нашому сайті: <https://airocean.com.ua/>

Адреса для направлення звернень та претензій: office@airocean.com.ua