

## Правила перевозки пассажиров и багажа на заказных рейсах под управлением ООО «Волгафлай авиа»

### Определения и аббревиатуры

**Авиационная безопасность** — состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

**Агент** — физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Исполнителя по привлечению пассажиров, по оформлению и продаже перевозок на рейсы Исполнителя на условиях заключенного с ним Агентского соглашения.

**Акт незаконного вмешательства** — противоправные насильственные действия или угроза таких действий со стороны лица (группы лиц) по отношению к воздушному судну, пассажирам, членам экипажа, наземному персоналу и объектам аэропорта, вертодрома, посадочной площадки, создающие угрозу безопасности полетов, жизни и здоровью людей.

**Акт о неисправности при перевозке багажа** — документ, оформленный Исполнителем или Обслуживающей организацией в присутствии пассажира или уполномоченного им лица немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу.

**Аэропорт** — комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников.

**Багаж** — багаж пассажира, принятый Исполнителем к воздушной перевозке под ответственность Исполнителя и размещенный в багажном отсеке воздушного судна.

**Вертодром** — комплекс сооружений, включающий в себя посадочную площадку, зал ожидания для пассажиров, другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов (вертолетов), обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников.

**Вес багажа** — вес-брутто багажа.

**Внутренняя воздушная перевозка** — воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

**Воздушная перевозка** — перевозка пассажиров и багажа, на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора воздушной перевозки.

**Досмотр предполетный** — проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), осуществляемая в аэропортах, на вертодромах и посадочных площадках с режимом безопасности территории, с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и пр.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

**Живность** — животные, птицы, насекомые, рыба и т. п.

**Заказчик** — лицо, осуществляющее заказ воздушной перевозки, оформление и оплату договора воздушной перевозки в своих интересах или в интересах других пассажиров. Заказчик может не быть Пассажиrom.

**Инвалид** — лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

**Исполнитель** — ООО «Волгафлай авиа», оказывающее услуги по организации чартерных рейсов в рамках исполнения Договоров перевозки.

**Маршрут перевозки** — расстояние между точками отправления и назначения.

**Норма провоза багажа** — это установленное Исполнителем количество мест и/или вес багажа и/или габариты багажа на одного пассажира воздушного судна.

**Неустойка** — сумма фактических расходов, понесенных Исполнителем в связи с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира и удерживаемые с пассажира в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки, и штрафа, выплачиваемого пассажиром в этом случае.

**Пассажир** — лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки. Пассажир и Заказчик может быть одним лицом.

**Пассажир с ограничениями жизнедеятельности** — лицо, чья способность передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение,

осуществлять самообслуживание полностью или частично утрачена, или ограничена.

**Посадочная площадка** — оборудованная или необорудованная территория, позволяющая осуществить взлет и посадку воздушного судна (вертолета) с учетом требований безопасности полетов.

**Претензия** — заявленное Исполнителю в письменном виде требование лица, имеющего право на его предъявление в соответствии с законодательством РФ, вытекающее из договора воздушной перевозки, в том числе связи с неисполнением или ненадлежащим исполнением договора воздушной перевозки.

**Рейс** — полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от точки отправления до точки назначения.

**Рейс дополнительный** — полет воздушного судна, выполняемый дополнительно к заявленному ранее рейсу в рамках одной перевозки.

**Рейс чартерный** — полет воздушного судна по маршруту и расписанию Заказчика.

**Ручная кладь** — вещи, перевозимые пассажиром в салоне воздушного судна под свою ответственность, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены Исполнителем и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

**Точка назначения** — аэропорт, вертодром или посадочная площадка, где заканчивается выполнение рейса согласно плану полета и предполагается высадка пассажиров.

**Точка отправления** — аэропорт, вертодром или посадочная площадка, где начинается выполнение рейса согласно плану полета и предполагается посадка на борт пассажиров.

**Точка базирования** — аэропорт, вертодром или посадочная площадка, где базируется, обслуживается или стоит на учете воздушное судно.

**Техническая посадка** — аэропорт, вертодром или посадочная площадка, где воздушное судно совершает запланированную или незапланированную посадку для дозаправки, либо в связи с обстоятельствами безопасности полетов.

**ФАП** — федеральные авиационные правила.

**Члены семьи и близкие родственники** — супруги, родители, дети (усыновители и усыновленные), дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

**Электронный ваучер (билет)** — документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа при посадке в воздушное судно, в котором

информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме.

**VIP** — лицо, занимающее видное общественное, религиозное или политическое положение.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Общие требования**

1.1.1. Настоящие правила составлены в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации, а также на основе Российских и международных правовых документов в области воздушных перевозок. Ссылка по тексту настоящего документа на «настоящие правила перевозок» означает, в том числе и, если прямо не установлено иное, ссылку на применимые в каждом таком случае положения ФАП (за исключением тех положений ФАП, в отношении которых настоящий документ может устанавливать (и установил) иное правило поведения).

1.1.2. Настоящие правила применяются при выполнении внутренних воздушных перевозок пассажиров и багажа, осуществляемых под управлением ООО «Волгафлай авиа»

1.1.3. Правила устанавливают общие условия перевозки пассажиров и багажа, которые должны соблюдаться при заключении и в процессе выполнения условий договора воздушной перевозки пассажиров и багажа.

### **1.2. Взаимоотношения с законодательством**

1.2.1. Права, обязанности и ответственность сторон, вытекающие из договора воздушной перевозки пассажиров и багажа, регулируются:

- а) настоящими правилами и «Общими условиями договора воздушной перевозки» ;
- б) Воздушным кодексом Российской Федерации и другими законодательными актами Российской Федерации;

### **1.3. Изменение правил**

1.3.1. Настоящие правила, а также изданные в их развитие другие правила, руководства, инструкции и документы, регулирующие воздушную перевозку, могут быть изменены Исполнителем без предварительного предупреждения Заказчика и пассажиров, при условии, что ни одно такое изменение не применяется после заключения договора воздушной перевозки пассажира. При этом изменения настоящих правил вступают в силу с момента официального утверждения. В настоящие правила могут быть внесены изменения в связи с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

1.3.2. Представители Исполнителя, а также Агенты, предоставляющие от его имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров и багажа не имеют право изменять или отменять положения установленных Исполнителем правил воздушных перевозок.

## **2. УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ И БАГАЖА**

### **2.1. Договор воздушной перевозки пассажиров и грузов**

2.1.1. Воздушная перевозка пассажиров и багажа производится Исполнителем на основании Договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих правил.

2.1.2. По договору воздушной перевозки пассажира и багажа Исполнитель обязан обеспечить перевозку пассажира воздушного судна в точку назначения с предоставлением ему места на воздушном судне.

### **2.2. Перевозочная документация**

2.2.1. Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, выдаваемыми Исполнителем либо его Агентами (Генеральным агентом).

2.2.2. Перевозочными документами являются:

а) при перевозке группы пассажиров – выписка из открытой части полетного списка для конкретного рейса;

б) при перевозке пассажира – электронный ваучер (билет).

2.2.3. Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме. Ваучер может быть оформлен в электронной форме или на бумажном носителе.

### **2.3. Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета**

2.3.1. Перевозка пассажиров и багажа выполняется между населенными пунктами, географическими точками указанными в перевозочных документах. Изменение населенного пункта (пунктов) маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Исполнителем и Заказчиком (Пассажиром).

2.3.2. Если Исполнитель не может обеспечить выполнение перевозки между населенными пунктами (географическими точками), указанными в перевозочном документе, он может предложить Заказчику (Пассажиру) другой маршрут перевозки.

2.3.3. В случае изменения Заказчиком маршрута (даты и времени) перевозки Исполнителем может производиться перерасчет стоимости такой перевозки.

#### **2.4. Предоставление услуг и информации**

2.4.1. Исполнитель (в том числе через Агента) обеспечивает предоставление Заказчику (пассажирам Заказчика) в аэропортах, на вертодромах и посадочных площадках, офисах продаж Исполнителя или Агентов Исполнителя, на борту воздушного судна услуг, касающихся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставленные услуги должны быть направлены на качественное обслуживание Заказчика (пассажиров Заказчика).

2.4.2. Исполнитель или Обслуживающая организация в аэропорту вылета/ на вертодроме или посадочной площадке отправления обеспечивает без взимания дополнительной оплаты предоставление следующих услуг:

- a) регистрацию пассажиров и оформление багажа по маршруту и на рейс, указанный в перевозочном документе, а также проведение специального контроля авиационной безопасности пассажиров, багажа и ручной клади;
- b) в случае вылета из действующего аэропорта доставку вылетающих (прилетающих) пассажиров от здания аэровокзала к воздушному судну (от воздушного судна), их посадку на борт воздушного судна и высадку при прибытии в промежуточный аэропорт, аэропорт трансфера или аэропорт назначения;
- c) доставку багажа до воздушного судна и обратно, его погрузку на воздушное судно и выгрузку из воздушного судна;
- d) размещение в комнате матери и ребенка пассажиров с детьми, при вылете из аэропортового комплекса или вертодрома, имеющего такую комнату;
- e) два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления заявленного рейса более двух часов по любой причине;
- f) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов по любой причине;
- g) обеспечение горячим питанием пассажиров при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов в дневное время и восемь часов в ночное время по любой причине;
- h) размещение пассажиров в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов в ночное время;
- i) доставку пассажиров от аэропорта, вертодрома, посадочной площадки до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется бесплатно;

j) организацию хранения багажа.

2.4.3. Исполнитель или Агент обеспечивает предоставление следующей информации:

а) о времени отправления и прибытия (вылета и прилета) воздушных судов, выполняющих перевозку;

б) о месте и времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа на рейс, указанный в перевозочном документе;

с) о времени посадки пассажиров в воздушное судно, выполняющее перевозку согласно плану полетов;

д) о задержанных воздушных судах, выполняющих перевозки и причинах их задержек;

е) о правилах перевозки пассажиров и багажа, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади, предметах и вещах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом и других особых условиях перевозки;

г) об адресах пунктов продажи, правилах продажи и бронирования перевозок;

h) о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров, багажа, ручной клади и личных вещей пассажиров;

і) Исполнитель может предоставлять Заказчику (Пассажирам), другую информацию в соответствии с настоящими правилами;

j) о способе проезда до ближайшего населённого пункта от аэропорта, вертодрома, посадочной площадки.

## **2.5. Бронирование места (блока мест) на воздушном судне**

2.5.1. Бронирование места (блока мест) на воздушном судне под управлением Исполнителя является для Заказчика (пассажиров Заказчика) необходимым условием перевозки пассажира и багажа воздушным транспортом.

2.5.2. Бронирование места (блока мест) производится Исполнителем или Агентом.

2.5.3. Бронирование места (блока мест) для Заказчика и/или Пассажиров и их багажа может осуществляться как при непосредственном обращении Заказчика к Перевозчику или Агенту, так и по телефону, факсимильной связи, электронной почте, интернету, а также с помощью других видов связи.

2.5.4. Бронирование места (блока мест) действительно только в том случае, если оно внесено в систему бронирования Исполнителя, выполнено по установленным Исполнителем правилам и не противоречит условиям договора перевозки.

2.5.5. При бронировании места (блока мест) Исполнитель не предоставляет пассажиру конкретного места в салоне воздушного судна. Номер конкретного места, выделяемого пассажиру, указывается Исполнителем, Агентом или обслуживающей организацией при регистрации пассажира и его багажа в точке отправления при посадке на рейс.

2.5.6 Бронирование места (блока мест) для пассажира считается предварительным пока Исполнитель или его Агент не выдал пассажиру оформленный перевозочный документ.

2.5.7. Исполнитель имеет право аннулировать бронирование места (блока мест) Заказчика (Пассажира), если не произведена оплата бронирования в установленный срок или не выполнены другие условия, установленные правилами применения тарифов

## **2.6. Информация о пассажире и багаже**

2.6.1. Заказчик или Пассажир бронирования места (блока мест) на воздушном судне должен сообщить Исполнителю или его Агенту полные данные пассажира (всех пассажиров группы пассажиров), а также другую необходимую информацию.

2.6.2. Особыми условиями при бронировании места (блока мест), требующими согласования с Исполнителем, является перевозка:

- a) пассажира с ребенком до 5 лет;
- b) 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;
- c) тяжелобольного пассажира;
- d) больного на носилках;
- e) пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- f) пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена (далее — пассажир с ограниченной подвижностью) и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании;
- g) пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- h) пассажира имеющего заболевания ЦНС или признаки аэрофобии;
- i) инвалида;

ж) предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее — скоропортящийся груз);

к) предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные;

л) собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее — комнатные животные (птицы));

м) животных, птиц, насекомых, рыб и т. п. (далее — живность);

Перевозка больного на носилках должна быть согласована не позднее 72 часов до вылета рейса по расписанию в связи с необходимостью демонтажа пассажирских кресел для оборудования воздушного судна носилками или медицинским модулем.

2.6.3. Исполнитель не имеет права передавать информацию, полученную от Заказчика (Пассажира) третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

2.6.4. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Заказчика (Пассажира) в любой форме при бронировании, а также при изменении условий перевозки, либо добровольном отказе от перевозки в соответствии с подп.5 п. 1 ст. 6 ФЗ №152 «О персональных данных» РФ для заключения договора перевозки по инициативе Заказчика (Пассажира) (субъекта персональных данных). Под обработкой персональных данных в контексте настоящих Правил понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемые Исполнителем в рамках исполнения его обязательств по договору перевозки, с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.6.5. Под персональными данными пассажира в контексте настоящих правил понимаются:

а) фамилия, имя, отчество;

б) паспортные данные;

в) адрес места жительства;

г) номер контактного телефона;

е) адрес электронной почты и другие данные, указанные пассажиром при бронировании и оформлении перевозки.

2.6.6. Факт заключения договора перевозки подтверждает согласие Заказчика (Пассажира):

а) с передачей его персональных данных в информационную систему Исполнителя, и иные автоматизированные или неавтоматизированные информационные системы;

б) с тем, что Исполнитель вправе уполномочить своих Агентов, либо иных лиц, вовлеченных в процесс реализации или предоставления перевозки по поручению Исполнителя, производить обработку персональных данных Заказчика (Пассажира);

с) с тем, что Исполнитель вправе также осуществлять обработку его персональных данных любым из вышеперечисленных способов после прекращения договора перевозки — по указанию уполномоченных органов государственной власти, а также для целей подготовки для пассажира персонализированных предложений в отношении услуг Исполнителя или его партнеров.

### **3. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ**

#### **3.1. Электронный ваучер (билет)**

3.1.1. Электронный ваучер (далее — Билет) является перевозочным документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между Исполнителем и Пассажиром при покресельной продаже мест (независимо от наличия или статуса стороннего Заказчика). На каждого пассажира в таком случае оформляется отдельный Билет.

3.1.2. В случае продажи целого рейса (или блока мест) одному Заказчику, билеты на каждого пассажира могут не оформляться. В этом случае перевозочным документом является электронная копия открытой части полетного списка данного рейса.

3.1.3. Допускается при посадке на рейс предъявлять билет как в форме бумажного документа, так и в электронном виде на экране мобильного устройства.

3.1.4. Билет оформляется на пассажира (пассажир включается в полетный список) только после полной оплаты. Пассажир допускается к перевозке только при предъявлении им документа, удостоверяющего личность и совпадающего с данными пассажира из полетного списка (оформленного билета).

#### **3.2. Передача Билета другому лицу**

3.2.1. Билет на рейс не подлежит передаче и использованию другим лицом. В случае несоответствия данных документа пассажира, предъявляемых при посадке на рейс,

с данным полетного списка (оформленного билета), Исполнитель отказывает в перевозке такого пассажира. При этом возврат стоимости Билета не производится.

3.2.2. Переда места на рейсе одним пассажиром другому пассажиру допускается только посредством переоформления перевозочных документов через Исполнителя в срок не позднее 24 часов до времени первого вылета. .

### **3.3. Регистрация пассажиров перед вылетом. Предполетный досмотр.**

3.3.1. Пассажир должен прибыть в аэропорт, на вертодром, посадочную площадку отправления, установленную Исполнителем, не позднее срока, указанного Исполнителем.

3.3.2. При вылете из действующего аэропорта пассажир проходит регистрацию на рейс и оформление ручной клади и багажа, через стойку регистрации/терминал/VIP-зал/ЗОЛД, указанные Исполнителем. В этом случае предполетный досмотр пассажира, ручной клади и багажа осуществляется в соответствии с порядком, установленным в данном аэропортовом комплексе уполномоченными лицами служб авиационной безопасности и сотрудниками органов внутренних дел на транспорте.

3.3.3. При вылете с действующего вертодрома/посадочной площадки с режимом безопасности территории, процедуру регистрации пассажира на рейс проводит уполномоченный представитель Исполнителя (не являющийся членом экипажа). В этом случае предполетный досмотр пассажира, ручной клади и багажа осуществляется в соответствии с порядком, установленным оператором вертодрома/посадочной площадки с режимом безопасности территории.

3.3.4. При вылете с посадочной площадки, в том числе необорудованной посадочной площадки без режима безопасности территории, процедуру регистрации пассажира на рейс проводит уполномоченный представитель Исполнителя (не являющийся членом экипажа). В этом случае предполетный досмотр пассажира, ручной клади и багажа уполномоченными Исполнителем сотрудниками ЧОП.

3.3.5. В целях обеспечения безопасности полета пассажиры, ручная кладь, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажире, проходят обязательный предполетный досмотр, а в случае необходимости — послеполетный досмотр независимо от статуса посадочной площадки точки отправления/назначения.

3.3.6. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях.

3.3.7. При отказе Пассажира от досмотра договор воздушной перевозки пассажира считается расторгнутым без возмещения оплаты за перевозку.

3.3.8. Пассажир для прохождения процедуры регистрации должен представить документ, удостоверяющий его личность.

3.3.8.1. Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- a) паспорт гражданина РФ;
- b) заграничный паспорт РФ, дипломатический паспорт, служебный паспорт;
- c) национальный паспорт иностранного гражданина;
- d) вид на жительство РФ для лиц без гражданства;
- e) свидетельство о рождении для граждан РФ до 14 лет;
- f) паспорт моряка (удостоверение личности моряка) для поездки по службе;
- g) временное удостоверение личности гражданина РФ;
- h) свидетельство на въезд (возвращение) в страну, гражданином которой является пассажир;
- i) удостоверение личности офицера, прапорщика РФ или стран СНГ, кроме Грузии;
- j) военный билет военнослужащих РФ, проходящих службу по призыву или по контракту, с отметкой о прохождении службы;
- k) проездной документ лиц без гражданства и беженцев;
- l) проездной документ (международный пропуск) ООН;
- m) удостоверение депутата Государственной Думы и Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации;

3.3.8.2. В случае, если Пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен Билет, Пассажир не позднее 24 часов до времени первого вылета должен обратиться к Исполнителю или уполномоченному Агенту.

3.3.9. Перевозчик не несет ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами органами.

3.3.10. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации или посадки в воздушное судно, к перевозке на данный рейс не допускается.

3.3.10.1. Временем окончания регистрации при вылете из действующего аэропорта является время, установленное в данном аэропорту.

3.3.10.2. Временем окончания посадки в воздушное судно при вылете из действующего аэропорта/вертодрома является время закрытия дверей заявленного выхода на посадку.

3.3.10.3. Временем окончания регистрации на рейс и посадки в воздушное судно при вылете с любой посадочной площадки является время закрытия пассажирских дверей/пассажирского люка на воздушном судне.

#### **3.4. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна**

3.4.1. Обслуживание пассажиров на вертолетных рейсах не осуществляется, кроме перевозки на ВС типа Agusta AW139, Ми-8 и Airbus Helicopters H225 .

3.4.2. Исполнитель на борту воздушного судна должен обеспечить:

а) информирование пассажиров об условиях полета и правилах поведения на борту воздушного судна;

б) информирование пассажиров о местах нахождения основных и запасных выходов, а также об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях;

с) информирование пассажиров о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и аптечки;

д) бесплатного предоставления питьевой воды;

3.4.3. На всех рейсах, кроме рейсов, выполняемых на ВС типа Agusta AW139, Ми-8 и Airbus Helicopters H225, запрещено употребление пищи и напитков, в том числе алкогольных напитков, кроме:

- питьевой воды без газа;
- детского питания;
- рациона питания лиц, имеющих подтвержденные медицинские требования по употреблению пищи в определенное время.

3.4.4. Курение на борту воздушного судна категорически запрещено, включая курение электронных сигарет и употребление никотинсодержащей продукции.

#### **3.5 Правила поведения пассажиров на борту воздушного судна.**

3.5.1. Пассажиры при нахождении на борту воздушного судна авиакомпании обязаны:

а) безоговорочно выполнять требования командира ВС, членов экипажа, уполномоченных представителей Исполнителя;

б) размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных для этого местах;

- с) держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета;
- d) после посадки в вертолета включить на всех личных электронных устройствах с функцией передачи данных автономный режим работы (авиарежим);

3.5.2. Пассажирам при нахождении на борту воздушного судна запрещается:

- a) создавать ситуации, угрожающие безопасности полета или жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров экипажа— допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление и, тем более, физическое насилие;
- b) употреблять алкогольные напитки, другие напитки и пищу;
- с) курить, в том числе электронные сигареты, употреблять никотинсодержащую продукцию в течение всего полета;
- d) использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;
- e) использовать в течение всего полета электронные устройства с функцией передачи данных, у которых отсутствует возможность переключения в автономный режим работы (авиарежим);
- f) создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа;
- g) использовать в течение всего полета радиоприемники, радиопередатчики, игрушки с дистанционным управлением, радиотелефоны;
- h) создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа;
- i) портить принадлежащее Исполнителю имущество и (или) выносить его с борта вертолета;
- j) передвигаться по салону, пересаживаться на другие места, открывать люки, окна, двери.

3.5.3. Ответственность пассажиров за нарушение настоящих Правил предусматривается:

- a) за нарушение любых правил для пассажиров, пассажир несет ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- b) в случае нарушения правил командир воздушного судна имеет право прервать полет в любой точке маршрута, совершить посадку и передать пассажира нарушившего правила местным правоохранительным органам, при этом любые дополнительные расходы как Исполнителя, так и других пассажиров будут впоследствии взысканы с пассажира-нарушителя.

### **3.6. Перевозка пассажиров на льготных условиях**

3.6.1. Льготные условия для перевозки отсутствуют, но могут быть предложены Исполнителем в случае перевозки:

- детей до 2-х лет;
- многодетных семей;
- детей-инвалидов.

3.6.2. Льготная перевозка гарантируется пассажирам, которые воспользовались соответствующим предложением и купили места на рейсе Empty Leg (пустом рейсе).

3.6.3. Льготные условия перевозки предлагаются обладателям карт часто летающих пассажиров, а также кобрендинговых карт с партнерами-Исполнителя.

### **3.7. Перевозка детей**

3.7.1. Перевозка детей (пассажиров до 18 лет) возможна только в сопровождении совершеннолетнего пассажира, который является родителем, законным представителем несовершеннолетнего гражданина.

3.7.2. Перевозка детей на руках, в том числе ребенка в возрасте до двух лет, не допускается. Для перевозки детей до 2-х лет используется устанавливая на отдельное посадочное место детская переноска/люлька/автокресло, имеющая функции крепления к стационарным ремням пассажирского кресла. Для детей с 2-х до 7 лет используется аналог автомобильного кресла.

3.7.3. В случае отсутствия у пассажиров с детьми детской люльки/переноски/автокресла, Заказчик обязан уведомить Исполнителя (Исполнитель обеспечит предоставление люльки/переноски/автокресла без взимания дополнительной платы) об этом при оформлении и оплате заказа, но не позднее 24 часов до времени первого вылета. В случае отсутствия такого запроса Исполнитель не несет ответственности за не допуск пассажиров с детьми на рейс.

### **3.8. Перевозка больных пассажиров и пассажиров с инвалидностью**

3.8.1. Пассажир обязан самостоятельно определять возможность пользования воздушным транспортом (вертолетом), исходя из состояния своего здоровья. Исполнитель не несет перед пассажирами, в т. ч. больными пассажирами и пассажирами с инвалидностью, ответственности за возможные последствия и/или ухудшение здоровья, связанные с их воздушной перевозкой, за исключением случаев, когда такие последствия и/или ухудшение здоровья были вызваны виновными действиями (бездействием) Исполнителя.

3.8.2. Перевозка тяжелобольного пассажира, лежачего больного, пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно производится только в сопровождении лица, оказывающего помощь ему в полете.

3.8.3. Перевозка больных на носилках производится только на воздушных судах, обладающих технической возможностью такой перевозки.

3.8.4. В связи с необходимостью установки специального оборудования на воздушном судне перевозка больных на носилках должна быть согласована с Исполнителем при оформлении заказа и до оплаты.

3.8.5. При перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности с ограничениями в передвижении инвалидное кресло-коляска, костыли и иные вспомогательные средства передвижения перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

3.8.6. При перевозке пассажира, лишенного зрения и/или слуха, Агент Исполнителя, при бронировании этому пассажиру места на борту воздушного судна должен информировать Исполнителя о перевозке такого пассажира, с целью оказания ему помощи при регистрации в аэропорту/на вертодроме/ на посадочной площадке отправления и доставке его к воздушному судну и от воздушного судна в точке назначения.

3.8.7. Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки — проводника возможна только на ВС типа Agusta AW139, Ми-8 и Airbus Helicopters H225. При этом собака должна иметь намордник и поводок.

### **3.9. Перевозка беременных женщин**

3.9.1. Беременные женщины принимаются к перевозке при предоставлении ими Исполнителю медицинского заключения от лечебного учреждения, об отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке вертолетом на дату выполнения рейса, указанного в Билете.

3.9.2. Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что Исполнитель не несет никакой ответственности перед Пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для Пассажира и плода во время перевозки и вследствие перевозки, за исключением случаев, когда такие последствия и/или ухудшение здоровья были вызваны виновными действиями (бездействием) Исполнителя.

## **4. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА**

### **4.1. Общие требования**

4.1.1. Личные вещи пассажира принимаются к перевозке в качестве зарегистрированного багажа или в качестве ручной клади. Зарегистрированный багаж перевозится в багажном отсеке воздушного судна. Ручная кладь перевозится в салоне воздушного судна.

4.1.2. Исполнитель имеет право отказать пассажиру в перевозке его багажа и/или ручной клади, если вес, количество мест, содержимое, габариты или упаковка такого (таковых) не соответствуют требованиям настоящих Правил, или условиям перевозки для типа ВС на котором выполняется рейс.

4.1.3. По требованию уполномоченных лиц, при посадке в воздушное судно пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, а также ручную кладь, предназначенные для перевозки.

#### **4.2. Норма бесплатного провоза багажа**

4.2.1. Норма провоза багажа и ручной клади устанавливается в зависимости от типа ВС на котором выполняется рейс.

4.2.2. Исполнитель по просьбе пассажиров, следующих одним рейсом, может, но не обязан объединить сумму норм провоза багажа по весу, предусмотренных договорами перевозки для каждого из пассажиров на типе ВС, выполняющем рейс.

#### **4.3. Зарегистрированный багаж**

4.3.1. Исполнитель или Обслуживающая организация после принятия багажа к перевозке несет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа и его упаковки.

4.3.2. Исполнитель по согласованию с пассажиром имеет право перевозить багаж в точку назначения наземным транспортом.

4.3.3. Исполнитель имеет право проверить вес багажа в любое время.

#### **4.4. Ручная кладь и вещи, находящиеся при пассажире**

4.4.1. Пассажир имеет право бесплатного провоза ручной клади в пределах нормы, которая устанавливается Исполнителем для каждого типа ВС и позволяет размещать ручную кладь в пассажирской кабине (салоне) ВС.

4.4.2. В целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов в ручной клади не должны перевозиться предметы и вещества, запрещенные к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

4.4.3. Ручная кладь при ее перевозке должна размещаться под пассажирским креслом или в коробе межкресельной консоли.

4.4.4. Помимо ручной клади пассажир имеет право провозить в салоне воздушного судна без взимания дополнительной платы, следующие личные вещи, если они находятся при пассажире и не вложены в ручную кладь:

- a) букет цветов;
- b) верхняя одежда;
- c) детское питание для ребенка на время полета;
- d) устройство для переноса ребёнка люльку/переноску/автокресло на отдельном пассажирском месте;
- e) лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полёта;
- f) костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне ВС на полке при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью;

#### **4.5. Сверхнормативный, тяжеловесный и негабаритный багаж**

4.5.1. Перевозка сверхнормативного, тяжеловесного и негабаритного багажа допускается только на ВС типа Ми-8 и Airbus Helicopters H225.

4.5.2. Пассажир обязан заранее информировать Исполнителя или его Агента о предполагаемых весе, габаритах и количестве мест багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

4.5.3. Пассажир обязан оплатить перевозку сверхнормативного багажа.

4.5.4. Исполнитель имеет право ограничить перевозку или отказать в перевозке багажа пассажира, количество мест, вес или габариты которого превышают установленную Исполнителем норму бесплатного провоза, если такая перевозка не была предварительно согласована с Исполнителем.

#### **4.6. Требования к содержимому багажа и ручной клади**

4.6.1. В целях обеспечения безопасности полетов не принимаются к перевозке в качестве багажа, ручной клади и в вещах, находящихся при пассажире:

- a) предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Российской Федерации и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Российской Федерации, документами в области гражданской авиации;

- b) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные;
- c) сжатые и сжиженные газы;
- d) легковоспламеняющиеся жидкости;
- e) воспламеняющиеся твердые вещества;
- f) окисляющие вещества и органические перекиси;
- g) токсичные вещества;
- h) радиоактивные материалы;
- i) едкие и коррозирующие вещества;
- j) ядовитые и отравляющие вещества;
- k) оружие огнестрельное, холодное и газовое, за исключением случаев и в порядке, установленным законодательством Российской Федерации;
- l) другие материалы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж ВС, а также создающие угрозу полета ВС.

4.6.2. Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве:

- a) Баллоны с газом категории 2.2. для приведения в действие искусственных конечностей;
- b) Нерадиоактивные лекарства или принадлежности (включая аэрозоли) — общее количество нетто каждого изделия не более 0,5 кг или 500 мл, общее количество на одного пассажира не более 2 кг или 2 литров;
- c) Щипцы для каталитической завивки волос, содержащие углеводородный газ — не более одних щипцов на одного пассажира.

4.6.3. Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве и только в багаже:

- a) арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасываемыми клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- b) хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- c) алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли — не более 5 л на одного пассажира;
- d) жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

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

ф) термометр медицинский, содержащий ртуть, в защитном футляре — один на пассажира.

4.6.4. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими правилами.

#### 4.7. Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств

4.7.1. Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и разработанных на их основе нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Российской Федерации.

4.7.2. Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:

а) огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;

б) пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;

с) любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);

д) арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки-ножи, ножи с выбрасываемым клинком, с запирающимися замками, а также хозяйственно-бытовые ножи независимо от их назначения;

е) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: порох всякий, в любой упаковке и любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсулы (пистоны охотничьи); пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты; патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны, шашки, спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсулы — детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.

4.7.3. Оружие пассажира, имеющего право на его хранение и ношение, в точке отправления в обязательном порядке передается Исполнителю для временного

хранения на период полета и выдается пассажиру по окончании полета в точке назначения.

4.7.4. Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в точке отправления и выдачу оружия в точке назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности (при вылете из действующего аэропорта или вертодрома), уполномоченный Исполнителем сотрудник ЧОП (при вылете с другой посадочной площадки).

4.7.5. Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром- владельцем оружия и сотрудником САБ или ЧОП,.

4.7.6. Сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, оружие для временного хранения на период полета Перевозчику не передается.

4.7.7. Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запираемом и запечатываемом металлическом ящике, который должен находиться в изолированном багажном или воздушного судна, или перевозиться наземным транспортом в пломбированном фургоне.

4.7.8. Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в стандартных металлических запираемых ящиках или в багажный отсек ВС, осуществляется опечатывается и доставляется в точку назначения наземным транспортом в пломбированном фургоне.

4.7.9. Невостребованное пассажиром оружие в точке назначения сдается сотрудником САБ или ЧОП в органы внутренних дел.

#### **4.8. Перевозка животных**

4.8.1. Перевозка животных на вертолетах не допускается.

4.8.2. Исключение составляет перевозка собаки-поводыря, следующей вместе с инвалидом, на рейсах выполняемых только ВС Ми-8 и Airbus Helicopters H225.

### **5. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

#### **5.1. Страхование ответственности Исполнителя перед пассажиром ВС**

5.1.1. Пассажир воздушного судна подлежит обязательному личному страхованию от несчастных случаев на период воздушной перевозки. Обязательное страхование ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира воздушного

судна, а также за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, осуществляется Исполнителем.

5.1.2. Личное страхование пассажиров воздушного транспорта осуществляется путем заключения в порядке и на условиях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, договоров между Исполнителем (Страхователем) и Страховщиком, имеющим лицензию на осуществление этого вида страхования.

5.1.3. Сумма страхового взноса включается в стоимость перевозки и взимается с пассажира при продаже перевозки.

5.1.4. Страховая сумма по обязательному личному страхованию пассажира при наступлении страхового случая выплачивается независимо от выплаты застрахованным лицам или их наследникам денежных сумм, в связи с тем же событием по иным основаниям, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

5.1.5. Исполнитель обязан составить акт о каждом несчастном случае, происшедшем при воздушной перевозке с застрахованным пассажиром, первый экземпляр которого вручается застрахованному лицу, его представителю или наследникам. Исполнитель также обязан по письменному запросу Страховщика направить ему в течение 20 дней с момента получения запроса копию указанного акта.

## **6. ВОЗВРАТ СУММ ЗА НЕВЫПОЛНЕННУЮ ПЕРЕВОЗКУ**

### **6.1. Общие требования**

6.1.1. При невыполнении перевозки по вине Исполнителя пассажиру возмещается полная стоимость перевозки.

### **6.2. Возврат сумм оплаты**

6.2.1. При аннулировании заказа по инициативе Пассажира или отказа Пассажира от поездки независимо от причины, с Пассажира удерживается неустойка:

- 30 % стоимости при отказе после оплаты Покупки;
- 50 % стоимости при отказе не позднее 4-х календарных суток до даты первого вылета;
- 75 % стоимости при отказе не позднее 2-х календарных суток до даты первого вылета;
- 100 % стоимости при отказе за 24 часа до даты первого вылета или при неявке на рейс.

## **7. ПРАВА ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПассажиРА.**

### **ПРЕКРАЩЕНИЕ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ**

#### **7.1. Права Исполнителя**

7.1.1. Исполнитель имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет ВС на другое время, изменить заявленный (планом полета) маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы для обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

7.1.2. Исполнитель может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

а) нарушения пассажиром, паспортных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки;

б) отказа пассажира, выполнять требования, предъявляемые к нему настоящими правилами;

с) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц;

д) нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна;

е) наличия в ручной клади, вещах, а также в багаже, запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

7.1.3. В случае прекращения договора воздушной перевозки по основаниям, предусмотренным п.9.1.2 настоящих Правил, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру воздушного судна не возвращается.

#### **7.2. Права пассажира**

7.2.1. Права пассажира определяются договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза, представленным в перевозочных документах, а также настоящими правилами.

7.2.2. Пассажир имеет право в любое время отказаться от перевозки, при этом возврат провозной платы (оплаченного заказа) будет осуществляться в соответствии с условиями договора воздушной перевозки с учетом требований настоящих правил.

7.2.3. Пассажир вправе добровольно застраховать вынужденный отказ от поездки.

## **8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПАССАЖИРА**

### **8.1. Общие требования**

8.1.2. Исполнитель и Пассажир за нарушение санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **8.2 Ответственность исполнителя**

8.2.1. Исполнитель несет ответственность перед пассажиром воздушного судна в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира, с учетом требований настоящих правил.

### **8.3 Ответственность пассажира**

8.3.1. Пассажир несет ответственность перед Исполнителем в случаях, установленных настоящими правилами Исполнителя, условиями договора перевозки, в размере сумм, применимых в каждом таком случае в соответствии с правилами, и/или сумм реального ущерба Исполнителя (как таковой определен ст. 15 ГК РФ), понесенного последним в каждом таком случае вследствие действий/бездействия пассажира, совершенных умышленно или по грубой неосторожности.

## **9. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ, ПРЕТЕНЗИЙ И ИСКОВ**

### **9.1. Общие требования**

9.1.1. По требованию пассажира, Исполнитель обязан составить акт. Актом удостоверяются любые обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Исполнителя или пассажира.

9.1.2. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, Исполнителю предъявляется заявление или претензия.

### **9.2. Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира**

9.2.1. Право на предъявление Исполнителю претензии и иска, в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, имеет Заказчик перевозки, независимо от того, является он пассажиром или нет.

9.3 Заказчик предупрежден, что в случае если он представляет интересы пассажира, группы пассажиров, Исполнитель не отвечает перед пассажиром-физическим

лицом по вопросам, связанным с заключением Договора перевозки, его оплаты и взаиморасчетов за оказанные по Договору услуги. При этом направление пассажиром в адрес Исполнителя обращений, претензий и заявлений признается ничтожным, в случае если это сделано минуя Заказчика.

9.4 Заказчик уведомлен, что Исполнитель оставляет за собой право на взыскание любых убытков и расходов (в том числе в порядке регресса), связанных с правовыми последствиями действий пассажиров Заказчика, направленных непосредственно в адрес Исполнителя.

9.5. Срок предъявления претензий к Исполнителю

9.5.1. Претензия к Исполнителю может быть предъявлена Заказчиком в течение 10 календарных дней с момента завершения рейса.

9.5.2. Пропуск срока направления претензии Заказчиком не может быть признан уважительным, независимо от причины пропуска.

9.5.3. По окончании срока предъявления претензии, в случае если не для выполненного заказа не принято обязательным подписанием акта выполненных работ, услуги по перевозке признаются должным образом выполненными, а условия договора перевозки исполненными в полном объеме.

9.5.4. Исполнитель вправе, но не обязан по своему усмотрению принять к рассмотрению претензию по истечении установленных настоящими правилами сроков, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

## **9.6. Порядок предъявления претензий к Перевозчику**

9.6.1. Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно на государственном (русском) языке Российской Федерации, в форме заявления, и содержать все необходимые для ее рассмотрения сведения.

9.6.2. В претензионном заявлении указывается:

- a) наименование Исполнителя, к которому предъявляется претензия;
- b) наименование и почтовый адрес учреждения, предприятия, организации или лица, заявившего претензию, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты;
- c) обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
- d) размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный документально;

е) перечень документов, приложенных к претензии.

ф) подпись заявителя.

9.6.3. К претензионному заявлению прилагаются:

а) документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии;

б) акт, выданный Исполнителем, удостоверяющий наличие факта, обуславливающего претензию;

с) подлинные документы, удостоверяющие размер вреда, причиненного утратой, недостачей-либо повреждением багажа, груза;

д) иные документы на усмотрение заявителя.

9.6.4. Отсутствие акта о событии или обстоятельствах, послуживших основанием для претензии, не лишает пассажира права на предъявление претензии, но может затруднить или сделать более долгим процесс подготовки мотивированного ответа на претензию.

9.6.5. Срок рассмотрения претензий устанавливается в пределах 30 рабочих дней с момента поступления претензии в адрес Исполнителя и ее регистрации.