

ПАМЯТКА ПАССАЖИРУ

*Ваши права и безопасность
в Ваших руках!*

*Планируете слетать -
рекомендуем прочитать!*

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. Общая информация.**
- 2. Покупка авиабилета.**
- 3. В аэропорту**
 - 3.1. Регистрация пассажиров
 - 3.2. Ручная кладь и багаж
 - 3.3. Задержка или отмена рейса
- 4. На борту воздушного судна**
- 5. Багаж не найден или испорчен.**
- 6. Перевозка отдельных категорий пассажиров**
- 7. Возврат авиабилетов**
- 8. Контакты**

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Уважаемый пассажир!

Ваши права защищены в любой ситуации, которая может с Вами случиться, когда Вы путешествуете воздушным транспортом.

Ваши права, закреплены в нормативно-правовых актах:

- Воздушный Кодекс Российской Федерации (№ 60-ФЗ от 19.03.1997) (далее – ВК РФ)
- Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (утверждены приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82) (далее – ФАП 82)
- Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров (утверждены приказом Минтранса РФ от 25.07.2007 г. № 104) (далее - Приказ № 104)
- Приказ Минтранса России от 15.02.2016 № 24 "Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах" (зарегистрировано в Минюсте России 22.03.2016 № 41488)
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) "О защите прав потребителей"

Обращаем Ваше внимание, что перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок, но они не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров. (п.4 ФАП 82)

Указанные нормативные акты регулируют перевозки пассажиров российскими авиакомпаниями.

В случае приобретения билетов на рейс иностранного перевозчика к договору перевозки следует применять право страны регистрации перевозчика.

2. ПОКУПКА АВИАБИЛЕТА

Выбор авиакомпании является Вашим правом, а приобретенный авиабилет удостоверяет договор между Вами и перевозчиком.

Покупая билет, **рекомендуем Вам** выяснить:

- тариф билета (возвратный или невозвратный);
- условия возврата (невозврата) билета, в том числе в случае вынужденного возврата неиспользованных авиабилетов (болезнь, травма или др.);
- условия обслуживания в самолете (питание, услуги и прочее)
- условия договора воздушной перевозки
- правила перевозчика;

Приобретая билет, **Вам необходимо** согласовать перевозку:

- пассажира с ребенком до 2-х лет;
- ребенка под наблюдением перевозчика;
- тяжелобольного пассажира или больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- малоподвижного пассажира, в том числе на электрокресле-коляске;
- оружия и/или боеприпасов;
- сверхнормативного багажа (вес выше нормы бесплатного провоза);
- негабаритного багажа (сумма 3-х измерений (д × ш × в) больше 203 см);
- тяжеловесного багажа (одно место багажа превышает 32 кг);
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне самолета;
- комнатных (домашних/прирученных) животных (птиц) и др. живности;
- служебных собак;
- человеческих останков или останков животных.

Важно! Пассажирам с ограничениями жизнедеятельности **рекомендуем** сообщить перевозчику или агенту/представителю перевозчика (туроператору, турагенту, сотруднику отдела продаж, осуществляющему бронирование, продажу и оформление билетов и др.) об имеющихся ограничениях для предоставления соответствующих услуг и условий воздушной перевозки.

Обращаем Ваше внимание, что инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не могут быть основаниями для требования документов, подтверждающих состояние здоровья таких пассажиров. (п.3 ст.106.1 ВК)

3. В АЭРОПОРТУ

3.1. РЕГИСТРАЦИЯ ПассажиРОВ

Многие перевозчики предлагают пассажирам зарегистрироваться на рейс самостоятельно: через интернет, по телефону, на стойках регистрации авиакомпании в аэропорту или в киосках саморегистрации.

Информацию о способах и времени открытия регистрации на рейс Вы можете получить при оформлении авиабилета.

Для регистрации на рейс и оформления багажа **Вам необходимо заблаговременно** прибыть в аэропорт, не позднее установленного перевозчиком времени.

Заблаговременно убедитесь в наличии документов для допуска на рейс!

Перевозчик должен принять все возможные меры по совместному размещению в салоне самолета совершеннолетнего пассажира и следующего (-их) вместе с ним ребенка (детей) в возрасте до 12 лет (п.84 ФАП 82).

Обращаем Ваше внимание, что при опоздании на регистрацию, которая обычно заканчивается за 40 минут до вылета (иногда за 1 час), или на посадку на воздушное судно, Вам будет отказано в перевозке.

Время окончания посадки на рейс указывается в посадочном талоне!

Если перевозчик производит замену воздушного судна (по коммерческим либо техническим причинам), или пассажиров объединяют с разных рейсов на воздушном судне большей пассажировместимости и других случаях, **Вам необходимо** сделать отметку в маршрут-квитанции электронного авиабилета о данном факте на стойке регистрации. Авиакомпания обязана, как минимум, обеспечить вас услугами, не ниже уровня класса обслуживания согласно ранее купленному билету.

ВАЖНО! Если Вы все-таки опоздали на регистрацию, то Ваш авиабилет будет аннулирован системой регистрации автоматически. При этом, если Вы планируете воспользоваться любыми другими рейсами и добраться до пункта назначения, **ПОМНИТЕ!** Вы сможете использовать свой «обратный» авиабилет той же авиакомпании, если незамедлительно и своевременно обратитесь к представителю авиакомпании с уведомлением о Вашем намерении использовать «обратный» билет и исключить аннулирование Вашего «обратного» авиабилета в автоматической системе регистрации и бронирования.

3. В АЭРОПОРТУ

3.2. РУЧНАЯ КЛАДЬ И БАГАЖ

Ваши вещи, перевозимые на рейсе подразделяются на багаж, перевозимый при себе в салоне самолета в качестве «РУЧНОЙ КЛАДИ» и багаж, который передается перевозчику в качестве «ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА» и перевозится отдельно от Вас в багажных и/или грузовых отсеках воздушного судна.

Вы имеете право провоза своего багажа в пределах нормы **бесплатного** провоза багажа. Такая норма устанавливается перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна, но не может быть менее 10 (десяти) килограммов на одного пассажира (п.122 ФАП 82).

Если Вы путешествуете вместе с семьей или у Вас деловая поездка в составе группы, то **по просьбе пассажиров перевозчик обязан** применить к таким пассажирам **сумму** норм бесплатного провоза багажа каждого из пассажиров.

Объединение багажа касается **только норм бесплатного провоза багажа** (устанавливается авиакомпанией, но не менее 10 кг). Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально. Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 50 килограммов, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром с ограничениями жизнедеятельности. При этом багаж, одно место которого более 32 кг (тяжеловесный багаж) должен быть согласован с перевозчиком при покупке билета. За перевозку тяжеловесного багажа перевозчик вправе взимать дополнительную плату (п.127 ФАП 82).

В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна. (п.133 ФАП 82).

3. В АЭРОПОРТУ

3.2. РУЧНАЯ КЛАДЬ И БАГАЖ

Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы **пассажир имеет право** провозить следующие вещи, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж: (п.135 ФАП 82)

- дамскую сумочку или портфель;
- папку для бумаг
- зонтик
- трость
- букет цветов
- верхнюю одежду
- печатные издания для чтения в полете
- детское питание для ребенка во время полета
- телефон сотовой связи
- фотоаппарат
- видеокамеру
- портативный компьютер
- костюм в портпледе
- детскую люльку при перевозке ребенка
- костыли, складное кресло-коляска, имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения.

Вышеперечисленные вещи не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

3. В АЭРОПОРТУ

3.2. РУЧНАЯ КЛАДЬ И БАГАЖ

После регистрации на рейс всем пассажирам следует пройти обязательный предполетный досмотр, а при выполнении международных полетов – пограничный, таможенный контроли и иные виды контроля в случаях, установленных федеральными законами или международными договорами Российской Федерации. Предполетному досмотру также подвергается багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах. При отказе пассажира воздушного судна от предполетного досмотра договор воздушной перевозки пассажира считается расторгнутым.

Обращаем Ваше внимание, что в целях безопасности полета пассажирам в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при них, запрещено перевозить взрывчатые, токсичные, легковоспламеняющиеся и другие опасные вещества и предметы. Во избежание недоразумений при прохождении предполетного досмотра, рекомендуем Вам самостоятельно ознакомиться с полным перечнем запрещенных веществ и предметов.*

В то же время при соблюдении требуемых условий пассажирам **разрешено перевозить** некоторые опасные предметы в зарегистрированном багаже.

Например, в багаж **Вы можете упаковать*:**

алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л на одного пассажира;

жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого, в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;

*** Полный перечень запрещенных или разрешенных предметов в зарегистрированном багаже Вы можете получить в авиакомпании, либо в аэропорту вылета, либо при оформлении (покупке) авиабилета.**

3. В АЭРОПОРТУ

3.2. РУЧНАЯ КЛАДЬ И БАГАЖ

С собой в салон самолета **Вы можете взять:**

- барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- одноразовые зажигалки - одна на пассажира;
- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2 кг на пассажира;
- 3% перекись водорода - не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным, в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л - один пакет на пассажира.

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке **не принимаются** даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

Исключение по перевозке имеют лекарства, специальные диетические потребности, детское питание, в том числе материнское молоко, в количестве, необходимом на время полета.

3. В АЭРОПОРТУ

3.2. РУЧНАЯ КЛАДЬ И БАГАЖ

Администрация аэропорта, авиапредприятия, эксплуатанта вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоров;
- игл для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальных спиц;
- ножниц с длиной лезвия менее 60 мм;
- складных (без фиксатора) дорожных, перочинных ножей с длиной лезвия менее 60 мм.

ПОМНИТЕ! Пассажирам запрещено принимать от посторонних лиц чемоданы, посылки и другие предметы для перевозки на борту воздушного судна, а также оставлять свой багаж незнакомым гражданам.

РЕЗЕРВИРУЙТЕ НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДПОЛЕТНОГО ДОСМОТРА!

ОТНЕСИТЕСЬ С ПОНИМАНИЕМ В СЛУЧАЕ ОЖИДАНИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДПОЛЕТНОГО ДОСМОТРА И БУДЬТЕ ВЗАИМОВЕЖЛИВЫ!

ВАША БЕЗОПАСНОСТЬ В ВАШИХ РУКАХ!

3. В АЭРОПОРТУ

3.3. ЗАДЕРЖКА ИЛИ ОТМЕНА РЕЙСА

Перевозчик вправе отменить и/или задержать рейс; изменить время вылета, указанное в билете; произвести замену типа воздушного судна и/или изменить маршрут; и прочие действия, если они связаны с **обеспечением Вашей безопасности** (п.76 ФАП 82).

В случае изменения расписания и графика движения воздушных судов **перевозчик обязан** принять все возможные меры и **любым доступным способом** проинформировать Вас об этих изменениях (п.74 ФАП 82).

В случае перерыва в перевозке или изменения маршрута **по вине перевозчика**, задержки или отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим или другим причинам **перевозчик обязан** организовать для Вас в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- комната матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- 2 телефонных звонка или 2 сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более 2 часов;
- горячее питание при ожидании отправления рейса более 4 часов и далее каждые 6 часов – в дневное время и каждые 8 часов – в ночное;
- гостиница при ожидании отправления рейса более 8 часов – в дневное время и более 6 часов – в ночное;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

Все вышеперечисленные услуги предоставляются Вам без взимания дополнительной платы!

Ожидание отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

За просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения **перевозчик уплачивает штраф** в размере 25 (двадцати пяти) процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50 (пятьдесят) процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от перевозчика (Ст.120. ВК).

4. НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Перевозчик предоставляет Вам комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в авиабилете.

Объем услуг и порядок их предоставления определяется правилами перевозчика (п.94 ФАП 82).

Перевозчик должен обеспечить: (п.95 ФАП 82)

- информирование об условиях полета и общих правилах поведения 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;
- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
- первую медицинскую помощь.

За указанные услуги дополнительная плата не взимается!

Горячее питание предоставляется при продолжительности полета свыше 3 (трех) часов и далее каждые 4 (четыре) часа - в дневное время и каждые 6 (шесть) часов - в ночное время.

Однако, питание и горячие напитки могут не предоставляться, если это установлено правилами перевозчика. Перевозчик обязан предоставить информацию об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира (п.98 ФАП 82).

Напоминаем Вам, что в соответствии с законодательством, все рейсы российских авиакомпаний являются некурящими.

Курение электронных сигарет также **категорически запрещено!**

5. БАГАЖ НЕ НАЙДЕН ИЛИ ИСПОРЧЕН

В случае утери багажа **Вам необходимо** своевременно обратиться к представителю перевозчика и оформить письменное заявление о неполучении багажа. На основании Вашего заявления **перевозчик обязан** обеспечить розыск багажа немедленно.

Если Ваш багаж найден, перевозчик уведомляет Вас об этом и обеспечивает его доставку по указанному Вами адресу **без взимания дополнительной платы.**

Если **Ваш багаж не найден** в течение 21 (двадцати одного) дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, **Вы вправе** требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

В соответствии со ст. 119 ВК РФ, за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, **перевозчик несет ответственность** в следующих размерах:

- **с объявлением ценности** - в размере объявленной ценности. При этом, с пассажира взимается дополнительная плата за перевозку такого багажа;
- **без объявления ценности** - в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза;
- **при невозможности установления ценности** - в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей.

5. БАГАЖ НЕ НАЙДЕН ИЛИ ИСПОРЧЕН

Вы обязаны заботиться о сохранности ручной клади и вещей, которые перевозите в салоне воздушного судна.

Ваша ручная кладь или вещи, которые находились при Вас, забытые на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их обнаружения в течение 6 (шести) месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт. (п.152 ФАП 82).

Обращаем Ваше внимание, что аэропорт вправе взимать плату за хранение забытых вещей или невостребованного багажа более 48 (сорока восьми) часов после прибытия воздушного судна.

Примечание:

На международных рейсах определены следующие сроки подачи претензии к перевозчику:

- в случае повреждения (порчи) багажа претензия подается не позднее 7 (семи) дней со дня получения багажа.
- в случае просрочки доставки багажа или груза - в течение 21 (двадцати одного) дня со дня передачи багажа в Ваше распоряжение.
- в случае утраты багажа - в течение 18 (восемнадцати) месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения.

6. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Услуги в аэропортах и на борту воздушных судов оказываются пассажирам с ограничениями жизнедеятельности **по запросу** о потребности в услугах. **Запрос** представляется перевозчику или агенту перевозчика при бронировании и/или при оформлении авиабилета либо туроператору или турагенту при заключении договора о реализации туристского продукта.

В соответствии с запросом, без взимания дополнительной платы в аэропорту Вам будет оказана помощь и сопровождение:

- в регистрации и оформлении багажа;
- при прохождении пограничного, таможенного и других видов контроля;
- при прохождении предполетного досмотра;
- при посадке и высадке на/с борта воздушного судна, в том числе при использовании амбулифта;

На борту воздушного судна пассажирам с ограничениями жизнедеятельности перевозчиком оказываются следующие услуги:

- ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
- предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу;
- оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;
- помощь в передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

6. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Пассажир, имеющий ограничения по слуху **и** зрению одновременно перевозится в сопровождении пассажира, оказывающего ему помощь в полете. (п.111 ФАП 82).

Пассажир, лишенный слуха **или** зрения, пассажир в кресле-коляске может перевозиться без сопровождающего пассажира. (п.112 ФАП 82).

Пассажир, лишенный зрения, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника. Собака-проводник в таком случае перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает. (п. 113 ФАП 82).

Более подробная информация о порядке предоставления услуг пассажирам с ограничениями жизнедеятельности как в аэропортах, так и на воздушных судах, изложена в Приказе Минтранса России от 15.02.2016 № 24 и находится в свободном доступе на сайте Росавиации и Минтранса России.

7. ВОЗВРАТ БИЛЕТОВ

Если **Вы вынуждены отказаться** от перевозки, то независимо от тарифа авиабилета, **Вам возвращается его стоимость** (п.2 ст.108 ВК, п. 227 ФАП 82), в следующих случаях:

- Вашей болезни;
- болезнь члена Вашей семьи либо близкого родственника, совместно следующих с Вами (необходимо предоставить медицинский документ);
- смерть члена Вашей семьи или близкого родственника (необходимо документарное подтверждение);
- отмена или задержка отправления воздушного судна и/или действия (бездействия) перевозчика, влекущие за собой неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору воздушной перевозки.
- перевозчик не может предоставить Вам место на рейс и дату, указанные в билете;
- из-за продолжительности проведения Вашего досмотра в аэропорту, если при досмотре багажа или личном досмотре не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- непредоставления Вам обслуживания по классу, указанному в билете;

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

Отказ пассажира от перевозки в других случаях признается добровольным отказом от перевозки.

Добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки осуществляется по согласованию между перевозчиком и пассажиром в соответствии с условиями примененного тарифа.

Возврат стоимости за билет производится по месту его приобретения, а также в пунктах, предусмотренных правилами перевозчика.

8. КОНТАКТЫ

По вопросам авиаперевозок:

+7 (495) 645-85-55 доб.59-11,

+7 (499) 231-51-55

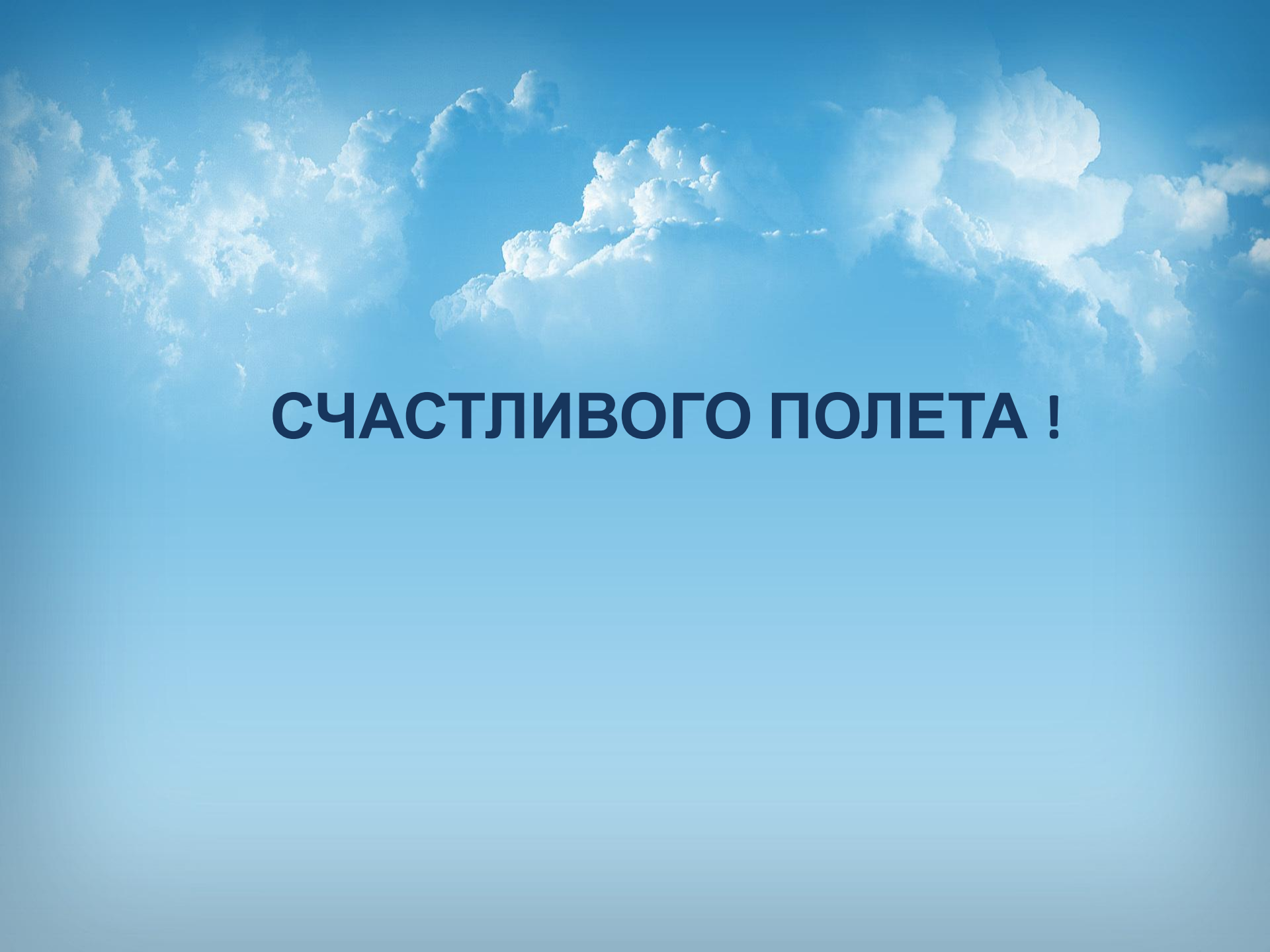
9:00-18:00 (рабочие дни)

В нерабочее время

Оперативный дежурный
центрального аппарата Росавиации
+7 (915) 229-71-02, +7 (495) 531-32-93

Для письменных обращений граждан:

rusavia@scaa.ru



СЧАСТЛИВОГО ПОЛЕТА !