

## Содержание

<i>Сведения об экземпляре документа</i> .....	v
<i>Перечень экземпляров документа</i> .....	v
<i>Таблица регистрации изменений</i> .....	vii
<i>Перечень действующих страниц документа</i> .....	ix
<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	<b>1</b>
1.1. Общие требования .....	1
1.2. Область применения .....	1
1.3. Взаимоотношения с законодательством .....	2
1.4. Изменение Правил .....	2
<b>2. УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ И БАГАЖА</b> .....	<b>3</b>
2.1. Договор воздушной перевозки .....	3
2.2. Бронирование .....	4
2.3. Обработка персональных данных .....	6
2.4. Порядок оплаты .....	7
2.5. Перевозочные документы .....	8
2.6. Билет и багажная квитанция .....	8
2.7. Недействительность билета .....	9
2.8. Передача пассажирского билета .....	9
2.9. Документы пассажира .....	9
2.10. Срок действия пассажирского билета .....	10
2.11. Выполнение воздушных перевозок по расписанию и чартерных перевозок .....	10
2.12. Изменение договора воздушной перевозки .....	11
2.13. Остановка пассажира по маршруту перевозки .....	12
2.14. Прекращение договора воздушной перевозки .....	13
2.15. Возврат провозной платы .....	15
2.16. Лица, имеющие право на возврат сумм за неиспользованную (частично использованную) перевозку .....	17
2.17. Предоставление услуг и информации .....	18
<b>3. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ</b> .....	<b>21</b>
3.1. Регистрация пассажиров и оформление багажа перед вылетом .....	21
3.2. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна .....	25
3.3. Перевозка пассажиров на льготных условиях .....	26
3.4. Перевозка детей .....	27
3.5. Перевозка пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности .....	31
3.6. Пассажиры, имеющие потребность в обеспечении медицинским кислородом в лечебных целях .....	34
3.7. Перевозка беременных женщин .....	34
3.8. Перевозка депортированных (административно выдворяемых) с территории России пассажиров .....	34

3.9.	Перевозка пассажиров, не допущенных на территорию страны следования .....	35
3.10.	Перевозка депортированных пассажиров и лиц, находящихся под стражей.....	35
3.11.	Перевозка пассажиров бизнес - класса .....	35
4.	ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА .....	37
4.1.	Общие требования .....	37
4.2.	Норма бесплатного провоза багажа.....	37
4.3.	Зарегистрированный багаж.....	38
4.4.	Ручная кладь (вещи, находящиеся при пассажире).....	38
4.5.	Платный (сверхнормативный, негабаритный, тяжеловесный) багаж.....	39
4.6.	Оплата сверхнормативного, негабаритного, тяжеловесного багажа.....	40
4.7.	Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна.....	41
4.8.	Требования к содержимому багажа.....	41
4.9.	Перевозка портативных электронных устройств (PED), содержащих батареи .....	45
4.10.	Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств.....	45
4.11.	Перевозка комнатных животных (птиц), собак-проводников, служебных собак ..	47
4.12.	Перевозка подкарантинной продукции в качестве багажа.....	49
4.13.	Перевозка лыжного, сноубордического, хоккейного оборудования, оборудования для гольфа, рыболовного оборудования, снаряжения для дайвинга/серфинга, велосипедов и другого спортивного оборудования и снаряжения .....	49
4.14.	Упаковка багажа.....	50
4.15.	Выдача багажа .....	50
4.16.	Хранение, розыск и реализация багажа.....	51
4.17.	Оставленные, забытые вещи .....	52
5.	СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	54
6.	ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА И ПАССАЖИРА.....	56
6.1.	Общие требования .....	56
6.2.	Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также ручной клади.....	57
6.3.	Ответственность перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа .....	57
6.4.	Условия, исключаящие ответственность перевозчика .....	57
6.5.	Ответственность пассажира .....	58
7.	ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПАССАЖИРОМ ТРЕБОВАНИЙ О ВОЗМЕЩЕНИИ УЩЕРБА.....	60
7.1.	Общие требования .....	60
7.2.	Срок предъявления претензий к Перевозчику.....	60
7.3.	Оформление и порядок предъявления претензий.....	61

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **1.1. Общие требования**

1.1.1. Настоящие Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ООО «АЗУР эйр» (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, а также на основе российских и международных правовых документов в области воздушных перевозок.

1.1.2. Настоящие Правила применяются при выполнении внутренних и международных, регулярных и чартерных воздушных перевозок пассажиров и багажа, осуществляемых ООО «АЗУР эйр». Правила устанавливают права, обязанности и ответственность перевозчика, граждан, пользующихся услугами перевозчика.

1.1.3. Настоящие Правила распространяются на международную воздушную перевозку пассажиров и багажа, если они не противоречат конвенциям в области международных воздушных перевозок, документам международной организации гражданской авиации (ИКАО), а также действующим международным договорам и соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении.

1.1.4. Настоящие Правила устанавливают общие условия перевозки пассажиров, в том числе и служебных, и багажа, которые должны соблюдаться при заключении и в процессе выполнения условий договора воздушной перевозки пассажиров и багажа.

1.1.5. При заключении договора воздушной перевозки пассажиров и багажа применяются правила, тарифы и сборы, которые действуют на дату оформления перевозочного документа.

1.1.6. Вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и других нормативных документов, изданных в развитие этих Правил, возникающие с пассажирами и их багажом, при оформлении продажи перевозок, выполнении процедур регистрации перевозочных документов, посадки и высадки (погрузки и выгрузки), должны разрешаться должностными лицами ООО «АЗУР эйр», его уполномоченными агентами (генеральным агентом), или должностными лицами обслуживающей организации.

1.1.7. Чартерная перевозка выполняется в соответствии с соглашением о чартерной перевозке (договором фрахтования воздушного судна) и с соблюдением настоящих Правил, если иное не оговорено в указанном соглашении между фрахтователем и перевозчиком.

1.1.8. Для пассажиров, которым требуется особое обращение, ООО «АЗУР эйр» придерживается Политики в области качества, в области обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности и применяет соответствующие Политикой процедуры по принятию таких пассажиров до начала рейса и их перемещение персоналом на земле, изложенные в настоящих Правилах.

### **1.2. Область применения**

1.2.1. Правила применяются при выполнении внутренних и международных, регулярных и чартерных воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является ООО «АЗУР эйр».

1.2.2. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность ООО «АЗУР эйр», уполномоченных агентов, выступающих от лица ООО «АЗУР эйр», а также граждан, пользующихся услугами ООО «АЗУР эйр», и являются для них обязательными.

1.2.3. Правила распространяются на международную воздушную перевозку пассажиров, если они не противоречат конвенциям в области международных воздушных перевозок, документам международной организации гражданской авиации (ИКАО), а также действующим международным договорам и соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении.

1.2.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки.

1.2.5. При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа.

### **1.3. Взаимоотношения с законодательством**

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

- конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, а также положениями действующих международных договоров и соглашений Российской Федерации;
- Воздушным кодексом Российской Федерации и другими законодательными актами Российской Федерации;
- настоящими Правилами.

1.3.2. Международные перевозки пассажиров и багажа, подчиняются действию соответствующих обязательных постановлений, правил и предписаний компетентных органов той страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

1.3.3. Если какие-либо положения, указанные в настоящих Правилах или в перевозочном документе, окажутся в противоречии с законодательством соответствующей страны и которые не могут быть изменены соглашением сторон договора воздушной перевозки, то такие положения остаются в силе и считаются частью договора перевозки только в той мере, в какой они не противоречат указанному законодательству. При этом недействительность какого-либо положения настоящих Правил не отменяет действие других положений настоящих Правил.

1.3.4. При международных воздушных перевозках ответственность ООО «АЗУР эйр» регулируется конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, документами ИКАО, за исключением тех перевозок, которые по определению этих документов таковыми не являются.

### **1.4. Изменение Правил**

1.4.1. Настоящие Правила, а также изданные в их развитие другие правила, руководства, инструкции и документы, регулирующие воздушную перевозку, могут быть изменены ООО «АЗУР эйр» без предварительного предупреждения 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, международных договоров, соглашений о воздушном сообщении.

1.4.2. Представители ООО «АЗУР эйр», а также агенты, предоставляющие от его имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров и багажа не имеют право изменять или отменять положения настоящих Правил и иных нормативных документов Авиакомпании.

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

### **2.1. Договор воздушной перевозки**

2.1.1. По договору воздушной перевозки пассажира ООО «АЗУР эйр» обязуется перевести 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 доставить этот багаж в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.

2.1.2. Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира ООО «АЗУР эйр», и другие предоставляемые ООО «АЗУР эйр» услуги подчиняются:

- условиям, изложенным в билете;
- применяемым тарифам;
- условиям настоящих Правил;
- праву Российской Федерации.

2.1.3. Договор воздушной перевозки удостоверяется билетом и багажной квитанцией. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в базе данных ООО «АЗУР эйр», приоритет имеет такая база данных.

2.1.4. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку.

2.1.5. Пассажир обязан уплатить провозную плату за воздушную перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх установленной ООО «АЗУР эйр» нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

2.1.6. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

2.1.7. После полной оплаты перевозки ООО «АЗУР эйр», Перевозчик или уполномоченный Агент выдает пассажиру на руки или направляет пассажиру маршрут-квитанцию посредством электронной почты.

2.1.8. Оплата стоимости перевозки должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов ООО «АЗУР эйр», действующими на момент оформления бронирования, строго указанными ООО «АЗУР эйр» способами.

2.1.9. В случае позднего внесения оплаты или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если ООО «АЗУР эйр» не подтвердит иное.

2.1.10. Договор воздушной перевозки действует до момента исполнения ООО «АЗУР эйр» обязательств по воздушной перевозке пассажира и/или багажа по маршруту, указанному в билете, при условии надлежащего исполнения обязательств со стороны пассажира.

2.1.11. ООО «АЗУР эйр» 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.

2.1.12. В случае изменения расписания движения воздушных судов ООО «АЗУР эйр» должен принять возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

2.1.13. ООО «АЗУР эйр» 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.

2.1.14. ООО «АЗУР эйр» не несет ответственности за неуведомление 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 ООО «АЗУР эйр» не смог связаться с пассажиром по указанным контактным данным, 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 «АЗУР эйр» не возмещает пассажиру убытки, причиненные таким неуведомлением.

2.1.15. Перевозка пассажиров и багажа, выполняемая от аэропорта отправления до аэропорта назначения несколькими перевозчиками по одному перевозочному документу, рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадки, или перерыв в перевозке. При этом ООО «АЗУР эйр» не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами

2.1.16. ООО «АЗУР эйр» вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки другому лицу, в том числе другому перевозчику. В этом случае ООО «АЗУР эйр» информирует пассажира о фактическом перевозчике, осуществляющем перевозку, а на пассажира будут распространяться правила перевозки фактического перевозчика, если иное не предусмотрено соглашением код-шеринга между ООО «АЗУР эйр» и фактическим перевозчиком.

2.1.17. С правилами бронирования, условиями применения тарифов, правами субъекта персональных данных пассажир может ознакомиться на официальном интернет-сайте <http://azurair.ru> при бронировании перевозки.

## **2.2. Бронирование**

2.2.1. Бронирование провозной емкости (пассажирского места, веса, объема) на воздушном судне ООО «АЗУР эйр» является для пассажира обязательным условием перевозки (далее – бронирование).

2.2.2. Бронирование перевозки пассажиров из числа инвалидов или лиц с ограничениями жизнедеятельности описано в разделе 3 настоящих Правил.

2.2.3. Бронирование производится ООО «АЗУР эйр», уполномоченным агентом, либо самостоятельно пассажиром, посредством информационной сети на официальном сайте Перевозчика.

2.2.4. Бронирование действительно только в том случае, если оно внесено в систему бронирования ООО «АЗУР эйр», выполнено по установленным ООО «АЗУР эйр» правилам и не противоречит условиям договора перевозки.

2.2.5. Возможность изменения или отмены бронирования на воздушном судне может быть ограничена в соответствии с установленными ООО «АЗУР эйр» правилами применения тарифов.

2.2.6. По истечении лимита времени сохранения брони в системе бронирования без последующей оплаты, заказ аннулируется без предупреждения.

2.2.7. При бронировании ООО «АЗУР эйр» имеет право не закреплять за пассажиром конкретное место в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. Номер конкретного места, выделяемого пассажиру, указывается ООО «АЗУР эйр» или обслуживающей организацией при регистрации пассажира на рейс.



2.2.8. Бронирование для пассажира, оформление перевозочного документа на перевозку пассажира и багажа производится в сроки, установленные правилами применения тарифов ООО «АЗУР эйр».

2.2.9. Бронирование считается предварительным пока ООО «АЗУР эйр» или его агент не выдал пассажиру, оформленный перевозочный документ.

2.2.10. ООО «АЗУР эйр» имеет право аннулировать бронирование без информирования пассажира, если пассажир не произвел оплату бронирования в установленный срок или не выполнил другие условия, установленные правилами применения тарифов.

2.2.11. Особыми условиями при бронировании, требующими согласования с ООО «АЗУР эйр», является перевозка:

- пассажира с ребенком до 2-х лет;
- несопровождаемого ребенка, который будет перевозиться под наблюдением ООО «АЗУР эйр»;
- тяжелобольного пассажира; больного на носилках; пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником; пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее – пассажир с ограниченной подвижностью);
- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, сверх установленной ООО «АЗУР эйр» нормы бесплатного провоза багажа либо багажа пассажира при заключении им договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа (далее - сверхнормативный багаж);
- багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее – негабаритный багаж);
- багажа, вес одного места которого превышает тридцать килограммов (далее – тяжеловесный багаж);
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее – комнатные животные (птицы)), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее – служебные собаки).

2.2.12. ООО «АЗУР эйр» имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира, если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, и не сообщил ООО «АЗУР эйр» о намерении продолжить перевозку.

### 2.3. Обработка персональных данных

2.3.1. ООО «АЗУР эйр» не имеет права передавать информацию, полученную от пассажира, третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных п.6.3.2 и действующим законодательством Российской Федерации.

2.3.2. ООО «АЗУР эйр» вправе осуществлять обработку персональных данных, которые сообщаются пассажиром в любой форме при бронировании, оформлении билета, а также при изменении условий перевозки, либо добровольном отказе от перевозки в соответствии с подп.5 п.1 ст.6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – 152-ФЗ) для заключения договора перевозки по инициативе пассажира (субъекта персональных данных). Под обработкой персональных данных пассажира в контексте настоящих Правил понимается любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемые ООО «АЗУР эйр» 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.

2.3.3. Под персональными данными пассажира в контексте настоящих Правил понимаются:

- фамилия, имя, отчество;
- паспортные данные;
- адрес места жительства;
- номер контактного телефона;
- адрес электронной почты и другие данные, указанные пассажиром при бронировании и оформлении перевозки.

2.3.4. Факт заключения договора перевозки подтверждает согласие пассажира:

- с передачей его персональных данных в автоматизированную систему бронирования и регистрации пассажиров, и иные автоматизированные системы (в том числе и в случаях, когда такая передача представляет собой трансграничную передачу персональных данных в соответствии со ст. 12 (152-ФЗ);
- с тем, что ООО «АЗУР эйр» вправе уполномочить своих агентов либо иных лиц, вовлеченных в процесс реализации или предоставления перевозки по поручению перевозчика, производить обработку персональных данных пассажира.



## 2.4. Порядок оплаты

2.4.1. За перевозку пассажиров, багажа регулярными рейсами ООО «АЗУР эйр» или уполномоченным агентом взимается провозная плата.

2.4.2. Провозная плата определяется на основе установленной ООО «АЗУР эйр» денежной суммы за перевозку пассажира, между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого 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, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155 и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности – стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной ООО «АЗУР эйр».

2.4.3. За оказание уполномоченным агентом пассажиру услуг по подбору оптимального маршрута перевозки, 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.

2.4.4. Оплата перевозки и оформление билета производятся после бронирования, за исключением случаев, указанных ниже.

2.4.5. 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.

2.4.6. При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки.

2.4.7. Если до начала перевозки тарифы изменены ООО «АЗУР эйр», перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов, при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки.

2.4.8. 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.

2.4.9. Дополнительные сборы (если требуются) должны оплачиваться одновременно с оплатой забронированной перевозки.

## **2.5. Перевозочные документы**

2.5.1. Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, оформляемыми ООО «АЗУР эйр» либо уполномоченным агентом.

Перевозочными документами являются:

- при перевозке пассажира (и багажа) – билет (и багажная квитанция);
- при перевозке багажа, подлежащего оплате – квитанция для оплаты сверхнормативного багажа;
- при оплате пассажиром сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки – ордер разных сборов (МСО).

2.5.2. Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа в ручном, автоматизированном или электронном режиме.

## **2.6. Билет и багажная квитанция**

2.6.1. Билет и багажная квитанция (далее – билет) является перевозочным документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между ООО «АЗУР эйр» и пассажиром. На каждого пассажира оформляется отдельный билет.

Билет может быть оформлен в электронной форме (электронный билет).

2.6.2. Пассажир может получить маршрут-квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок ООО «АЗУР эйр», его уполномоченного агента, либо получить маршрут-квитанцию электронного билета самостоятельно в порядке, установленном ООО «АЗУР эйр» или агентом.

2.6.3. В пассажирском билете в обязательном порядке должны быть указаны фамилия и имя пассажира (полностью), номер документа, удостоверяющего личность пассажира, направление, дата и время вылета.

2.6.4. Билет выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному перевозчиком тарифу.

2.6.5. Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия ООО «АЗУР эйр» и осуществляются ООО «АЗУР эйр» или его агентом, в соответствии с правилами применения тарифов ООО «АЗУР эйр» и в течение срока действия такого авиабилета.

2.6.6. При наличии у пассажира билета в электронной форме сведения о количестве мест и/или весе багажа, кроме вещей, указанных в пункте 9.4.5 настоящих Правил, вносятся в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа.

## **2.7. Недействительность билета**

2.7.1. Пассажир допускается к перевозке при наличии билета, оформленного должным образом.

ООО «АЗУР эйр» имеет право признать билет недействительным, если:

- билет, предъявленный пассажиром, приобретен у лица, не являющегося уполномоченным агентом ООО «АЗУР эйр»;
- установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен;

2.7.2. Если билет был объявлен пассажиром утраченным, либо неправильно оформлен, либо поврежден, то ООО «АЗУР эйр» немедленно примет все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира.

2.7.3. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа и/или ордер разных сборов, утраченные пассажиром, не восстанавливаются, дубликаты не оформляются.

## **2.8. Передача пассажирского билета**

Билет не подлежит передаче и использованию другим лицом.

К полёту допускается пассажир, чья фамилия и данные документа, удостоверяющего личность, совпадают с данными, указанными при бронировании.

## **2.9. Документы пассажира**

2.9.1. Билет на рейс ООО «АЗУР эйр» оформляется только с указанием данных документа, удостоверяющего личность пассажира.

2.9.2. При следовании за пределы Российской Федерации пассажир должен предоставлять документы, установленные правилами пересечения границы страны выезда/въезда.

2.9.3. В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны при бронировании. 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.

2.9.4. Билет, в т.ч. электронный, является свидетельством заключения договора воздушной перевозки между пассажиром и ООО «АЗУР эйр».

2.9.5. 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 «АЗУР эйр» не несет ответственности перед пассажиром в случае, если пассажир не получит таких документов или виз, или не выполнит требований применяемых законов.

2.9.6. По требованию ООО «АЗУР эйр» пассажир обязан предъявить все документы на выезд, въезд, транзит, о состоянии здоровья, другие документы, требуемые действующим законодательством, а также разрешить ООО «АЗУР эйр» сделать и оставить у себя копии документов либо каким-то иным образом оставить у себя данные, содержащиеся в соответствующих документах, если ООО «АЗУР эйр» считает это необходимым.

## **2.10. Срок действия пассажирского билета**

2.10.1. Билет, оплаченный по тарифу, не ограничивающему условия продажи и использования (далее – нормальный тариф), удостоверяет обязательство ООО «АЗУР эйр» по перевозке пассажира и его багажа в течение одного года, считая с даты начала перевозки, а если перевозка не начата – с даты оформления билета.

2.10.2. Билет, оплаченный по специальному тарифу, удостоверяет обязательство ООО «АЗУР эйр» по перевозке пассажира и его багажа в сроки, установленные договором.

2.10.3. Билет может быть принят для обмена или возврата в соответствии с правилами применения тарифов перевозчика и в течение срока действия такого билета.

2.10.4. Каждый билет действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания. Если билет оформлен с открытой датой обратного вылета, то бронирование пассажирского места на борту воздушного судна на заявленную дату вылета производится при наличии свободных мест в данном классе бронирования в пределах срока годности пассажирского билета.

2.10.5. Если пассажир не смог завершить начавшийся полет в течение срока действительности билета вследствие своей болезни или болезни члена семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, то пассажир вправе обратиться к перевозчику с просьбой о соответствующем изменении срока действия договора перевозки, и перевозчик, действуя в соответствии с положениями настоящих Правил ООО «АЗУР эйр» и ФАП, продлит срок действия договора перевозки с учетом содержания предоставленных пассажиром медицинских документов.

2.10.6. Если пассажир, имеющий билет с открытой датой отправления, обращается с просьбой о бронировании перевозки, а ООО «АЗУР эйр» не имеет возможности предоставить пассажирское место и провозную емкость в течение срока действия билета, то ООО «АЗУР эйр» или уполномоченный агент должен произвести бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место и провозная емкость того класса обслуживания, который соответствует оплаченному классу обслуживания.

## **2.11. Выполнение воздушных перевозок по расписанию и чартерных перевозок**

2.11.1. Воздушная перевозка пассажиров и багажа между населенными пунктами (аэропортами) по маршруту перевозки может осуществляться на регулярной и нерегулярной (чартерной) основе.

2.11.2. Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным ООО «АЗУР эйр» и опубликованным в компьютерном банке данных расписания движения воздушных судов.

2.11.3. Чартерные рейсы выполняются в соответствии с планом (графиком) чартерных перевозок.

2.11.4. Выполнение ООО «АЗУР эйр» чартерных перевозок производится на основании предварительно согласованного плана полета с соблюдением условий перевозки, которые оговорены договором чартерной перевозки.

2.11.5. ООО «АЗУР эйр» через заказчика чартерного рейса информирует пассажира об условиях чартерной перевозки и о необходимости соблюдения Правил перевозок ООО «АЗУР эйр».

## **2.12. Изменение договора воздушной перевозки**

2.12.1. Изменение пассажиром маршрута перевозки (изменение пунктов, между которыми выполняется перевозка, изменение установленной в перевозочном документе последовательности пунктов, между которыми выполняется перевозка, отказ от полета на одном или нескольких участках маршрута перевозки), изменение даты или времени вылета, изменение класса обслуживания, примененного тарифа и другие изменения условий договора воздушной перевозки пассажира производятся в пределах срока действия обязательства по перевозке пассажира, кроме случаев вынужденного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

2.12.2. В случае невозможности доставить пассажира рейсом, указанным в билете, ООО «АЗУР эйр», по согласованию с пассажиром, может:

- выполнить перевозку этого пассажира другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе;
- передать его для перевозки другому перевозчику;
- организовать перевозку другим видом транспорта;
- произвести возврат сумм в соответствии с законодательством РФ, настоящими Правилами и правилами применения тарифов.

2.12.3. В случае изменения пассажиром маршрута (даты и времени) перевозки ООО «АЗУР эйр» может производиться перерасчет стоимости такой перевозки.

### **2.13. Остановка пассажира по маршруту перевозки**

2.13.1. Пассажир по маршруту перевозки может сделать одну или несколько остановок в любом промежуточном аэропорту. О намерении сделать остановку пассажир должен уведомить ООО «АЗУР эйр» или его уполномоченного агента, в момент создания бронирования. Эта остановка должна быть отражена в пассажирском билете и багажной квитанции. В случае, когда у пассажира перевозочный документ оформлен по специальному тарифу, остановка по маршруту перевозки осуществляется с учетом ограничений или запрета остановок, предусмотренных правилами применения соответствующего тарифа.

2.13.2. Остановки пассажира по маршруту перевозки разрешаются в пределах срока действия пассажирского билета при условии, что они заранее согласованы с перевозчиком или его агентом, указаны в пассажирском билете и багажной квитанции, учтены при расчете стоимости перевозки, а при международной перевозке также разрешены авиационными (государственными) властями той страны, где предполагаются эти остановки.

2.13.3. Если при оформлении пассажирского билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в данном аэропорту, то такой пассажир может продолжить полет только после внесения в данные билета необходимых изменений (обмена билета) в соответствии с настоящими Правилами ООО «АЗУР эйр» и применимыми правилами тарифов ООО «АЗУР эйр», а также пассажир должен – до момента начала продолжения полета – возместить ООО «АЗУР эйр» все и любые фактические потери перевозчика (включая, но не ограничиваясь этим, компенсации, которые перевозчик выплатил или будет обязан выплатить третьим лицам в связи с такой задержкой рейса) от задержки вылета воздушного судна (выполнения рейса), связанные со снятием с воздушного судна его багажа, если он был оформлен до пункта, указанного первоначально в перевозочном документе. Исключение составляет остановка пассажира, вызванная его болезнью или болезнью члена его семьи, следующего с ним на этом воздушном судне, или другими обстоятельствами непреодолимой силы, возникшими в пункте остановки. Факт болезни пассажира, не позволяющий ему продолжить перевозку, должен быть подтвержден соответствующими медицинскими документами.

2.13.4. Если пассажир не смог далее продолжить перевозку из промежуточного аэропорта по причинам, зависящим от ООО «АЗУР эйр», ООО «АЗУР эйр» обязан отправить такого пассажира в пункт назначения воздушным судном, выполняющим ближайший рейс, предусмотренный расписанием. Дополнительная плата за перевозку этого пассажира и сборы не взимаются.



## **2.14. Прекращение договора воздушной перевозки**

### **Отказ пассажира от воздушной перевозки**

2.14.1. Пассажир имеет право отказаться от воздушной перевозки в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или уполномоченное им лицо обязаны уведомить ООО «АЗУР эйр» о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке.

2.14.2. В случае невозможности обращения пассажира (уполномоченного лица) для получения возврата сумм за неиспользованную перевозку по месту ее оплаты вопрос о возврате сумм рассматривается ООО «АЗУР эйр» в претензионном порядке.

2.14.3. Отказ пассажира от воздушной перевозки считается вынужденным в случаях:

- отмены или задержки ООО «АЗУР эйр» отправления воздушного судна, выполняющего рейс по расписанию согласно перевозочному документу;
- невыполнения ООО «АЗУР эйр» посадки воздушного судна, предусмотренной расписанием, в промежуточном аэропорту или аэропорту назначения;
- невозможности ООО «АЗУР эйр» предоставить пассажиру места в воздушном судне согласно классу обслуживания на рейс и дату, указанные в перевозочном документе;
- возвращения воздушного судна, выполняющего рейс по расписанию, в аэропорт отправления;
- несостоявшейся перевозки пассажира из аэропорта трансфера вследствие необеспечения ООО «АЗУР эйр» стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, выполняющем рейс по расписанию согласно перевозочным документам, вызванной задержкой пассажира в аэропорту отправления из-за продолжительности проведения его дополнительного досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- посадки воздушного судна, выполняющего перевозку по расписанию в аэропорту, не предусмотренном договором воздушной перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующего с ним на воздушном судне, согласно перевозочным документам, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, с уведомлением ООО «АЗУР эйр» до окончания времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
- несостоявшейся перевозки пассажира по другим причинам, кроме перечисленных выше, по вине перевозчика.

2.14.4. В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки ООО «АЗУР эйр» делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в предыдущем пункте.

2.14.5. Отказ пассажира от перевозки в случаях, не предусмотренных вынужденным отказом пассажира от воздушной перевозки, признается добровольным отказом от перевозки.

**Расторжение договора воздушной перевозки по инициативе ООО «АЗУР эйр»**

2.14.6. ООО «АЗУР эйр» может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

- нарушения пассажиром, паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством РФ требований в части, касающейся воздушной перевозки, а также правил, определенных соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним настоящими правилами;
- 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,
- отказа пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, в соответствии с льготным тарифом, за исключением случаев бесплатной перевозки ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места;
- нарушения пассажиром воздушного судна Правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса РФ;
- наличия в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

## 2.15. Возврат провозной платы

2.15.1. Возврат провозной платы производится по месту оплаты перевозки, а также в пунктах, предусмотренных Правилами ООО «АЗУР эйр».

2.15.2. Размер возвращаемых сумм по неиспользованному перевозочному документу определяется Правилами применения тарифов ООО «АЗУР эйр».

2.15.3. При прекращении по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира в случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, 4, 5 и 7 пункта 1 статьи 107 Воздушного Кодекса РФ, возврат пассажиру провозной платы осуществляется в следующем порядке:

- если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов провозной платы и суммы расходов ООО «АЗУР эйр», фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки. ООО «АЗУР эйр» вправе уменьшить размер указанной неустойки;
- если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых ООО «АЗУР эйр» в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

2.15.4. Перечень расходов ООО «АЗУР эйр», фактически понесенных им, связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира и удерживаемых с пассажира, определяется уполномоченным органом в области гражданской авиации.

2.15.5. При прекращении по инициативе ООО «АЗУР эйр» действия договора воздушной перевозки пассажира в случаях, предусмотренных подпунктом 3 пункта 1 статьи 107 Воздушного Кодекса РФ:

- пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами;
- пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если состояние здоровья пассажира воздушного судна создает беспорядок и неустрашимые неудобства для других лиц.

2.15.6. При прекращении по инициативе ООО «АЗУР эйр» действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с действиями пассажира, предусмотренными подпунктом 6 пункта 1 статьи 107 Воздушного Кодекса РФ (нарушение пассажиром воздушного судна Правил поведения на борту воздушного судна, невыполнение пассажиром распоряжений командира воздушного судна), пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.

2.15.7. При вынужденном отказе пассажира от перевозки ему возвращается сумма, определяемая с учетом действия следующих положений:

- если перевозка не была выполнена – возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку;
- если перевозка была выполнена частично – возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки.

2.15.8. Пассажир, добровольно отказавшийся от перевозки, может получить обратно стоимость оплаченной ранее неиспользованной воздушной перевозки согласно Правилам применения тарифов ООО «АЗУР эйр» в следующем порядке:

- если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов ООО «АЗУР эйр», фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира) при условии, что пассажир уведомил ООО «АЗУР эйр» об отказе от воздушной перевозки не позднее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;

- если пассажир уведомил ООО «АЗУР эйр» об отказе от воздушной перевозки с нарушением сроков, до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. ООО «АЗУР эйр» вправе уменьшить размер указанной неустойки;

- если пассажир уведомил ООО «АЗУР эйр» об отказе от воздушной перевозки после окончания, установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата;

- если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за воздушную перевозку пассажира провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территориями, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

2.15.9. При вынужденном отказе пассажира от перевозки ООО «АЗУР эйр» обязан отправить пассажира, при его согласии на одном из ближайших рейсов, выполняемых в пункт назначения, указанный в перевозочном документе пассажира, или произвести возврат пассажиру стоимости перевозки или часть стоимости перевозки – за неиспользуемый участок перевозки без удержания сбора.

2.15.10. Возврат пассажирам денежных сумм, уплаченных за перевозку, выполняемую по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), производится лицом, которому пассажир оплатил стоимость перевозки, выполняемой по договору фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

## **2.16. Лица, имеющие право на возврат сумм за неиспользованную (частично использованную) перевозку**

2.16.1. Возврат провозной платы по неиспользованному перевозочному документу производится лицу, указанному в этих документах, либо лицу, оплатившему эту перевозку, по предъявлении документа, удостоверяющего такую оплату, и документа, удостоверяющего личность и право на получение этих сумм (доверенности, заверенной нотариально – для физических лиц или доверенностью, заверенной уполномоченным органом юридического лица – для представителей юридических лиц), либо управомоченному лицу – при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм.

2.16.2. Возврат сумм по неиспользованному, частично использованному (бумажному) перевозочному документу производится только по предъявлении ООО «АЗУР эйр» или его агенту пассажирского купона и неиспользованных полетных купонов пассажирского билета, а также ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов.

2.16.3. В случае предварительной оплаты перевозки в соответствии с пунктом 36 ФАП-82 возврат провозной платы производится лицу, оплатившему перевозку, при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, и на основании ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа.

## 2.17. Предоставление услуг и информации

2.17.1. ООО «АЗУР эйр» (в том числе через обслуживающую организацию) обеспечивает предоставление пассажирам в аэропортах и других пунктах регистрации перевозки, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Услуги перевозчика или обслуживающей организации оказываются бесплатно или на возмездной основе.

2.17.2. ООО «АЗУР эйр» или обслуживающая организация в аэропорту обеспечивают без взимания дополнительной оплаты предоставление следующих услуг:

- 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;
- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет (если такая услуга может быть предоставлена обслуживающей организацией в определенном аэропорту);
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками в случае задержки отправления рейса более двух часов;
- 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;
- размещение пассажиров в гостинице в случае задержки отправления рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов в ночное время;
- доставку пассажиров от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется бесплатно;
- организацию хранения багажа.

*Примечание:* Для целей настоящего пункта время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

2.17.3. ООО «АЗУР эйр» или обслуживающая организация обеспечивают предоставление следующей информации в аэропорту о/об:

- времени отправления и прибытия (вылета и прилета) воздушных судов, выполняющих перевозку по расписанию (плану полета);
- месте и времени начала и окончания регистрации пассажиров и багажа на рейс, указанный в перевозочном документе;
- времени посадки пассажиров в воздушное судно, выполняющее перевозку по расписанию (плану полетов);
- задержанных воздушных судах, выполняющих перевозки по расписанию (плану полетов) и причинах их задержек;
- способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
- правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;



- общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ;
- месте нахождения комнат матери и ребенка.

2.17.4. ООО «АЗУР эйр» или обслуживающая организация может предоставлять пассажирам, другую информацию в соответствии с настоящим документом.

2.17.5. Предоставление информации об оформлении перевозочных документов на имя конкретного пассажира, о прохождении регистрации в аэропорту отправления, о вылете и прилете осуществляется только на основании письменных запросов государственных органов или предприятий, учреждений и организаций, а также граждан, если эти запросы признаны обоснованными и законными.

*Страница зарезервирована*

### **3. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ**

#### **3.1. Регистрация пассажиров и оформление багажа перед вылетом**

3.1.1. Пассажиру необходимо прибыть в аэропорт к месту регистрации билета и оформления багажа заблаговременно.

3.1.2. Начало регистрации пассажиров:

- не менее чем за 2 часа 30 мин., до времени отправления воздушного судна, указанного в авиабилете;
- в разных аэропортах в силу их особенностей и технических возможностей время начала регистрации может отличаться от времени, указанного в подпункте 1 п. 3.1.2 настоящих Правил.

3.1.3. Пассажир, имеющий билет, должен в аэропорту отправления пройти процедуру регистрации и оформления багажа, а также контроль авиационной безопасности. При перевозке по международному маршруту пассажир должен также пройти таможенный, пограничный, а при необходимости санитарно- карантинный, иммиграционный, ветеринарный, карантинный фитосанитарный и иные виды контроля.

3.1.4. Пассажир должен заблаговременно прибыть к месту регистрации билета и оформления багажа для прохождения установленных предполетных формальностей (процедуры регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного багажа, прохождения досмотра, таможенных, пограничных и других формальностей, оформления выездных и въездных документов), а также его посадки и погрузки багажа на борт воздушного судна.

3.1.5. Регистрация на рейсы перевозчика в аэропорту заканчивается за 40 минут до времени отправления воздушного судна.

3.1.6. Время окончания посадки в воздушное судно устанавливается в каждом аэропорту, в зависимости от его возможностей, и сообщается пассажиру при регистрации.

3.1.7. В целях обеспечения безопасности полета пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажире, и груз проходят обязательный предполетный досмотр, а в случае необходимости – послеполетный досмотры.

3.1.8. Предполетный и послеполетный досмотры пассажира, багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, производится в аэропорту уполномоченными лицами служб авиационной безопасности и сотрудниками органа внутренних дел на транспорте, участвующими в проведении предполетного и послеполетного досмотров.

3.1.9. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

3.1.10. Пассажиры – в кресле-коляске, неспособные передвигаться самостоятельно, или больные на носилках (на костылях, в инвалидных колясках) пассажиры, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность, подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

3.1.11. Проведение предполетного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розыскной, уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.1.12. При выполнении полетов воздушных судов предполетный досмотр проводится после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного, ветеринарного и иных видов контроля.

3.1.13. При отказе пассажира от досмотра ООО «АЗУР эйр» вправе расторгнуть договор воздушной перевозки в одностороннем порядке, с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с настоящими Правилами перевозчика и Правилами применения тарифов перевозчика.

3.1.14. Пассажир для прохождения процедуры регистрации и оформления багажа должен представить документ, удостоверяющий его личность, а также иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации при необходимости.

3.1.15. Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- заграничный паспорт Российской Федерации: общегражданский загранпаспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт;
- национальный паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство Российской Федерации для лиц без гражданства;
- свидетельство о рождении для граждан Российской Федерации до 14 лет;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка) для поездки по службе;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- свидетельство на возвращение в страну, гражданином которой является пассажир;
- удостоверение личности офицера, прапорщика Российской Федерации или стран Содружества независимых государств (далее по тексту – СНГ);
- военный билет военнослужащих Российской Федерации, проходящих службу по призыву или по контракту, с отметкой о прохождении службы;
- проездной документ лиц без гражданства, беженцев;
- справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы.

3.1.16. Также, если это необходимо, пассажир должен иметь при себе документы, удостоверяющие особые условия перевозки данного пассажира и его багажа (доверенность на ребенка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и др.).

**Примечание.** В случае если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно, не позднее начала регистрации, должен обратиться к перевозчику или агенту для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а перевозчик или агент обязаны произвести действия по внесению указанных изменений.

3.1.17. При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

3.1.18. ООО «АЗУР эйр» принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста и следующего(их) вместе с ним ребенка (детей) в возрасте до 12 лет.

3.1.19. При регистрации пассажиров и/или оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки в качестве зарегистрированного багажа, кроме вещей, указанных в пункте 8.4.6. При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания ручную кладь, указанную в пункте 8.4.6 настоящих правил, а также рюкзак, детскую люльку, детскую коляску при перевозке ребенка.

3.1.20. По просьбе пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (пункт) остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), и при заключении такими пассажирами договоров воздушной перевозки пассажира, предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, перевозчик обязан объединить сумму норм бесплатного провоза багажа по весу каждого из пассажиров.

В случае заключения пассажирами, указанными в настоящем пункте, договоров воздушной перевозки пассажира, не предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, и при условии оплаты такими пассажирами багажа по установленному перевозчиком багажному тарифу, перевозчик обязан по просьбе пассажиров объединить вес багажа, предусмотренный багажным тарифом.

Вес одного места объединенного багажа не должен превышать тридцати килограммов и принимается к перевозке без взимания дополнительной платы.

В случае если вес одного места объединенного багажа превышает тридцать килограммов, оплата такого багажа осуществляется в соответствии с правилами перевозки тяжеловесного багажа.

Багаж подлежит оформлению на каждого пассажира индивидуально.

3.1.21. При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого перевозчиком к перевозке в багажном отсеке воздушного судна под ответственность перевозчика за сохранность таких вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру.

3.1.22. Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа и содержит информацию о фамилии и имени пассажира, номере рейса, дате вылета, аэропорте (пункте) отправления и аэропорте (пункте) назначения, до которого зарегистрированный багаж принят к перевозке, весе места багажа. Номерная багажная бирка может содержать иную дополнительную информацию.

3.1.23. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

3.1.24. На вещи, находящиеся при пассажире, перевозимые в салоне воздушного судна (далее – ручная кладь), прикрепляется безномерная бирка, например, «ручная кладь», кроме вещей, указанных в пункте 8.4.6 настоящих Правил.

3.1.25. После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на перевозчика.

3.1.26. Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

3.1.27. При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию, которой будет осуществляться перевозка.

3.1.28. ООО «АЗУР эйр» не несет ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами (таможенной, пограничной, иммиграционной и др.) если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда, трансфера, остановки или въезда. Тем не менее, перевозчик имеет право проверить все необходимые документы при регистрации до момента принятия пассажира и его багажа к перевозке.

3.1.29. Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

### **Онлайн-регистрация**

3.1.30. Онлайн-регистрация предполагает самостоятельную регистрацию пассажиров (без участия персонала ООО «АЗУР эйр» через интернет на официальном сайте ООО «АЗУР эйр»).

3.1.31. Онлайн-регистрация распространяется на следующие категории пассажиров:

- вылетающих рейсами ООО «АЗУР эйр» из городов, представленных в списке на официальном сайте Авиакомпании в разделе «Онлайн- регистрация на рейс»:
- без животных;
- не нуждающихся в дополнительных услугах, таких как сопровождение людей с ограниченными возможностями, сопровождение ребенка без родителей и т.д.

3.1.32. Наличие посадочного талона обязательно для выхода на посадку. Посадочные талоны распечатываются пассажиром самостоятельно на бумаге формата А4. В случае если пассажир не смог распечатать посадочный талон заранее, он может распечатать его на стойках регистрации в аэропорту вылета не позднее, чем за 40 минут окончания регистрации на рейс.

3.1.33. Багаж оформляется на стойке регистрации рейса в аэропорту.

3.1.34. Онлайн-регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 2 часа до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на обычную стойку регистрации.



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

3.2.1. ООО «АЗУР эйр» на борту воздушного судна предоставляет пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности его полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в перевозочном документе.

Для получения комплекса услуг, заявленного компанией или дополнительно заказанных, пассажир должен занять место, которое указано в посадочном талоне.

3.2.2. ООО «АЗУР эйр» обеспечивает на борту воздушного судна информирование пассажиров об условиях полета и правилах поведения на борту воздушного судна; местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов.

3.2.3. ООО «АЗУР эйр» обеспечивает на борту воздушного судна первую доврачебную медицинскую помощь.

3.2.4. Питание и горячие напитки могут не предоставляться пассажирам на борту воздушного судна, если пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира (в соответствии с п.98 ФАП-82).

3.2.5. Питание и горячие напитки предоставляются на рейсах ООО «АЗУР эйр» в зависимости от продолжительности полета, указанного в расписании, и класса обслуживания;

Подробную информацию о видах питания, предоставляемых на рейсах ООО «АЗУР эйр» можно получить на интернет сайте <http://azurair.ru>

3.2.6. Употребление алкогольных напитков, курение на борту воздушного судна категорически запрещено, включая курение электронных сигарет.

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

3.3.1. Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок.

3.3.2. Оформление перевозочного документа пассажирам, имеющим государственную льготу, производится индивидуально при предъявлении документов, подтверждающих право на льготную перевозку воздушным транспортом, установленным законодательством Российской Федерации и по письменному разрешению перевозчика.

### **3.4. Перевозка детей**

#### **Общие условия**

3.4.1. При оформлении пассажирского билета и во время прохождения процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить перевозчику документ, подтверждающий возраст ребенка. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе. Перевозчик или его агент должны указать в пассажирском билете ребенка дату его рождения.

3.4.2. Билет ребенка при изменении маршрута и/или даты вылета рейса после начала перевозки переоформляется по тарифу воздушной перевозки со скидкой, соответствующей возрасту ребенка на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе, даже если возраст ребенка изменился к моменту переоформления перевозки.

3.4.3. Запрещается размещать пассажиров с детьми до 2-х лет рядом с аварийными выходами. Подростков запрещается размещать рядом с аварийными выходами, даже если их сопровождает взрослый человек.

3.4.4. Выезд несовершеннолетнего ребенка за пределы Российской Федерации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.4.5. Дети в возрасте от 2 до 12 лет могут перевозиться в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения полностью дееспособного пассажира до 18 лет, либо без сопровождения указанного пассажира под наблюдением перевозчика.

#### **Новорожденные дети**

3.4.6. Новорожденные дети принимаются к перевозке воздушным транспортом, согласно рекомендациям врачей, в возрасте семи и более дней.

3.4.7. Перевозка преждевременно рожденных детей осуществляется только при наличии медицинской справки, подтверждающей, что воздушная перевозка безопасна для ребенка.

#### **Пассажиры с детьми до 2-х лет**

3.4.8. Совершеннолетний пассажир или пассажир, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им семнадцатилетнего возраста, имеет право перевезти одного ребенка в возрасте до двух лет бесплатно при внутренней перевозке или при международной – со скидкой в размере девяноста процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, без предоставления отдельного места с обязательным оформлением билета. 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.

3.4.9. 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 пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, с предоставлением им отдельных мест.

3.4.10. Запрещается размещать двух детей на одном кресле.

3.4.11. По предварительной заявке, но не позже чем за 48 часа до вылета, ребенку может быть предоставлено детское питание до 2-х лет (BBML). При отсутствии предварительной заявки через бронирование ребенку до 2-х лет питание на борту ВС не предоставляется.

3.4.12. На ВС младенцы размещаются на руках у сопровождаемых лиц в течение всего полета.

3.4.13. Размещать младенцев следует всегда головой в сторону от иллюминатора (за исключением мест около прохода, где младенцев размещают ногами к проходу) для исключения случаев травмирования головы ребенка при падении каких-либо предметов с сервисных тележек.

3.4.14. Допускается размещение не более одного младенца, на определенные для каждого типа ВС места, для обеспечения кислородной маской на случай разгерметизации пассажирского салона.

3.4.15. Запрещается размещение детей в одном блоке кресел без сопровождения взрослых.

#### **Перевозка групп детей**

3.4.16. Перевозка пассажиров в возрасте до 18 лет в количестве от 20 детей и более является перевозкой группы детей. Перевозка организованной группы детей должна быть предварительно в срок, не менее чем за 10 рабочих дней до выполнения рейса согласована/подтверждена перевозчиком.

3.4.17. Руководитель или должностное лицо организации (заказчика), формирующей группу детей, ответственное за обеспечение безопасности движения группы детей, не менее чем за 10 рабочих дней до выполнения рейса согласовывает с перевозчиком перевозку организованной группы детей, обеспечивает предоставление перевозчику общего списка детей, списка взрослых назначенных лиц в качестве сопровождающих перевозку (Ф.И.О., телефоны), в том числе старшего ответственного, список телефонов для экстренной связи. Перевозка считается согласованной/подтвержденной после согласования с заинтересованными подразделениями перевозчика и направления подтверждения заказчику.

3.4.18. Количество сопровождающих должно быть из расчета не менее одного взрослого человека на 30 детей. Количество сопровождающих может быть пересмотрено по согласованию с перевозчиком.

3.4.19. При сбойных ситуациях (задержка отправления ВС, посадка на запасной аэродром), влекущих изменение графика и маршрута движения, старший ответственный из числа сопровождающих обеспечивает принятие мер по своевременному оповещению родителей (законных представителей) детей.

#### **Организация обслуживания групп детей**

3.4.20. При организации питания пищевые продукты по показателям безопасности должны соответствовать требованиям нормативно-технической документации и сопровождаться документами, свидетельствующими об их качестве и безопасности.

3.4.21. Питьевая вода, в том числе расфасованная в емкости и бутилированная, по качеству и безопасности должна отвечать требованиям, предъявляемым к питьевой воде.

3.4.22. Регистрация группы детей проводится на отдельных стойках исключительно на места, расположенные вне зоны аварийных выходов, приоритетными являются места в первом салоне. Сопровождающие группу регистрируются на места возле аварийных выходов и в непосредственной близости от детей.

3.4.23. По возможности, организовывается нахождение группы детей в специальной зоне и предоставление автобусов на летное поле аэродрома.

3.4.24. Организация работы персонала СБП (службы бортпроводников) на борту ВС предусматривает наблюдение за поведением детей, поддержание надлежащего санитарно-гигиенического состояния салона, при необходимости оказание первой медицинской помощи.

#### **Перевозка несопровождаемых детей**

3.4.25. В качестве несопровождаемых детей на внутренних рейсах могут перевозиться дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров. На международных чартерных рейсах перевозка несопровождаемых детей запрещена.

3.4.26. Общее количество несопровождаемых детей – не более трех на одном рейсе.

**Примечание.** Количество несопровождаемых детей на одном рейсе может быть увеличено с предварительного согласия перевозчика.

3.4.27. По письменному заявлению законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) перевозка несопровождаемых детей с согласия ООО «АЗУР эйр» может предоставляться детям от 12 до 16 лет.

3.4.28. Возраст несопровождаемого ребенка определяется на день начала перевозки из аэропорта отправления.

3.4.29. Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только после заполнения и подписания законными представителями (родителей, усыновителей, опекунов или попечителей) «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка». При международной перевозке дополнительно необходимо наличие нотариально заверенного согласия от родителей (законных представителей) на перевозку их ребенка международным рейсом перевозчика без сопровождения, с указанием срока выезда и государства, которое он намерен посетить.

#### **Условия перевозки несопровождаемых детей**

3.4.30. Ребенок принимается к перевозке без сопровождения взрослого пассажира при наличии:

- подтвержденного бронирования;
- оформленного родителем, опекуном (законным представителем) «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка».

«Соглашение на перевозку несопровождаемого ребенка» оформляется представителем перевозчика (агентом) в аэропорту отправления за 3 часа до отправления рейса по расписанию.

3.4.31. Перевозка несопровождаемых детей осуществляется только в те аэропорты, в которых имеются представители перевозчика или агенты.

3.4.32. Перевозка несопровождаемых детей осуществляется только на прямых рейсах перевозчика, до первого пункта посадки.

3.4.33. Перевозка несопровождаемых детей осуществляется только в экономическом классе обслуживания с оплатой полного взрослого тарифа (экономического тарифа).

#### **Перевозка несопровождаемых детей на внутрироссийских рейсах**

3.4.34. Несопровождаемые дети принимаются к перевозке при наличии:

- билета;
- документа, удостоверяющего личность: свидетельство о рождении – для детей до 14 лет / паспорт – для детей старше 14 лет;
- «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка»;
- медицинской справки о состоянии здоровья ребенка (при необходимости).

3.4.35. Провожающий ребёнку должен оставаться в аэропорту вылета, до фактического вылета ВС.

**Места в салоне ВС для размещения несопровождаемых детей**

3.4.36. Места в салоне ВС для размещения несопровождаемых детей определяются с учетом следующих требований:

- запрещена посадка у аварийных и запасных выходов,
- наличие аварийно-спасательного оборудования;
- возможность наблюдения и ухода во время полета назначенным бортпроводником.



### **3.5. Перевозка пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

3.5.1. Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

3.5.2. 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 «АЗУР эйр» не несет ответственности за негативные последствия, наступившие в результате перевозки.

3.5.3. ООО «АЗУР эйр» вправе ограничить число некоторых категорий пассажиров со специальными показаниями / отказать в перевозке:

- 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 неустранимые неудобства для других лиц;

- если пассажиру необходим дополнительный кислород во время полета. В соответствии с политикой ООО «АЗУР эйр», кислородные баллоны, а также баллоны со сжатым воздухом в пассажирском салоне не перевозятся (кроме исключительных случаев, по согласованию с ООО «АЗУР эйр»).

3.5.4. Ребенок-инвалид в возрасте до двенадцати лет перевозится только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

3.5.5. Пассажир из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно перевозится в сопровождении пассажира, оказывающего ему помощь в полете.

3.5.6. Пассажир из числа инвалидов, лишенный слуха или зрения, пассажир в кресле-коляске может перевозиться без сопровождающего пассажира.

3.5.7. Пассажир, лишенный зрения, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника.

3.5.8. 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. Если в ходе регистрации пассажира будет установлено, что он является недееспособным и у него отсутствуют ходатайство и сопровождение, то такой пассажир может быть не допущен к перевозке.

3.5.9. Пассажиры из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, нуждающиеся в помощи должны путешествовать в сопровождении совершеннолетнего.

3.5.10. Чтобы путешествовать без сопровождающего, пассажир должен быть в состоянии:

- Отстегнуть ремень безопасности;
- Достать и надеть спасательный жилет;
- Без помощи надеть кислородную маску;
- Понимать инструкции по безопасности и воспринимать информацию, передаваемую во всех доступных форматах.

3.5.11. Для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности кресло-коляска, костыли (другие вспомогательные средства передвижения) перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа и ручной клади.

**Ограничения, обусловленные требованиями безопасности для пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности**

3.5.12. ООО «АЗУР эйр» не осуществляет подъем по трапу на борт ВС пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

3.5.13. При перевозке групп пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности, организатор групповой перевозки должен уведомить авиакомпанию о такой группе для обеспечения соответствующих условий воздушной перевозки.

**Бронирование перевозки пассажиров из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности**

3.5.14. Пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при заключении договора воздушной перевозки обязан сообщить перевозчику или агенту перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки

3.5.15. При чартерных воздушных перевозках, пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при заключении договора о реализации туристского продукта обязан сообщить туроператору или турагенту об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной.

3.5.16. При заключении договора воздушной перевозки пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должен сообщить ООО «АЗУР эйр» или уполномоченному агенту перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, а при заключении договора о реализации туристического продукта – туроператору или турагенту в срок, не менее чем за 48 часов до выполнения рейса об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

3.5.17. Запрос о потребности в услугах, оказываемых ООО «АЗУР эйр» на борту ВС, предоставляется пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчику или агенту перевозчика при бронировании и/или при заключении договора воздушной перевозки либо туроператору или турагенту при заключении договора о реализации туристского продукта по телефону или электронной почте, либо при бронировании воздушной перевозки самостоятельно посредством Интернета.

**Услуги, оказываемые в аэропорту**

3.5.18. Для своевременной реализации услуг по запросу, пассажиры из числа инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности должны прибывать в аэропорт отправления заблаговременно, к началу регистрации на рейс.

3.5.19. По запросу о потребности в услугах пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, представленному непосредственно в аэропорту обслуживающей организации, оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- встреча на месте прибытия пассажиров и оказание помощи при перемещении по территории аэропорта в случае оповещения пассажирами о своем прибытии;
- предоставление кресел-колясок и (или) иных средств для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- предоставление во временное пользование кресел-колясок не способным передвигаться самостоятельно пассажирам в случае задержки доставки в аэропорт назначения или

аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;

- оказание помощи в выгуле собак-проводников.

3.5.20. По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки или при заключении договора о реализации туристского продукта, в аэропорту обслуживающей организацией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- сопровождение и помощь в регистрации и оформлении багажа;
- сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении предполетного досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт воздушного судна, в том числе при необходимости с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;
- посадка на пассажирское место на борту воздушного судна в приоритетном порядке;
- высадка пассажиров из воздушного судна с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту воздушного судна;
- персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей организации в аэропорту прибытия;
- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

#### **Услуги, оказываемые на борту ВС**

3.5.21. На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности ООО «АЗУР Эйр» оказываются следующие услуги:

- ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
- оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;
- предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно пассажирам по запросу о потребности в услугах; максимально допустимый вес пассажира для размещения в бортовом кресле-коляске – 250 кг, ширина между подлокотниками – 34 см.

Кресла-коляски для пассажиров с ограниченной подвижностью / ON- BOARD AIRCRAFT WHEELCHAIR приводятся в рабочее состояние членами cabinного экипажа и используются только в горизонтальном полете;

- помощь в передвижении до туалета и обратно, только с использованием бортового кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

#### **Перевозка больного на носилках**

3.5.22. Воздушная перевозка больного на носилках осуществляется:

- с предоставлением дополнительных мест на воздушном судне;
- только в салоне экономического класса;
- с оплатой по нормальному тарифу экономического класса в тройном размере;
- с сопровождающим лицом (лицами).

3.5.23. Места в салоне для размещения больных на носилках определяются с учетом следующих требований:

- не должны создаваться помехи для эвакуации остальных пассажиров;
- должна быть обеспечена удобная эвакуация носилочных больных.

3.5.24. Перевозка больного на носилках производится в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.

3.5.25. Перевозка больного на носилках производится после предварительного согласования со всеми подразделениями ООО «АЗУР эйр» и обслуживающими организациями аэропортов вылета и прилета, участвующими в организации перевозки пассажира на носилках.

### **3.6. Пассажиры, имеющие потребность в обеспечении медицинским кислородом в лечебных целях**

3.6.1. Дополнительный кислород предоставляется по терапевтическим показаниям по запросу о потребности в услугах (MEDA).

3.6.2. В отдельных случаях (в соответствии с «Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху», ICAO DOC 9284 AN/905) небольшие баллоны (массой до 5 кг) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей перевозятся в салоне вместе с пассажиром исключительно по решению ООО «АЗУР эйр» при следующих условиях:

- перевозка больного осуществляется только при наличии разрешения медицинского учреждения;
- перевозка осуществляется в салоне ВС только в сопровождении медицинского работника;
- кислородный баллон должен иметь маркировку и номер, присвоенный данному оборудованию;
- пассажир или медицинский работник должен иметь разрешение, с указанием номера кислородного баллона и сроков, разрешающих перевозку кислородного оборудования в салоне ВС;
- перевозка кислородных баллонов, регламентируется правилами, определяющими перевозку ручной клади Авиакомпания;
- запрещается перевозка кислородного баллона в салон ВС при отсутствии больного пассажира;
- контроль использования кислородного баллона должен осуществлять медицинский работник.

### **3.7. Перевозка беременных женщин**

3.7.1. Беременная женщина должна сама определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

3.7.2. Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что ООО «АЗУР эйр» не несет никакой ответственности перед пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для пассажира и плода во время перевозки и вследствие перевозки.

3.7.3. Беременным женщинам, особенно на последних 4 неделях беременности (на последних 8 неделях для многоплодной беременности) и в течение первых 7 дней после родоразрешения желательнее иметь справку от врача, подтверждающую удовлетворительное состояние здоровья беременной после 28-й недели беременности или в случае патологии беременности.

3.7.4. В целях безопасности полетов запрещено размещение беременных женщин у аварийных выходов.

### **3.8. Перевозка депортированных (административно выдворяемых) с территории России пассажиров**

Перевозка депортированных пассажиров производится в соответствии с требованиями государственных органов за счет средств федерального бюджета.

### **3.9. Перевозка пассажиров, не допущенных на территорию страны следования**

3.9.1. На не допущенных пассажиров, прибывших на рейсе ООО «АЗУР эйр» и не получивших допуск на въезд в страну из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., или же относительно которых компетентные государственные органы приняли решение о депортации из страны, уполномоченными органами составляется акт о депортации.

3.9.2. В случае если ООО «АЗУР эйр» было вынуждено уплатить или депонировать какую-либо сумму, уплатить штраф или предоставить финансовую гарантию в связи с невыполнением пассажиром требований применяемых законов, не предъявлением необходимых для путешествия документов, предъявлением поддельных документов или документов, содержащих ложную информацию, пассажир обязан по требованию ООО «АЗУР эйр» возместить ему выплаченную или депонированную сумму, а также все понесенные в связи с этим расходы.

### **3.10. Перевозка депортированных пассажиров и лиц, находящихся под стражей**

3.10.1. Депортированные пассажиры принимаются к перевозке только на рейсы ООО «АЗУР эйр» без промежуточных посадок.

3.10.2. Лица, высланные из страны государственными органами власти по причине окончания срока регистрации или визы, по политическим причинам или по окончании срока заключения, принимаются к перевозке без сопровождающих лиц.

3.10.3. Лица, высланные из страны государственными органами власти согласно решению, об экстрадиции преступника из-за причастности к уголовному событию, суд по которому еще не состоялся, принимаются к перевозке только в сопровождении не менее двух сотрудников органа (на одного депортируемого), исполняющего полицейские функции, и только после согласования перевозки с компетентными органами соответствующих государств и уведомления об этом ООО «АЗУР эйр».

3.10.4. Для обеспечения безопасности полета ООО «АЗУР эйр» имеет право получить информацию о причинах отправки депортированного из страны и по своему усмотрению отказаться от перевозки.

3.10.5. Билет для перевозки депортированного лица оплачивают органы государственной власти страны, принявшие решение о депортации. Требования обеспечения безопасности перевозки лиц, находящихся под стражей, аналогичны требованиям перевозки депортированных лиц, высылаемых по решению об экстрадиции.

### **3.11. Перевозка пассажиров бизнес - класса**

3.11.1. В аэропорту пассажирам бизнес - класса может быть предложено посещение бизнес зала.

3.11.2. В салоне воздушного судна пассажирам бизнес - класса предоставляются места повышенной комфортности в отдельном салоне.

3.11.3. На борту воздушного судна пассажирам бизнес - класса предоставляется специальное обслуживание, включающее предоставление специального рациона питания, прохладительных и алкогольных напитков, дополнительного бытового оборудования.

---

*Страница зарезервирована*



## 4. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

### 4.1. Общие требования

4.1.1. Багаж пассажира принимается к перевозке в качестве зарегистрированного багажа и перевозится в багажно-грузовых отсеках воздушного судна. Вещи, находящиеся при пассажире, перевозятся в салоне воздушного судна в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади).

4.1.2. Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир. Если такая перевозка стала невозможна, ООО «АЗУР эйр» должно перевезти такой багаж воздушным судном, которое выполняет ближайший рейс в пункт назначения пассажира.

4.1.3. ООО «АЗУР эйр» имеет право отказать пассажиру в перевозке его багажа, если масса, количество мест, содержимое, размер или упаковка не соответствуют требованиям настоящих Правил.

4.1.4. Багаж пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно после регистрации (в т.ч. багаж не явившегося на посадку транзитного пассажира и его ручная кладь, находящаяся в салоне воздушного судна), подлежат снятию с борта воздушного судна и обязательному досмотру.

### 4.2. Норма бесплатного провоза багажа

4.2.1. При заключении договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, пассажир воздушного судна имеет право провоза своего багажа в пределах установленной ООО «АЗУР эйр» нормы без дополнительной платы (далее - норма бесплатного провоза багажа).

Пассажир имеет право бесплатного провоза зарегистрированного багажа в пределах установленной нормы. Нормы бесплатного багажа указываются на официальном сайте ООО «АЗУР эйр» <http://azurair.ru>. Для каждого пассажира, за исключением детей до 2-х лет стандартная норма бесплатного провоза багажа, исключая вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь), устанавливается в размере:

- бизнес - класс – одно место не более 30 кг;
- экономический класс – одно место не более 20 кг.

ООО «АЗУР эйр» вправе устанавливать на отдельных направлениях и/или для отдельных уровней тарифов исключения из стандартных условий бесплатной нормы провоза багажа с уведомлением об этом пассажира при бронировании перевозки.

4.2.2. ООО «АЗУР эйр» или его агент обязан информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате.

4.2.3. При вынужденном понижении класса обслуживания пассажир имеет право перевозки багажа по норме бесплатного провоза багажа, установленного для оплаченного класса обслуживания.

4.2.4. Для детей в возрасте до 2-х лет, следующих без предоставления места, норма бесплатного провоза багажа составляет одно место не более 10 кг.

4.2.5. Норма бесплатного провоза багажа не распространяется на:

- вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 см (суммарный размер трех измерений каждого из предметов багажа), такой багаж считается негабаритным;
- вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, массой одного места более 30 кг, такой багаж считается тяжеловесным;



– комнатных животных (птиц), за исключением собак-проводников, сопровождающих пассажиров, лишенных зрения.

**Примечание:** перевозка указанного багажа оплачивается по опубликованным багажным тарифам, независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

4.2.6. Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально.

### **4.3. Зарегистрированный багаж**

4.3.1. Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления. ООО «АЗУР эйр» или обслуживающая организация выдают пассажиру номерную багажную бирку на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка предназначена для идентификации багажа. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

4.3.2. Вес одного места багажа не должен превышать 50 килограмм, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Багаж большего веса оформляется и перевозится в качестве груза. При международной перевозке могут устанавливаться другие ограничения по максимальному весу, габаритным размерам, количеству зарегистрированного багажа в связи с действующими нормативами и государственными требованиями аэропорта (пункта) отправления, аэропорта (пункта) трансфера и/или аэропорта (пункта) назначения. ООО «АЗУР эйр» вправе отказать в приеме багажа к перевозке, в качестве зарегистрированного багажа, вес и размер которого не удовлетворяет данным требованиям.

4.3.3. ООО «АЗУР эйр» после принятия багажа к перевозке несет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа и его упаковки.

4.3.4. 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.

### **4.4. Ручная кладь (вещи, находящиеся при пассажире)**

4.4.1. Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь), являются незарегистрированным багажом и принимаются к перевозке бесплатно.

4.4.2. Допускается взять на борт ручную кладь:

- для пассажиров эконом класса не более 5 кг и не более 115 см в сумме 3-х измерений (55x40x20 см)

- для пассажиров бизнес класса не более 10 кг и не более 115 см в сумме 3-х измерений (55x40x20 см).

4.4.3. Для детей до 2-х лет, следующих без предоставления места, ручная кладь не предусматривается.

4.4.4. Перевозчик или обслуживающая организация при оформлении ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна, выдает пассажиру на каждое предъявленное место безномерную бирку «Ручная кладь» за исключением предметов, перечисленных в п. 4.4.6.

4.4.5. Ручная кладь при ее перевозке должна размещаться под пассажирским креслом. Над пассажирским креслом в закрывающемся багажном отсеке можно разместить небольшие легкие вещи и верхнюю одежду пассажира.

4.4.6. При регистрации пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки за исключением предметов, которые могут ему понадобиться во время посадки (высадки) в (из) воздушное судно, а также в полете, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж:

- рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами перевозчика, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель 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 и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых установлены правилами перевозчика, и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, вес которых не превышает 3 кг и габариты которых не превышают 115 см в сумме трех измерений.

**Примечание.** Личные вещи, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

4.4.7. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна. В случае перерыва в выполнении рейса, указанного в перевозочном документе, пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь и личные вещи.

#### **4.5. Платный (сверхнормативный, негабаритный, тяжеловесный) багаж**

4.5.1. Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимаются к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с перевозчиком и оплачен, а также случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. Пассажиру необходимо заранее согласовывать с перевозчиком или уполномоченным агентом о предполагаемых массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

4.5.2. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному перевозчиком тарифу, действующему на момент оплаты.

4.5.3. Если пассажир предъявил к перевозке багажа больше, чем было предварительно согласовано с перевозчиком и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и его оплаты пассажиром.

4.5.4. ООО «АЗУР эйр» имеет право ограничить перевозку или отказать в перевозке багажа пассажира, масса которого превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза, если такая перевозка не была предварительно согласована с перевозчиком.

4.5.5. Если в пункте отправления пассажир предъявил к перевозке багаж по массе и/или размеру и/или количеству мест меньше, чем было предварительно забронировано и оплачено,

разница в оплате между оплаченной и фактической массой и/или размеру и/или количеству мест багажа подлежит возврату в соответствии с настоящими Правилами.

4.5.6. Пассажир в пути следования по маршруту перевозки имеет право уменьшить или с согласия перевозчика увеличить массу и количество мест перевозимого багажа.

4.5.7. В случае увеличения пассажиром в пути следования массы и/или количества мест перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса или габариты которого превышают установленную норму бесплатного провоза багажа ранее оплаченной перевозки. В случае уменьшения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, никаких перерасчетов по ранее произведенной оплате за багаж перевозчиком не производится.

4.5.8. Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского билета обязан информировать перевозчика или его агента о перевозке негабаритного багажа.

4.5.9. Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры грузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) на (из) воздушного судна и размещение на борту воздушного судна. Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при перемещении к воздушному судну, от воздушного судна и на борту воздушного судна.

4.5.10. Перевозка негабаритного багажа оплачивается по сверхнормативному багажному тарифу независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

4.5.11. ООО «АЗУР эйр» имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа.

4.5.12. При необходимости в перевозке сверхнормативного и (или) негабаритного багажа воздушными судами нескольких перевозчиков, перевозчик, оформляющий перевозочные документы на этот багаж, должен получить согласие этих перевозчиков на такую перевозку.

#### **4.6. Оплата сверхнормативного, негабаритного, тяжеловесного багажа**

4.6.1. Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, служебных собак, комнатных животных и птиц оплачивается исходя из его (их) фактического веса, габаритов и количества мест по установленным перевозчиком багажным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве зарегистрированного багажа, за исключением собаки-проводника, следующей с пассажиром, лишенным зрения, кресла-коляски, костылей, трости, ходунков, роллаторов, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также детской коляски, используемой пассажиром, имеющих габариты, не позволяющие безопасно разместить ее (их) в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения, и перевозимых без взимания дополнительной платы.

4.6.2. При перевозке сверхнормативного багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, разница между установленной нормой бесплатного провоза багажа и весом мест багажа, предъявленного к перевозке, оплачивается по установленным перевозчиком багажным тарифам.

4.6.3. При перевозке сверхнормативного багажа в случае заключения пассажиром договора воздушной перевозки пассажира, не предусматривающего норму бесплатного провоза багажа, перевозка такого багажа оплачивается по установленным перевозчиком багажным тарифам.

4.6.4. Оплата перевозки сверхнормативного, негабаритного, тяжеловесного багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

#### **4.7. Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна**

4.7.1. Багаж пассажира, требующий особых условий транспортировки (например, ценные, ломкие, хрупкие, бьющиеся предметы), может быть принят к перевозке в пассажирском кресле в салоне ВС если:

- пассажир заранее согласовал данную услугу с ООО «АЗУР эйр»;
- багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность.

4.7.2. В случае перевозки багажа на отдельном пассажирском кресле пассажир обязан оплатить дополнительное место (пассажирское кресло) по пассажирскому тарифу (плата за сверхнормативный багаж в этом случае не взимается).

4.7.3. Вес одного места багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, не должен превышать 80 кг, а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле.

4.7.4. Багаж, должен быть размещен в кресле у иллюминатора и зафиксирован ремнем безопасности.

4.7.5. Багаж, перевозимый в пассажирском кресле, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир.

4.7.6. Багаж должен быть надлежащим образом упакован, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС. На упаковке багажа, должно быть предусмотрено приспособление для его крепления к пассажирскому креслу.

4.7.7. Доставка багажа к воздушному судну, его подъем, размещение в салоне воздушного судна, снятие с борта воздушного судна и доставка от воздушного судна производится пассажиром, перевозящим этот багаж.

#### **4.8. Требования к содержимому багажа**

4.8.1. В целях обеспечения авиационной безопасности не принимаются к перевозке в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах следующие опасные вещества и предметы:

- предметы, которые могут причинить вред воздушному судну, лицам, находящимся на борту (или имуществу), животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак), насекомые, рыболовочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществлялась перевозка;
- взрывчатые вещества, средства взрыва и предметы, ими начиненные;
- сжатые и сжиженные газы;
- легковоспламеняющиеся жидкости;
- воспламеняющиеся твердые вещества;
- окисляющие вещества и органические перекиси;
- токсичные вещества;
- радиоактивные материалы;
- едкие и коррозирующие вещества;
- ядовитые и отравляющие вещества;
- оружие огнестрельное, холодное и газовое (за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации);
- газовые баллончики, перцовые спреи и т.д., содержащие или выводящие из строя вещество.

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) и Приказе Минтранса России от 23.07.2015 № 227.

4.8.2. Вещества и предметы, которые могут перевозиться членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий

В зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна 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, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- спиртные 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 на внутренних рейсах и 2 л на одного пассажира при международных;
- жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;
- аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, туалетные принадлежности (включая аэрозоли), такие как спреи для волос, духи, одеколоны и спиртосодержащие лекарства. Выпускные клапаны баллончиков, которые защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл – общим весом всех изделий не более 2 кг или 2 л на одного пассажира;
- энергосберегающие лампы в упаковке для розничной продажи в количестве, предназначенном для домашнего использования;
- портативные электронные устройства, содержащие литиевые элементы или батареи (часы, калькуляторы, фотокамеры, сотовые телефоны, ноутбуки, видеокамеры и т.д. при личном использовании пассажирами или экипажем).

**Примечание:** Обнаруженные при предполетном досмотре пассажира опасные предметы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения, но не запрещенные к перевозке на борту воздушного судна, упаковываются пассажиром и перевозятся в качестве зарегистрированного багажа.

В вещах, находящихся при пассажирах:

- термометр медицинский, один на пассажира;
- 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;
- 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л – один пакет на пассажира;
- жидкости, 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.

**Примечания:**

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

2. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.



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

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

4.8.4. Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве багажа пассажира с разрешения ООО «АЗУР эйр»:

- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов;
- не более 2,5 кг на пассажира (на международных рейсах, вылетающих из-за рубежа, согласно требованиям Технических инструкций, Doc 9284 AN/905 ИКАО);
- не более 2 кг на пассажира на внутренних и международных рейсах, вылетающих из РФ (согласно требованиям Приказа Минтранса России от 23.07.2015 N 227).
- небольшие баллоны (массой до 5 кг) с газообразным кислородом или воздухом, необходимым для медицинских целей;
- ртутный барометр или термометр, перевозимый пассажиром, являющимся сотрудником федерального органа исполнительной власти в области гидрометеорологии. Барометр или термометр должен быть упакован в прочный внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или проколостойкого материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути из упаковки независимо от ее позиции. Перевозчик (командир воздушного судна) должен иметь информацию о барометре или термометре;
- только одним пассажиром не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 технических инструкций ИКАО, вставленных в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;
- выделяющие тепло изделия (т.е. оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла). Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке;
- кресла-коляски или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, предназначенные для использования пассажирами с ограниченной способностью к передвижению в результате инвалидности, ухудшения состояния здоровья или преклонного возраста, либо вследствие временной проблемы, ограничивающей двигательные способности (например, перелома ноги), перевозятся в качестве зарегистрированного багажа.

4.8.5. Инвалидные кресла с батареями гелиевого типа могут перевозиться без отсоединения батареи при условии, что зажим аккумулятора изолирован.

4.8.6. Пассажиру не рекомендуется включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, компьютеры, электронные средства связи, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, ключи и другие подобные предметы.



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

#### **4.9. Перевозка портативных электронных устройств (PED), содержащих батареи**

4.9.1. В связи с инцидентами, связанными с возгоранием некоторых типов PED, перевозка портативных электронных устройств, содержащих литиевые и другие типы батарей (включая медицинские устройства, кислородные концентраторы и бытовую электронную технику, такие как: камеры, мобильные телефоны, ноутбуки, планшеты и зарядные устройства, электронные сигареты и другое) осуществляется только в пассажирском салоне воздушного судна (ручной клади), где в случае инцидента можно сразу принять меры, устраняющие его последствия. Рекомендуются не пользоваться портативными электронными устройствами, содержащими литиевые батареи и не заряжать их в салоне воздушного судна.

4.9.2. Запасные батареи должны:

- перевозиться только в ручной клади;
- быть защищены таким образом, чтобы исключалась возможность короткого замыкания посредством размещения в розничной упаковке или обматывания лентой открытых полюсов контактов или размещения каждой батареи в отдельном пластиковом мешке (защитном пакете).

4.9.3. К литиевым батареям применяются следующие условия, каждая вставленная или запасная батарея не должна превышать:

- для литий-металлических или сплав-литиевых батарей содержание лития не более 2 г или
- для ионно-литиевых батарей мощность не более 100 ватт-часов.

4.9.4. Устройства, содержащие литий-металлические или ионно-литиевые элементы и батареи, предназначенные для обеспечения электропитания других устройств, например, портативные зарядные устройства:

- должны перевозиться только в ручной клади;
- должны быть защищены от короткого замыкания путем размещения их в оригинальную заводскую упаковку или методом изоляции контактов, т.е. блокировки контактов изолянтной или размещения каждой батареи в отдельный пластиковый мешок (защитную сумку).

#### **4.10. Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств**

4.10.1. Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее – оружие), осуществляется в соответствии с законодательством РФ и разработанными на их основе нормативными документами федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Российской Федерации.

4.10.2. Если маршрут следования воздушного судна пролегает через государственную границу, то вопрос провоза оружия на борту должен быть заблаговременно отрегулирован пассажиром с соответствующими полномочными органами заинтересованных государств для соблюдения действующих в этих государствах законов и правил. Пассажир должен иметь разрешение на въезд/выезд в страну с оружием от компетентных органов данного государства.

4.10.3. Правила ввоза/вывоза оружия в РФ и из РФ регламентированы требованиями Приказа МВД России от 28.04.2012 N 378 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по выдаче гражданину Российской Федерации разрешения на ввоз в Российскую Федерацию или вывоз из Российской Федерации гражданского или наградного оружия и патронов к нему».

4.10.4. Иностранцам гражданам 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, контракта на охоту с указанным юридическим лицом или приглашения для участия в спортивных мероприятиях и соответствующего разрешения МВД России.

4.10.5. 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.

4.10.6. 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.

4.10.7. Патроны для газового оружия и баллончики со слезоточивым (раздражающим) действием запрещены к перевозке.

4.10.8. Оружие пассажира, имеющего право на его хранение и ношение, в аэропорту отправления в обязательном порядке передается ООО «АЗУР эйр» для временного хранения на период полета и выдается пассажиру по окончании полета в аэропорту назначения.

4.10.9. Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым уполномоченным сотрудником аэропорта в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром-владельцем оружия и уполномоченным сотрудником аэропорта.

4.10.10. Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется уполномоченным сотрудником аэропорта по предъявлению пассажиром- владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа, удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях соответствующего разрешения на его ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз из Российской Федерации.

4.10.11. На борту ВС, при наличии разрешительных документов, могут иметь оружие только сотрудники ФСО, ГФС, МФС, при наличии отметки в командировочном удостоверении (предписании) о находящемся у них оружии и боеприпасах. Оружие этих сотрудников для временного хранения на период полета не передается и перевозится бесплатно.

4.10.12. 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.

4.10.13. Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается уполномоченным сотрудником аэропорта в органы внутренних дел.

#### **4.11. Перевозка комнатных животных (птиц), собак-проводников, служебных собак**

##### **Общие положения**

4.11.1. Перевозка животных и птиц на рейсах ООО «АЗУР эйр» может осуществляться в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади) в салоне ВС или багажа, перевозимого в багажном отсеке ВС.

4.11.2. К перевозке могут приниматься комнатные животные (птицы): собаки, кошки, канарейки, волнистые попугаи

4.11.3. К перевозке не принимаются: грызуны, зайцевидные, пресмыкающиеся, земноводные, рептилии, членистоногие, больные животные.

4.11.4. Комнатные животные (птицы), собаки-проводники, служебные собаки, принимаются к перевозке только при наличии подтвержденного согласия ООО «АЗУР эйр».

4.11.5. Пассажир обязан информировать ООО «АЗУР эйр» или его агента о перевозке комнатных животных (птиц), собаки-проводника, служебной собаки при оформлении бронирования перевозки или приобретении им пассажирского билета, но не позднее, чем за 48 часов до времени отправления рейса.

4.11.6. ООО «АЗУР эйр» имеет право отказать в перевозке пассажиру с животным, если перевозка животного не была забронирована и подтверждена.

4.11.7. К перевозке на воздушном судне допускается не более:

- 4 контейнеров (клеток) с комнатными животными одного (неантагонистического) вида, либо не более чем по 2 антагонистического;
- 2-х собак-проводников, служебных собак.

4.11.8. Вес комнатного животного (птицы), служебной собаки, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы), не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром, как дополнительное место, по установленным ООО «АЗУР эйр» багажным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

4.11.9. Прием к перевозке комнатных животных (птиц) производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них. ООО «АЗУР эйр» не отвечает за телесные повреждения, заболевания или смерть таких животных и птиц, равно как в случае отказа в их ввозе или провозе через любую страну или территорию.

4.11.10. Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных. Заблаговременно выяснить необходимую информацию по правилам ввоза животных в страну пункта назначения пассажир может на официальном сайте Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору.

4.11.11. Пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка:

- На внутренних рейсах:
  - Ветеринарное свидетельство формы №1, действительное в течение 5 дней с момента выдачи и до начала перемещения животных.
- На международных рейсах:
  - Ветеринарный сертификат международного образца, форма 5а, оформленный на основании ветеринарного свидетельства и зарегистрированный в ветеринарной службе пункта пограничного контроля.
  - Справка о племенной ценности животного на вывоз.

4.11.12. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью.

4.11.13. Кормление комнатных животных (птиц), собак-проводников / служебных собак в период регистрации и полета ЗАПРЕЩЕНО.

4.11.14. Перевозка пассажиров с комнатными животными (птицами), собаками- проводниками, служебными собаками разрешена только в экономическом классе обслуживания.

4.11.15. Пассажиры с собаками-проводниками, служебными собаками размещаются на определенных местах, индивидуальных для каждого воздушного судна.

#### **Перевозка собак-проводников, служебных собак в салоне самолета**

4.11.16. Собаки-проводники, сопровождающие пассажиров, лишенных зрения, служебные собаки перевозятся в салоне самолета без контейнера, по согласованию с ООО «АЗУР эйр». Плата за их перевозку не взимается.

4.11.17. Собаки-проводники, служебные собаки по согласованию с ООО «АЗУР эйр», могут перевозиться в салоне воздушного судна, при предъявлении перевозчику следующих документов:

- подтверждающих инвалидность пассажира;
- подтверждающих, что пассажир, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти;
- подтверждающих специальное обучение собаки-проводника;
- ветеринарных свидетельств (других документов, при необходимости).

4.11.18. Собака-проводник, служебная собака должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

4.11.19. К перевозке на воздушном судне допускается не более 2-х собак-проводников / служебных собак.

#### **Перевозка комнатных животных (птиц) в салоне самолета**

4.11.20. В салоне воздушного судна разрешено перевозить в качестве багажа комнатных (прирученных) животных (птиц) в сопровождении дееспособного пассажира, в контейнерах либо клетках.

4.11.21. Габариты контейнера (клетки) должны соответствовать размерам животного и не должны превышать 115 см в трех измерениях, чтобы безопасно поместить его под сиденьем впереди стоящего кресла. Размеры контейнера (клетки) должны позволять животному встать в полный рост, повернуться вокруг себя.

4.11.22. Общий вес клетки с комнатным животным (птицей) не должен превышать 8 кг.

4.11.23. Комнатное животное (птица), должно быть помещено в крепкий контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала.

4.11.24. Животное, перевозимое воздушным транспортом должно находиться внутри закрытого контейнера (клетки) на протяжении всего времени пребывания на борту воздушного судна (в течение полета, во время руления, посадки/высадки и т.п.).

4.11.25. Во время полета контейнер (клетка) с комнатным животным (птицей) в салоне самолета должен размещаться под сиденьем впереди стоящего кресла.

4.11.26. Пассажиры с комнатными животными (птицами) размещаются на определенных местах, индивидуальных для каждого воздушного судна.

4.11.27. Перевозка антагонистических комнатных животных (собака-кошка) на одном ряду кресел ЗАПРЕЩЕНА.

4.11.28. Перевозка комнатных животных (птиц), служебных собак в багажно-грузовом отсеке самолета осуществляется при весе животного вместе с переноской(клеткой) более 8 кг, но не более 50кг. Данный вес не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром, как дополнительное место, по установленным ООО «АЗУР эйр» багажным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа.

4.11.29. В случае превышения веса животного вместе с клеткой более 50 кг, оформление и перевозка осуществляется в качестве груза.

#### **4.12. Перевозка подкарантинной продукции в качестве багажа**

Перевозка подкарантинной продукции (растений, продукции растительного происхождения, тары, упаковки, почвы либо других организмов, объектов или материала, которые могут стать носителями вредных организмов или способствовать распространению вредных организмов) осуществляется в соответствии с международными договорами РФ о карантине растений, законодательством РФ в области обеспечения карантина растений и законодательством в области обеспечения карантина растений страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

#### **4.13. Перевозка лыжного, сноубордического, хоккейного оборудования, оборудования для гольфа, рыболовного оборудования, снаряжения для дайвинга/серфинга, велосипедов и другого спортивного оборудования, и снаряжения**

4.13.1. В комплект лыжного оборудования входит:

- 1 чехол с 1 парой лыж + 1 пара палок;
- 1 место багажа, состоящее из 1 пары ботинок; или
- 1 чехол с 1 парой водных лыж.

4.13.2. В комплект сноубордического оборудования входит:

- 1 чехол с 1 сноубордом;
- 1 чехол с 1 парой ботинок.

4.13.3. В комплект хоккейного оборудования входит:

- 1 чехол с экипировкой;
- 1 чехол с 2 клюшками.

4.13.4. В комплект оборудования для гольфа входит набор клюшек, мячи, ботинки, упакованные в один чехол.

4.13.5. В комплект рыболовного оборудования входит:

- 2 удочки;
- 1 комплект снастей.

4.13.6. В комплект снаряжения для серфинга входит:

- доска для серфинга – не более 2 шт.;
- комплект плавников для доски – не более 3 шт.;
- крепление – 1 пара;
- гидрокостюм – 1 шт.;
- гидротопки/гидросапоги – всего не более 2 пар;
- прочие аксессуары общим весом не более 5 кг.

4.13.7. В комплект снаряжения для дайвинга входит:

- компенсатор плавучести – 1 шт.;
- гидрокостюм – 1 шт.;
- шлем – 1 шт.;
- перчатки – 1 пара;
- боты или ласты – 1 пара;



– манометр, регулятор (октопус), маска с трубкой и другие аксессуары общим весом не более 5 кг.

4.13.8. Лыжное, сноубордическое, хоккейное оборудование, оборудование для гольфа, рыболовное оборудование, снаряжение для дайвинга/серфинга, велосипеды и другое спортивное оборудование, и снаряжение, не входят в норму бесплатного провоза багажа и оплачиваются согласно утвержденных ООО «АЗУР эйр» тарифов.

4.13.9. Перевозка велосипедов разрешается при соблюдении следующих условий:

- велосипед должен быть надлежащим образом упакован в специальную бумажную коробку или защитную пленку, для исключения перемещения вилки переднего колеса;
- руль закреплен на велосипеде;
- педали отсоединены.

4.13.10. Перевозка легкоатлетических шестов не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается по ставкам негабаритного багажа.

4.13.11. Дополнительное место бесплатного регистрируемого багажа для перевозки лыжного или сноубордического оборудования не учитывается при определении тарифов оплаты багажа сверх нормы, не указывается в билете, и предоставляется при регистрации на рейс.

4.13.12. С условиями применения тарифов, на перевозку спортивного оборудования и снаряжения пассажир может ознакомиться на официальном интернет-сайте <http://azurair.ru>.

#### **4.14. Упаковка багажа**

4.14.1. Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества.

4.14.2. Соединение в одно место двух и более вещей, имеющих отдельные упаковки, не допускается.

4.14.3. Багаж, в упаковке которого имеются острые, торчащие предметы, а также багаж в неисправной упаковке к перевозке не допускается.

4.14.4. Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия ООО «АЗУР эйр». При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

4.14.5. ООО «АЗУР эйр» имеет право отказать пассажиру в приеме багажа в качестве зарегистрированного, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую его сохранность при обычных условиях обращения.

#### **4.15. Выдача багажа**

4.15.1. ООО «АЗУР эйр» обязан обеспечить информирование пассажиров о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа и обеспечить выдачу багажа пассажирам.

4.15.2. Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж после предъявления его к выдаче в пункте назначения на основании отрывного талона номерной багажной бирки.

4.15.3. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако, по просьбе пассажира, багаж может быть выдан также в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена правилами государственных органов и, если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

4.15.4. В случае такой выдачи багажа в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, все ранее уплаченные перевозчику суммы, в связи с перевозкой этого багажа, могут быть возвращены только с согласия ООО «АЗУР эйр».

4.15.5. Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить отрывной талон багажной бирки, ООО «АЗУР эйр» может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления достаточных доказательств своих прав на этот багаж. В обязательном порядке составляется акт о выдаче такого багажа.

#### **4.16. Хранение, розыск и реализация багажа**

4.16.1. Зарегистрированный багаж хранится в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, в течение двух суток, включая день прибытия воздушного судна, на котором доставлен зарегистрированный багаж, без взимания дополнительной платы.

4.16.2. Дальнейшее хранение зарегистрированного багажа обеспечивается перевозчиком или обслуживающей организацией. Расходы за хранение багажа, не полученного пассажиром в течение срока, установленного настоящим пунктом, возмещаются в соответствии с гражданским законодательством РФ.

4.16.3. Если зарегистрированный багаж, с надлежаще оформленной номерной багажной биркой, прибыл в аэропорт (пункт) назначения, трансфера или остановки и не был получен или востребован пассажиром, ООО «АЗУР эйр» обеспечивает розыск владельца зарегистрированного багажа.

4.16.4. Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то ООО «АЗУР эйр» обеспечивает направление владельцу зарегистрированного багажа письменного уведомления о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

4.16.5. 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 РФ.

4.16.6. Хранение багажа, подлежащего таможенному контролю, и распоряжение им осуществляются в порядке, установленном таможенным законодательством РФ.

4.16.7. В случае прибытия в аэропорт бездокументного багажа ООО «АЗУР эйр» обеспечивает составление акта. Бездокументный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной ООО «АЗУР эйр» или обслуживающей организацией. ООО «АЗУР эйр» обязан обеспечить проверку багажа по заявлениям пассажиров о неполучении багажа, направление запросов в аэропорты, из которых багаж мог быть доставлен. При выявлении соответствия бездокументного багажа запросам по багажу багаж доставляется в соответствии с этим запросом. Бездокументный багаж хранится в течение всего времени розыска владельца багажа.

4.16.8. Если в период розыска зарегистрированного багажа, содержимое которого портится по истечении определенного срока хранения, либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее по тексту – скоропортящийся багаж) находится под угрозой порчи, перевозчик вправе немедленно уничтожить весь скоропортящийся багаж или его часть.



4.16.9. Если ООО «АЗУР эйр» не выдал 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 «АЗУР эйр» обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа, включающие:

- направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
- направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
- направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.

4.16.10. ООО «АЗУР эйр» обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа. В случае если ООО «АЗУР эйр» не выдало пассажиру, зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, ООО «АЗУР эйр» обязано информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством РФ или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу.

4.16.11. Если зарегистрированный багаж найден, то ООО «АЗУР эйр» 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.

4.16.12. В случае прибытия в аэропорт зарегистрированного багажа, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт (пункт), отличный от аэропорта(ов) (пункта(ов)), в который(е) согласно договору воздушной перевозки пассажира, должен быть доставлен багаж (далее по тексту – засланный багаж), ООО «АЗУР эйр» обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

4.16.13. В случае прибытия в аэропорт засланного багажа ООО «АЗУР эйр» должен обеспечить проверку имеющихся запросов по багажу.

4.16.14. При наличии запросов по багажу ООО «АЗУР эйр» обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.

4.16.15. При отсутствии запросов по багажу ООО «АЗУР эйр» обеспечивает направление уведомления в аэропорт, из которого багаж был доставлен, и отправку багажа в соответствии с данными, указанными в номерной багажной бирке. В случае если отправить багаж в аэропорт согласно номерной багажной бирке невозможно, перевозчик обеспечивает отправку багажа в аэропорт, из которого багаж был доставлен.

#### **4.17. Оставленные, забытые вещи**

Ручная кладь и вещи, 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 личные вещи, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами РФ.

---

*Страница зарезервирована*

## 5. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

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

Информация о страховщике (его наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона) и договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия) размещена на официальном сайте ООО «АЗУР эйр».

Порядок предъявления требований пассажирами или иными выгодоприобретателями о выплате страхового возмещения, а также порядок и сроки его выплаты устанавливаются законодательством Российской Федерации.

---

*Страница зарезервирована*

## **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА И ПАССАЖИРА**

Ответственность ООО «АЗУР эйр» за вред, причиненный при воздушной перевозке пассажира его жизни или здоровью, определяется в соответствии международными договорами Российской Федерации, либо если Воздушным кодексом Российской Федерации или договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий размер возмещения указанного вреда в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

### **6.1. Общие требования**

6.1.1. ООО «АЗУР эйр» несет ответственность перед пассажиром воздушного судна в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира.

6.1.2. ООО «АЗУР эйр» и пассажир за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.1.3. На прибывающих в Российскую Федерацию, убывающих из РФ и следующих транзитом/трансфером с посадкой на территории РФ пассажиров, а также багаж, ввозимый в РФ и вывозимый из РФ, распространяется действие пограничных, таможенных и иных правил, устанавливаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.1.4. Пассажир обязан соблюдать законы и другие нормативные документы компетентных государственных органов страны, из (в) которой(ую) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира и багажа, касающаяся выполнения требований по обеспечению авиационной безопасности, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного, а также валютного и других видов контроля.

6.1.5. При прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля пассажир обязан выполнить требования, соответствующих государственных контрольных органов.

6.1.6. Пассажир обязан предъявлять в пунктах пропуска через государственную границу въездные/выездные, медицинские и другие документы, установленные компетентными государственными органами стран, из (в) которой(ую) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира и багажа.

6.1.7. Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и пассажиром, возникающих в связи с международной воздушной перевозкой пассажира и багажа, относится исключительно к компетенции самого пассажира и не является обязанностью ООО «АЗУР эйр».

6.1.8. ООО «АЗУР эйр» не несет ответственность за наличие, достоверность и правильность оформления документов, предъявляемых при воздушной перевозке пассажира и багажа, выданных компетентными государственными органами.

6.1.9. ООО «АЗУР эйр» имеет право отказать в воздушной перевозке пассажира и багажа, если документы на эту перевозку предъявлены пассажиром не в полном объеме или оформлены неправильно. ООО «АЗУР эйр» не несет ответственности перед пассажиром за расходы, понесенные последним по причине несоблюдения требований государственных контрольных органов в части воздушной перевозки пассажира и багажа.

6.1.10. ООО «АЗУР эйр» не несет ответственность за опоздание пассажира на рейс в связи с прохождением пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иного контроля.

## **6.2. Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также ручной клади**

6.2.1. ООО «АЗУР эйр» несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи пассажиру/грузополучателю или до передачи их, согласно установленным правилам, другому гражданину или юридическому лицу в случае, если не докажет, что им были приняты все разумные необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять.

6.2.2. За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также ручной клади при воздушной перевозке, ООО «АЗУР эйр» несет ответственность в следующих размерах:

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, – в размере объявленной ценности;
- при выполнении внутренних рейсов за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, – в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза;
- при выполнении международных рейсов за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности ограничивается суммой, предусмотренной международными договорами Российской Федерации.
- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) ручной клади - в размере ее стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере, не более чем одиннадцать тысяч рублей.

6.2.3. За утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, ООО «АЗУР эйр» несет ответственность в размере стоимости этих средств.

6.2.4. Стоимость багажа, груза, а также ручной клади, определяется исходя из цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при ее отсутствии, исходя из средней цены на аналогичный товар, существовавшей в том месте, в котором багаж или груз подлежал выдаче, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

## **6.3. Ответственность перевозчика за просрочку доставки пассажира, багажа**

За просрочку доставки пассажира, багажа или груза в пункт назначения ООО «АЗУР эйр» уплачивает штраф в размере двадцати пяти процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем пятьдесят процентов провозной платы, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от ООО «АЗУР эйр».

## **6.4. Условия, исключаящие ответственность перевозчика**

6.4.1. Авиакомпания не несет ответственность и не возмещает убытки, возникшие прямо или косвенно из-за соблюдения ею законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов и настоящих Правил, или из-за несоблюдения их пассажиром.

6.4.2. Авиакомпания не несет ответственность и не возмещает убытки, возникшие не по вине Авиакомпании, или возникший по какой-либо неподконтрольной ей причине (в том числе: стихийное бедствие, метеорологические условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).

6.4.3. Авиакомпания не несет ответственности, если смерть или повреждение здоровья Пассажира явились результатом состояния его здоровья.

6.4.4. Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которых она не могла предотвратить или устранение которых от нее не зависело, в частности, вследствие:

- вины лица, сдавшего или получившего багаж;
- естественных свойств перевозимых предметов;
- недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
- особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

6.4.5. Авиакомпания не несет ответственности:

- за недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его Пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения или повреждения, если Пассажир не докажет, что недостача багажа имела место и произошла по вине Авиакомпании;
- за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от Авиакомпании, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и т.д.;
- за повреждение и утрату денег, ювелирных изделий, драгоценных металлов, изделий из серебра, ценных и деловых бумаг, медикаментов, ключей, паспортов, удостоверений и других предметов, требующих особых мер хранения при перевозке, сданных в багаж.

6.4.6. Авиакомпания не несет ответственности в случае отказа пассажира от предоставляемого ему обслуживания и не обязано возмещать убытки, понесенные пассажиром вследствие такого отказа.

6.4.7. Авиакомпания не несет ответственности (в т.ч. и материальной) за потерянные личные вещи (в т.ч. любые электронные устройства), которые в результате действия либо бездействия пассажира упали, закатились, провалились, закатились в технологические ниши воздушного судна, доступ к которым ограничен или невозможен в силу конструктивных особенностей воздушного судна.

## **6.5. Ответственность пассажира**

6.5.1. Пассажир несет ответственность перед перевозчиком в случаях, установленных настоящими Правилами, Правилами применения тарифов перевозчика и/или условиями договора перевозки, в размере сумм, применимых в каждом таком случае в соответствии с Правилами применения тарифов, и/или сумм убытков перевозчика (как таковые определены ст.15 ГК РФ), понесенного последним в каждом таком случае вследствие виновных противоправных действий пассажира.

Если Авиакомпания понесла убытки по вине Пассажира, то Пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненных Авиакомпанией убытков.

6.5.2. Пассажир за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.5.3. Пассажир несет ответственность за нарушение/невыполнение:

- настоящих Правил перевозки;
- Правил поведения пассажиров на борту воздушных судов Авиакомпании;
- распоряжений командира воздушного судна;
- правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических, санитарно-противоэпидемических и иных подобных правил;
- правил перевозки опасных веществ или предметов;



– правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк воздушного судна, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение в воздушном судне или неположенном месте в здании аэровокзала и т.д.).

6.5.4. Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка, порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несет ответственность за противоправные действия относительно других пассажиров и работников Авиакомпания.

6.5.5. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания

## **7. ПОРЯДОК И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПАССАЖИРОМ ТРЕБОВАНИЙ О ВОЗМЕЩЕНИИ УЩЕРБА**

### **7.1. Общие требования**

7.1.1. Основанием для имущественной ответственности Авиакомпании при неисправностях при перевозке багажа является коммерческий акт/PIR, составляемый при выдаче багажа в зале прилета на стойке Lost&found для удостоверения события ненадлежащей перевозки багажа пассажира (повреждение (порча) багажа, недостача части содержимого, утрата багажа и т.д.).

7.1.2. В случае причинения вреда багажу лицо, имеющее право на его получение, должно предъявить перевозчику письменную претензию.

7.1.3. Акт о неисправностях при перевозке багажа/коммерческий акт/PIR не является письменной претензией.

7.1.4. В случае получения багажа без возражения (лицо, на которое оформлен багаж, не предъявляет каких-либо претензий при получении зарегистрированного багажа) предполагается, если не доказано иное, что он доставлен в надлежащем состоянии и согласно перевозочным документам.

7.1.5. Авиакомпания не рассматривает претензии, высказанные по телефону либо отправленные только по электронной почте. Претензия должна быть оформлена в письменном виде, и отправлена почтовым отправлением, либо направлена по электронной почте с обязательным досылком оригиналов письменных претензии и прилагаемых документов по почте.

7.1.6. В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажир имеет право предъявить к Авиакомпании претензию по своему усмотрению через представительство Авиакомпании в аэропорту отправления или назначения, либо направить почтовым отправлением. К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение: билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки, коммерческий акт. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

7.1.7. Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира права на предъявление претензии.

7.1.8. Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира:

- в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки - пассажир или уполномоченное им лицо (на основании надлежащим образом оформленной доверенности пассажира) при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта;
- в случае прекращения по инициативе Перевозчика договора воздушной перевозки пассажира - пассажир.

### **7.2. Срок предъявления претензий к Перевозчику**

7.2.1. Сроки и порядок предъявления претензий при внутренних воздушных перевозках

Претензия к Перевозчику при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.

Перевозчик вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

7.2.2. Сроки и порядок предъявления претензий к Перевозчику при международных воздушных перевозках

В случае недостачи или повреждения (порчи) багажа при международных воздушных перевозках лицо, уполномоченное на получение багажа, при обнаружении недостачи или повреждения (порчи) должно предъявить претензию к перевозчику в письменной форме или в форме подписанного электронно подписью электронного документа с момента обнаружения недостачи или повреждения (порчи) багажа, но не позднее семи дней со дня получения багажа. В случае просрочки доставки багажа претензия должна быть предъявлена к перевозчику в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа в распоряжение лица, уполномоченного на его получение.

В случае утраты багажа пассажир вправе предъявить к перевозчику требование о возмещении вреда, связанного с утратой багажа, если утрата багажа признана перевозчиком или если багаж не прибыл по истечении двадцати одного дня со дня, когда он должен был прибыть.

### **7.3. Оформление и порядок предъявления претензий**

7.3.1. Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно в форме заявления /претензии и содержать все необходимые для ее рассмотрения сведения.

7.3.2. В претензионном заявлении должны быть указаны:

- наименование перевозчика, к которому предъявляется претензия;
- наименование, адрес и контактные данные лица, заявившего претензию;
- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
- размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный документами (квитанции, счета, чеки и т.п.);
- перечень документов, приложенных к заявлению.

Документы, которые должны быть приложены к претензионному заявлению

- подлинные или заверенные копии документов, удостоверяющих заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии;
- коммерческий акт, удостоверяющий наличие недостачи, либо повреждение багажа;
- документ, удостоверяющий размер вреда, причиненного утратой, недостачей либо повреждением багажа.

7.3.3. В случае, если претензионное заявление/претензия поданы без приложения перечисленных документов ООО «АЗУР эйр» дополнительно запрашивает требуемые документы, оговаривая срок их предъявления, и по истечении указанного срока претензия рассматривается по имеющимся в деле документам.

7.3.4. Претензия предъявляется по каждому перевозочному документу в отдельности.

7.3.5. В случае отклонения претензии заявителю вместе с уведомлением возвращаются все представленные им при предъявлении претензии оригиналы документов.

7.3.6. Перевозчик обязан в течение тридцати дней со дня поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить лицо, предъявившее претензии об удовлетворении или отклонении претензии.