

Правила авиaperевозок пассажиров, багажа, грузов на рейсах под коммерческим управлением ООО «ОБЛ – СЕРВИС»

1. Область применения

Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ООО «ОБЛ-СЕРВИС» (далее – Правила) разработаны на основании статьи 102 Воздушного кодекса Российской Федерации и Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года № 82, и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях ООО «ОБЛ-СЕРВИС», предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа. Правила применяются при выполнении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является АО ПО «Космос». Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность ООО «ОБЛ-СЕРВИС», а также граждан, пользующихся услугами ООО «ОБЛ-СЕРВИС», и являются для них обязательными. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки. При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа. Настоящие правила, а также другие нормативные документы, изданные в развитие этих Правил, могут быть изменены и дополнены ООО «ОБЛ-СЕРВИС»

2. Нормативные ссылки

Настоящие Правила составлены в соответствии с требованиями следующих нормативно-правовых актов:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации
2. Воздушный кодекс Российской Федерации
3. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях
4. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
5. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»
6. Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».
7. Федеральный закон от 14.06.2012 № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках пассажиров метрополитеном».
8. Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».
9. Постановление Правительства Российской Федерации от 15.11.2014 № 1208 «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта».
10. Приказ Федеральной службы воздушного транспорта России и Министерства внутренних дел Российской Федерации от 30.11.1999 № 120/971 «Об утверждении Инструкции о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета».
11. Приказ Минтранса России от 25.09.2008 № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации».
12. Приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее – ФАП-82).

13. Приказ Минтранса России от 25.07.2007 № 104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотра».
14. Приказ Минтранса России от 08.11.2006 № 134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации».
15. Приказ Минтранса России от 28.11.2005 № 142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам».

3. Термины, определения и сокращения

В настоящих Правилах применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

1. **Авиакомпания** – авиатранспортное предприятие, выполняющее коммерческие перевозки пассажиров, багажа, груза и почты на собственных или арендованных воздушных судах и имеющее действующий сертификат эксплуатанта и лицензию на осуществление перевозок; в контексте настоящих Правил – АО ПО «Космос»
2. **Авиационная безопасность (АБ)** – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации;
3. **Авиационное предприятие** – юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности имеющее основными целями своей деятельности осуществление за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и (или) выполнение авиационных работ в контексте настоящих Правил ООО «ОБЛ-Сервис» ;
4. **Авиационный персонал** – лица, которые имеют профессиональную подготовку, осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, выполнению авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживанию воздушного движения и включены в перечни специалистов авиационного персонала;
5. **Акт о неисправности при перевозке багажа** – документ, оформленный перевозчиком в присутствии пассажира немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких перевозчиков. Акт подписывается перевозчиком и пассажиром;
6. **Аэропорт** – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал и другие сооружения, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников;
7. **Аэропорт (пункт) отправления**, аэропорт (пункт), из которого начинается или продолжается воздушная перевозка согласно перевозочному документу;
8. **Аэропорт (пункт) назначения** – аэропорт (пункт), в который перевозчик должен согласно договору воздушной перевозки доставить пассажиров, груз и почту;
9. **Аэровокзал (пассажирский терминал)** – здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах;
10. **Багаж зарегистрированный** (далее – багаж) – имущество, принятое к перевозке перевозчиком при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации. По факту регистрации багажа выдается багажная квитанция и багажная бирка; багажная бирка – документ, выдаваемый перевозчиком для идентификации сданного багажа;
11. **Часть багажной бирки**- прикрепляется перевозчиком к каждому месту сданного багажа, другая часть бирки отдается пассажиру;
12. **Багаж не востребовавшийся** – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен или востребован пассажиром;
13. **Билет (перевозочный документ)** – перевозочный документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира, в котором отражена информация о воздушной перевозке;

14. **Бланк строгой отчетности (БСО)** – бланки перевозочных и платежных документов на бумажном носителе, форма которых утверждена и зарегистрирована в установленном порядке, являющиеся собственностью перевозчика, выданные с целью оформления перевозочных и/или платежных документов подотчетному лицу или агенту, и включающие пассажирские авиабилеты, квитанции платного багажа (КПБ), ордера разных сборов (МСО), грузовые авианакладные и прочее;
15. **Боеприпасы** – предметы вооружения, предназначенные для поражения цели и содержащие разрывной, метательный, пиротехнический или вышибной заряды либо их сочетание;
16. **Бронирование (резервирование)** [пассажирской/грузовой емкости ВС] – предварительное закрепление в автоматизированной системе бронирования на определенный рейс и дату места на воздушном судне для перевозки пассажира и багажа или объема и тоннажа грузопочтовой емкости воздушного судна для перевозки багажа, груза, почты; вещи, находящиеся при пассажире – предметы одежды и другие предметы, находящиеся при пассажире при воздушной перевозке и не являющиеся багажом;
17. **Внутренняя воздушная перевозка** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации;
18. **Воздушное судно (ВС)** – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды;
19. **Воздушная перевозка** – воздушная перевозка пассажира и/или багажа, осуществляемая в соответствии с условиями договора воздушной перевозки. Воздушная перевозка включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика покинул аэродром;
20. **Договор воздушной перевозки (договор)** – договор перевозки, заключаемый между ООО «ОБЛ-Сервис» и пассажиром на условиях, изложенных в настоящих Правилах, а также правилах применения тарифов; дополнительные услуги – услуги, предоставляемые ООО «ОБЛ-Сервис» и третьими лицами – партнерами ООО «ОБЛ-Сервис» пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных ООО «ОБЛ-Сервис» для каждого конкретного вида услуг;
21. **Досмотр** – проводимый уполномоченными лицами в целях обеспечения безопасности комплекс действий в отношении пассажиров и багажа с применением технических и других средств, предназначенных для обнаружения оружия, взрывчатых веществ и иных опасных устройств, которые могут использоваться для осуществления акта незаконного вмешательства. Предварительный досмотр производится на входных группах аэровокзала. Предполетный досмотр производится после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, – после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля;
22. **Задержка рейса** – изменение времени вылета рейса от времени, указанного в билете и расписании в качестве запланированного времени вылета;
23. **Интернет-сайт ООО «ОБЛ-СЕРВИС» представительство в Архангельске** – OBLARH.RU;
24. **Кабинный экипаж** (старшие бортпроводники и бортпроводники) – члены экипажа, которые в интересах безопасности полета выполняют обязанности, поручаемые им перевозчиком или командиром воздушного судна, но которые не являются членами летного экипажа;
25. **Класс обслуживания** – объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам в соответствии с договором воздушной перевозки;
26. **Командир воздушного судна (КВС)** – лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для

самостоятельного управления воздушным судном определенного типа, и назначенное для выполнения задания на полет;

27. **Контакт-центр (КЦ)** – уполномоченная авиаперевозчиком организация с функциями аутсорсинга, выполняющая задачи по обслуживанию клиентов в контексте настоящих правил ООО «Арктика Карго»;

28. **Летный экипаж** – имеющие свидетельство члены экипажа, на которых возложены обязанности, связанные с управлением воздушным судном в течение служебного полетного времени;

29. **Маршрут перевозки** – указанные в билете в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера, остановки и назначения; 30. **маршрут/квитанция** – часть перевозочного документа, содержащая установленные законодательством Российской Федерации сведения о перевозке пассажира и багажа;

30. **Обслуживающий агент** – предприятие, которое в качестве агента ООО «ОБЛ-СЕРВИС» оказывает ему услуги по обслуживанию его рейсов в контексте настоящих правил ООО «Арктика Карго»;

40. **Офис продаж** – специально оборудованное помещение, предназначенное для бронирования и продажи авиаперевозок;

41. **Пассажир** – физическое лицо, указанное в билете, которое перевозится или должно перевозиться на ВС согласно договору воздушной перевозки пассажира;

42. **Перевозочные документы** – билет, багажная квитанция, грузовая накладная, почтовая накладная, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, багажа, груза, почты и предусмотренные нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области транспорта;

43. **Перевозчик** – эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации;

44. **Полетный купон** – часть билета, дающая право пассажиру на перевозку между указанными в нем пунктами;

45. **Посадочный талон** – документ, подтверждающий факт принятия пассажира к перевозке. На посадочном талоне должна отображаться следующая информация: имя и фамилия пассажира, номер рейса, пункты отправления и назначения, дата и время вылета рейса, время окончания посадки, регистрационный номер, номер места в салоне ВС, номер выхода на посадку; **платежный документ** – документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), оформленный в соответствии с действующим законодательством и подтверждающий оплату забронированной перевозки. Платежный документ является надлежащим документом, подтверждающим заключение договора воздушной перевозки, и обязателен для выдачи при оплате договора воздушной перевозки наличными денежными средствами;

46. **Претензия** – заявленное авиационному предприятию требование клиентуры гражданской авиации о возмещении вреда, возникшего вследствие воздушной перевозки;

47. **Рейс** – транспортный полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута;

48. **Регистрация** – процесс оформления пассажира, багажа для осуществления перевозки на определенном рейсе;

49. **Ручная кладь** – вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна;

50. **Тариф** – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;

51. **Утеря багажа** – неприбытие багажа или его части в аэропорт и признание ООО «ОБЛ-Сервис» факта утери. Утерянным следует считать багаж, не обнаруженный при розыске в

течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения. Если багаж не найден в течение 21 дня, багаж считается утраченным;

52. **Утрата багажа** – неисправность перевозки, при которой перевозчик по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать уполномоченному лицу принятый к перевозке багаж, независимо от того, произошло это вследствие его фактической утраты, хищения, засылки или вследствие ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту;

53. **Фактический перевозчик** – перевозчик или лицо, уполномоченное перевозчиком, которое осуществляет всю перевозку или ее часть в рамках рейса совместной эксплуатации либо иных договорных отношений между фактическим перевозчиком и перевозчиком;

54. **Член экипажа** – лицо, назначенное перевозчиком для выполнения определенных обязанностей на борту воздушного судна в течение полетного времени. Экипаж воздушных судов состоит из летного экипажа (командира, других лиц летного состава) и кабинного экипажа (бортпроводников);

55. **Электронный пассажирский билет** (перевозочный документ) - документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме.

4. Воздушная перевозка пассажира

4.1. Основные условия договора воздушной перевозки

По договору воздушной перевозки пассажира ООО «ОБЛ-СЕРВИС» обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу. Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира ООО «ОБЛ-СЕРВИС», и другие предоставляемые ООО «ОБЛ-СЕРВИС» услуги подчиняются:

условиям, изложенным в билете;

применяемым тарифам;

условиям настоящих Правил;

праву Российской Федерации;

Договор воздушной перевозки удостоверяется билетом и багажной квитанцией в случае перевозки пассажиром багажа. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в базе данных ООО «ОБЛ-СЕРВИС», приоритет имеет такая база данных. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате воздушной перевозки. Пассажир обязан уплатить провозную плату за воздушную перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх установленной ООО «ОБЛ-Сервис» нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа. Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях, предложенных ООО «ОБЛ-СЕРВИС». Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки. После полной оплаты перевозки ООО «ОБЛ-СЕРВИС» выдает пассажиру на руки или направляет по электронной почте маршрут/квитанцию (перевозочный документ). Билет, оформленный на бланке строгой отчетности, выдается пассажиру на руки только при условии дополнительного запроса, сделанного при бронировании. При отсутствии у пассажиров технической возможности осуществить прием маршрут/квитанции последняя выдается ему в аэропорту до вылета рейса по расписанию при обращении в представительство или в офис продаж. Оплата стоимости перевозки должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов ООО «ОБЛ-СЕРВИС», действующими на момент оформления бронирования, строго указанными ООО «ОБЛ-СЕРВИС» ООО, способами.

Договор воздушной перевозки действует до момента исполнения ООО «ОБЛ-СЕРВИС», обязательств по воздушной перевозке пассажира и/или багажа по маршруту, указанному в билете, при условии надлежащего исполнения обязательств со стороны пассажира. Бронирование и оплата перевозки рейсом ООО «ОБЛ-СЕРВИС», свидетельствует о присоединении пассажира к публичному договору воздушной перевозки на условиях, изложенных в Правилах. Согласие с условиями договора воздушной перевозки и Правилами пассажира является полным и безоговорочным. В случае если оплата перевозки осуществлена способом, не предусмотренным соответствующими правилами ООО «ОБЛ-СЕРВИС», или посредством неуполномоченной ПАО «Аэрофлот» организации, договор воздушной перевозки считается незаключенным, а ООО «ОБЛ-СЕРВИС», не несет ответственности за последствия такой оплаты. В случае позднего внесения оплаты с целью оформления билета или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если ООО «ОБЛ-СЕРВИС», не подтвердит иное. Обязательства ООО «ОБЛ-СЕРВИС», по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки. Чартерные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным ООО «ОБЛ-СЕРВИС», и опубликованным в базе данных расписания движения воздушных судов. ООО «ОБЛ-СЕРВИС», обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании и других документах, не гарантируется и не является существенным условием либо частью договора воздушной перевозки. ООО «ОБЛ-СЕРВИС», вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией. В случае изменения расписания движения воздушных судов ООО «ОБЛ-СЕРВИС», должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом. ООО «ОБЛ-СЕРВИС», не несет ответственности за не уведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменении аэропорта вылета/прилета, отмене рейса или изменениях любых иных параметров рейса в случае, если при бронировании воздушной перевозки пассажир не предоставил свои контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.) либо работники ООО «ОБЛ-СЕРВИС», или его уполномоченные агенты не смогли связаться с пассажиром по указанным контактными данными, обратившись хотя бы один раз по каждому из указанных телефонных номеров (адресов и пр.), в том числе в результате предоставления пассажиром некорректных контактных данных. В указанных случаях ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не возмещает пассажиру убытки, причиненные таким не уведомлением. Перевозка пассажиров, багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, маршрут перевозки). Изменение–трансфера (остановки) и назначения (далее маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между ООО «ОБЛ-СЕРВИС» и пассажиром. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки ООО «ОБЛ-СЕРВИС» может производиться перерасчет стоимости перевозки. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки другому лицу, в том числе другому перевозчику. В этом случае ООО «ОБЛ-СЕРВИС» информирует пассажира о фактическом перевозчике, осуществляющем перевозку, а на пассажира будут распространяться Правила перевозки фактического перевозчика, если иное не предусмотрено соглашением между ООО «ОБЛ-СЕРВИС» и фактическим перевозчиком. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» осуществляет бронирование перевозки при предоставлении пассажиром своих персональных данных в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Обработка персональных данных осуществляется с использованием системы обслуживания пассажиров компании. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» осуществляет обработку персональных

данных пассажира в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (в т. ч. при бронировании перевозки, оформлении билета, изменении условий перевозки, при добровольном/вынужденном отказе от перевозки, а также после прекращения договора перевозки). При покупке перевозки через контакт-центр пассажир информируется об условиях договора воздушной перевозки и настоящих Правил, применяемых к бронируемой перевозке.

4.2. Бронирование перевозки и продажа билетов

Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа пассажир или уполномоченное им лицо может осуществить как через собственные каналы продаж ООО «ОБЛ-СЕРВИС» (интернет-сайт, контакт-центр, офисы продаж), так и через уполномоченных агентов по продаже билетов (интернет-сайты, кассы, офисы продаж). Результатом бронирования является создание электронной записи в системе бронирования ООО «ОБЛ-СЕРВИС», содержащей информацию о перевозке, спец услугах и персональных данных пассажира. Для оформления билета пассажир предоставляет данные документа, удостоверяющего его личность. В случае продажи льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу пассажир при оформлении билета обязан предоставить документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие право на льготу или применение специального тарифа. Пассажир получает оформленный билет или маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок либо по адресу электронной почты, указанному при бронировании, для самостоятельного вывода на печать. Оформленный билет и документ об оплате специальных услуг (на бумажных носителях) необходимо сохранять в течение всей перевозки. Маршрут/квитанцию электронного билета и квитанцию электронного многоцелевого документа на оплату специальных услуг необходимо иметь в распечатанном виде или на электронном устройстве (необходимо сохранять в течение всей перевозки). Использование билета лицом, не указанным в билете, запрещено, его стоимость предъявителю не возвращается, такое лицо к перевозке не допускается.

Требования при оформлении бронирования

При бронировании перевозки пассажир предоставляет ООО «ОБЛ-СЕРВИС» свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, гражданство, вид и номер документа, удостоверяющего личность, и срок его действия). При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона и/или адрес электронной почты, которые необходимы для своевременного оповещения об изменениях расписания и для связи в экстренных случаях. Для бронирования необходимо согласовать с ООО «ОБЛ-СЕРВИС» перевозку: пассажира с детьми до двух лет; ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика; пассажира на носилках; тяжелобольного пассажира; пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником; пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью); багажа пассажира, вес одного места которого превышает 32 кг (тяжеловесный багаж); пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы; гитары при перевозке в качестве ручной клади, если ее габариты превышают 135 см по сумме трех измерений; багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна; багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 203 см в сумме трех измерений (негабаритный багаж); служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти, собак-проводников или комнатных прирученных животных (собак, кошек, хорьков/фреток и птиц). Животные, птицы, насекомые, рыбы и т.п. (живность), не относящиеся к комнатным прирученным животным (птицам) и/или служебным собакам кинологической службы федеральных органов исполнительной власти и/или собакам проводникам, человеческие останки и останки животных, другие предметы и вещи, отнесенные в

соответствии с пунктом 25 ФАП-82 к категории грузов, к перевозке в качестве багажа (ручной клади) не допускаются и согласовываются для бронирования в порядке, установленном для перевозки грузов воздушным транспортом. При бронировании пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обязан сообщить ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или агенту ООО «ОБЛ-СЕРВИС», осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки. Бронирование аннулируется автоматически без предупреждения пассажира, если не произведена оплата воздушной перевозки в срок, установленный ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или уполномоченным агентом, и не оформлен билет. Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить ООО «ОБЛ-СЕРВИС» об изменении условий договора и своих намерениях продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки не позднее 30 минут после времени отправления рейса, указанного в авиабилете. Для этого пассажир должен обратиться по месту бронирования или в офис/контакт центр ООО «ОБЛ-СЕРВИС» для внесения необходимой информации в свое персональное бронирование. При этом тариф может быть пересчитан по фактическому маршруту перевозки. Если пассажир не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, ООО «ОБЛ-СЕРВИС» имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира. Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира. Если правилами примененного тарифа такие изменения не разрешены, то пассажиру предлагается оформить добровольный возврат сумм в порядке (если по условиям примененного тарифа возможен полный или частичный возврат провозной платы и/или сборов), и/или оплатить новую перевозку по измененным пассажиром условиям.

4.3. Порядок оплаты

За перевозку пассажиров и багажа регулярными рейсами ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или его уполномоченным агентом взимается провозная плата. Провозная плата определяется на основе установленной ООО «ОБЛ-СЕРВИС» денежной суммы за перевозку пассажира, между двумя пунктами маршрута перевозки (тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого—(далее начинается перевозка пассажира, багажа согласно договору воздушной перевозки пассажира (далее – аэропорт (пункт) отправления) до аэропорта (пункта) назначения, сборов, предусмотренных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности – стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной ООО «ОБЛ-СЕРВИС». За оказание уполномоченным агентом пассажиру услуг по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту, провозной платы за перевозку в соответствии с заданными пассажиром приоритетными параметрами условий перевозки и/или общими в отношении каждого перевозчика условиями перевозки и консультативных услуг уполномоченным агентом может взиматься дополнительная плата. Провозная плата указывается в перевозочном документе. Оплата перевозки и оформление билета производятся после бронирования, за исключением случаев, указанных ниже. Оплата перевозки и оформление билета могут производиться до бронирования в случаях: оформления билета с открытой датой отправления (без указания в билете фиксированной даты); оформления билета со статусом ожидания свободной провозной емкости (билет со статусом «на посадку»); оформления билета при наличии свободных провозных емкостей после окончания регистрации пассажиров и оформления багажа. Оплата провозной платы может осуществляться по предварительной оплате. При этом оплата перевозки может осуществляться в одном пункте продажи перевозок, а оформление перевозочного документа в другом пункте продажи перевозок. При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки. Если до начала перевозки тарифы изменены ООО «ОБЛ-СЕРВИС»,

перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки. В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира (далее – добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира) до начала перевозки провозная плата определяется на основании тарифов, действующих на дату начала новой воздушной перевозки. В случае добровольного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки после начала перевозки, при изменении провозной платы перевозка осуществляется по тарифам, действовавшим на дату начала перевозки. Дополнительные сборы (если требуются) должны оплачиваться одновременно с оплатой забронированной перевозки. В случае необходимости доплаты по ранее оплаченной перевозке применяются аналогичные способы и условия приема платежа. В ООО «ОБЛ-СЕРВИС» допускаются следующие способы оплаты перевозок: наличными денежными средствами; путем безналичных расчетов (в том числе с использованием банковских карт). Подтверждением факта оплаты перевозки в пунктах России является маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок) электронного авиабилета. В случае оплаты перевозки на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС» для получения билета или маршрут/квитанции электронного билета в офисе (кассе) ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или агента пассажиру необходимо при обращении в офис (кассу) предъявить документы, удостоверяющие личность пассажиров.

4.4. Документы пассажира (билет и багажная квитанция)

4.4.1. Общие положения Билет может быть использован только указанным в нем лицом.

К полету допускается пассажир, чьи фамилия, имя, отчество данные документа, удостоверяющего личность, совпадают с данными, указанными в бронировании (билете). Билет на рейс ООО «ОБЛ-СЕРВИС» оформляется только с указанием данных документа, удостоверяющего личность пассажира: паспорт или документ, его заменяющий; общегражданский заграничный паспорт; удостоверение личности военнослужащего, военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, контракту или альтернативную службу); свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста); национальный паспорт (для граждан иностранных государств); удостоверение для лиц без гражданства; вид на жительство. В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в бронировании (билете), а также билет (в случае оформления перевозки на бланке БСО), либо в случае оформления электронного билета пассажиру рекомендуется иметь при себе маршрут/квитанцию. Регистрация пассажиров и оформление багажа производится при условии соответствия данных бронирования (билета) и документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого оформлялся билет, а также при наличии иных документов, если их необходимость предусмотрена законодательством Российской Федерации. Билет, в т. ч. электронный, является свидетельством заключения договора воздушной перевозки между пассажиром и ООО «ОБЛ-СЕРВИС».

4.4.2. Действительность билета

Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон (часть билета) действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который он выписан. Если билет оформлен без отметки о бронировании (с открытой датой вылета), то место бронируется в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на запрашиваемом рейсе. Место и дата выдачи билета должны быть указаны во всех его полетных купонах. Срок действия обязательства по перевозке для билета по нормальному тарифу составляет один год и исчисляется с даты оформления билета, если перевозка не начата, и с даты начала перевозки, если перевозка начата. Срок действия обязательства по перевозке по специальным тарифам определяется договором воздушной перевозки пассажира в соответствии с условиями применения тарифа. Принадлежность того или иного тарифа к нормальным или специальным тарифам определяется правилами применения тарифов ООО «ОБЛ-СЕРВИС». Пассажир

допускается к перевозке при наличии действительного билета, должным образом оформленного ООО «ОБЛ-СЕРВИС», агентом ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или другим перевозчиком, перевозочные документы которого признаются действительными для перевозки пассажира и его багажа на рейсах ООО «ОБЛ-СЕРВИС». Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им бумажный билет содержит исправления или изменения, внесенные в него лицом иным, чем ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или агент ООО «ОБЛ-СЕРВИС». В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до ее начала пассажиру оформляется новый билет. Билет оформляется только после оплаты соответствующего тарифа. Оформление билета, оплаченного безналичным способом, или бесплатного билета может производиться только после выполнения всех установленных правилами и инструкциями ООО «ОБЛ-СЕРВИС» требований.

4.4.3. Утрата билета (на бумажном бланке)

В случае если билет был объявлен пассажиром утраченным, либо неправильно оформлен, либо поврежден, ООО «ОБЛ-СЕРВИС» обязано принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки с пассажиром. Если будет установлено, что договор воздушной перевозки с пассажиром действительно был заключен, то ООО «ОБЛ-СЕРВИС» принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета. В случае утраты или повреждения билета за оформление дубликата билета на бланке строгой отчетности может взиматься плата.

4.4.4. Иные документы пассажира

Пассажир несет ответственность за получение всех необходимых для путешествия документов, виз, разрешений и т. п., а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны вылета, прибытия и транзита. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не несет ответственности перед пассажиром в случае, если пассажир не получит таких документов или виз или не выполнит требований применяемых законов. По требованию ООО «ОБЛ-СЕРВИС» пассажир обязан предъявить все документы на выезд, въезд, транзит, о состоянии здоровья, другие документы, требуемые применяемым законодательством, а также разрешить ООО «ОБЛ-СЕРВИС» сделать и оставить у себя копии документов либо каким-то иным образом оставить у себя данные, содержащиеся в соответствующих документах, если ООО «ОБЛ-СЕРВИС» считает это необходимым.

4.5. Перевозка отдельных категорий пассажиров

4.5.1. Перевозка пассажиров, имеющих право проезда на льготных условиях

Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации. Оформление перевозочного документа таким пассажирам производится при предъявлении документов, подтверждающих право на льготную перевозку воздушным транспортом, установленное законодательством Российской Федерации.

4.5.2. Перевозка пассажиров с детьми

ООО «ОБЛ-СЕРВИС» осуществляет перевозку детей до 12 лет в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, в одном классе обслуживания. Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, при внутренних перевозках бесплатно, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, и без предоставления ребенку отдельного места. Если ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то

такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа. Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся со скидкой в размере 50 процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, с предоставлением им отдельных мест. Скидки для детей предоставляются только при условии сопровождения взрослым пассажиром в том же классе обслуживания. Пассажир при оформлении билета на ребенка (в возрасте до 12 лет), а также пассажир, сопровождающий ребенка (в возрасте до 12 лет) при его перевозке воздушным транспортом, при прохождении процедуры регистрации обязаны предъявлять ООО «ОБЛ-Сервис» документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении, паспорт). Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки из начального пункта отправления, указанного в договоре воздушной перевозки. По предварительной заявке пассажира, но не позже, чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании, ребенку может быть предоставлено детское питание, за исключением класса Эконом на рейсах продолжительностью менее трех часов, где специальные виды питания не предоставляются. При отсутствии предварительной заявки через бронирование ребенку до двух лет (без предоставления отдельного места) питание на борту ВС не предоставляется. Дети от 2 до 12 лет и/или младенцы (до двух лет) независимо от наличия сопровождающих их лиц и несопровождаемые дети независимо от их возраста в ряду аварийного выхода (кроме центрального блока кресел на широкофюзеляжных ВС) не размещаются. Пассажирам в возрасте до 18 лет не предоставляются места, расположенные непосредственно у аварийных люков. Пассажир может использовать коляску до посадки на борт ВС. Детская коляска передается для загрузки в багажное отделение непосредственно перед посадкой в обязательном порядке. Возможность использования детской коляски в аэропорту до посадки на борт и ее получение непосредственно у борта воздушного судна по прилету может быть ограничено требованиями безопасности аэропорта. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста и следующего (их) вместе с ним ребенка (детей) в возрасте до 12 лет.

4.5.3. Перевозка несопровождаемых детей

Несопровождаемые дети – дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые следуют без родителей и без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением ООО «ОБЛ-СЕРВИС». По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением перевозчика предоставляется детям в возрасте от 12 до 16 лет. Перевозка ребенка, не достигшего 12 лет, без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов) или их доверенного лица, достигшего 18 лет, осуществляется только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в офисах собственных продаж ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или в офисе агента письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка. Перевозка под наблюдением ООО «ОБЛ-СЕРВИС» осуществляется для детей, достигших пятилетнего возраста. Перевозка несопровождаемых детей в возрасте до пяти лет на рейсах ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не допускается. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за соблюдение законов страны, с территории или на территорию которой осуществляется перевозка. За предоставление услуги по сопровождению под наблюдением перевозчика детей в возрасте от 5 до 16 лет, следующих без сопровождения совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, взимается дополнительный сбор, устанавливаемый ООО «ОБЛ-СЕРВИС». Услуга по сопровождению детей в возрасте от 5 до 12 лет является обязательной, от 12 до 16 лет – предоставляется по просьбе родителей (опекунов, усыновителей, попечителей). Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только после заполнения и подписания родителями (законными

представителями) заявления на перевозку несопровождаемого ребенка и заявки на несопровождаемого ребенка.

4.5.4. Перевозка инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности

Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Если возраст, психическое или физическое состояние пассажира могут вызвать в полете ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, то перевозка такого пассажира производится при условии, что ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не несет ответственности за негативные последствия, наступившие в результате перевозки. Пассажиры с инвалидностью по зрению (слуху) перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения. Пассажиры с инвалидностью по зрению по согласованию с ООО «ОБЛ-СЕРВИС» могут перевозить бесплатно собаку-проводника. Для бесплатной перевозки собаки-проводника пассажир должен при регистрации на рейс предъявить документ, подтверждающий инвалидность пассажира, и документ, подтверждающий соответствующее обучение собаки. Собака-проводник должна иметь ошейник, намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает. Животное должно быть чистым, не иметь неприятного запаха, не создавать угрозы санитарному состоянию салона ВС. Запрос на перевозку собаки-проводника должен быть сделан пассажиром не позднее чем за 36 часов до времени вылета. Если физическое и/или психическое состояние пассажира таковы, что перелет без предоставления особых условий перевозки невозможен или пассажир может угрожать безопасности других пассажиров, то ООО «ОБЛ-СЕРВИС» вправе отказать в перевозке такому пассажиру. Персонал ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не осуществляет медицинскую помощь, уход, кормление пассажиров, манипуляции по гигиене и туалету, перемещение пассажира (связанное с его поднятием), уход за собакой-проводником, сопровождающей пассажира. Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно: при перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно; при перевозке ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет. Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей. При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в PNR, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не допускается. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, рекомендуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету. Пассажир с ограничениями подвижности или ограничениями жизнедеятельности должен проинформировать ООО «ОБЛ-Сервис» об имеющихся ограничениях при бронировании перевозки. Предоставление услуг встречи и сопровождения, помощи при перемещении по территории аэропорта, предоставлении специальных средств для передвижения, обеспечения посадки на воздушное судно и высадки из него и других сервисов для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности осуществляется обслуживающими организациями аэропорта прилета/вылета. Заказ осуществляется при бронировании перевозки не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. Съемный плечевой ремень – удерживающее устройство (далее – плечевой ремень) предназначен для пассажиров, передвигающихся на кресле-коляске и нуждающихся в дополнительной поддержке при нахождении в пассажирском кресле. Услуга предоставляется без взимания дополнительной платы. Заказ услуги возможен не позднее чем за 36 часов до времени вылета рейса по расписанию. Для заказа услуги после оплаты авиабилета необходимо обратиться в офис продаж или в контакт-центр (по телефону). Плечевой ремень предоставляется на борту воздушного судна и устанавливается на спинку кресла пассажира

бортпроводниками. Бортовое кресло-коляска для передвижения по салону воздушного судна в туалетную комнату предоставляется на рейсах, выполняемых ООО «ОБЛ-СЕРВИС», и не требует предварительного заказа. Пассажир может использовать складное механическое кресло-коляску до посадки на борт ВС и сразу после выхода с борта (в случае если требования безопасности аэропорта прибытия позволяют получение кресла-коляски непосредственно у борта ВС). Кресло-коляска с электроприводом (на аккумуляторной батарее) в обязательном порядке сдается в багаж на линии регистрации. Перевозка пассажира на носилках осуществляется при условии предварительного уведомления ООО «ОБЛ-СЕРВИС» о такой перевозке не менее чем за 72 часа до вылета рейса при условии оплаты дополнительных мест, предоставляемых для размещения пассажира на носилках. Носилки размещаются на строго закрепленных местах на каждом типе воздушного судна.

4.6. Прекращение договора воздушной перевозки

4.6.1. Отказ пассажира от воздушной перевозки Пассажир имеет право отказаться от полета в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или уполномоченное им лицо обязаны уведомить ООО «ОБЛ-СЕРВИС» о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:

1) для перевозок, оформленных в офисах собственных продаж, филиалах, представительствах ООО «ОБЛ-СЕРВИС» на территории России: личное обращение пассажира или его уполномоченного лица по месту оплаты перевозки при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действия от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета; в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в офис собственных продаж, филиал или представительство ООО «ОБЛ-СЕРВИС» при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действий от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца для последующего обращения в течение срока действия авиабилета и осуществления процедуры возврата по месту оплаты перевозки;

2) для перевозок, оформленных на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС»:

обращение пассажира или его уполномоченного лица в контакт-центр по телефонам +7 (921) 488-00-44 с последующим осуществлением процедуры возврата авиабилета; личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в любой офис собственных продаж, филиал, представительство ООО «ОБЛ-СЕРВИС» при предъявлении документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действия от имени пассажира с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета. При обращении пассажира в контакт-центр расторжение договора воздушной перевозки производится при условии прохождения пассажиром идентификации. При выполнении идентификации запрашиваются персональные данные клиента, информация из бронирования или билета, номер телефона, указанный в бронировании, или другие данные. Отказ пассажира от прохождения идентификации либо неуспешное прохождение идентификации, т.е. предоставление неверной информации, позволяющей однозначно идентифицировать пассажира, влечет отказ в расторжении договора воздушной перевозки. В этом случае пассажир вправе расторгнуть договор путем обращения в любой офис собственных продаж, филиал, представительство ООО «ОБЛ-СЕРВИС», для перевозок, оформленных через агентскую сеть: обращение пассажира или его уполномоченного лица по месту приобретения билета с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета; в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в офис собственных продаж, филиал, представительство ООО «ОБЛ-СЕРВИС», при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действий от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца для последующего обращения в течение срока действия авиабилета и осуществления процедуры возврата по месту оплаты перевозки;

4) письменное уведомление от пассажира или его доверенного лица по почте, направленное в адрес ООО «ОБЛ-Сервис» заказным письмом, с приложением заполненного заявления установленного образца с нотариальным удостоверением подлинности подписи пассажира (доверенного лица), а также приложением копий документов, удостоверяющих личность, при этом временем заявления отказа от перевозки является дата и время получения полного комплекта документов ООО «ОБЛ-Сервис». Полученный комплект документов передается в соответствующее подразделение департамента продаж ООО «ОБЛ-Сервис» для последующей аннуляции бронирования, подготовки и отправки указания в агентство, офис собственных продаж, филиал или представительство о возврате положенной денежной суммы за неиспользованную перевозку пассажиру или его уполномоченному лицу по месту оплаты перевозки. Для авиаперевозок, оплата за которые произведена юридическим лицом независимо от канала продажи, помимо отказа пассажира от перевозки необходимо также представить оригинал доверенности на получение денежных средств, заверенной подписью руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами, печатью юридического лица (при наличии). В случае невозможности обращения пассажира (уполномоченного лица) для получения возврата сумм за неиспользованную перевозку по месту ее оплаты вопрос о возврате сумм рассматривается ООО «ОБЛ-Сервис» в претензионном порядке.

4.6.2. Расторжение договора по инициативе ООО «ОБЛ-Сервис»

ООО «ОБЛ-СЕРВИС» вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

- 1) нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством России требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- 2) отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- 3) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;
- 4) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа (в том числе ручной клади, подлежащей сдаче в багаж) в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира и правилами применения тарифов, а также в случае отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- 5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных Воздушным кодексом Российской Федерации;
- 6) нарушение пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;
- 7) наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

4.7. Порядок расчета денежных сумм при прекращении или изменении договора воздушной перевозки

4.7.1. Порядок осуществления возврата пассажиру провозной платы в случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки

Определяется в соответствии с правилами и условиями применения тарифа, выбранного пассажиром при оформлении авиабилета, Воздушного кодекса Российской Федерации,

Правилами формирования и применения тарифов на чартерные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее – Общие правила), утвержденными приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, в связи с добровольным отказом пассажира от части перевозки пассажиру возвращается разница между примененным(и) тарифом(ами) и тарифом(ами) использованного(ых) участка(ов) маршрута перевозки. Расчет стоимости использованного(ых) участка(ов) маршрута перевозки осуществляется по нормальному(ым) тарифу(ам) соответствующего класса обслуживания ООО «ОБЛ-Сервис», выполнившего перевозку, действовавшему(им) на дату начала перевозки в день оформления перевозочного документа, если ООО «ОБЛ-Сервис» не предусмотрено применение для расчета другого тарифа. В случае если при расчете стоимости использованного участка маршрута перевозки разница между суммой, уплаченной за перевозку, и нормальным тарифом за использованные участки маршрута перевозки отрицательна, доплата не взимается. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс: сбор иностранных государств, топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности, аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса – подлежат возврату пассажиру; сбор за оформление билета, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, если это установлено правилами применения тарифа, не возвращаются. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в связи с добровольным отказом пассажира от части перевозки и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс: топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности, аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса на неиспользованных участках маршрута перевозки – подлежат возврату пассажиру; сбор за оформление билета, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, если это установлено правилами применения тарифа, не возвращаются. При добровольном отказе пассажира от полета взимается плата за операции по аннулированию бронирования перевозки, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению возврата сумм, предусмотренная условиями применения тарифа. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (полностью или в части) пассажиру не возвращается, за исключением сборов иностранных государств на неиспользованных участках маршрута перевозки, если это установлено правилами применения тарифа. При прекращении действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки и уведомлении пассажиром об этом перевозчика после окончания, установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, уплаченная за перевозку провозная плата пассажиру не возвращается. Сумма, уплаченная ООО «ОБЛ-СЕРВИС» за предоставление дополнительных услуг, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату. При добровольном отказе пассажира от

полета, оформленного по групповому тарифу, повлекшем нарушение условия о минимальном размере группы, установленном условиями применения группового тарифа, может производиться перерасчет стоимости перевозки других членов группы в соответствии с новыми условиями перевозки. В случае и порядке, установленных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, при прекращении действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или части перевозки с пассажира взимается неустойка.

4.7.2. Неустойка в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки

Неустойка в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от ее части взимается в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, и в соответствии с правилами и условиями применения тарифа, выбранного пассажиром при оформлении авиабилета.

4.7.3. Порядок расчета провозной платы при добровольном изменении договора воздушной перевозки пассажира

Изменение условий договора воздушной перевозки пассажира допускается, если иное не предусмотрено правилами применения тарифа. Если заявленное пассажиром изменение условий договора воздушной перевозки пассажира не допускается правилами применения тарифа, то производится возврат сумм в порядке, предусмотренном п. 4.7.1 настоящих Правил (если по условиям примененного тарифа возможен полный или частичный возврат провозной платы и/или сборов) и оформление новой перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки. При добровольном изменении пассажиром договора воздушной перевозки пассажира сумма, возвращаемая пассажиру или взимаемая с пассажира, определяется как разница между уплаченной за перевозку суммой и стоимостью перевозки по измененным условиям. При добровольном изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки с пассажира может взиматься плата за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира, предусмотренная условиями применения тарифа. Сумма, уплаченная ООО «ОБЛ-СЕРВИС» за предоставление дополнительных услуг, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату.

4.7.4. Порядок расчета суммы, подлежащей возврату в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от части перевозки возвращается сумма за невыполненную часть перевозки. Расчет стоимости невыполненной части перевозки при отказе от тарифного компонента производится на основании примененного тарифа. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки или части перевозки сборы иностранных государств, топливный сбор на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату. Сумма, уплаченная ООО «ОБЛ-СЕРВИС» за предоставление дополнительных услуг повышенной комфортности, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату.

4.7.5. Порядок расчета провозной платы при вынужденном изменении договора воздушной перевозки пассажира

При вынужденном изменении условий договора воздушной перевозки пассажира доплата не взимается. При замене ООО «ОБЛ-СЕРВИС» воздушного судна с салонами повышенной комфортности на воздушное судно, не имеющее салонов повышенной комфортности, или при изменении компоновки воздушного судна пассажиру возвращается разница между оплаченным тарифом и тарифом того класса обслуживания, которым была фактически осуществлена перевозка. В случае если ООО «ОБЛ-СЕРВИС» вынужденно размещает пассажира в салоне класса обслуживания выше, чем тот, который пассажир оплатил, дополнительная плата не взимается. В случае если при эксплуатации на воздушной линии двух и более типов воздушных судов ООО «ОБЛ-СЕРВИС» установлены различные уровни тарифов, то при замене типа воздушного судна дополнительная плата не взимается. При этом в случае, если тариф, указанный в билете, выше тарифа, по которому фактически выполняется перевозка, пассажиру возвращается сумма в размере разницы между тарифом, указанным в билете, и тарифом, по которому фактически выполнена перевозка.

5. Правила перевозки багажа и ручной клади

5.1. Нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади

5.1.1. Общие положения

Пассажир обязан предъявить на регистрации весь багаж и ручную кладь, а также вещи, перевозимые без дополнительной оплаты сверх норм бесплатного провоза багажа и ручной клади (нормы провоза багажа, ручной клади, а также перечень дополнительно перевозимых вещей, далее – перечень вещей, размещены на сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС»), что вызвано требованиями обеспечения безопасности полета. Зарегистрированный багаж выдается предъявителю багажной бирки – документа, выдаваемого ООО «ОБЛ-СЕРВИС» исключительно для опознавания зарегистрированного багажа. С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ пассажира к багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» имеет право проверить вес багажа и ручной клади, перевозимых пассажиром в аэропорту его посадки и (или) в аэропорту назначения. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, пассажир обязан оплатить стоимость неоплаченной части багажа.

5.1.2. Ручная кладь

Ответственность за сохранность ручной клади возложена на пассажира. Нормы провоза ручной клади указываются на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС» – OBLARH.RU. В качестве одного места ручной клади в соответствии с установленными ограничениями по весу может провозиться по желанию пассажира один из следующих предметов: один музыкальный инструмент с габаритами по сумме трех измерений не более 135 см; одна гитара, габариты которой по сумме трех измерений превышают 135 см, при соблюдении условий, указанных в пункте 5.3.4 настоящих Правил; одна ракетка для большого тенниса/игры в сквош, упакованная в чехол; набор для игры в бадминтон, состоящий из двух простых ракеток и трёх воланов, упакованный в один чехол. При превышении нормы провоза ручной клади (её несоответствия каким-либо установленным ООО «ОБЛ-СЕРВИС» параметрам) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, Правилами воздушных перевозок пассажиров и багажа ООО «ОБЛ-СЕРВИС». В качестве исключения допускается превышение установленных габаритов ручной клади при перевозке музыкальных инструментов (условия указаны в пункте 5.3.4 настоящих Правил). Если в результате регистрации ручной клади в качестве отдельного места багажа будет превышена норма бесплатного провоза багажа, предусмотренная правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, он обязан оплатить такой сверхнормативный багаж. Сверх установленной нормы провоза

ручной клади и без взимания дополнительной платы разрешено провозить в качестве ручной клади следующие вещи (для одного пассажира): рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами ООО «ОБЛ-СЕРВИС» или дамскую сумку, или портфель с вложенными в них вещами; букет цветов; верхнюю одежду; детское питание для ребенка на время полета; костюм в портпледе; устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску, габариты которой установлены правилами ООО «ОБЛ-СЕРВИС» при перевозке ребенка, которое можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сиденьем либо под сиденьем впереди стоящего пассажирского сиденья (в ином случае сдается в багаж без взимания дополнительной платы). В качестве удерживающего устройства и при наличии отдельного оплаченного места для ребенка может провозиться устанавливаемое на пассажирское кресло сертифицированное для использования на воздушном транспорте переносное детское кресло, оборудованное ремнями безопасности; лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета; костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, съемные протезы конечностей (рук, ног), используемые пассажиром и которые можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сиденьем либо под сиденьем впереди стоящего пассажирского сиденья. Складное кресло-коляска провозится в салоне воздушного судна при наличии места для его безопасного размещения, в ином случае сдается в багаж без взимания дополнительной платы; товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в один запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, кислородный баллон/портативный концентратор кислорода используемые пассажиром с ограничениями жизнедеятельности (по предварительному согласованию с ООО «ОБЛ-СЕРВИС», если эти предметы пассажиру необходимы). ООО «ОБЛ-СЕРВИС» не несет ответственности за ручную кладь и вещи, перевозимые пассажиром в салоне ВС. В случае перерыва в выполнении рейса пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать их с собой.

5.1.3. Требования к содержимому багажа/ручной клади

В аэропортах, расположенных на территории Российской Федерации, действуют ограничения по перевозке жидкостей, гелей и аэрозолей в ручной клади авиапассажиров. Это ограничение распространяется на воду и другие напитки, супы, сиропы; кремы, лосьоны и масла; духи; спреи; гели, включая гели для волос и для душа; содержимое баллончиков, включая пенку для бритья, другие пенки и дезодоранты; пасты, включая зубные; смеси жидких и твердых веществ; тушь; любые иные подобные вещества. Пассажирам разрешается проносить с собой на борт ВС, перечисленные выше вещества, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, и каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией». В больших, чем указано, объемах разрешается перевозить в ручной клади только: детское питание, необходимое ребенку во время полета; необходимые во время полета лекарства (однако при прохождении досмотра пассажиру следует иметь в виду, что его попросят доказать необходимость этих предметов и веществ в полете). Предметы, не соответствующие данным требованиям, к перевозке не принимаются. Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки. Разрешается перевозить в вещах, находящихся при пассажире (личных вещах): термометр медицинский, не содержащий ртути; тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира; 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; трехпроцентную

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. Запрещено провозить на борту ВС в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы: намагниченные вещества; взрывчатые вещества и оружие; ядовитые и отравляющие вещества; легковоспламеняющиеся жидкости, воспламеняющиеся твердые вещества; радиоактивные материалы сжатые и сжиженные газы; окисляющие вещества и органические перекиси; токсичные вещества; едкие и коррозирующие вещества. Запрещена перевозка в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади малогабаритных средств для личного передвижения (моноколеса, сегвей/мини-сегвей, хOVERборды, гироскутеры), работающих на литиевых батареях. Перевозка данных средств возможна только при оформлении их в качестве «Опасного груза» в установленном в авиакомпании порядке. Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО). Разрешено перевозить на борту ВС пассажирам с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках ВС с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета: арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками; имитаторы любого вида оружия; хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм; алкогольные напитки с содержанием более 24 процентов, но не более 70 процентов 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 процентов; 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 не более 2 кг или 2 л на одного пассажира; –или 500 мл, термометр медицинский, содержащий ртуть, в стандартном футляре – один на пассажира. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» вправе принимать решения о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне ВС следующих предметов: штопоры; иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское заключение, обосновывающее необходимость их применения при перелете); вязальные спицы; ножницы с длиной лезвия менее 60 мм; складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм; тонометры ртутные; барометры или манометры ртутные.

5.1.4. Объединение багажа

Если двое и более пассажиров следуют совместно с одной целью поездки, в один и тот же аэропорт назначения или остановки, одним и тем же рейсом (оформленные в едином бронировании либо члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку, которые оформлены в разных бронированиях), то по желанию пассажиров разрешается применить к багажу этих пассажиров сумму норм по весу бесплатного провоза регистрируемого багажа каждого из пассажиров. В случае объединения норм бесплатного провоза багажа по весу одно место багажа не должно превышать по весу 32 кг и/или по сумме трех измерений 203 см, общее количество мест объединенного багажа не должно превышать суммы норм бесплатного провоза багажа, указанных в билетах каждого из пассажиров. Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально. Багаж пассажиров, следующих группой, оформляется индивидуально на каждого пассажира с внесением данных в багажную квитанцию каждого конкретного пассажира. Для оформления объединенного багажа пассажиры должны обратиться на стойку регистрации одновременно. В случае если вес одного места объединенного багажа превышает 32 кг, то провоз такого места багажа подлежит оплате в соответствии с тарифами, установленным ООО «ОБЛ-СЕРВИС». Для багажа пассажира, в билете которого указана

увеличенная количественная норма бесплатного провоза багажа, может применяться объединение по весу и/или размеру нормы бесплатного провоза багажа. Объединение производится в пределах общей нормы бесплатного провоза багажа одного пассажира, при этом объединенное место багажа не может превышать по весу 32 кг и/или по размеру 203 см.

5.1.5. Нормы бесплатного провоза регистрируемого багажа

Нормы бесплатного провоза регистрируемого багажа указываются на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС»– OBLARN.RU. ООО «ОБЛ-СЕРВИС» вправе устанавливать на отдельных направлениях исключения из стандартных условий бесплатной нормы провоза багажа с уведомлением об этом пассажира при бронировании перевозки. Параметры регистрируемого бесплатного багажа зависят от класса обслуживания и указываются на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС»– OBLARN.RU. Информация о нормах бесплатного провоза багажа также доводится до пассажиров при оформлении перевозки по месту ее оформления. Дополнительно к норме бесплатного провоза регистрируемого багажа пассажиру с ограничениями жизнедеятельности предоставляется возможность бесплатного провоза кресла-коляски и еще одного средства передвижения/перемещения (если используется пассажиром). При регистрации на рейс кресло-коляска пассажира с ограничениями жизнедеятельности оформляется в качестве зарегистрированного багажа, перевозится в багажном отсеке и выдается в зоне выдачи багажа. Детская коляска (в том числе «трость»), габариты которой превышают установленные правилами ООО «ОБЛ-СЕРВИС» для перевозки в качестве ручной клади, перевозится в багажном отделении ВС в качестве зарегистрированного багажа сверх установленной нормы.

5.2. Сверхнормативный багаж

Если пассажир следует с нестандартным, а также тяжеловесным багажом, вес одного места которого превышает 32 кг, но не более 50 кг, за исключением кресла коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и/или негабаритным багажом, размер одного места которого по сумме трех измерений превышает 203 см, то необходимо предварительно согласовать с для его перевозку не позднее 36 часов до вылета рейса по расписанию, которая осуществляется при наличии технической возможности воздушного судна. Условия провоза нестандартного багажа указываются на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС» – OBLARN.RU.

5.3.2. Животные, перевозимые в салоне или багажном отсеке воздушного судна

ООО «ОБЛ-СЕРВИС»– принимает кошек, собак, птиц и других комнатных (прирученных) животных, таких как хорьки, фретки, фенеки, лори, еноты, лисы, декоративные ежи, мини-кролики, игрушки (и другие мелкие приматы), а также служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее – служебная собака) к перевозке в качестве особого вида нестандартного багажа. Оплата перевозки производится по специальным багажным тарифам (независимо от наличия других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа). К перевозке в качестве багажа (в салоне и в багажном отсеке) не принимаются: членистоногие, пресмыкающиеся, грызуны; рыбы и рыбопосадочный материал, морские и речные животные, требующие перевозки в воде; животные и птицы, не являющиеся комнатными прирученными (взятые из дикой природы), крупные хищники, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются представителями дикой фауны; больные и подопытные животные/птицы; собаки, относящиеся к брахицефальным породам; животные, масса которых вместе с контейнером превышает 50 кг. Список животных, которые не перевозятся в качестве багажа, опубликован на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС». Комнатные прирученные животные/птицы принимаются к перевозке только в сопровождении совершеннолетних пассажиров и с предварительного согласия ООО «ОБЛ-СЕРВИС». При перевозке комнатных прирученных животных/птиц пассажир обязан представить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка. Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных. Заблаговременно выяснить необходимую информацию по правилам ввоза животных

в страну пункта назначения пассажир может на сайте Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору, в посольстве или консульстве страны, с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка. Комнатное прирученное животное/птица перевозится в пассажирском салоне или в багажном отсеке в специальной клетке/контейнере (далее – контейнер). Для перевозки в пассажирском салоне в качестве контейнера может использоваться мягкая сумка-переноска закрытого типа. Для перевозки в пассажирском салоне масса животного/птицы вместе с контейнером не должна превышать 8 кг. Размер мягкой сумки-переноски закрытого типа (далее – контейнер) в сумме трех измерений не должен превышать 126 см. Габариты жесткого контейнера для перевозки животного/птицы в пассажирском салоне по длине, ширине и высоте не должны превышать 44x30x26 см. Перевозка животных/птиц, масса которых с контейнером превышает 8 кг, но не превышает 50 кг, а также в случае, если размер контейнера превышает установленную норму, предусмотрена в багажном отсеке. В пассажирском салоне пассажир может перевозить только один контейнер. В контейнере может находиться несколько животных/птиц одного вида (за исключением случаев, когда количество животных/птиц, разрешенное для перевозки одним пассажиром ограничено законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка). При этом масса животных/птиц вместе с контейнером не должна превышать 8 кг, животные должны иметь возможность лежать в естественной позе, вставать в полный рост и поворачиваться на 360 градусов. В багажном отсеке пассажиром может перевозиться несколько контейнеров. В контейнере может находиться только одно животное/птица. Оплата взимается за каждый контейнер. Владелец животного/птицы обязан использовать для перевозки контейнер, конструкция и материал которого позволяют безопасную перевозку и защищают животное/птицу от повреждений при транспортировке. Требования к контейнеру опубликованы на интернет-сайте ООО «ОБЛ-СЕРВИС» – OBLARH.RU. При перевозке птицы контейнер должен быть покрыт плотной тканью, исключающей доступ света. Собаки, относящиеся к потенциально опасным породам (служебные, бойцовые породы, список приведен на интернет-сайте ООО «ОБЛ-Сервис»), и комнатные прирученные животные, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются представителями дикой фауны, такие как еноты, лисы, хорьки, мелкие приматы и др., перевозятся в багажном отсеке в клетках усиленной конструкции. Служебная собака по предъявлению пассажиром документа, подтверждающего специальное обучение собаки, и документа, подтверждающего, что пассажир, перевозящий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, может перевозиться в пассажирском салоне без контейнера (в качестве особого вида нестандартного багажа). Собака-проводник, выполняющая функцию средства реабилитации/абилитации, сопровождающая пассажира с инвалидностью по зрению (лишенного зрения), по предъявлению пассажиром при регистрации документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади.

При регистрации на рейс пассажиру может быть отказано в перевозке животного/птицы в следующих случаях: перевозка животного/птицы не оплачена в соответствии с утвержденным тарифом; порода собаки по документам относится к брахицефальной породе и не соответствует породе, ранее указанной пассажиром для подтверждения перевозки; существует угроза здоровью и безопасности других людей (у владельца отсутствуют необходимые ветеринарные документы, у собаки-проводника, собаки-помощника, служебной собаки отсутствует намордник, ошейник или поводок, контейнер не соответствует требованиям авиакомпании, хозяин не управляет поведением собаки: собака не реагирует на команды хозяина, проявляет немотивированную агрессию по отношению к окружающим); отсутствуют документы, необходимые по требованию законодательства страны ввоза/трансфера. Отказ пассажира от перевозки по причине отказа авиакомпании от перевозки животного/птицы признается добровольным. Контейнер с животным на время движения воздушного судна по перрону, взлета и посадки должен быть размещен под сиденьем впереди стоящего кресла или на полу у ног пассажира с фиксацией к ремню безопасности пассажира одним или двумя

удлинительными ремнями. Кормить и/или вынимать животное из контейнера на борту (в салоне, вестибюле, туалете) запрещено. Собака, которая перевозится в пассажирском салоне без контейнера, должна находиться в наморднике, ошейнике и на поводке и быть привязанной у ног пассажира, который ее перевозит. Собака в полете не должна мешать выполнению стандартных процедур обслуживания, размещаться в зоне пассажирского места других пассажиров, угрожать санитарно-гигиеническому состоянию пассажирского салона: справлять на борту естественные потребности, размещаться на сиденье пассажирского кресла. Пассажиру, перевозящему животное в пассажирском салоне, предоставляется место только у иллюминатора. Не предоставляются места у аварийного выхода, в одном блоке кресел с пассажирами с детьми или с другими пассажирами, перевозящими животных, кроме случаев, когда животные проживают в семье (их перевозка запрошена в одном бронировании). Пассажирам, перевозящим животное в контейнере, не предоставляется место в первом ряду классов Комфорт и Эконом после жесткой перегородки. ООО «ОБЛ-Сервис» не несет ответственности за телесные повреждения, потерю, задержку, болезнь или смерть животного/птицы при перевозке в случае, если ему отказано во въезде или проезде через какую-либо страну, государство или территорию, за исключением случаев, когда это произошло вследствие намеренных неправомерных действий или грубой небрежности авиакомпании.

5.3.3. Багаж, перевозимый в пассажирском кресле

Багаж, требующий особых условий транспортировки (например, ценные, ломкие, хрупкие, бьющиеся предметы), может быть принят к перевозке в пассажирском кресле в салоне ВС в случаях, если: пассажир заранее, не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании, согласовал данную услугу с ООО «ОБЛ-Сервис»; багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность с использованием технических средств досмотра. Вес такого багажа не может превышать 80 кг, а его габариты не должны превышать 135x50x30 см. Пассажир должен оплатить билет на дополнительное посадочное место по тарифу, применяемому при перевозке взрослого пассажира, с взиманием таких же сборов, при этом плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается. На билет для перевозки багажа в пассажирском кресле не распространяется норма бесплатного провоза багажа. Перевозимый в пассажирском салоне ВС багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС. Багаж размещается на пассажирском кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности. Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне ВС, его подъем, размещение в салоне, снятие с борта и доставка от ВС производится пассажиром, перевозящим данный багаж. Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском салоне ВС, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир.

5.3.4. Музыкальные инструменты

Перевозка музыкальных инструментов осуществляется как в багажном отделении, так и в пассажирском салоне. В качестве одного места ручной клади, в соответствии с установленными ограничениями по ее весу, может провозиться по желанию пассажира один музыкальный инструмент с габаритами по сумме трех измерений не более 135 см. Кроме того, в зависимости от типа ВС и технических возможностей допускается перевозка в качестве ручной клади одной гитары, габариты которой по сумме 3-х измерений превышают 135 см, при условии предварительного согласования с ООО «ОБЛ-Сервис» не менее чем за 36 часов до времени вылета рейса по расписанию. Количество принимаемых к перевозке в салоне ВС гитар ограничено. В случае перевозки музыкального инструмента в качестве ручной клади такой музыкальный инструмент является единственным местом ручной клади, допускаемым к перевозке в салоне ВС. При перевозке в салоне воздушного судна музыкальных инструментов, габариты которых превышают установленные размеры для перевозки в качестве ручной клади, но не превышают 135x50x30 см, применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле (указаны в пункте 5.3.3 настоящих Правил). Музыкальные инструменты, размеры которых превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле (а

также по желанию пассажира инструменты с меньшими размерами) перевозятся по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в кофрах, обеспечивающих сохранность инструмента при транспортировке. Для прохождения регистрации пассажирам, следующим с музыкальными инструментами, необходимо обращаться на стойку регистрации в аэропорту. 5.3.5.

5.3.5. Перевозка инвалидных колясок или других вспомогательных средств с электроприводом и без электропривода

Перевозка инвалидных кресел с сухозаряженными батареями осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован во избежание случайного короткого замыкания, батарея надежно закреплена на инвалидном кресле. Инвалидные кресла с батареями гелиевого типа могут перевозиться без отсоединения батареи при условии, что зажим аккумулятора изолирован. Перевозка инвалидных кресел с батареями с жидким электролитом осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован, батарея упакована в контейнер с абсорбирующим материалом и соответствующим образом промаркирована. Съёмные протезы верхних и/или нижних конечностей, костыли, роллатор, трость, ходунки независимо от их размеров и массы перевозятся бесплатно в салоне ВС с размещением на багажных полках.

5.3.6. Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого компания заявляет ограничение своей ответственности

К данной категории относится хрупкий багаж, упакованный способами, не обеспечивающими его целостность или сохранность, а также багаж, упаковка которого имеет повреждения. Эта категория багажа принимается к перевозке при условии, что ООО «ОБЛ-Сервис» не несет ответственности за целостность содержимого или упаковки.

5.3.7. Правила перевозки оружия

При выполнении международных полетов оружие, принадлежащее пассажирам, принимается к перевозке в соответствии с международными нормами и требованиями законодательства страны вылета и посадки. При бронировании и регистрации вылета рейсами ООО «ОБЛ-Сервис» пассажир должен информировать о намерении перевезти в качестве багажа оружие. На регистрацию пассажир, перевозящий оружие, должен явиться не позднее чем за полтора часа до вылета. При перевозке оружия по территории России пассажиру необходимо иметь при себе соответствующее разрешение на право хранения и ношения оружия. При ввозе/вывозе оружия на/с территории России и провозе через территорию России пассажир должен иметь разрешение на ввоз/вывоз оружия, выданный уполномоченным органом МВД. Иностранцам в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии» разрешается ввоз на территорию России спортивного и охотничьего оружия при наличии приглашения юридического лица, имеющего лицензию на охоту. Иностранному гражданину должен иметь контракт на охоту с указанным юридическим лицом или приглашение для участия в спортивных мероприятиях и соответствующее разрешение Министерства внутренних дел Российской Федерации. Указанное оружие должно быть вывезено из России в сроки, установленные контрактом или приглашением. Оружие других видов, типов и моделей иностранных граждан в целях обеспечения личной безопасности, защиты жизни и здоровья других граждан, их собственности, для сопровождения грузов и иных целей к перевозке не принимается, если иное не предусмотрено международными договорами и соглашениями Российской Федерации. В аэропорту вылета оружие в обязательном порядке передается для временного хранения на период полета и выдается владельцам в аэропорту назначения. Имитаторы оружия (пистолетов, револьверов, винтовок, карабинов, автоматов, электрошоковых устройств и т.п.) перевозить в салонах ВС запрещается. Перевозка имитаторов оружия допускается только в зарегистрированном багаже. Оружие принимается к перевозке только в разряженном состоянии в упаковке пассажира (чехлах, кобурах, специальной таре, кейсах, футлярах), отвечающей требованиям безопасности и сохранности оружия. При этом

оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках. Вес перевозимых боеприпасов не должен превышать 5 кг на одного пассажира. Пневматические устройства с дульной энергией свыше 3 Дж относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке пневматического оружия с дульной энергией более 7,5 Дж и калибром свыше 4,5 мм необходимо иметь разрешение на ношение и хранение. Электрошоковые устройства и искровые разрядники отечественного производства относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке электрошоковых устройств необходимо иметь при себе документ с техническими характеристиками для проверки представителями МВД соответствия выходных параметров устройства установленным государственным стандартам Российской Федерации.оборот электрошоковых устройств, произведенных за пределами России, запрещается, соответственно запрещается и их перевозка. Оружие пассажиров, имеющих право на его хранение и ношение, а в необходимых случаях – на ввоз (вывоз) в (из) России, в обязательном порядке передается для временного хранения на период полета в аэропорту вылета и выдается владельцам по окончании полета в аэропорту прилета. Переданное оружие перевозится в качестве зарегистрированного багажа. Патроны для газового оружия и баллончики со слезоточивым (раздражающим) действием запрещены к перевозке. Сотрудники Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации, находящиеся при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащие и сотрудники других государственных военизированных организаций, имеющие соответствующие командировочные предписания и осуществляющие сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета на временное хранение не сдают и перевозят такое оружие бесплатно. Военнослужащие и сотрудники государственных военизированных организаций, находящиеся при исполнении своих служебных обязанностей, но не имеющие командировочного предписания и/или не осуществляющие сопровождение конвоируемых лиц, перевозят оружие также бесплатно, но на период полета сдают его для временного хранения в аэропорту вылета.

5.4. Выдача багажа

Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки. Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа, или другому лицу, имеющему нотариально заверенную доверенность от пассажира и предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа. Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить посадочный талон и отрывной талон багажной бирки, ООО «ОБЛ-Сервис» может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако по просьбе пассажира багаж может быть выдан также в пункте отправления пассажира до начала его перевозки или трансфера, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена установленными правилами и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу. В случае изменения информации о выдаче багажа изменения своевременно доводятся до пассажиров.

5.5. Розыск владельца багажа. Розыск зарегистрированного багажа

5.5.1. Розыск владельца багажа

Багаж пассажира в аэропорту назначения хранится бесплатно в течение двух суток, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается ООО «ОБЛ-Сервис» или обслуживающей организацией. Расходы за хранение багажа сверх бесплатного срока хранения возмещаются пассажиром – владельцем багажа в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации, по тарифам, установленным ООО «ОБЛ-Сервис» или обслуживающей организацией. Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира по вине ООО «ОБЛ-Сервис», производится за счет ООО «ОБЛ-Сервис».

Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом. Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, не полученный по истечении шести месяцев, считается не востребовавшимся и реализуется или уничтожается ООО «ОБЛ-Сервис» в соответствии с законодательством Российской Федерации. ООО «ОБЛ-Сервис» или его уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения до реализации багажа, как не востребовавшегося, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа. Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то ООО «ОБЛ-Сервис» или его агент направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа. Зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации. Ручная кладь и вещи, указанные в пункте 5.1.2 настоящих Правил, забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их обнаружения в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт. По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь и вещи, указанные в пункте 5.1.2 настоящих Правил, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в не востребовавшем или бездокументном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется актом, подтверждающим факт порчи. Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение шести месяцев со дня доставки квитанции получить от ООО «ОБЛ-Сервис» или уполномоченного агента деньги, вырученные от продажи не востребовавшихся вещей, с удержанием расходов ООО «ОБЛ-Сервис».

5.5.2. Розыск зарегистрированного багажа

Если ООО «ОБЛ-Сервис» не выдало пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, ООО «ОБЛ-Сервис» обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа. ООО «ОБЛ-Сервис» обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа. В случае если ООО «ОБЛ-Сервис» не выдало пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, ООО «ОБЛ-Сервис» обязано информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу. Если зарегистрированный багаж не найден в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещение вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа. Если зарегистрированный багаж найден, то ООО «ОБЛ-Сервис» обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

6. Обслуживание пассажиров

6.1. Регистрация пассажиров и посадка на борт воздушного судна

Пассажир должен заблаговременно, не позднее окончания времени регистрации, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных

процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения предполетные формальности) и выполнения требований,—досмотра и т.п. (далее связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна. Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту начинается за два часа до времени вылета и заканчивается за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию перевозок, если иное не предусмотрено для отдельных направлений полетов ООО «ОБЛ-Сервис». В зависимости от технической оснащенности конкретных аэропортов время закрытия регистрации может изменяться. С информацией о городах и времени закрытия регистрации, а также о привилегиях, предоставляемых во время регистрации, для пассажиров класса Бизнес, Комфорт и элитных участников программы лояльности можно ознакомиться на интернет-сайте ООО «ОБЛ-Сервис». Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости. 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. Посадочный талон пассажиру необходимо предъявить при посадке на борт ВС. При изменении номера выхода на посадку по производственным или иным причинам информация о фактическом номере выхода на посадку доводится до пассажиров посредством аудио- и видеосредств аэропорта вылета. При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация. При регистрации пассажиров и/или оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки в качестве зарегистрированного багажа. При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания всю ручную кладь, а также рюкзак, провозимый в качестве ручной клади сверх нормы. ООО «ОБЛ-Сервис» или обслуживающая организация обязана указать в багажной (вес) багажа, кроме вещей, указанных—квитанции количество мест и вес-брутто (далее в пункте 5.1.2 настоящих Правил, и/или разместить информацию о приеме к перевозке багажа, количестве мест и весе багажа, кроме вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил, в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа. При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого к перевозке под ответственность ООО «ОБЛ-Сервис» за сохранность этих вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (зарегистрированный багаж). После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на ООО «ОБЛ-Сервис». За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному ООО «ОБЛ-Сервис». Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов. Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа, может быть отказано в перевозке данным рейсом. ООО «ОБЛ-Сервис» не несет ответственности за убытки, понесенные пассажиром в связи с опозданием пассажира на регистрацию.

6.2. Предполетный досмотр

Перед посадкой на борт ВС пассажиры и вещи, находящиеся при них, подвергаются предполетному досмотру. Предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них, проводится в целях охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей ВС и авиационного персонала, предотвращения возможных попыток захвата (угона) ВС и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, а также незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям

авиационной безопасности. Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт ВС лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров, членов экипажа ВС, создания угрозы безопасности полета ВС или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращение незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям АБ, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории России. Перевозка воздушными судами багажа пассажиров, прошедших досмотр, но не явившихся на посадку или отстраненных от полета по иным причинам, категорически запрещается. Предполетный досмотр осуществляется после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля. Досмотр осуществляется в специальных помещениях (пунктах досмотра), оборудованных стационарными техническими средствами досмотра, системами видеонаблюдения и видеозаписи, а также в помещениях (кабинах) для проведения личного (индивидуального) досмотра. Предполетный досмотр пассажиров проводится с применением технических и специальных средств и (или) ручным (контактным) методом. При проведении предполетного досмотра может проводиться личный (индивидуальный) досмотр пассажиров. Досмотр вещей, находящихся при пассажирах, связанный с их вскрытием, производится только в присутствии пассажира. Негабаритные предметы, а также вещи, находящиеся при пассажире, внутреннее содержание которых нельзя определить с использованием интроскопа, досматриваются ручным (контактным) методом. Трансферные пассажиры проходят досмотр на общих основаниях. При обнаружении у пассажира или в вещах, находящихся при нем, незаявленных опасных веществ и предметов данные вещества и предметы изымаются в установленном порядке с составлением акта изъятия. Один экземпляр акта изъятия выдается пассажиру. При этом производится дополнительный досмотр пассажира и вещей, находящихся при нем, а при необходимости и багажа ручным способом. В случае выявления путем наблюдения подозрительного поведения пассажира, свидетельствующего о его преступных намерениях или вызывающих подозрение о наличии у него оружия, боеприпасов, опасных предметов или веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, вызываются специалисты отдела специального назначения (ОСН) и сотрудник полиции. В случае неординарной ситуации, в результате которой произошло смешение прошедших и не прошедших досмотр пассажиров, производится повторный досмотр вылетающих пассажиров.

6.3. Обслуживание в аэропорту

6.3.1. Услуги, предоставляемые в аэропорту ООО «ОБЛ-Сервис» (обслуживающий агент) обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией: о времени отправления и прибытия воздушных судов; о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанных 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 терминалами аэропорта, между аэропортами; о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа; об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации; о месте нахождения комнат матери и ребенка. В аэропорту ООО «ОБЛ-Сервис» (обслуживающий агент) обеспечивает: 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. За вышеуказанные услуги дополнительная плата с пассажиров не взимается.

6.3.2. Услуги повышенной комфортности

6.3.2.1. Платная услуга по повышению в классе обслуживания пассажиров класса Эконом до класса Комфорт предлагается на этапе регистрации в аэропорту на собственные регулярные рейсы ООО «ОБЛ-Сервис». Услуга распространяется на пассажиров, путешествующих на воздушных судах, оборудованных классом обслуживания Комфорт, имеющих оплаченный билет с подтвержденным бронированием по прямым или сквозным тарифам во всех классах бронирования, относящихся к классу обслуживания Эконом. Услуга не предоставляется пассажирам, имеющим авиабилеты с неподтвержденным бронированием.

6.4. Обслуживание в полете

ООО «ОБЛ-Сервис» предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания. Для получения комплекса услуг, заявленного компанией или дополнительно заказанных, пассажир должен занять место, которое указано в посадочном талоне. ООО «ОБЛ-Сервис» обеспечивает на борту воздушного судна: 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; предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания; первую медицинскую помощь. Горячее питание предоставляется пассажирам в обязательном порядке при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые в ночное время.—четыре часа – в дневное время и каждые шесть часов Питание, горячие напитки могут не предоставляться пассажирам на борту воздушного судна, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира. Люлька предоставляется детям до одного года на воздушных судах, оборудованных детскими стационарными люльками. К люльке предоставляется подушка и комплект одноразового постельного белья. Предварительный заказ детской люльки осуществляется не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. Услуга не гарантируется. Количество возможных к предоставлению люлек ограничивается техническими возможностями воздушного судна. Пассажирам предоставляются питание и напитки в соответствии с классом обслуживания, продолжительностью полета и временем суток. За указанные услуги дополнительная плата не взимается. Алкогольные напитки могут предоставляться пассажирам (независимо от гражданства) только по достижении возраста, установленного законодательством Российской Федерации. В случае сомнения в достижении лицом необходимого возраста бортпроводник имеет право потребовать у пассажира документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст. Пассажиру может быть предоставлено специальное питание по предварительному заказу. Заказ специального питания осуществляется не менее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. Предоставление специального питания может быть ограничено возможностями аэропорта. Специальное питание в классе Эконом предоставляется только на рейсах продолжительностью от трех и более часов. Подробную информацию о видах и возможности предоставления специального питания, его заказе и ограничениях при его предоставлении можно получить на интернет-сайте ООО «ОБЛ-Сервис» или в контакт-центре. Дополнительная плата за заказ и предоставление специального питания не взимается.

6.5. Предоставляемое обслуживание при перерыве в перевозке

В случае принятия решения о задержке вылета более чем за шесть часов до вылета ВС по расписанию ООО «ОБЛ-Сервис» обеспечивает предварительное информирование пассажиров. В случае принятия решения о задержке вылета менее чем за шесть часов предварительное

информирование пассажиров не производится. При перерыве в перевозке по вине ООО «ОБЛ-Сервис», а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам изменения маршрута перевозки ООО «ОБЛ-Сервис» обязано организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги: предоставление комнаты 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 четырех в ночное–часов и далее каждые шесть часов – в дневное время и каждые восемь часов время; –размещение в гостинице при ожидании отправления 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. Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы. Для целей настоящего пункта время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете. Питание для пассажиров (завтрак, обед, ужин) предоставляется в зависимости от времени суток. В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута независимо от причины, повлекшей задержку рейса. При задержке отправления рейса ночью на шесть часов и более или днем на восемь часов и более от назначенного по расписанию времени пассажиры размещаются в гостиницах категории не менее трех звезд. Для безвизовых пассажиров должно быть предусмотрено специальное размещение с соблюдением порядка обслуживания трансферных безвизовых пассажиров в аэропорту и взаимодействия государственных органов, иных служб при размещении данной категории пассажиров в гостиницах. Питание пассажирам должно предоставляться независимо от времени их доставки в гостиницу. Пассажир может отказаться от обслуживания в гостинице, но не имеет права на возмещение расходов за счет неиспользованных услуг.

7. Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушного судна

7.1. Права и обязанности пассажиров по соблюдению правил поведения

7.1.1. Пассажиры имеют право

Требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки; в случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность, обращаться к работникам ООО «ОБЛ-Сервис» с просьбой о принятии мер к их защите; пользоваться портативными электронными приборами на всех этапах полета в автономном режиме (авиарежиме).

7.1.2. Пассажиры обязаны

При оплате и/или оформлении перевозки на интернет-сайте ООО «ОБЛ-Сервис» ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные в авиакомпании настоящие правила поведения, а также правила безопасности и правила перевозки ручной клади. Безоговорочно выполнять требования работников наземных служб, уполномоченных представителей ООО «ОБЛ-Сервис», командира воздушного судна и рекомендации других членов экипажа: в базовом аэропорту на линии регистрации и этапе посадки на борт воздушного судна; в пункте предполетного досмотра пассажиров и их ручной клади; на борту воздушного судна до взлета и во время полета; в аэропортах промежуточной посадки и конечного назначения. Занять место, указанное в посадочном талоне. Пересадка на другое место осуществляется только после согласования с бортпроводником и получения разрешения командира воздушного судна. Размещать в салоне воздушного судна ручную кладь и вещи, указанные в пункте 5.1.2 настоящих Правил, на специально отведенных для этого местах и в соответствии с правилами

перевозки ручной клади. Держать привязные ремни застегнутыми при включении табло «Застегните ремни» (рекомендуется держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета). Соблюдать общественный порядок. Выключать или переключать в автономный режим работы (авиарежим) электронные устройства по требованию членов экипажа на любом этапе полета.

7.1.3. Пассажирам запрещается

создавать ситуации, угрожающие безопасности полета, жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров и авиаперсонала, а также допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление, угрозу и тем более физическое насилие; во время полета употреблять алкогольные напитки, кроме тех, что были предложены на борту воздушного судна; находиться в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность (статья 20.21 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях); курить на борту воздушного судна в течение всего полета, в том числе электронные сигареты; создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа; портить имущество и/или выносить его с борта воздушного судна; использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа; вскрывать до окончания полета опломбированные пакеты магазинов беспопылинной торговли; вынимать из контейнера (клетки) животное, перевозимое в салоне.

7.2. Санкции, применяемые к нарушителям правил поведения

Невыполнение лицами, находящимися на борту воздушного судна, законных распоряжений командира воздушного судна является основанием для привлечения к административной ответственности по ч. 6 ст. 11.17 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях (введена в действие Федеральным законом Российской Федерации от 21.12.2009 № 336-ФЗ), предусматривающей наказание в виде административного штрафа в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей или административный арест на срок до пятнадцати суток; возмещение пассажиром-нарушителем материального ущерба, причиненного им авиакомпании вследствие порчи принадлежащего ей имущества; удаление пассажира-нарушителя с борта воздушного судна в ближайшем пункте его посадки, а в случае совершения самолетом вынужденной посадки – возмещение пассажиром дополнительных расходов, понесенных авиакомпанией в результате его недопустимого поведения; передача пассажира-нарушителя в правоохранительные органы; придание инциденту максимальной огласки в средствах массовой информации и на специальных интернет-сайтах; отказ в заключении договора воздушной перевозки пассажиру, внесенному в реестр неблагонадежных лиц запрещенных к воздушным перевозкам.

7.3. Ответственность пассажиров за нарушение правил поведения

Ответственность пассажиров за нарушение правил поведения предусматривает: на внутренних авиалиниях Российской Федерации – в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.4. Права работников ООО «ОБЛ-Сервис» по обеспечению соблюдения пассажирами правил поведения

7.4.1. В связи с тем, что нарушение правил поведения не только угрожает безопасности, снижает комфорт пассажиров, но и приводит к дополнительным нагрузкам для летного и наземного персонала авиакомпании, руководство ООО «ОБЛ-Сервис» придерживается следующей политики в отношении нарушающих данные правила поведения: не оставлять без последствий ни одно нарушение правил поведения с применением соответствующих санкций; предоставлять летному и наземному персоналу авиакомпании полномочия, необходимые как для предотвращения нарушений правил поведения, так и для их пресечения; оказывать всевозможное содействие правоохранительным органам в привлечении нарушителей порядка к ответственности и применении к ним соответствующих санкций. При прохождении

регистрации или других предполетных процедур уполномоченный представитель авиакомпании имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира путем отказа пассажиру в перевозке, если состояние здоровья пассажира требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц (п. 3 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации), или при наличии в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов и веществ (п. 7 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации). Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случае нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровья других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации (п. 6 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации). Решение об отказе в перевозке принимается на основании положений, изложенных в Инструкции по действиям персонала авиакомпании при нарушении Правил поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушных судов ООО «ОБЛ-Сервис».

7.4.3. Во время полета воздушного судна согласно ст. 6, 7, 8, 9, 12, 13 Конвенции и ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации в целях обеспечения безопасности полета командир воздушного судна имеет право

принимать окончательное решение о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета, возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета в целях спасения жизни людей; в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения; применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна; удалять таких лиц с воздушного судна по прибытии на ближайший аэродром, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передавать их правоохранительным органам.

7.4.4. Члены кабинного экипажа воздушного судна вправе

прекратить обслуживание алкогольными напитками пассажиров, находящихся в состоянии как алкогольного опьянения, так и любой другой интоксикации; для соблюдения законодательства Российской Федерации и требований авиационной безопасности и безопасности полета изымать у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по его окончании) принадлежащие им алкогольные напитки, а также табачные изделия и парфюмерию, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропортах или на борту воздушного судна.

7.4.5. При совершении ближайшей запланированной или вынужденной посадки в случае нарушения пассажиром правил поведения, создающего угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также в случае невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна могут быть применены следующие меры

Удаление пассажира-нарушителя с борта воздушного судна и одностороннее расторжение авиакомпанией уже заключенного договора воздушной перевозки пассажира без компенсации его стоимости (на основании ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации); наложение и взимание установленного в государстве наказания уполномоченным органом этого государства штрафа, а также компенсация причиненного пассажиром авиакомпании материального ущерба, в том числе (в случае вынужденной посадки) за совершение вынужденной посадки; передача пассажиров-нарушителей правоохранительным органам в случае совершения ими деяния, содержащего признаки преступления.

8. Требования по транспортной безопасности для пассажиров

В соответствии с законодательством о транспортной безопасности пассажиры на воздушном судне и на объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта обязаны: осуществлять проход в зону транспортной безопасности (воздушное судно, объекты наземной инфраструктуры воздушного транспорта) в соответствии с установленными в целях обеспечения транспортной безопасности правилами проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра; выполнять требования сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности, связанные с выполнением ими своих служебных обязанностей; информировать сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности о событиях или действиях, создающих угрозу транспортной безопасности. Пассажирам, следующим на воздушном судне, запрещается: проносить в зону транспортной безопасности предметы и вещества, запрещенные или ограниченные к перевозке на борту воздушного судна; препятствовать функционированию технических средств обеспечения транспортной безопасности, расположенных в зоне транспортной безопасности (на воздушном судне и объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта); принимать от других (посторонних) лиц материальные объекты для их перевозки на борту воздушного судна без уведомления об этом сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности; совершать действия, препятствующие функционированию технических средств и персонала воздушного судна, включая распространение заведомо ложных сообщений о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности воздушного судна, а также действия, направленные на повреждение (хищение) элементов воздушного судна, которые могут привести их в состояние, непригодное для эксплуатации, либо состояние, угрожающее жизни или здоровью пассажиров, персонала объектов транспортной инфраструктуры, сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности и других лиц; передавать сторонним лицам документы, предоставляющие право прохождения процедуры досмотра в особом порядке, для прохода в зону транспортной безопасности; осуществлять проход в зону транспортной безопасности воздушного судна, объектов наземной инфраструктуры воздушного транспорта вне (в обход) установленных проходов; предпринимать действия, имитирующие совершение либо подготовку к совершению актов незаконного вмешательства в деятельность воздушного транспорта на воздушном судне и объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта.

9. Страхование ответственности

АО ПО «Космос» страхует свою гражданскую ответственность перед пассажиром за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров при осуществлении перевозки в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

При наступлении страхового случая АО ПО «Космос» совместно с ООО «ОБЛ-Сервис» информирует каждого потерпевшего, персональные данные которого у нее имеются, о: 1) правах потерпевших и порядке действий потерпевших для получения возмещения причиненного вреда; 2) страховщике, всех его филиалах и представителях в субъектах Российской Федерации (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона, адрес официального интернет-сайта, режим работы); 3) договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия)

10. Ответственность перевозчика и пассажира.

10.1. Ответственность перевозчика

Ответственность ООО «ОБЛ-Сервис» за вред, причиненный при воздушной перевозке пассажира его жизни или здоровью, определяется Воздушным кодексом Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации либо, если договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер возмещения указанного вреда, в соответствии с гражданским законодательством. ООО «ОБЛ-Сервис» обязано обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке жизни пассажира воздушного судна, гражданам, имеющим право на

возмещение вреда в случае смерти кормильца в соответствии с гражданским законодательством, при отсутствии таких граждан – родителям, супругу, детям умершего пассажира воздушного судна, а в случае смерти пассажира воздушного судна, не имевшего самостоятельного дохода, – гражданам, у которых он находился на иждивении, в сумме два миллиона рублей. Указанная компенсация распределяется между гражданами, имеющими право на ее получение, пропорционально количеству таких граждан. ООО «ОБЛ-Сервис» обязано обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке здоровью пассажира воздушного судна, в сумме, определяемой исходя из характера и степени тяжести повреждения здоровья в соответствии с нормативами, установленными Правительством Российской Федерации. Размер указанной компенсации не может превышать два миллиона рублей. В случае если определенный в соответствии с гражданским законодательством размер возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, превышает размер компенсации в счет возмещения вреда, выплата указанной компенсации не освобождает ООО «ОБЛ-Сервис» от возмещения такого вреда в части, превышающей сумму произведенной компенсации. В целях настоящей статьи воздушная перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц ООО «ОБЛ-Сервис» покинул аэродром.

10.2 Ответственность пассажира

Если ООО «ОБЛ-Сервис» понесло ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба. Пассажир несет ответственность за нарушение/невыполнение: условий договора воздушной перевозки и настоящих Правил; распоряжений командира воздушного судна; правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических и иных подобных правил; правил перевозки опасных веществ или предметов; правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк ВС, отказ от пристегивания привязным ремнем, курение в неположенном месте и т.д.). Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка, порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе за противоправные действия относительно других пассажиров и работников ООО «ОБЛ-Сервис». Пассажир несет ответственность перед другими пассажирами, третьими лицами в случае причинения вреда их имуществу, жизни и здоровью по причине действий пассажира, связанных с ненадлежащей перевозкой ручной клади и вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил. Пассажир несет гражданско-правовую ответственность перед ООО «ОБЛ-Сервис» в случае причинения вреда имуществу перевозчика по причине действий пассажира, связанных с ненадлежащей перевозкой ручной клади и вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания. В случае разглашения пассажиром собственных персональных данных третьим лицам, ООО «ОБЛ-Сервис» не несет ответственности за ущерб, причиненный действиями третьих лиц по внесению изменений в бронирование или билет.

10.3. Порядок и сроки предъявления пассажиром требований о возмещении ущерба

Основанием для имущественной ответственности ООО «ОБЛ-Сервис» при неисправностях при перевозке багажа пассажира является коммерческий акт, составляемый при выдаче багажа в зале прилета на стойке, для удостоверения события ненадлежащей перевозки багажа пассажира, в т.ч. в случае повреждения (порчи) багажа, недостачи части содержимого или утраты багажа. Акт о неисправностях при перевозке багажа/коммерческий акт не является письменной претензией. В случае получения багажа без возражения предполагается, если не доказано иное, что он доставлен в надлежащем состоянии и согласно перевозочным документам. В случае причинения вреда багажу лицо, имеющее право на его получение, должно предъявить перевозчику письменную претензию. Право на предъявление претензии

имеет пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении доверенности, оформленной надлежащим образом. Претензия к ООО «ОБЛ-Сервис» при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии. ООО «ОБЛ-Сервис» вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

Документы, необходимые для предъявления претензии При повреждении багажа: заявление с указанием суммы ущерба; акт о неисправностях при перевозке багажа/коммерческий акт; багажная бирка; чек, подтверждающий стоимость поврежденного багажа. В случае отсутствия чека необходимо предоставить фото поврежденного багажа, сообщить марку, артикул, год покупки; чек за ремонт (если багаж подлежит ремонту) либо заключение о невозможности ремонта. В случае отсутствия чека стоимость багажа определяется исходя из средней цены на аналогичный товар. В случае утраты багажа: заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости; документы (чеки, счета), подтверждающие сумму причиненного ущерба; акт о неисправностях при перевозке багажа/коммерческий акт; багажная бирка. В случае недостачи части содержимого: заявление пассажира с перечнем утраченных вещей и указанием их стоимости; документы (чеки, счета), подтверждающие сумму причиненного ущерба; акт о неисправностях при перевозке багажа/коммерческий акт; багажная бирка. Выплата компенсации производится в случае если установлена разница в весе зарегистрированного и полученного багажа. При подозрении на кражу пассажир может обратиться с заявлением в правоохранительные органы.

В случае просрочки доставки багажа: заявление на возмещение материального вреда; коммерческий акт на неисправности при перевозке; багажная бирка; документы, подтверждающие расходы, связанные с получением багажа; при международной перевозке, в случае прибытия в пункт, находящийся не на территории страны постоянного проживания, документы (чеки, счета), подтверждающие произведенные затраты в период отсутствия багажа.

11. Заключительные положения

Настоящие Правила могут быть изменены ООО «ОБЛ-Сервис» без предварительного предупреждения пассажиров. Однако если перевозка оплачена, то такие изменения к этой перевозке не применяются. Изменения и дополнения, вносимые в Правила, оформляются в виде новой редакции документа, которая утверждается и вводится в действие приказом генерального директора.

Утверждаю
Руководитель проекта
ООО «ОБЛ-СЕРВИС»



С.В. Анцупов