



Стандарты авиаперевозок

Выполнила Стаброва
Виктория

Закон

Международная
организация гражданской
авиации, ИКАО (International
Civil Aviation Organization, ICAO)

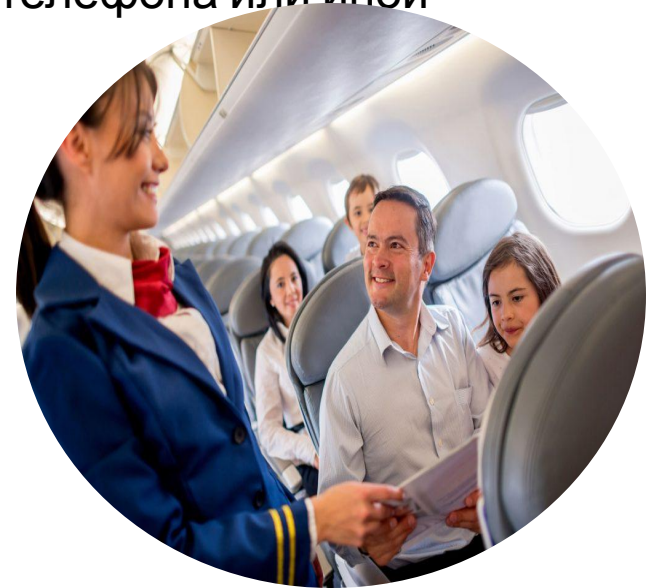
Монреальская конвенция

Приказ Минтранса России от
28.06.2007 N 82 (ред. от
05.10.2017) "Об утверждении
Федеральных авиационных
правил "Общие правила
воздушных перевозок
пассажиров, багажа, грузов и
требования к обслуживанию
пассажиров, грузоотправителей,
грузополучателей"



Бронирование перевозки пассажира

- Должно быть закреплено **место** за пассажиром
- Бронирование должно быть отражено в **системе бронирования**
- Бронирование производится **в сроки** и порядке, установленные перевозчиком.
- Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих **персональных данных** и при наличии — об особых условиях перевозки пассажира, багажа.
- В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, **бронирование не производится**.
- Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ **контакта** для его информирования.

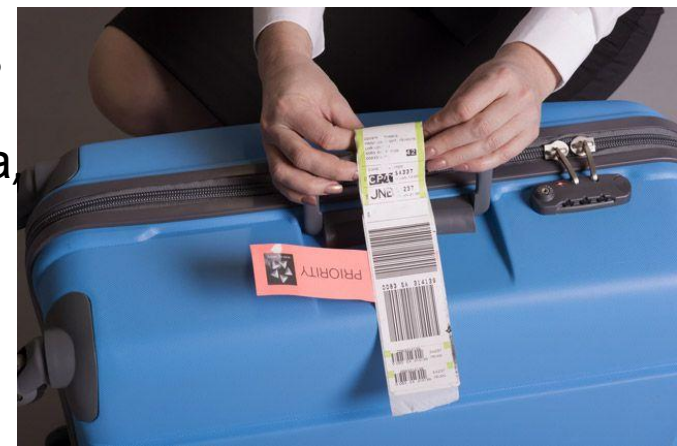


Согласовать с компанией



Регистрация пассажиров и оформление багажа

- Для перевозки пассажира, багажа перевозчик обеспечивает проведение регистрации пассажиров и оформления багажа.
- Пассажир допускается к перевозке при наличии билета, оформленного должным образом.
- Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчиваются не ранее чем за 40 минут до времени отправления .
- При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна.
- При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого перевозчиком к перевозке под ответственность перевозчика за сохранность этих вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру



Обслуживание пассажиров

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населенного пункта между аэропортом и между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребенка.



Время	Авиакомпания	Номер рейса	Направление	Порт	Стол	Вал	Примечание	08:59
08:10		XF-4612	Хабаровск	A 18-21	4	Вылетел		
08:10		SU-4612	Хабаровск	A 18-21	4	Вылетел		
10:50	S7 AIRLINES	S7-3271	П-Камчатский	A 18	4	Задержан до 11:50		
10:00		XF-4610	Ю-Сахалинск	A 13-14	5	Регистрация до 09:05		
10:00		SU-4610	Ю-Сахалинск	A 13-14	5	Регистрация до 09:05		
10:25		SU-1701	Москва	A 12-21	7	Регистрация до 09:45		
11:45		SU-1705	Москва	A 13-27	5	Регистрация до 11:05		
12:00		Y6-324	Красноярск	A 19		Регистрация до 11:20		
12:05		SUM-9715	Бусан	A	2	Регистрация с 10:15		
12:55	FRANCE AIR	UN-124	Москва	A 12	7	Регистрация до 12:15		
13:00		VIK-N855M	Хабаровск	A		Регистрация с 11:00		
14:15		SU-1703	Москва	A 21	5	Регистрация до 13:35		
15:45	ASIAN AIR	KE-982	Сеул (Инчхон)	A 3-6	2	Регистрация с 13:45		

Обслуживание в аэропорту

- регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
- доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
- обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
- выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам.



Обслуживание на борту

- Информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов, при необходимости должна быть предоставлена медицинская помощь



«А кормить будут?»

- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
- Горячее питание предоставляется пассажирам при продолжительности полета воздушного судна свыше **трех часов** и далее каждые четыре часа - в дневное время и каждые шесть часов - в ночное время.
- Питание и горячие напитки могут не предоставляться пассажирам воздушных судов, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира.



Классы обслуживания

- Эконом. Все напитки предоставляются за отдельную плату, кроме самых основных. Количество условий будет напрямую зависеть от стоимости билета.
- Бизнес. Пассажирам предоставляется высокий уровень обслуживания, включающий в себя меню и напитки. Но набор услуг и ассортимент меньше, чем в первом классе.
- Первый. Пассажиру предоставляются все возможности для комфортного перелета. Действует безлимитный бар с напитками, где представлен широкий выбор ассортимента. При посадке на самолет владельцы билета первого класса регистрируются через отдельную стойку. Также возможны дополнительные бонусы, которые зависят от политики отдельно взятой компании.





**Спб-Дубай – 400 000
рублей**

Эконом: 30 000 рублей

- Коллекция вин
- Спа-душ
- Дорожные наборы
- Общая зоны
- Предоставление пижам с увлажняющим эффектом



При задержке рейса

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более **двух часов**;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более **четырёх часов** и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.



Компенсация за задержку на внутреннем рейсе

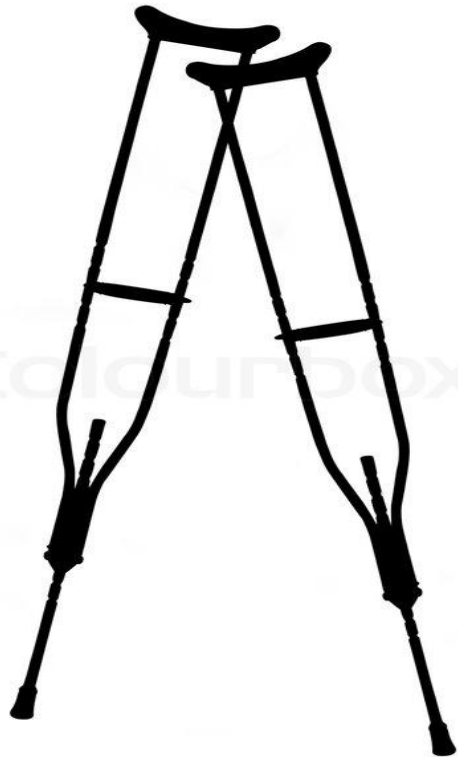
- 25% от МРОТ за каждый час задержки, но не более 50% от стоимости авиабилета в качестве штрафной санкции;
- 3% от стоимости авиабилета за каждый час опоздания в качестве компенсации.



Провоз багажа

- Перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа.
- Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с перевозчиком и оплачен при бронировании.
- Пассажиру не рекомендуется вкладывать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы.
- В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.





Ручная кладь

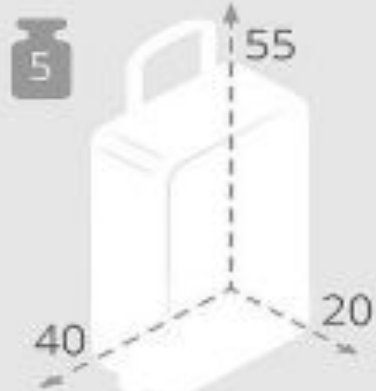
- 5 кг - вес ручной клади, которую пассажир гарантированно может бесплатно взять с собой в самолет любой российской авиакомпанияи.
- Взвешивать ручную кладь авиакомпании могут не только у стойки регистрации, но и при посадке на рейс.

РАЗМЕРЫ И ВЕС РУЧНОЙ КЛАДИ У РОССИЙСКИХ АВИАКОМПАНИЙ

АЭРОФЛОТ	УРАЛЬСКИЕ АВИАЛИНИИ	S7	РОССИЯ
55×40×25 см / 10 кг	55×40×25 см / 5 кг	55×40×20 см / 10 кг	55×40×20 см / 10 кг

рейсы с кодом SU – 10 кг
рейсы с кодом FV – 5 кг

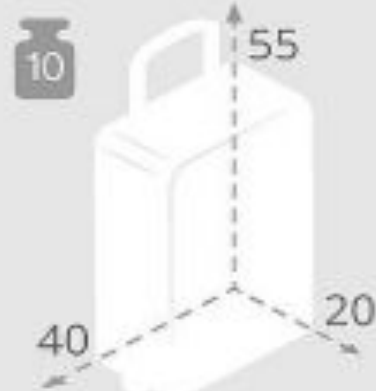
RED WINGS



55×40×20 см / 5 кг

тариф лайт – 10 кг
базовый и стандарт – 5 кг

ЮТЭЙР



55×40×20 см / 10 кг

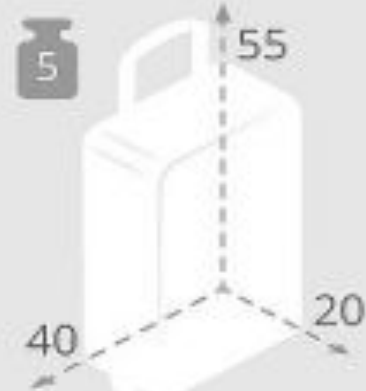
ПОБЕДА



36×30×27 см

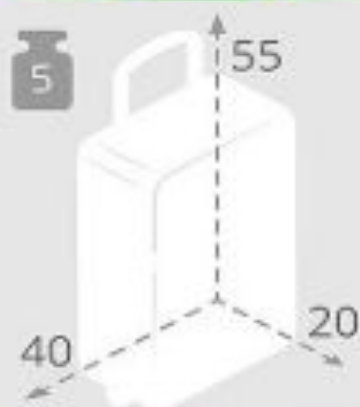
вес не ограничен

AZUR AIR



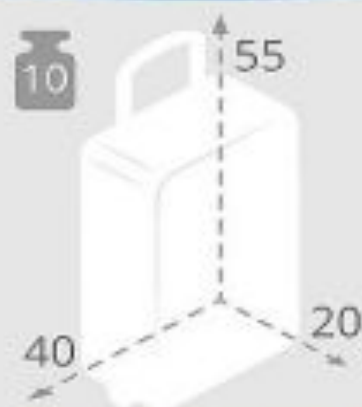
55×40×20 см / 5 кг

PEGAS FLY



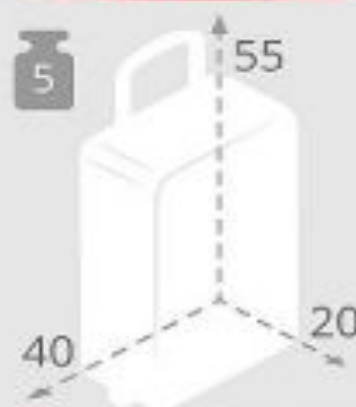
55×40×20 см / 5 кг

НОРДАВИА



55×40×20 см / 10 кг

ROYAL FLIGHT



55×40×20 см / 5 кг

Важно!

Если ваша ручная кладь больше или тяжелее, ее не разрешат взять в салон даже за дополнительную плату. Придется сдавать в багаж и доплачивать.

Международные стандарты Монреальская конвенция

- Подписана в 1999 году, 128 стран
- Россия присоединилась только в 2017 году!



Основные положения

- Перевозчик обязан нести ответственность задержку рейса, потерю багажа, отмену рейса и т. д.
- Обеспечить надлежащее страхование своей ответственности
- Возможность заявить о правах на компенсацию в электронном виде
- Подать иск можно по месту жительства пассажира



Компенсации в России на международных рейсах

Задержка рейса: не больше 50% от стоимости билета до 360тыс. рублей.

Потеря багажа: 600 рублей за кг до 90тыс.рублей



Задержка рейса в Европе

Расстояние	Часы	Сумма
До 1500км	2-3	250
1500-3500 км	3	300
Больше 3500 км	3	400
Больше 3500 км	4+	600

Компенсация не выплачивается в том случае, если туроператор предупредил пассажира о задержке или отмене рейса за 2 недели до вылета.

Компенсация не выплачивается, если причиной задержки стали погодные условия, обстоятельства непреодолимой силы (терактов и др.), устранения поломки самолета, которая несет опасность для жизни и здоровья людей, из-за забастовки работников или приказа государственных органов.

Лоукостеры

- невозвратные билеты
- вылеты в неудобное время
- минимальный комфорт в салоне
- платная перевозка багажа
- платное питание на борту
- платная регистрация на стойке в аэропорту
- вылеты из второстепенных аэропортов



- +Используют только новые самолеты
- +Используют самолеты с большим числом мест
- +доступна бесплатная регистрация онлайн

«А кормить будут?» часть 2.



Спасибо за внимание!

