

**ПРАВИЛА**  
**повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу**  
**ТОВ «Авіакомпанія Браво»**

**Київ 2020р.**

## ЗМІСТ

Номер розділу/ глави	Назва	Сторінка
<b>Розділ 1.</b>	<b>Загальні положення</b>	5
<b>Розділ 2.</b>	<b>Сфера використання. Загальні та спеціальні умови перевезення</b>	13
<b>Розділ 3.</b>	<b>Договір перевезення. Квиток</b>	14
Глава 1.	Договір перевезення пасажирів та/або багажу	14
Глава 2.	Утрачений або зіпсований квиток	15
Глава 3.	Заборона передачі квитка	16
Глава 4.	Строк чинності квитка	16
Глава 5.	Продовження строку чинності квитка	17
Глава 6.	Послідовність польотних купонів	18
Глава 7.	Клас обслуговування	19
Глава 8.	Строк і умови пред'явлення квитків з метою повернення сплачених сум	19
Глава 9.	Абревіатури	20
<b>Розділ 4.</b>	<b>Зупинка на маршруті або узгодження місця зупинки (Stopover)</b>	20
<b>Розділ 5.</b>	<b>Тарифи та збори</b>	20
<b>Розділ 6.</b>	<b>Бронювання повітряного перевезення</b>	22
Глава 1.	Вимоги до бронювання	22
Глава 2.	Персональні дані пасажирів	23
Глава 3.	Надання місця	24
Глава 4.	Повторне підтвердження бронювання	24
Глава 5.	Бронювання та продаж перевезень через мережу Internet	25
<b>Розділ 7.</b>	<b>Обслуговування пасажирів</b>	25
Глава 1.	Обслуговування пасажирів в аеропорту	25
Глава 2.	Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна	27
Глава 3.	Вимоги до якості послуг, що надаються пасажирів на борту повітряного судна, залежно від класу обслуговування	29
Глава 4.	Вимоги з техніки безпеки на борту повітряного судна	29
<b>Розділ 8.</b>	<b>Перевезення деяких категорій пасажирів</b>	31
Глава 1.	Перевезення пасажирів з інвалідністю або з	31

	обмеженою рухливістю	
Глава 2.	Перевезення дітей та вагітних жінок	38
<b>Розділ 9.</b>	<b>Реєстрація пасажирів та оформлення багажу</b>	39
<b>Розділ 10.</b>	<b>Відмова в перевезенні пасажирів та багажу для забезпечення безпеки польотів</b>	43
<b>Розділ 11.</b>	<b>Багаж</b>	45
Глава 1.	Вимоги до багажу	45
Глава 2.	Умови безкоштовного перевезення багажу	48
Глава 3.	Оголошена цінність багажу	49
Глава 4.	Групове перевезення багажу	49
Глава 5.	Вимоги до упаковки багажу	49
Глава 6.	Обмеження щодо приймання до перевезення речей як багажу	50
Глава 7.	Право на відмову в прийманні до перевезення багажу	52
Глава 8.	Право на огляд	52
Глава 9.	Несупроводжуваний багаж	53
Глава 10.	Ручна поклажа	53
<b>Розділ 12.</b>	<b>Перевезення деяких категорій багажу</b>	54
Глава 1.	Перевезення багажу в салоні повітряного судна	54
Глава 2.	Перевезення тварин (птахів)	54
<b>Розділ 13.</b>	<b>Розклад руху</b>	56
<b>Розділ 14.</b>	<b>Скасування та затримка рейсів</b>	57
<b>Розділ 15.</b>	<b>Права пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсів</b>	58
Глава 1.	Порядок застосування компенсації	58
Глава 2.	Компенсація пасажирів у разі відмови в перевезенні	59
Глава 3.	Компенсація пасажирів у разі скасування рейсу	61
Глава 4.	Надання обслуговування пасажирів у разі затримки рейсу	62
Глава 5.	Компенсація пасажирів за зміну класу обслуговування	63
<b>Розділ 16.</b>	<b>Компенсація за затримку в перевезенні багажу</b>	63
<b>Розділ 17.</b>	<b>Обов'язки авіаперевізника щодо</b>	63

	<b>інформування пасажирів про їх права</b>	
<b>Розділ 18.</b>	<b>Повернення коштів</b>	64
Глава 1.	Загальна процедура повернення коштів	64
Глава 2.	Повернення коштів	65
Глава 3.	Право на відмову в поверненні коштів	67
<b>Розділ 19.</b>	<b>Поведінка на борту повітряного судна</b>	67
<b>Розділ 20.</b>	<b>Домовленості перевізників</b>	69
<b>Розділ 21.</b>	<b>Послідовні перевізники</b>	69
<b>Розділ 22.</b>	<b>Змішані перевезення</b>	70
<b>Розділ 23.</b>	<b>Повітряне перевезення, що виконується не перевізником за договором</b>	71
<b>Розділ 24.</b>	<b>Чартерні перевезення</b>	71
<b>Розділ 25.</b>	<b>Адміністративні формальності</b>	72
Глава 1.	Документи для подорожі	72
Глава 2.	Відмова у в'їзді в країну	73
Глава 3.	Відповідальність пасажирів	73
Глава 4.	Митний контроль, контроль на безпеку, паспортний контроль та інші види контролю	73
<b>Розділ 26.</b>	<b>Відповідальність та розмір компенсації за заподіяну шкоду</b>	74
Глава 1.	Загибель і тілесне ушкодження пасажирів. Пошкодження багажу	74
Глава 2.	Відповідальність за шкоду, заподіяну внаслідок затримки в перевезенні	74
Глава 3.	Звільнення від відвідування шкоди	75
Глава 4.	Компенсація у випадку загибелі або тілесного ушкодження пасажирів	75
Глава 5.	Межі відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки	76
<b>Розділ 27.</b>	<b>Претензії та позови</b>	77
Глава 1.	Загальні положення щодо порядку пред'явлення претензій та подачі позовів	77
Глава 2.	Порядок висування претензій та подачі позовів стосовно неналежного перевезення пасажирів	79
Глава 3.	Порядок висування претензій та подачі позовів стосовно неналежного перевезення багажу	80
<b>Розділ 28.</b>	<b>Інформування пасажирів</b>	81

## 1. Загальні положення

1. Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів та багажу (далі – Правила) ТОВ «Авіакомпанія «Браво» (далі в тексті – Авіакомпанія) відповідають Авіаційним правилам «Правила перевезення та обслуговування пасажирів і багажу», затверджених наказом Державіаслужби від 26 листопада 2018 р. № 1239, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 08 лютого 2019 р. за № 141/33112 (далі – Авіаційні правила), 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, Конвенція 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 перевізника 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)»), та резолюцій і 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 нормативно-правових актів у сфері авіаційної безпеки.

3. Ці Правила розроблені з метою встановлення загальних умов перевезення пасажирів і багажу рейсами ТОВ «Авіакомпанія «Браво»

За умови виникнення розбіжностей щодо тлумачення положень цих правил перевага віддається текстові Авіаційних правил і положень Повітряного кодексу України.

4. Терміни, що використовуються в цих Правилах, вживаються в

таких значеннях:

- **авіакомпанія** – ТОВ «Авіакомпанія «Браво»;
- **авіаційний перевізник** (далі – авіаперевізник) – суб’єкт господарювання, який надає послуги з перевезення пасажирів повітряним транспортом: у випадку українського авіаперевізника - на підставі ліцензії, а також сертифіката експлуатанта, виданого уповноваженим органом з питань цивільної авіації України; або у випадку іноземного авіаперевізника - на підставі відповідного документа компетентного органу іншої країни, який відповідає положенням міжнародних договорів, що є обов’язковими для України. Термін «авіаперевізник» включає: працівників, представників і підрядників авіаперевізника, якщо цими Авіаційними правилами не передбачено інше;
- **автоматизована система бронювання/глобальна розподільна система** – система, яка забезпечує відображення інформації про розклад рейсів, наявність місць та тарифи авіаперевізників і за допомогою якої здійснюється бронювання послуг повітряних перевезень (далі – АСБ/ГРС);
- **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;
- **виключні умови** – умови, за яких перевезення пасажирів і багажу не підпадає під звичайні операції і процедури експлуатації цивільних повітряних суден, у тому числі умови, за яких здійснюються перевезення миротворчого контингенту, перевезення для ліквідації наслідків стихійного лиха чи аварії тощо;

– **групове перевезення** – перевезення групи осіб, що мають спільну мету подорожі. Мінімальна кількість групи встановить 6 осіб;

– **день** – календарний день, включаючи усі сім днів тижня, святкові і неробочі дні. Для визначення строку дійсності перевізної документації, актів та інших документів, а також строків закінчення перевезення, строків давності для пред'явлення претензій відлік починається з 00 годин доби, наступної за добою, коли сталася подія або вчинено дію; залишок часу цієї доби до розрахунку не береться. Якщо закінчення строку, зазначеного вище, припадає на святковий або вихідний день, то днем закінчення строку є перший за ним робочий день;

– **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 іншій стороні (фрахтувальникові) за плату всю або частину місткості в одному чи кількох повітряних суднах на один або кілька рейсів для перевезення пасажирів, багажу;

– **зіпсований квиток** – квиток, стан якого з вини пасажиром не дає змоги ідентифікувати або прочитати інформацію, що міститься у ньому;

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

– **зупинка на маршруті (Stopover)** – попередньо узгоджена між 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 IATA або ICAO 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;

– **компенсація в порядку регресу** – компенсація витрат за рахунок третьої особи;

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

– **маршрут-квитанція (Itinerary/Receipt)** – документ (документи), який (які) є складовою частиною електронного квитка і містить(ять) необхідні відомості (наприклад, прізвище пасажирів, маршрут, 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 перевантаженні, 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 пасажирів та його багажу;

– **місце призначення** - пункт, зазначений у квитку, в якому Закінчується перевезення пасажирів 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, диверсія, ембарго, пожежі, паводки



чи інші стихійні лиха, вибухи, дії чи бездіяльність державних органів, страйки, технічні перешкоди, що виникли внаслідок відмови та збоїв, несправностей систем електропостачання, зв'язку, комунікацій, обладнання, програмного забезпечення. 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 місце діяльності авіаперевізника** – місцезнаходження головного офісу, за яким здійснюються основні адміністративно-організаційні та фінансові функції авіаперевізника;

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

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

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

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

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

– **підтвержене бронювання** – бронювання, яке було зроблене в автоматизованій системі бронювання і підтвержене авіаперевізником. Позначається у квитку (електронному квитку) позначкою «ОК»;

– **повітряне перевезення** – перевезення пасажирів, багажу, вантажів або пошти, яке здійснюється повітряним судном на підставі відповідного договору повітряного перевезення;

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

– **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;

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

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

– **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 заінтересованої особи про відшкодування заподіяної шкоди (збитків), 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, що мають підтвержене бронювання і прибули на реєстрацію до закінчення остаточного часу оформлення пасажирів, перевищує кількість наявних місць на рейсі;

– **розумні заходи** – адекватні заходи, які вживаються авіаперевізником з метою відвернення або зменшення шкоди (збитків) пасажирів;

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

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

– **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 запозичання** (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 унаслідок невідповідності положень цих Правил правилам іншої країни, або якщо правилами іншої країни встановлений більш низький рівень щодо умов перевезень, ніж той, що встановлений цими Правилами, або якщо іншою країною вимагається дотримання її правил і при цьому ставиться під загрозу виконання договору перевезення;

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

– **тарифні нормативи** – установлені й опубліковані авіаперевізником тарифи та правила їх застосування;

– **узгоджені місця зупинки** – пункти (крім пунктів відправлення і призначення), які визначені у квитку або наведені 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 вантаж – 2 тонни.

– **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. У правилах авіаперевізника перелік осіб, що належать до членів сім'ї, може бути розширено.

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

## **2. Сфера використання. Загальні та спеціальні умови перевезення.**

1. Ці Правила є обов'язковими для Авіакомпанії, яка здійснює будь-які міжнародні чи внутрішні перевезення пасажирів та/або багажу за винагороду або безкоштовно з/до аеропортів, розташованих на території України, а також для пасажирів Авіакомпанії.

2. Перевезення пасажирів і багажу, передбачені пунктом 1 цього розділу, є предметом правил Авіакомпанії, а також тарифних нормативів Авіакомпанії, чинних на дату видачі квитка (оформлення електронного квитка), якщо таку дату не можна визначити - на дату початку перевезення.

3. Правила Авіакомпанії спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень та мають не нижчий рівень, встановлений Авіаційними правилами.

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

4. 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.

5. Авіакомпанія має право здійснити одне або серію перевезень пасажирів і багажу на спеціальних умовах у разі неможливості забезпечити перевезення відповідно до цих Правил.

Рівень якості та безпеки під час таких перевезень має відповідати вимогам цих Правил.

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

6. Контроль за дотриманням цих Правил покладається на керівництво Авіакомпанії.

### **3. Договір перевезення. Квиток**

#### **Глава 1. Договір перевезення пасажирів та/або багажу**

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

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

3. Квиток надає право пасажиру, зазначеному у квитку, на переліт відповідним рейсом (рейсами) і зобов'язує Авіакомпанію здійснити перевезення пасажирів і його багажу та надати інші послуги відповідно до договору повітряного перевезення, крім випадків, визначених у пункті 5 цієї глави.

4. Умови договору додаються до квитка і мають містити інформацію для пасажирів про обмеження відповідальності під час перевезення пасажирів 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 Авіакомпанії, за якою пасажирів мають змогу направляти свої звернення; іншу інформацію, яку Авіакомпанія вважає необхідною для пасажирів.

Умови договору повітряного перевезення не мають суперечити положенням Монреальської конвенції, Повітряного кодексу України, Авіаційних правил.

5. Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні пасажирів та визнати його квиток недійсним у разі:

пред'явлення особою пошкодженого квитка або квитка зі змінами, внесеними не Авіакомпанією або його уповноваженим агентом з продажу;  
встановлення факту придбання пасажиром квитка за допомогою фальшивої/краденої або недійсної платіжної картки (кредитної картки);

відсутність 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 пасажиром вартості повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини Авіакомпанії та/або агента з продажу.

6. Квиток, визнаний недійсним з вини Авіакомпанії та/або його агента з продажу, за вимогою пасажира підлягає переоформленню.

Квиток, визнаний недійсним з причин, які не залежать від Авіакомпанії та/або його агента з продажу, підлягає вилученню без переоформлення.

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.

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 пасажиру, а копія залишається у Авіакомпанії.

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**

1. У разі втрати або псування квитка (його частини) пасажиром, Авіакомпанія за клопотанням пасажира може замінити такий квиток (його частину) шляхом видачі дубліката квитка за умови підписання пасажиром угоди про відшкодування на користь Авіакомпанії збитків до вартості оригіналу квитка, які зазнав або може зазнати Авіакомпанія у зв'язку з використанням оригіналу квитка третьою особою. Якщо пасажир не підписує таку угоду, Авіакомпанія має право вимагати від пасажира сплатити його повну вартість квитка. Авіакомпанія має право на стягнення з пасажира плати за послуги з оформлення дубліката квитка, якщо втрата або псування



не були зумовлені недбальством Авіакомпанії (її агента). У разі втрати або псування квитка іншого перевізника дублікат квитка оформлюється тільки за наявності письмової згоди такого перевізника.

2. За оформлення дубліката паперового квитка на міжнародні рейси з пасажира стягується збір в розмірі 7 доларів США або її еквівалент у місцевій валюті, якщо втрата або псування сталися не з провини Авіакомпанії.

За оформлення дубліката паперового квитка на внутрішні рейси з пасажира стягується збір в розмірі 5 доларів США або її еквівалент у місцевій валюті, якщо втрата або псування сталися не з провини Авіакомпанії.

3. Авіакомпанія має право відмовити пасажирову у видачі дубліката квитка, якщо:

- пасажир не підписав угоду, передбачену пунктом 1 цієї глави, і відмовився оплатити послуги з оформлення дубліката квитка;
- пасажир вимагає видачі дубліката квитка в аеропорту в день здійснення рейсу, якщо до вильоту рейсу згідно з розкладом менше ніж три години або рейс здійснюється у години, коли офіс Авіакомпанії, який повинен надати згоду, не працює.

### **Глава 3. Заборона передачі квитка**

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

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

### **Глава 4. Строк чинності квитка**

1. Строк чинності квитка включає в себе:

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

2. Загальний строк чинності квитка дає право пасажирову використати квиток для всіх операцій, передбачених цими Правилами, у тому числі для отримання місця на визначені рейс і дату, повернення вартості повністю або



частково не використаного перевезення та інших розрахунків, що встановлені цими Правилами.

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

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

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

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

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

## **Глава 5. Продовження строку чинності квитка**

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

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

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

2. Якщо пасажир після початку подорожі не може її продовжити протягом строку чинності квитка для перевезення у зв'язку із хворобою чи іншими обставинами, Авіакомпанія може продовжити 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 була перервана. Факт хвороби чи інших обставин має підтверджуватися відповідною довідкою закладу охорони здоров'я. У такому випадку Авіакомпанія також може продовжити строк чинності квитків осіб, які супроводжують такого пасажира.

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

## **Глава 6. Послідовність польотних купонів**

1. Авіакомпанія приймає польотні купони 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.

2. Пасажирський купон і всі невикористані польотні купони, які раніше не було повернуто Авіакомпанії, залишаються у пасажира протягом подорожі і мають бути надані Авіакомпанії на його запит.

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

## **Глава 7. Клас обслуговування**

1. Авіакомпанія надає пасажирові обслуговування згідно з оплаченим класом обслуговування. Авіакомпанія (її агент з продажу) повідомляє пасажира під час бронювання та/або оформлення квитка щодо обслуговування, яке надається у відповідному класі.

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

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

4. Авіакомпанія має право як з технічних, так і з комерційних причин підвищити або понизити клас обслуговування. У випадку пониження класу обслуговування Авіакомпанія якомога раніше повинна повідомити про це пасажира та запропонувати відповідну компенсацію з урахуванням положень глави 5 розділу 15 цих Правил.

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

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

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

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

2. Закінчення зазначеного у пункті 1 цієї глави строку не позбавляє пасажирів права на пред'явлення Авіакомпанії претензії відповідно до розділу 27 цих Правил.

## **Глава 9. Аббревіатури**

1. Найменування Авіакомпанії може наводитися у квитку у вигляді коду ICAO – BAY.

2. Авіакомпанія (її агент з продажу або агент з обслуговування) доводить до відома пасажирів під час бронювання (реєстрації) інформацію щодо повного найменування Авіакомпанії, яке у квитку наведено у вигляді коду.

## **4. Зупинка на маршруті або узгодження місця зупинки (Stopover)**

1. Зупинка на маршруті дозволяється за умови, що 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, то з пасажирів може стягуватися за це додаткова плата.

## **5. 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 на день оплати квитка для відповідного класу обслуговування. Кожний тариф передбачає правила його використання, якими встановлюються строк дії квитка, умови використання тарифу та повернення сум за невикористану частину перевезення та може включати надбавки до тарифу (surcharge), які є його невід'ємною частиною.

Правила застосування тарифів затверджуються керівником Авіакомпанії та розміщуються на її сайті для ознайомлення користувачами.

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

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

4. Аеропортові збори (такси), 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 можуть стягувати 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 ІАТА 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.

## **6. Бронювання повітряного перевезення**

### **Глава 1. Вимоги до бронювання**

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.

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.

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

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.

Інформацію про зміни в розкладі рейсів Авіакомпанія повинна внести 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.

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

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

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 заздалегідь Авіакомпанію про зміни щодо своєї подорожі, Авіакомпанію має право анулювати бронювання на наступні сегменти маршруту або на зворотний рейс.

## **Глава 2. Персональні дані пасажира**

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

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

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

3. Захист і обробка персональних даних пасажира 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 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 пасажира.



### **Глава 3. Надання місця**

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

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

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

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

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

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

6. У разі бажання пасажирів здійснювати політ на конкретному місці у повітряному судні Авіакомпанія має право справляти за це встановлений нею збір.

### **Глава 4. Повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту**

1. Авіакомпанія має право вимагати від пасажирів зробити повторне підтвердження зворотного вильоту. Рейси, на яких вводиться процедура підтвердження зворотного вильоту, встановлюються Авіакомпанією і публікуються на сайті Авіакомпанії. Пасажир повинен бути проінформований щодо необхідності підтвердження зворотного вильоту.

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

Якщо пасажир має декілька сегментів маршруту польоту, то



підтвердження здійснюється для кожного сегмента.

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

## **Глава 5. Бронювання та продаж перевезень через мережу Інтернет**

1. Забронювати квиток через мережу Інтернет можна за допомогою веб-сайту Авіакомпанії або агентів з продажу.

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.

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.

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

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

## **7. Обслуговування пасажирів**

### **Глава 1. Обслуговування пасажирів в аеропорту**

1. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування забезпечує пасажирів в аеропорту візуальною та/або акустичною інформацією (за технічних можливостей аеропорту) щодо:

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

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

3. В аеропорту Авіакомпанія або агент з обслуговування забезпечує:
- реєстрацію пасажирів та оформлення багажу до перевезення;
  - наземне перевезення пасажирів, їх багажу до місця стоянки повітряного судна та організовує посадку пасажирів у повітряне судно і завантаження їх багажу;
  - організацію висадки пасажирів з повітряного судна та розвантаження багажу, їх наземне перевезення до відповідного терміналу аеропорту прибуття і видачу багажу;
  - інформування щодо затримки/скасування рейсу не пізніше ніж за 10 хвилин до часу прибуття повітряного судна за розкладом.

4. Час проведення реєстрації пасажирів встановлює Авіакомпанія. Реєстрація в аеропорту, розташованому на території України, не може закінчуватись раніше часу, встановленого у пункті 3 розділу 9 цих Правил.

5. Час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна в аеропортах України встановлює Авіакомпанія, але не раніше ніж за 15 хвилин до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку. В аеропортах поза межами України час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна Авіакомпанія встановлює з урахуванням особливостей аеропорту.

6. Час початку та закінчення реєстрації і посадки на борт повітряного судна мають бути зазначені у квитку або в іншому документі, що надається пасажиру під час продажу квитка.

## **Глава 2. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна**

1. Авіакомпанія самостійно встановлює та змінює норми та обсяги послуг, що надаються пасажиром за класами обслуговування на борту ПС. Авіакомпанія (її агент з продажу) повина повідомити пасажирів під час бронювання та/або оформлення квитка щодо обсягу послуг і порядку їх надання у відповідному класі. Норми та обсяг послуг публікується на сайт Авіакомпанії.

2. Авіакомпанія забезпечує:

– обладнанням пасажирського салону повітряного судна, технічними засобами та системами забезпечення безпеки пасажирів; підтримку відповідного температурного режиму в салоні, засобами індивідуального користування для пасажирів (індивідуальне освітлення, вентилятор, столик для харчування, система прив'язних ременів безпеки, кисневих та димозахисних масок тощо);

– підтримку належного санітарно-гігієнічного стану салону повітряного судна;

– справність та укомплектованість обладнання, інвентарю та засобів обслуговування пасажирів;

– наявність місць для пасажирів з дітьми та місць з можливістю встановлювати люльки для немовлят (якщо передбачено конструкцією ПС);

– можливість розміщення осіб, які транспортуються на ношах (якщо це передбачено правилами Авіакомпанії), інших пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

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

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

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

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

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

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

6. Харчування та гарячі напої надаються на борту повітряного судна відповідно до норм, установлених Авіакомпанією.

7. Авіакомпанія може надавати пасажирів додаткові послуги підвищеної комфортності у польоті. Перелік додаткових послуг підвищеної комфортності, порядок їх надання та оплати встановлюються Авіакомпанією. Авіакомпанія інформує пасажирів у вибраний нею спосіб про додаткові послуги.

8. Для надання першої долікарської допомоги у польоті Авіакомпанія забезпечує на борту повітряного судна аптечки першої допомоги у такій кількості:

- кількість пасажирських крісел від 0 до 99 – 1 одиниця;
- кількість пасажирських крісел від 100 до 199 – 2 одиниці;

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

1. Обслуговування пасажирів у салоні бізнес-класу здійснюється в окремому салоні.

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

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

Салон преміум-класу (комфорт-класу) обладнується кріслами, передбаченими для салону економічного класу. Авіакомпанія може обладнати салон преміум-класу кріслами аналогічними кріслам бізнес-класу.

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

4. Під час продажу квитка Авіакомпанія зобов'язана поінформувати пасажирів про обслуговування, яке надається пасажиром бізнес-класу та преміум-класу (комфорт-класу) відповідно до правил Авіакомпанії.

5. Салон економічного класу розташовується за салоном бізнес-класу або за салоном преміум-класу (комфорт-класу) у разі його наявності. Розміщення пасажирів здійснюється в пасажирському салоні зі стандартними кріслами.

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

### **Глава 4. Вимоги з техніки безпеки на борту повітряного судна**

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

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

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

4. Перед злетом, посадкою і в особливих випадках пасажирів зобов'язані застебнути прив'язні ремені, бортпровідники – проконтролювати застебнуте положення і натягнення ременів у кожного пасажирів. Діти до двох років, які перевозяться без надання окремого місця, розміщуються на колінах у дорослого пасажирів, який повинен міцно тримати їх руками та фіксувати спеціальними ременями, що кріпляться до ременів безпеки дорослих пасажирів.

5. На кожному рейсі бортпровідники повинні:

- своєчасно і правильно інформувати пасажирів щодо місць розміщення аварійного обладнання і правил його використання;
- ознайомити пасажирів з інструкцією з техніки безпеки;
- ретельно оглянути всі пасажирські приміщення повітряного судна з метою виявлення сторонніх речей;
- під час прийому та розміщення пасажирів в повітряному судні ретельно дотримуватись вимог центрування, не допускати розміщення громіздких речей на багажних полицях та розміщення будь-яких речей в проходах, біля вхідних дверей та запасних виходів;
- під час польоту в зоні турбулентності вимагати, щоб пасажирів знаходились в кріслах із застебнутими ременями безпеки;
- перед посадкою пасажирів до повітряного судна та висадкою з нього перевірити правильність установки трапа;
- перед злетом та посадкою повітряного судна перевірити правильність установки та надійність кріплення обладнання та інвентарю;
- не допускати ходіння пасажирів по салону під час набору висоти та зниження повітряного судна.

6. Люльки для немовлят мають установлюватися після зльоту повітряного судна та вимкнення табло «Пристебнути ремені» та прибиратися не пізніше ввімкнення табло «Пристебнути ремені» перед посадкою повітряного судна.

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

## **8. Перевезення деяких категорій пасажирів**

### **Глава 1. Перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю**

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 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 2 цієї глави.

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 унеможливорює посадку на борт повітряного судна або перевезення пасажира 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.

3. Пасажирам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, яким було відмовлено у посадці на борт повітряного судна з причин, зазначених у пункті 2 цієї глави, а також будь-якій особі, яка супроводжує пасажира з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, Авіакомпанія має в першу чергу запропонувати відшкодування вартості квитка або зміну маршруту відповідно до пункту 2 глави 2 розділу 15 цих Правил. Виплата компенсації у



такому разі не здійснюється. Право на зворотний рейс або зміну маршруту надається за умови дотримання всіх вимог безпеки.

4. Авіакомпанія, агент з продажу зобов'язані оприлюднити 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 пересувних засобів з огляду на технічні можливості повітряного судна. Туроператор та агент з продажу повинні довести 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.

5. У разі відмови особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю у здійсненні бронювання або посадки на борт повітряного судна з причин, зазначених у пункті 2 цієї глави, Авіакомпанія, 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.

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 аеровокзалу (терміналу) або в межах аеропорту, у яких пасажири 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 пасажирами з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.



7. З метою забезпечення прав пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю під час користування послугами повітряного перевезення експлуатанти аеропортів та Авіакомпанія повинні створити 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).

8. Пасажир зобов'язаний самостійно до початку подорожі визначитися з можливістю використовувати повітряний транспорт, ураховуючи стан свого здоров'я. Авіакомпанія повина надати відповідну інформацію про рейс у доступній для сприйняття пасажиром формі.

9. Авіакомпанія та агенти з продажу повинні вжити 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 пасажирам 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, повинен в найкоротший строк направити такий запит Авіакомпанії.

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 повина передати відповідну інформацію принаймні не пізніше ніж за 36 годин до оголошеного відправлення рейсу:

- аеропортам відправлення, прибуття і транзиту;
- обслуговуючому авіаперевізнику, якщо такий перевізник не здійснив бронювання.

У всіх випадках, крім зазначених у цьому пункті, Авіакомпанія, її агент з продажу повинні передати 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.

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

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 18,19 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 пасажирів 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 пасажирів.

13. У разі потреби у використанні собаки-поводиря або інших службових тварин Авіакомпанія повина забезпечити перевезення пасажирів 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. Правила перевезення службових тварин встановлюються Авіакомпанією.

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 18, 19 цієї глави.

15. Положення пункту 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.

Також положення пункту 12 цієї глави застосовуються, якщо 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.

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 18, 19 цієї глави.

17. Допомога під час перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, зазначена у пунктах 18, 19 цієї глави, має відповідати потребам таких осіб та надається експлуатантом аеропорту безкоштовно.

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

-повідомити про своє прибуття до аеропорту, у тому числі за допомогою «кнопки виклику» або переговорного засобу в доступному місці і на зручному для таких пасажирів рівні, та звернутися по допомогу у визначених місцях у межах і поза межами будівель терміналу аеропорту;

-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.

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 ІКАО, ІАТА й законодавства України у сфері перевезення небезпечних вантажів.

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

21. Авіакомпанія має забезпечити 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 ІКАО, ІАТА та законодавством України у сфері перевезення небезпечних вантажів.

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 повина забезпечити надання допомоги таким пасажиром під час пересування в салоні повітряного судна.

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.

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

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

## **Глава 2. Перевезення дітей та вагітних жінок**

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

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

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

4. За категорією «дитина, що перевозиться без супроводу» можуть оформлюватись діти віком від 5 до 14 років при внутрішньому перевезенні та діти віком від 5 до 16 років при міжнародному перевезенні, у разі трансферного перевезення, де є міжнародний сегмент, можуть оформлюватись діти віком від 5 до 16 років.

5. Діти у віці до 5 років без супроводу дорослих пасажирів на рейсах Авіакомпанії не перевозяться.

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

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



8. 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 Авіакомпанією 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.

9. Вагітні жінки можуть бути прийняті до перевезення повітряним транспортом за умови, що строк вагітності у них не перевищує 35 тижнів, а в разі багатоплідності – 32 тижнів. Умови перевезення вагітних жінок встановлюються правилами Авіакомпанії.

10. Не рекомендовано перевозити породіль та новонароджених дітей у перші 7 днів після пологів та народження дитини. Авіакомпанія може заборонити перевезення зазначеної категорії пасажирів.

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

## **9. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу**

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

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.

2. Пасажир допускається до перевезення за умови:

- наявності оформленого належним чином квитка;
- пред'явлення одного з документів, визначених у пункті 5 цього розділу;
- виконання вимог імміграційного та митного контролю;
- проходження контролю на авіаційну безпеку;
- дотримання правил Авіакомпанії.

3. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу на рейси в аеропорту розпочинається за дві години та закінчується за 45 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом. Час закінчення реєстрації на інтернет-сайті Авіакомпанії встановлюється з урахуванням часу, необхідного для доставки (прибуття) пасажирів та багажу в аеропорт відправлення для посадки (завантаження) у повітряне судно та проходження необхідних перед польотом адміністративних формальностей та вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, санітарно-карантинним, ветеринарним, фітосанітарним та іншими видами контролю відповідно до законодавства України і складає 4 год.

4. Для дотримання формальностей, пов'язаних з процедурою відправлення, пасажир повинен прибути до місця проведення Авіакомпанією реєстрації і пропускного пункту з необхідними для подорожі документами не пізніше ніж у час, визначений Авіакомпанією (її агентом з продажу) пунктом 3 цього розділу. Якщо пасажир прибуде до місця реєстрації і пропускного пункту після закінчення реєстрації або з'явиться без необхідних документів для подорожі, то Авіакомпанія може анулювати бронювання і не зобов'язаний затримувати рейс.

5. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу здійснюються на підставі квитка та документа, що посвідчує особу пасажирів, а саме:

- 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.

6. Авіакомпанія зобов'язана здійснювати перевірку документів, зазначених у пункті 5 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 зобов'язана не допустити пасажира до повітряного перевезення. Відмова від повітряного перевезення у такому разі вважається добровільною.

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

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

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

Незважаючи на спосіб забезпечення посадки пасажирів на борт повітряного судна (транспортування автобусом, телескопічним трапом, рукавом, амбуліфтом тощо) та місце стоянки повітряного судна, час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна не може закінчуватися раніше ніж за 15 хвилин до часу відправлення рейсу.

У разі запізнення або неприбуття пасажира для здійснення посадки на борт повітряного судна Авіакомпанія має право не приймати такого пасажира до повітряного перевезення з метою уникнення затримки рейсу. У разі запізнення пасажира 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 пасажир зобов'язаний пред'явити для зважування весь багаж, який передбачається для

перевезення, крім речей, зазначених у пункті 2 глави 2 розділу 11 цих Правил.

До речей ручної поклажі, яка за правилами Авіакомпанії може перевозитись у салоні повітряного судна, прикріплюється бирка «В кабінку», «Ручна поклажа» (Approved Cabin Baggage).

10. Авіакомпанія або агент з обслуговування зазначає у багажній квитанції квитка кількість і вагу прийнятого до перевезення багажу та видає на зареєстрований багаж відривний талон ідентифікаційної багажної бирки. 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 має відповідати Резолюціям ІАТА.

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

13. За перевезення багажу, що перевищує встановлену Авіакомпанією норму безкоштовного провезення, стягується плата у розмірі - 5 євро за кожний кілограм понад установлену норму. Оплата перевезення такого багажу оформлюється квитанцією про оплату наднормового багажу або ордером різних зборів.

14. Умови здійснення реєстрації за допомогою веб-сайту визначаються правилами Авіакомпанії, які публікуються на сайті Авіакомпанії.

15. У разі застосування Авіакомпанією реєстрації за допомогою веб-сайту вона повина забезпечити пасажирам можливість безкоштовно зареєструвати багаж в аеропорту, якщо перевезення зареєстрованого багажу передбачено правилами застосування тарифу, за яким придбано квиток.

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

- психічний чи фізичний стан особи дає підстави вважати, що пасажир потребує спеціальної допомоги від Авіакомпанії, яка не була замовлена або яку Авіакомпанія не може надати за певних обставин, спричинить дискомфорт іншим пасажирів, призведе до появи будь-якого ризику для себе або інших пасажирів чи власності пасажирів і Авіакомпанії;
- пасажир не виконав вказівок Авіакомпанії, пов'язаних із забезпеченням безпеки польоту, якості та комфорту перевезення пасажирів, створює незручності для перевезення інших пасажирів, у зв'язку з чим Авіакомпанія не може виконати зобов'язання перед пасажирів, які перебувають на борту повітряного судна;
- пасажир поводить таким чином, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки польоту під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку з використанням погроз стосовно інших пасажирів, працівників Авіакомпанії та екіпажу повітряного судна;
- пасажир відмовився пройти перевірку, яка здійснюється працівниками служби безпеки Авіакомпанії, аеропорту чи відповідних державних органів;
- пасажир може становити небезпеку або вже становить небезпеку для інших пасажирів (багажу, вантажу) чи повітряного судна;
- пасажиром не були сплачені відповідний тариф або збори, які повинні бути сплачені;
- пасажир не пред'явив для перевірки необхідні для подорожі документи;
- пасажир намагається в'їхати в країну без чинного документа на в'їзд;
- пасажир під час рейсу пошкодив квиток, інші документи, що посвідчують особу;

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

– квиток, пред'явлений пасажиром, не дійсний для перевезення (у такому випадку Авіакомпанія має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості); придбаний в особи, яка не є Авіакомпанією чи її агентом (у такому разі Авіакомпанія має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості); було оголошено втраченим, украденим, недійсним, має підроблення (у такому разі Авіакомпанія має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості); має польотний купон, який виправлений будь-ким, крім Авіакомпанії (її агента з продажу), або зіпсований (у такому разі Авіакомпанія має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і оформити дублікат квитка); має перший невикористаний польотний купон, а пасажир починає свою подорож у будь-якому іншому місці зупинки на маршруті перевезення за новим, не врегульованим згідно з тарифними нормативами Авіакомпанії, тарифом (Авіакомпанія має право вилучити цей квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до пункту 3 глави 2 розділу 19 цих Правил);

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

– пасажир перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння.

В інших випадках, передбачених Авіаційними правилами.

У всіх випадках вилучення квитка Авіакомпанія складає відповідний акт, оригінал якого надається пасажиру, а копія залишається у Авіакомпанії.

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 Авіакомпанії та/або агента з продажу.

Авіакомпанія має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до пункту 3 глави 2 розділу 18 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. Пасажир, якому відмовлено в перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 1 цього розділу, має право на примусове повернення сплачених ним коштів згідно з пунктами 1 і 2 глави 2 розділу 18 цих Правил.

5. Пасажир, якому відмовлено в перевезенні або подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 2 цього розділу, має право на добровільне повернення сплачених ним коштів згідно з пунктом 3 глави 2 розділу 18 цих Правил.

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

## **11. Багаж**

### **Глава 1. Вимоги до багажу**

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

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

3. Як зареєстрований багаж можуть перевозитися місця багажу вагою не більше ніж 32 кг. Сума трьох вимірів окремого місця багажу (довжини, ширини, висоти) не повинна перевищувати 158 см.

Наднормовий багаж, негабаритний багаж та місце багажу вагою понад 32 кг приймається до повітряного перевезення тільки за згодою авіаперевізника 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.

4. 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.

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.

6. Оплата повітряного перевезення наднормового багажу здійснюється відповідно до встановленого правилами Авіакомпанії тарифом, 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.

7. У разі оформлення пасажиром багажу до повітряного перевезення фактично у меншій кількості ніж та, яку пасажир попередньо оплатив, Авіакомпанія зобов'язана повернути 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.



8. У разі перевантаження повітряного судна чи за відсутності вільного тоннажу Авіакомпанія, повідомивши про це пасажирів, має право здійснити перевезення його багажу наступним рейсом або рейсом іншого авіаперевізника в найкоротший строк.

Авіакомпанія самостійно визначає, який багаж буде перевезено наступним рейсом або рейсом іншого авіаперевізника.

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

10. Авіакомпанія зобов'язаний вжити заходів для здійснення повітряного перевезення пасажирів та його зареєстрованого багажу на борту того самого повітряного судна, особливо якщо згідно з чинним законодавством вимагається присутність пасажирів під час проведення митних процедур щодо багажу.

У разі перевезення зареєстрованого багажу на борту іншого повітряного судна Авіакомпанія зобов'язана за вибором пасажирів здійснити доставку багажу у найкоротший строк за наданою пасажиром у акті про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report) адресою або компенсувати його транспортні витрати, пов'язані з доставкою такого багажу відповідно до вимог правил Авіакомпанії.

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

12. Авіакомпанія відповідає за збереження багажу з моменту його реєстрації до повітряного перевезення та до моменту видачі пасажирів.

Прийняття багажу Авіакомпанією до повітряного перевезення підтверджується виданим пасажирів 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 пасажирів до зареєстрованого багажу забороняється, крім випадків проведення його ідентифікації або додаткового догляду відповідними уповноваженими службами.



## Глава 2. Умови безкоштовного перевезення багажу

1. Пасажир має право перевезти безкоштовно 23 кг багажу з розмірами кожного місця 158 см (за сумою трьох вимірів). Дитина віком до 2 років має право перевезти безкоштовно багаж вагою до 10 кг, розмір якого за сумою трьох вимірів не перевищує 115 см. Для дітей старшого віку діють ті самі правила, що і для дорослих.

2. Кожен пасажир має право перевезти безоплатно такий незареєстрований багаж (ручну поклажу) та відповідає за його збереження, зокрема: жіноча і чоловіча сумки, папка для паперу, верхній одяг, жакет, парасолька або палиця, друковані видання для читання під час польоту, харчування для дитини, необхідне під час польоту, дитяча дорожня люлька (за присутності дитини віком до 1 року), прогулянковий дитячий візок, складене крісло колісне та/або милиці.

Загальна вага незареєстрованого багажу (ручної поклажі), за винятком крісла колісного, не має перевищувати 7 кг, якщо інше не встановлено правилами Авіакомпанії.

3. Авіакомпанія має право розширити перелік та загальну вагу речей, які перевозяться безоплатно.

4. Незалежно від правил застосування тарифу, за яким придбано квиток, Авіакомпанія може стягувати додаткову плату за перевезення:

- речей пасажирів (незалежно від їх найменування), розмір, вага яких не відповідає вимогам правил Авіакомпанії;
- не запакованих відповідно до вимог глави 5 цього розділу речей пасажирів незалежно від їх найменування та призначення;
- побутової та теле-, відео-, аудіо-, фототехніки, вага одного місця якої понад 10 кг;
- квітів, саджанців рослин, харчової зелені, висушених рослин, дерев та кущів загальною вагою понад 5 кг;
- кореспонденції, яка супроводжується фельд'єгерями;
- тварин (свійських або диких), птахів, бджіл та іншої живності, за винятком собаки-поводиря, який супроводжує пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

5. Авіакомпанія має право розширити перелік речей, за перевезення яких може стягуватись додаткова плата, незалежно від правил застосування тарифу.

### **Глава 3. Оголошена цінність багажу**

1. Пасажир має право заявити цінність свого зареєстрованого багажу.

2. Цінність зареєстрованого багажу заявляється для кожного місця багажу окремо. У разі заявлення цінності багажу пасажир повинен сплатити встановлений Авіакомпанією тариф згідно правил застосування тарифів Авіакомпанії.

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

4. Умови прийняття до повітряного перевезення багажу із оголошеною цінністю та вартість такої послуги встановлюються правилами Авіакомпанії. У разі втрати такого багажу відповідальність Авіакомпанії обмежується його заявленою цінністю.

### **Глава 4. Групове перевезення багажу**

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

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

### **Глава 5. Вимоги до упаковки багажу**

1. Кожне місце багажу повинно мати справну упаковку, яка б забезпечувала його схоронність під час перевезення та обробки і унеможлиблювала заподіяння шкоди пасажирів, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, а

також унеможлиблювала вільний/випадковий доступ до вмісту багажу сторонніх осіб.

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

Справність та належність упаковки багажу визначаються Авіакомпанією.

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

## **Глава 6. Обмеження щодо приймання до перевезення речей як багажу**

### **1. Речі, які не слід включати до багажу:**

– товари, предмети, рідкі та інші речовини, здатні створити значний ризик для здоров'я пасажирів, безпеки польоту чи власності авіаперевізника або інших пасажирів під час перевезення, зокрема вибухонебезпечні, стиснуті гази, матеріали, що викликають корозію, окисники, радіоактивні матеріали, магніти, легкозаймисті матеріали, отруйні, шкідливі або подразнювальні речовини, а також будь-які інші предмети та речовини, що визначені в "The Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" (ICAO, Doc 9284-AN/905) та постанові Кабінету Міністрів України від 12 травня 2007 року № 723 «Про затвердження переліку небезпечних предметів і речовин, заборонених до перевезення повітряним транспортом» як такі, що заборонені для перевезення на пасажирських повітряних суднах»

### **2. Речі, які не слід включати до зареєстрованого багажу:**

- ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псуються, гроші, ключі, коштовності, електронне обладнання, фото- та відеотехніку, вироби з дорогоцінних металів 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 та предмети, лікарські препарати, перевезення яких заборонено чинними законами будь-якої країни, з території якої, на територію якої або через територію якої здійснюватиметься рейс;

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

- живих тварин та птахів, крім випадків, передбачених у главі 2 розділу 12 цих Правил.

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

3. Речі, які рекомендовано перевозити у ручній поклажі: ламки, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псуються, 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.

4. Речі, що 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 пасажиром та членами екіпажів повітряних суден цивільної авіації, визначаються авіаційними правилами України.

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, що дозволені для перевезення в обмеженій кількості відповідно до " The Technical Instructions

for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air" (ICAO, Doc 9284-AN/905) та у кількості, дозволеній відповідними контролюючими органами

### **Глава 7. Право на відмову в прийманні до перевезення багажу**

1. Зареєстрований багаж пасажирів, який не з'явився на посадку на борт повітряного судна, підлягає обов'язковому вивантаженню з повітряного судна.
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.
3. Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні та подальшому перевезенні як багажу речей, що визначені в пунктах 1 - 3 глави 6 цього розділу, після того, як дійде висновку на підставі відповідних документів, що такі речі містять будь-які недозволені матеріали чи предмети. Авіакомпанія не зобов'язана відповідати за товари чи предмети, які він відмовився приймати до перевезення як багаж.
4. Авіакомпанія може, за бажанням пасажирів, перевезти речі, що визначені в пунктах 1 і 2 глави 6 цього розділу як несупроводжуваний багаж (вантаж), з урахуванням вимог глави 9 цього розділу.

### **Глава 8. Право на огляд**

1. З метою забезпечення безпеки польоту і відстеження речей, визначених у пунктах 1 і 2 глави 6 цього розділу, Авіакомпанія має право вимагати від пасажирів пройти контроль на безпеку, який здійснюється службами авіаційної безпеки Авіакомпанії, аеропорту і надати багаж для огляду, а також має право оглянути чи організувати огляд багажу за відсутності пасажирів. Якщо пасажир не бажає виконати таку вимогу, Авіакомпанія може відмовити в перевезенні пасажирів (багажу).
2. Авіакомпанія не відповідає за шкоду, заподіяну пасажирів або його багажу у разі виявлення під час рентгенівського або іншого сканування предметів, заборонених для перевезення, за винятком випадків недбалості Авіакомпанії.

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**

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

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

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

## **Глава 10. Ручна поклажа**

1. До ручної поклажі приймаються речі, які мають вагу та габарити, встановлені правилами Авіакомпанії, 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.

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

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

4. За ручну поклажу протягом усього перевезення відповідає пасажир.

## **12. Перевезення деяких категорій багажу**

### **Глава 1. Перевезення багажу в салоні повітряного судна**

1. Авіакомпанія має право прийняти до повітряного перевезення у салоні повітряного судна речі, які зазначені у пункті 2 глави 6 розділу 11 цих Правил та потребують особливих застережних заходів під час повітряного перевезення або особливих умов обробки.

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

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

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

### **Глава 2. Перевезення тварин (птахів)**



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

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

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

4. У пасажирському салоні повітряного судна дозволяється перевозити:

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

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

Пасажир відповідає за тварину, яка перевозиться у пасажирському салоні.

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

6. У разі перевезення тварин пасажир відповідає за таку тварину, а також забезпечує надання необхідних документів, передбачених чинним законодавством. Авіакомпанія не відповідає за травмування, втрату, захворювання або загибель таких тварин у разі відмови у ввезенні їх в країну

призначення або транзиту, якщо така шкода не була заподіяна внаслідок недбальства Авіакомпанії.

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

### **13. Розклад руху**

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

Авіакомпанія, розміщуючи дані в АСБ/ГДС, гарантує, що розміщена нею чи надана для розміщення в інших автоматизованих системах інформація є точною, достовірною та вичерпною.

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

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

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

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

6. Авіакомпанія або суб'єкти наземного обслуговування (експлуатанти аеропортів) у частині, що стосується цього розділу, забезпечують пасажирів в аеропорту візуальною та/або акустичною інформацією (за технічної можливості) щодо:

– часу відправлення та посадки повітряного судна;

- місця, часу початку та закінчення реєстрації на рейс;
- місця, часу початку та закінчення посадки в повітряне судно;
- затримки або скасування рейсу та причини затримки (скасування) рейсу.

#### **14. Скасування та затримка рейсів**

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

2. Авіакомпанія вживає всіх необхідних заходів для уникнення затримки в перевезенні пасажирів і багажу.

3. У разі дії надзвичайних обставин Авіакомпанія має право без повідомлення пасажира скасувати чи затримати рейс або анулювати раніше підтвержене бронювання.

В інших випадках Авіакомпанія або її агент з продажу попереджає пасажира про затримку або скасування рейсу не пізніше ніж за три години до початку реєстрації.

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

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 самостійно або через суб'єкта наземного обслуговування (експлуатанта аеропорту) інформує пасажирів доступними засобами в аеропорту відправлення кожні 30 хвилин про орієнтовний час затримки рейсу та очікуваний час його відправлення.

5. У разі затримки понад розумні строки або відміни рейсу Авіакомпанія не пізніше ніж через 12 годин після відправлення затриманого рейсу або прийняття рішення про скасування рейсу повідомляє уповноважений орган з питань цивільної авіації щодо причин затримки

(відміни) рейсу та обслуговування, яке було надане пасажиром під час такої затримки або відміни 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 перевізником, який затримав рейс, розглядається в претензійному порядку.

## **15. Права пасажирів у разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсів**

### **Глава 1. Порядок застосування компенсації**

1. Положення цього розділу застосовуються до пасажирів (регулярних та чартерних рейсів), яким відмовлено в перевезенні проти їхньої волі або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтвержене бронювання на відповідний рейс та, за винятком випадку скасування, зазначеного у розділі 14 цих Правил, присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений цими Правилами та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, не пізніше ніж за 45 хвилин до зазначеного часу відправлення чи забронював рейс, який було затримано/перенесено Авіакомпанією або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс, незалежно від причин.

У разі відмови у перевезенні, скасування або затримки рейсу незалежно від тривалості пасажирів 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.

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

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 туристичним оператором або іншою особою, з якою

Авіакомпанія уклала договір. Відповідно жодне положення цих Правил не може тлумачитись як таке, що обмежує права туристичного оператора або третіх осіб, інших ніж пасажир, з якими Авіакомпанія уклала договір, вимагати відшкодування або компенсації від Авіакомпанії згідно із законодавством.

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

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 авіаперевізник, який здійснив перепродаж.

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

## **Глава 2. Компенсація пасажиром у разі відмови в перевезенні**

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

2. Крім виплати винагороди, Авіакомпанія пропонує пасажиром на вибір:

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

потреби зворотний рейс у початковий пункт відправлення за першої можливості; або

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

3. Перевезення пасажира 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.

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

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

- 250 євро – для рейсів дальністю до 1500 кілометрів;
- 400 євро – для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів;
- 600 євро – для рейсів дальністю понад 3500 кілометрів.

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

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

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



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

### **Глава 3. Компенсація пасажиром у разі скасування рейсу**

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

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

2. Авіакомпанія, скасовуючи або затримуючи рейс, надає пасажиром на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. У разі необхідності забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів на стикувальні рейси Авіакомпанія за першої можливості пропонує їм альтернативні маршрути перевезення.

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

4. Доведення фактів інформування пасажиром 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, туристичного оператора та інших уповноважених організацій тощо за місцем укладання договору повітряного перевезення.



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 аеропорту.

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

#### **Глава 4. Надання обслуговування пасажиром у разі затримки рейсу**

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

- дві години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю до 1500 кілометрів;
- три години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю від 1500 до 3500 кілометрів;
- чотири години або більше від запланованого часу відправлення рейсу для всіх інших рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

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.

3. Якщо затримка рейсу перевищує п'ять годин, пасажирам пропонується обслуговування відповідно до абзацу другого пункту 2 глави 2 цього розділу.

### **Глава 5. Компенсація пасажиром за зміну класу обслуговування**

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

2. Якщо Авіакомпанія розміщує пасажиром у класі, нижчому за той, що зазначений у його квитку, то він впродовж семи днів відшкодовує пасажиром:

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

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

### **16. Компенсація за затримку в перевезенні багажу**

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

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

### **17. Обов'язки авіаперевізника щодо інформування пасажиром про їх права**

1. Авіакомпанія під час реєстрації забезпечує пасажиром 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 пасажирам компенсації та допомоги. Авіакомпанія забезпечує таким самим повідомленням пасажира, рейс якого затримано принаймні на дві години. Контактна інформація для направлення запитів щодо порушення прав пасажира на компенсацію або допомогу зазначена в повідомленні та договорі на повітряне перевезення між пасажиром та Авіакомпанією.

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

## **18. Повернення коштів**

### **Глава 1. Загальна процедура повернення коштів**

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

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

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

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

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

4. Повернення коштів здійснюється:

- особі, що зазначена у квитку, – у випадку сплати за перевезення готівкою або банківським переказом;
- на рахунок юридичної особи – у випадку сплати за безготівковим розрахунком;
- на рахунок власника кредитної картки, якою оплачено перевезення;
- спонсору, що сплатив за перевезення, – у випадку оформлення квитка за повідомленням про попередню оплату (Prepaid Ticket Advice – РТА).

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

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

## **Глава 2. Повернення коштів**

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

- скасування, перенесення, затримки рейсу (авіаперевізник може зменшити час затримки, зазначений у пункті 3 глави 4 розділу XV цих Правил), на який у пасажирів були заброньовано місце та оформлено квиток;
- неправильного оформлення перевізних документів;
- заміни класу обслуговування або типу повітряного судна;
- неможливості надати пасажиру 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 чи зборів (такс) у разі зміни тарифів або правил їх застосування порівняно з тими, що

діяли на день відправлення пасажира з початкового аеропорту, зазначеного у квитку;

– використання Авіакомпанією права відмови в перевезенні з причин, що викладені у пунктах 1 та 7 розділу 10 цих Правил;

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

– в інших випадках відмови пасажира від перевезення або відмови Авіакомпанії у перевезенні пасажира, що сталися з її вини.

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

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

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

– якщо була використана будь-яка частина квитка – сумі, що дорівнює тарифу за невикористану частину перевезення в один бік та невикористані 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 Авіаційних правил.

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

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**

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

– заява про це була подана пасажиром після закінчення строку чинності квитка, визначеного у главі 4 розділу 3 цих Правил, а також в інших випадках, передбачених цими Правилами;

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

2. У випадку втрати квитка повернення коштів здійснює:

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

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

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

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

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

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

4. Відмова пасажиру в поверненні коштів не лишає пасажира права подати претензію до Авіакомпанії або позов до суду.

## **19. 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 особам, речам, повітряному судну або екіпажу Авіакомпанії.

Пасажи́р не має права заважати екіпажу під час виконання ним своїх службових обов'язків і повинен виконувати вказівки командира повітряного судна та екіпажу щодо гарантування безпеки польоту, повітряного судна та безпечного, ефективного і комфортабельного польоту пасажирів. Пасажи́р 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, переносних комп'ютерів, портативних магнітофонів, портативних радіоприймачів, CD-плеєрів, передавальних пристроїв, у тому числі іграшок з радіуправлінням, портативних рацій тощо (за винятком приладів штучного слуху та серцевих електрокардіостимуляторів).

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

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

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

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



Авіакомпанія відповідно до положень статей 90, 91 Повітряного кодексу України має право на підтримання встановленого порядку та застосування заходів стримування стосовно правопорушників на борту повітряного судна.

7. Якщо через заборонену поведінку пасажирів Авіакомпанія була змушена вчинити певні дії, які потягли за собою додаткові витрати, пасажир зобов'язаний відшкодувати Авіакомпанії такі витрати відповідно до чинного законодавства.

## **20. Домовленості авіаперевізників**

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

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

## **21. Послідовні авіаперевізники**

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

2. У разі здійснення єдиних перевезень кожний авіаперевізник, який приймає до перевезення пасажирів і багаж (вантаж), підпадає під дію цих Правил.

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

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

5. Якщо неможливо визначити авіаперевізника, який здійснював перевезення, під час якого сталися знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні багажу, то відповідатимуть перед пасажиром авіаперевізники, які брали участь у перевезенні, – усі разом чи кожний окремо, у межах вини кожного з них.

## **22. Змішані перевезення**

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

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

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

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

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

### **23. Повітряне перевезення, що виконується не авіаперевізником за договором**

1. Положення цього розділу застосовуються тоді, коли особа (далі – авіаперевізник за договором) як основна сторона укладає договір перевезення з пасажиром або з особою, яка діє від імені пасажирів, а інша особа (далі – фактичний авіаперевізник) як уповноважений перевізник за договором здійснює все перевезення або його частину, але не є стосовно такої частини послідовним перевізником у розумінні розділу 21 Правил.

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

### **24. Чартерні перевезення**

1. Виконання чартерних рейсів регламентується відповідними авіаційними правилами України. Авіакомпанія, здійснюючи виконання

чартерних рейсів, під час укладання угоди із замовником про виконання чартерних рейсів передбачає надання послуг та відшкодування, що передбачені цими Правилами.

Договір на повітряне перевезення Авіакомпанія укладає окремо з кожним пасажиром. Питання компенсування Авіакомпанії витрат, пов'язаних із затримкою або відмовою у перевезенні, мають бути відображені у договорі між Авіакомпанією та замовником чартерного рейсу (блоку місць).

Квитки на чартерні рейси не дійсні до моменту сплати Авіакомпанії вартості виконання чартерного рейсу.

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

2. Квитки на чартерні рейси вважаються дійсними тільки на повітряні перевезення у дати і на рейси, які в них зазначено. Замовник чартерного рейсу може змінити дати вильоту та повернення рейсу за умови, що такі зміни замовник рейсу (перевізник за договором) погодив з пасажирами та фактичним перевізником (виконавцем рейсу).

3. До чартерного перевезення не застосовуються положення, зазначені в главах 4, 5 розділу 3, розділах 4, 5, главах 1,4 розділу 6, розділі 18 цих Правил.

## **25. Адміністративні формальності**

### **Глава 1. Документи для подорожі**

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

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 застосованими законами, та дозволити Авіакомпанії зробити і залишити в себе їх копії або будь-яким іншим чином залишити в себе дані,

що містяться у відповідних документах. Авіакомпанія має право відмовити в перевезенні пасажирів, який не виконав застосовані закони або документи якого не оформлені належним чином.

## **Глава 2. Відмова у в'їзді в країну**

1. Авіакомпанія не відповідає за відмову пасажирів у в'їзді в країну (пункт призначення, транзиту).

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

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

## **Глава 3. Відповідальність пасажирів**

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 застосованих законів, або не пред'явив необхідних документів для подорожі, або пред'явив підроблені документи чи документи, які містять неправдиву інформацію, то пасажир повинен на вимогу Авіакомпанії відшкодувати йому сплачену або депоновану суму та пов'язані з цим інші її витрати.

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

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

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

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

## **26. Відповідальність та розмір компенсації за заподіяну шкоду**

### **Глава 1. Загибель і тілесне ушкодження пасажирів. Пошкодження багажу**

1. Авіакомпанія відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, тільки за умови, що подія, яка стала причиною загибелі або ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів на/з борт(у) повітряного судна.

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

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

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

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

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

### **Глава 3. Звільнення від відшкодування шкоди**

1. Якщо Авіакомпанія доведе, що шкода була завдана або її виникненню сприяли недбалість, неправомірна дія чи бездіяльність особи, яка вимагає відшкодування, або особи, від якої походять її права, 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 сприяли її виникненню.

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

### **Глава 4. Компенсація у випадку загибелі або тілесного ушкодження пасажирів**

1. 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 128821 СПЗ для кожного пасажира.

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



- така шкода не була заподіяна через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність Авіакомпанії або її службовців чи агентів з обслуговування; або
- така шкода заподіяна виключно через недбальство або іншу неправомірну дію чи бездіяльність третьої сторони.

3. Авіакомпанія повина негайно, але у будь-якому разі не пізніше ніж протягом п'ятнадцяти днів після ідентифікації фізичної особи, яка має право на отримання компенсації, здійснити авансовий платіж, який не повинен бути менше ніж 16000 СПЗ (за винятком легких тілесних ушкоджень).

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

#### **Глава 5. Межі відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки**

1. Відповідальність Авіакомпанії за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час перевезення пасажирів будь-яких рейсів, обмежується сумою 5346 СПЗ стосовно кожного пасажира.

2. Відповідальність Авіакомпанії у випадку знищення, втрати, пошкодження або затримки в перевезенні зареєстрованого багажу обмежується сумою 1288 СПЗ.

3. Авіакомпанія не несе відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки, якщо доведе, що вона, її службовці та агенти з обслуговування вжили всіх заходів, які могли б бути необхідними для того, щоб уникнути шкоди, або що для нього(них) було неможливо вжити таких заходів.

4. Зазначені в пунктах 1 та 2 цієї глави положення не застосовуються, якщо буде доведено, що шкода є результатом дії чи бездіяльності Авіакомпанії, її працівників або агентів з обслуговування, вчиненої з наміром завдати шкоди, або через злочинну недбалість і з усвідомленням того, що в результаті таких дій може бути завдано шкоди, за умови, що в разі вчинення

такої дії чи бездіяльності працівника або агента з обслуговування буде також доведено, що цей працівник або агент діяв у межах своїх обов'язків.

## **27. Претензії та позови**

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

1. Будь-який позов щодо відповідальності Авіакомпанії стосовно заподіяної шкоди при перевезенні може бути поданий відповідно до умов і меж відповідальності, які передбачені Монреальською конвенцією та чинним законодавством України.

Уповноважений орган з питань цивільної авіації може розглядати претензії пасажирів у разі їх надходження лише після розгляду претензій Авіакомпанією з метою встановлення відповідності результатів розгляду Авіаційним правилам.

До претензії мають бути додані всі необхідні документи, що підтверджують права пасажира 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.

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.

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

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

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.

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

6. Загальний розмір відшкодування шкоди не може перевищувати встановлених Авіаційними правилами та цими Правилами меж відповідальності.

Авіаперевізник за договором, фактичний авіаперевізник, агенти з продажу та/або обслуговування, які діяли в межах своїх обов'язків, відповідають за завдану ними шкоду в розмірі, який не перевищує встановленої Авіаційними правилами та цими Правилами меж відповідальності, що застосовується до нього.

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.

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.

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.

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 подачі позовів стосовно неналежного перевезення пасажирів**

1. Якщо претензія висувається на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні пасажирів, сума компенсації обмежується сумою, що зазначена в пункті 1 глави 5 розділу 26 цих Правил. Сума претензії має бути доведена заінтересованою особою.

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 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 авіаперевізника на підставі комерційної угоди, і в якій цей перевізник здійснює діяльність, пов'язану з повітряним перевезенням пасажирів, використовуючи приміщення, орендовані самою Авіакомпанією чи іншим авіаперевізником, з яким він має комерційну угоду, або які належать йому або такому іншому перевізнику.

Позови про відповідальність Авіакомпанії щодо неналежного перевезення пасажирів можуть бути подані у встановлені чинним

законодавством строки без попереднього висування претензії до Авіакомпанії.

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 повинно було прибути, або з дати зупинення перевезення.

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 подачі позовів стосовно неналежного перевезення багажу**

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

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

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

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

4. Відповідальність Авіакомпанії щодо знищеного або втраченого багажу обмежується сумою, зазначеною у пункті 2 глави 5 розділу 26 цих Правил.

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 коліщата 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.

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).

7. Якщо претензію висунуто на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні багажу, сума відшкодування обмежується сумою, зазначеною у пункті 2 глави 5 розділу 26 цих Правил. Суму претензії має довести заінтересована особа.

8. За відсутності претензій у зазначені в пунктах 2, 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.

## **28. 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) в офісі з оформлення перевезень зобов'язаний розмістити на видному та доступному для споживачів місці таку інформацію:

- своє повне найменування, місцезнаходження;
- копії документів (ліцензії, сертифікати, свідоцтва) щодо здійснення перевезень (продажу перевезень);
- контакти Державіаслужби (номер телефону, електронну та поштову адреси);
- книгу зауважень та пропозицій;
- ці Авіаційні правила.

3. Авіакомпанія, її агент з продажу під час оформлення квитків зобов'язані довести до відома пасажирів та надати у письмовому вигляді умови договору (авіаперевізника, 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, повинна надавати населенню повну інформацію щодо вартості перевезення, яка повинна включати суму тарифу та всіх державних податків і зборів, аеропортових зборів/такс та зборів (такс) Авіакомпанії.

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

4. У разі виконання рейсів у нічний період доби Авіакомпанія зобов'язана забезпечити роботу довідки цілодобово.

Авіаперевізник зобов'язаний опублікувати Правила на веб-сайті та контактну інформацію, у тому числі контакти цілодобової довідкової служби.