

ДЕРЖАВНЕ АвіАЦІЙНЕ ПІДПРИЄМСТВО «УКРАЇНА»

ПОГОДЖЕНО

начальник управління авіаційних перевезень  
та міжнародного співробітництва  
Державіаслужби України

Ірина САДЛОВСЬКА

2020

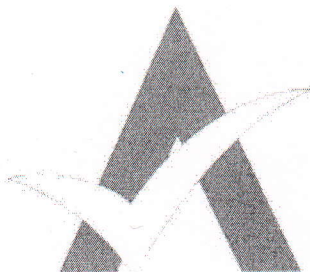


ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ ДАП «Україна»

дд. 12. 2020 № 167

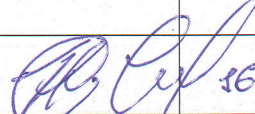
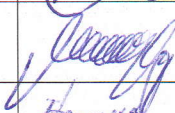
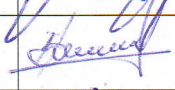
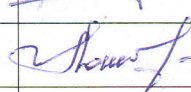
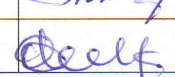
**Правила**  
**повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу**  
**рейсів Державного авіаційного підприємства «Україна»**  
**(ревізія 02)**



м. Бориспіль  
2020

Контрольний примірник

**0.1 АРКУШ УЗГОДЖЕННЯ**

№ з/п	Посада	Підпис	Дата	І. Прізвище
1.	Заступник ГД з авіаційної безпеки		16.09.19	Т.Оснач
2.	Заступник ГД з управління якістю та безпекою польотів		17.09.2019	Ю.Дерев'яга
3.	Начальник служби бортпроводників		16.09.2019	Р.Вишніков
4.	Начальник фінансової служби		16.09.2019	Т.Лобас
5.	Юридична служба		16.09.19	О.Діковицька

Сторінка	Глава, пункт	0.2 ЗМІСТ
2	0.1	АРКУШ УЗГОДЖЕННЯ
3	0.2	ЗМІСТ
4	0.3	ПЕРЕЛІК ДІЮЧИХ СТОРІНОК
5	0.4	ПЕРЕЛІК РЕВІЗІЙ
6	0.5	Визначення та скорочення
7-12	I.	Загальні положення
12-13	II.	Сфера використання. Загальні та спеціальні умови перевезення
13-17	III.	Договір перевезення. Квиток
17	IV.	Зупинка на маршруті або узгодження місця зупинки (Stopover)
17-18	V.	Тарифи та збори
18-21	VI.	Бронювання повітряного перевезення
21-25	VII.	Обслуговування пасажирів
25-32	VIII.	Перевезення деяких категорій пасажирів
32-35	IX.	Реєстрація пасажирів та оформлення багажу
35-37	X.	Відмова у повітряному перевезенні пасажирів і багажу з метою забезпечення безпеки авіації
37-43	XI.	Багаж
43-45	XII.	Перевезення деяких категорій багажу
45-46	XIII.	Розклад руху
46	XIV.	Скасування та затримка рейсів
46-50	XV.	Права пасажирів у разі відмови у повітряному перевезенні, скасування або затримки рейсів
50-51	XVI.	Компенсація за затримку в перевезенні багажу
51	XVII.	Обов'язки авіапідприємства щодо інформування пасажирів про їх права
51-54	XVIII.	Повернення коштів
54-55	XIX.	Поведінка на борту повітряного судна
55	XX.	Домовленості авіаперевізників
55	XXI.	Послідовні авіаперевізники
56	XXII.	Змішані перевезення
56	XXIII.	Повітряне авіаперевезення, що виконується не перевізником за договором
57	XXIV.	Чартерні перевезення
57-58	XXV.	Адміністративні формальності
58-60	XXVI.	Обов'язки авіапідприємства та розмір компенсації за заподіяну шкоду
60-64	XXVII.	Претензії та позови
64	XXVIII.	Інформування пасажирів

**0.3 ПЕРЕЛІК ДІЮЧИХ СТОРІНОК**

Сторінка №	Ревізія №	Дата затвердження	Сторінка №	Ревізія №	Дата затвердження
1	02	18.11.2020	34	02	18.11.2020
2	00	05.09.2019	35	02	18.11.2020
3	00	05.09.2019	36	00	05.09.2019
4	02	18.11.2020	37	00	05.09.2019
5	02	18.11.2020	38	00	05.09.2019
6	00	05.09.2019	39	02	18.11.2020
7	00	05.09.2019	40	00	05.09.2019
8	00	05.09.2019	41	02	18.11.2020
9	00	05.09.2019	42	00	05.09.2019
10	02	18.11.2020	43	00	05.09.2019
11	00	05.09.2019	44	00	05.09.2019
12	00	05.09.2019	45	00	05.09.2019
13	00	05.09.2019	46	00	05.09.2019
14	00	05.09.2019	47	02	18.11.2020
15	00	05.09.2019	48	02	18.11.2020
16	00	05.09.2019	49	00	05.09.2019
17	00	05.09.2019	50	00	05.09.2019
18	00	05.09.2019	51	00	05.09.2019
19	00	05.09.2019	52	02	18.11.2020
20	00	05.09.2019	53	02	18.11.2020
21	00	05.09.2019	54	00	05.09.2019
22	02	18.11.2020	55	00	05.09.2019
23	00	05.09.2019	56	00	05.09.2019
24	00	05.09.2019	57	02	18.11.2020
25	00	05.09.2019	58	02	18.11.2020
26	00	05.09.2019	59	02	18.11.2020
27	00	05.09.2019	60	02	18.11.2020
28	00	05.09.2019	61	02	18.11.2020
29	00	05.09.2019	62	02	18.11.2020
30	00	05.09.2019	63	00	05.09.2019
31	02	18.11.2020	64	02	18.11.2020
32	02	18.11.2020			
33	02	18.11.2020			

**0.4 ПЕРЕЛІК РЕВІЗІЙ**

<b>Номер ревізії</b>	<b>Дата затвердження</b>	<b>Номери сторінок</b>	<b>Дата, Підпис</b>
01	05.09.2019	Початкова ревізія	
02	18.11.2020		

**0.5 Визначення та скорочення:**

АБ	- авіаційна безпека
АП	- авіаційні правила
ДАП «Україна»	- Державне авіаційне підприємство «Україна»
ДАСУ	- Державна авіаційна служба України
НК	- наземний комплекс
НО	- наземне обслуговування
ПС	- повітряне судно
САП	- служба авіаперевезень
СБП	- служба бортпроводників
УДОУ	- Управління державної охорони України
ЦА	- цивільна авіація

## І. Загальні положення

1. Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу ДАП «Україна» (далі – правила) встановлюють загальні умови перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом, який виконує рейс Державного авіаційного підприємства «Україна» (далі – авіапідприємство), забезпечення безпеки ЦА та якості обслуговування.

2. Дія цих правил поширюється на персонал служби авіаперевезень наземного комплексу, служби бортпроводників авіапідприємства та інших суб'єктів авіаційної діяльності, діяльність яких пов'язана з обслуговуванням та перевезенням пасажирів і багажу авіапідприємства.

3. Ці правила розроблено з урахуванням вимог Регламенту (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 05 липня 2006 року № 1107/2006 про права інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю при використанні повітряного простору, [Конвенції про права осіб з інвалідністю, Регламенту \(ЄС\) Європейського Парламенту та Ради від 11 лютого 2004 року № 261/2004](#) про запровадження загальних правил компенсації та допомоги пасажирам у разі відмови у перевезенні та скасування чи тривалої затримки рейсів, [Регламенту Ради \(ЄС\) від 09 жовтня 1997 року № 2027/97](#) про відповідальність авіаперевізника у випадку інциденту, із змінами, внесеними Регламентом (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 13 травня 2002 року № 889/2002, Регламенту (ЄС) № 785/2004 Європейського Парламенту та Ради від 21 квітня 2004 року про вимоги до авіаперевізників та експлуатантів повітряних суден щодо страхування, [Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень](#), вчиненої 28 травня 1999 року в місті Монреалі, Загальних умов перевезень пасажирів і багажу, встановлених Міжнародною асоціацією повітряного транспорту («General Conditions of Carriage (passenger and baggage)»), резолюцій та рекомендованої практики Міжнародної асоціації повітряного транспорту (IATA), стандартів та рекомендованої практики Міжнародної організації цивільної авіації (ICAO).

4. Забезпечення авіаційної безпеки під час авіаперевезень пасажирів і багажу здійснюється відповідно до чинного законодавства та нормативно-розпорядчих документів.

5. У цих правилах терміни вживаються в таких значеннях:

ДАП «Україна» - Державне авіаційне підприємство «Україна» або авіапідприємство

повітряний перевізник України – авіапідприємство, зареєстроване в Україні, яке в установленому порядку отримало від Державіаслужби сертифікат експлуатанта та ліцензію на надання послуг з перевезення пасажирів та/або вантажів повітряним транспортом і відповідає вимогам щодо переважного володіння та фактичного контролю. Термін «повітряний перевізник» включає працівників, представників і підрядників повітряного перевізника, якщо цими Правилами не передбачено інше.

автоматизована система бронювання/глобальна розподільна система (далі АСБ/ГРС) – система, яка забезпечує відображення інформації про розклад рейсів, наявність місць і тарифи авіаперевізників і за допомогою якої здійснюється бронювання послуг повітряних перевезень;

агент з обслуговування - суб'єкт наземного обслуговування, уповноважений авіапідприємством здійснювати операції з наземного обслуговування пасажирів і багажу;

багажна ідентифікаційна бирка - документ, виданий авіапідприємством для ідентифікації зареєстрованого багажу;

багаж наднормовий - частина багажу, яка перевищує встановлену авіапідприємством норму безоплатного перевезення багажу або потребує обов'язкової оплати незалежно від зазначеної норми;

внутрішнє перевезення - перевезення пасажирів і багажу між пунктами, розташованими на території України;

групове перевезення – перевезення групи осіб, які мають спільну мету подорожі. Групове перевезення має бути визначене в бронюванні. Мінімальна кількість осіб у групі становить 10 чоловік;

день - календарний день, включаючи усі дні тижня, святкові і неробочі дні. Для визначення строку дійсності перевізної документації, актів та інших документів, а також строків закінчення перевезення, строків давності для пред'явлення претензій відлік часу починається з 00 годин 00 хвилин доби, наступної за добою, коли сталася подія або вчинено дію. Залишок часу цієї доби до розрахунку не береться. Якщо закінчення строку, зазначеного вище, припадає на святковий або вихідний день, днем закінчення строку є перший за ним робочий день;

догляд - процедура контролю на безпеку з використанням технічних або інших засобів, що застосовується для виявлення зброї, вибухових речовин, предметів або пристроїв, які можуть бути використані для вчинення акту незаконного втручання;

договір чартеру (фрахтування) фрахтування повітряних суден – договір, за яким одна сторона (фрахтівник) зобов'язується надати другій стороні (фрахтувальникові) за плату всю або частину місткості в одному чи кількох повітряних суден на один або кілька рейсів для перевезення пасажирів, багажу;

зіпсований квиток - квиток, стан якого з вини пасажира не дає змоги прочитати інформацію, що міститься у ньому;

змішане перевезення - перевезення, що здійснюється з використанням різних видів транспорту за одним перевізним документом за участю повітряного транспорту;

зупинка на маршруті (stopover) - попередньо узгоджена між авіапідприємством і пасажиром тимчасова зупинка в будь-якому пункті, крім пунктів відправлення та призначення;

інтерлайн-угода (interline) - угода про взаємне визнання перевізної документації та проведення відповідних взаєморозрахунків;

код авіапідприємства - умовне літерне позначення (UKN), надане йому Міжнародною організацією цивільної авіації (ICAO) відповідно до встановленого порядку, яке застосовується для ідентифікації повітряного перевізника;

контроль на безпеку – спеціальні заходи щодо запобігання внесенню в зони обмеженого доступу, що охороняються, критичні частини таких зон і стерильні зони та на борт повітряного



судна зброї, вибухових речовин та інших небезпечних предметів, які можуть бути використані для вчинення акту незаконного втручання;

комерційні угоди - будь-які угоди між авіапідприємством, крім агентської угоди, що стосуються надання ними спільних послуг, пов'язаних з повітряними перевезеннями пасажирів та багажу;

літерні рейси – нерегулярні рейси, яким за статусом головного пасажирів присвоюється літер «А» або «К», а також літер «ПЛ». Літерні рейси не є чартерними.

маршрут-квитанція (Itinerary/Receipt) - документ (документи), який (які) є складовою частиною електронного квитка і містить(ять) необхідні відомості (наприклад, прізвище пасажирів, маршрут, рейс, дату й час перевезення, номер бронювання, клас обслуговування, тариф тощо), сповіщення та повідомлення;

міжнародне перевезення - перевезення, під час якого пункт відправлення і пункт призначення незалежно від того, чи є перерва у перевезенні або перевантаження, розташовані або на території двох різних країн, або на території однієї країни, якщо узгоджену зупинку передбачено на території іншої країни;

місце відправлення - пункт, зазначений у квитку, з якого починається перевезення пасажирів та/або багажу;

місце призначення - пункт, зазначений у квитку, в якому закінчується перевезення пасажирів та/або багажу;

Монреальська конвенція - [Конвенція про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень](#), вчинена 28 травня 1999 року в місті Монреалі;

надзвичайні обставини - обставини, які призводять до тривалої затримки або скасування одного або більше рейсів, навіть якщо відповідним авіаперевізником було вжито всіх розумних заходів, щоб запобігти затримкам або скасуванням. Надзвичайними обставинами є, зокрема, але не виключно, військові дії, масові безлади, диверсії, ембарго, пожежі, паводки чи інші стихійні лиха, вибухи, дії чи бездіяльність державних органів, страйки, технічні перешкоди, що виникли внаслідок відмови та збоїв, несправностей систем електропостачання, зв'язку, комунікацій, обладнання, програмного забезпечення. Технічні несправності повітряного судна не є надзвичайними обставинами;

нормальний тариф - повний тариф без будь-яких обмежень щодо застосування, встановлений для обслуговування першого, ділового класу та економічного класу обслуговування, який передбачає максимальну гнучкість щодо бронювання місця, оформлення квитка, терміну зупинки, комбінування тарифів, перебронювання та зміни дати і маршруту, відмови у перевезенні тощо;

основне й постійне місце проживання - одне зафіксоване й постійне місце проживання пасажирів на момент події. Громадянство пасажирів не є визначальним фактором для визначення постійного місця проживання;

основне місце діяльності авіапідприємства - місцезнаходження головного офісу, за яким здійснюються основні адміністративно-організаційні та фінансові функції авіапідприємства;

остаточний час оформлення пасажирів та багажу - час, після закінчення якого пасажир, які не встигли пройти реєстрацію або не встигли на посадку на борт повітряного судна, не приймаються перевізником до перевезення відповідним рейсом;

пасажир транзитний - пасажир, який згідно з договором повітряного перевезення далі перевозиться тим самим рейсом, яким він прибув до проміжного аеропорту;

пасажир трансферний - пасажир, який згідно з договором повітряного перевезення направляється в пункт трансферу (пересадки) одним рейсом, а далі перевозиться іншим рейсом того самого або іншого авіаперевізника;

пасажирський купон (пасажирська квитанція) - частина пасажирського паперового квитка, яка залишається у пасажирів після здійснення перевезення і до якої додаються повідомлення щодо умов перевезення пасажирів;

підтвержене бронювання – бронювання зроблене в АСБ/ГРС і підтвержене авіаперевізником. Бронювання позначається у квитку позначкою «ОК»;

повітряне перевезення - перевезення пасажирів і багажу, що здійснюється повітряним судном на підставі договору повітряного перевезення. Перевезення може бути міжнародним або внутрішнім;

польотний купон - частина пасажирського квитка або в разі електронного квитка - електронний купон, у якому визначено відповідні місце відправлення та місце призначення, між якими польотний купон є дійсним для перевезення пасажирів і багажу;

посадковий талон (boarding pass) – паперовий документ, який підтверджує право пасажирів на посадку до повітряного судна, що надається на підставі реєстрації пасажирів на рейс;

правила авіапідприємства - правила, інструкції та технології, встановлені авіапідприємством, які використовуються під час повітряних перевезень пасажирів та/або багажу, у тому числі правила повітряних перевезень пасажирів і багажу, правила застосування тарифів, стандарти та настанови з обслуговування пасажирів і багажу, порядок розгляду претензій;

правила застосування тарифів - установлені авіапідприємством умови використання тарифів, які передбачають визначення території продажу, сезону продажу та рейсів, на які можна придбати квитки за певним видом тарифу, можливість комбінування з іншими видами тарифів та зупинки у проміжному пункті, дитячі знижки, правила повернення коштів за невикористаний квиток або його частину, умови перебронювання, норму безкоштовного перевезення багажу, можливість передачі пасажирів для перевезення іншої авіакомпанії тощо;

претензія - складена у письмовій формі вимога заінтересованої особи **про поновлення прав**, відшкодування заподіяної шкоди, що виникла в результаті внутрішнього або міжнародного повітряного перевезення, виплату компенсації тощо;

рейс - політ повітряного судна (за розкладом або поза розкладом), який виконується в одному напрямку від початкового пункту відправлення до кінцевого пункту призначення маршруту;

рейс з надлишком броні - рейс, на який кількість пасажирів, які мають підтвержене бронювання і прибули на реєстрацію до закінчення остаточного часу оформлення пасажирів та багажу, перевищує кількість наявних місць на рейсі;

розумні заходи - адекватні заходи, які вживаються авіапідприємством з метою відвернення або зменшення шкоди (збитків), завданих пасажиру;

розумні строки - період часу, розумна межа тривалості якого під час повітряного перевезення пасажирів (багажу) складає дві години або більше - щодо всіх рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше; три години або більше - для всіх рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів; чотири години або більше - для всіх інших рейсів;

сегмент маршруту - частина перевезення між двома пунктами, яка є складовою частиною повного маршруту і оформлюється на одному польотному купоні;

службові тварини - тварини (зазвичай собаки або інші тварини), які знаходяться під контролем пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю та особи, що супроводжує такого пасажирів, з метою надання пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю фізичної та/або емоційної підтримки за умови, що присутність тварин на борту повітряного судна не ставить під загрозу безпеку польоту, не є загрозою для інших пасажирів та відповідає санітарно-гігієнічним нормам;

спеціальне право запозичення (далі - СПЗ) - розрахункова грошова одиниця, яка використовується Міжнародним валютним фондом (далі - МВФ);

спеціальний тариф - опублікований авіапідприємством тариф, що має певні обмеження у частині його застосування;

спеціальні умови - умови перевезення пасажирів і багажу, які виникають унаслідок невідповідності положень цих правил правилам іншої країни, або якщо правилами іншої країни встановлено більш низький рівень щодо умов перевезень, ніж встановлений цими правилами, або якщо іншою країною вимагається дотримання її правил і при цьому ставиться під загрозу виконання умов договору повітряного перевезення;

суб'єкт, що надає агентські послуги з продажу повітряних перевезень (далі - агент з продажу) - юридична особа, яка здійснює діяльність з продажу повітряних перевезень за дорученням авіапідприємства або генерального агента на підставі договору;

тарифні нормативи - установлені й опубліковані авіапідприємством тарифи та правила їх застосування;

узгоджені місця зупинки - пункти, крім місць відправлення і призначення, які визначено у квитку або наведено в розкладі руху авіапідприємства як заплановані пункти зупинок на маршруті перевезення;

чартерний рейс із бізнес-метою - чартерний рейс, для виконання якого вся ємність повітряного судна фрахтується однією фізичною або юридичною особою виключно для власних потреб (без права продажу ємності третій особі) з метою перевезення пасажирів у і не розподіляється між іншими фрахтувальниками. При цьому кількість пасажирів, які перевозяться, не може перевищувати 15 осіб;

члени сім'ї - особи, які перебувають у шлюбі, батьки осіб, які перебувають у шлюбі, діти, у тому числі усиновлені, опікуни, баба, дід, рідні брати, сестри, онуки, утриманці, визнані згідно із законом;

розділи, глави та пункти цих правил відмічених «\*» застосовуються авіапідприємством при виконанні регулярних рейсів.

## **II. Сфера використання. Загальні та спеціальні умови перевезення**

1. Ці правила є обов'язковими для авіапідприємства, під час здійснення міжнародних чи внутрішніх перевезення пасажирів та/або багажу за винагороду або безкоштовно з/до аеропортів, розташованих на території України, а також для пасажирів авіапідприємства.

2. Під час перевезення пасажирів і багажу застосовуються положення Правил повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу, затверджені наказом ДАСУ від 26.11.2018 № 1239, зареєстрованим в Міністерстві юстиції 08 лютого 2019 р. за № 141/33112 (далі - Авіаційних правил), Правил повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу рейсів ДАП «Україна, тарифи і збори, чинні на дату видачі квитка (оформлення електронного квитка).

Зміни, які вносяться до Авіаційних правил та правил авіапідприємства, в тому числі до тарифних нормативів авіапідприємства, не можуть бути застосовані до договору повітряного перевезення пасажирів і багажу, якщо вони набрали чинності після укладення такого договору, крім випадків, передбачених законодавством України.

3. Ці правила спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень пасажирів і багажу рейсів авіапідприємства.

Умови договору на виконання чартерного рейсу з бізнес-метою не мають суперечити положенням цих правил та мають включати положення щодо прав пасажирів у разі відмови у перевезенні, скасування чи затримки рейсу.

4. Якщо авіапідприємством доведено, а Державіаслужбою України визнано, що положення Авіаційних правил практично неможливо виконати і що встановлені цими правилами загальні умови перевезень пасажирів і багажу можуть бути забезпечені за рахунок використання альтернативних засобів, то Державіаслужба України може затвердити одиничну операцію або заплановану серію кількох операцій з перевезення пасажирів і багажу за спеціальних умов. Загальний рівень якості та безпеки під час таких перевезень має бути щонайменше еквівалентний рівню, що забезпечувався б під час виконання всіх установлених цими правилами вимог.

5.\* Правила авіапідприємства щодо використання спеціальних тарифів і перевезень окремих категорій пасажирів і багажу також є спеціальними умовами перевезення.

6. Контроль за дотриманням цих правил покладається на заступника генерального директора з наземного обслуговування авіапідприємства та на уповноважений орган з питань цивільної авіації.

7. За умови виникнення розбіжностей щодо тлумачення положень правил авіапідприємства, перевага надається текстові Авіаційних правил і положень Повітряного кодексу України.

### **III. Договір перевезення. Квиток**

#### **1. Договір перевезення пасажирів та/або багажу**

1. Повітряні перевезення виконуються на підставі договору між авіапідприємством і пасажиром.

2. Укладення договору повітряного перевезення та його умови підтверджуються квитком, який видається пасажирові авіапідприємством або агентом з продажу.

3. Квиток надає право пасажирові, зазначеному у квитку, на переліт відповідним рейсом (рейсами) і зобов'язує авіапідприємство здійснити перевезення пасажирів і його багажу та надати інші послуги відповідно до договору повітряного перевезення, крім випадків, визначених у пункті 5 цієї глави.

4. Умови договору додаються до квитка і містять інформацію для пасажирів про обмеження відповідальності під час перевезення пасажирів та багажу, про податки і збори; час початку та закінчення реєстрації на рейс, посадки у повітряне судно; інформацію щодо зареєстрованого багажу та ручної поклажі; строки пред'явлення претензій щодо неналежного перевезення пасажирів та багажу; інформацію щодо заборони перевезення деяких предметів та речовин у зареєстрованому багажі або у ручній поклажі; права пасажирів у разі відмови у перевезенні, скасування чи тривалої затримки рейсу; адресу авіапідприємства, за якою пасажирові мають змогу направляти свої звернення.

Умови договору повітряного перевезення не суперечать положенням [Монреальської конвенції](#), [Повітряного кодексу України](#), Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

5. \*Авіапідприємство має право відмовити в перевезенні пасажирів та визнати його квиток недійсним у разі:

пред'явлення особою пошкодженого квитка або квитка зі змінами, внесеними не авіапідприємством;

встановлення факту придбання пасажиром квитка за допомогою фальшивої/краденої або недійсної платіжної картки (кредитної картки);

відсутності у квитку пасажирів польотного купона на відповідний рейс, інших невикористаних польотних купонів або пасажирського купона;

порушення послідовності використання польотних купонів з вини пасажирів;

неправильного застосування тарифу або несплати пасажиром вартості повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини авіапідприємства.

6. \*Квиток, визнаний недійсним з вини авіапідприємства, за вимогою пасажирів підлягає переоформленню.

Квиток, визнаний недійсним з причин, які не залежать від авіапідприємства, підлягає вилученню без переоформлення.

7. \*Виявлена під час передпольотної перевірки на борту повітряного судна особа без квитка або з квитком, визнаним авіапідприємством недійсним, підлягає висадці з борту повітряного судна.

8. У всіх випадках визнання квитка недійсним або виявлення на борту повітряного судна особи без квитка або з квитком, визнаним авіапідприємством недійсним, представником служби авіаперевезень авіапідприємства (далі – служба авіаперевезень) складається відповідний акт, оригінал якого надається пасажирові, а копія залишається в службі авіаперевезень.

9. Пасажир зобов'язаний зберігати квиток та інші перевізні документи до закінчення такого перевезення, а у разі виникнення претензії - до часу її вирішення.

Пасажир зобов'язаний пред'явити перевізні документи за першою вимогою представника служби авіаперевезень, його агента з обслуговування, експлуатанта аеропорту.

## **2. Утрачений або зіпсований квиток**

1. У разі втрати або псування квитка (його частини) пасажиром авіапідприємство за клопотанням пасажирів може замінити такий квиток (його частину) шляхом видачі дубліката квитка за умови підписання пасажиром угоди про відшкодування авіапідприємству збитків у розмірі вартості оригіналу квитка, які зазнало або може зазнати авіапідприємство у зв'язку з використанням оригіналу квитка третьою особою. Якщо пасажир не підписує такої угоди, авіапідприємство, яке видає дублікат квитка, має право вимагати від пасажирів сплатити його повну вартість. Авіапідприємство має право на стягнення з пасажирів плати за послуги з оформлення дубліката квитка, якщо втрата або псування не були зумовлені недбалістю авіапідприємства (його агента). У разі втрати або псування квитка іншого перевізника дублікат квитка оформлюється тільки за наявності письмової згоди такого перевізника.

2. Авіапідприємство має право відмовити пасажирові у видачі дубліката квитка, якщо:

пасажир не підписав угоди, передбаченої пунктом 1 цієї глави, і відмовився оплатити послуги з оформлення дубліката квитка;

пасажир вимагає видачі дубліката квитка в аеропорту в день здійснення рейсу, якщо до вильоту рейсу згідно з розкладом менше ніж три години або рейс здійснюється у години, коли офіс авіапідприємства, який має надати згоду, не працює.

## **3. Заборона передачі квитка**

1. Квиток може бути використаний для перевезення лише тієї особи, прізвище та ім'я якої зазначені у квитку.

2. З метою виконання вимог пункту 1 цієї глави авіапідприємство має право вимагати від пасажирів ідентифікувати себе.

## **4. Строк чинності квитка**

1. Строк чинності квитка охоплює:  
загальний строк чинності квитка;

строк чинності для перевезення.

2. Загальний строк чинності квитка визначається періодом часу з дати його оформлення і до закінчення строку, який передбачено для отримання коштів за невикористаний квиток правилами застосування тарифів авіапідприємства.

3. Загальний строк чинності квитка дає право пасажирові використати квиток для всіх операцій, передбачених цими правилами, у тому числі для отримання місця на рейс в дату, що визначені у квитку, повернення вартості повністю або частково невикористаного перевезення та здійснення інших розрахунків, встановлених Авіаційними правилами та правилами авіапідприємства.

4. Квиток з гарантованою датою вильоту надає право на перевезення пасажирів і його багажу від зазначеного в ньому початкового аеропорту, аеропорту трансферу, зупинки або аеропорту зворотного перевезення тільки в день і рейсом, які зазначені у квитку.

5. Квиток з відкритою датою надає право на перевезення пасажирів і його багажу з відповідного аеропорту тільки після здійснення бронювання та внесення до квитка авіапідприємством або уповноваженою ним особою дати вильоту, часу вильоту та номера рейсу.

6. \*Квиток, виданий за нормальним тарифом, чинний для перевезення протягом одного року з дати початку перевезення, якщо частину квитка використано, або з дати його видачі, якщо не використано весь квиток.

7. \*Квиток, виданий за спеціальним тарифом, чинний для перевезення лише до дати, визначеної у квитку, і на умовах, установлених правилами застосування тарифів авіапідприємства.

## **5. Продовження строку чинності квитка**

1. Строк чинності квитка незалежно від виду застосованого тарифу продовжується, якщо авіапідприємство:

не може надати місце на рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання;  
скасовує рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання;  
пропустить узгоджене місце зупинки;

не виконає рейс в розумні строки понад час відправлення рейсу, який зазначений у квитку;

своїми діями призведе до того, що пасажир не встигне на пересадку на інший стикувальний рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання і який зазначено у тому самому квитку, де зазначено й попередній рейс;

не може надати обслуговування відповідно до оплаченого класу обслуговування. У такому разі за згоди пасажирів на подальше перевезення строк чинності його квитка має бути продовжено на час до виконання першого рейсу, на якому є місце для такого пасажирів в оплаченому класі обслуговування.

У разі хвороби пасажирів або члена його родини, що подорожує разом з ним на повітряному судні, за умови пред'явлення відповідної довідки закладу охорони здоров'я, диспетчер також продовжує строк чинності квитка.

2. Якщо пасажир після початку подорожі не може її продовжити протягом строку чинності квитка для перевезення у зв'язку із хворобою чи іншими обставинами, авіапідприємство продовжує строк чинності такого квитка до часу, коли пасажир зможе

продовжити подорож, або до першого рейсу авіапідприємства, на якому є місце в оплаченому класі обслуговування, після такої дати і з місця, де подорож було перервано. Факт хвороби чи інших обставин має підтверджуватися відповідною довідкою закладу охорони здоров'я. У такому разі авіапідприємство також може продовжити строк чинності квитків осіб, які супроводжують такого пасажира.

3. У разі смерті дружини (чоловіка) або члена сім'ї пасажира, який не розпочав подорож, або в разі смерті пасажира на маршруті особам, що супроводжують такого пасажира, може бути продовжено строк чинності квитків, а також збільшено строк мінімального перебування у пункті події. Продовження строку чинності квитків здійснюється після одержання належним чином оформленого свідоцтва про смерть і на період, що не перевищує 45 днів з дати смерті пасажира.

## **6. \*Послідовність польотних купонів**

1. Авіапідприємство приймає польотні купони до повітряного перевезення лише послідовно, починаючи з першого аеропорту відправлення, визначеного у квитку. Квиток визнається недійсним, якщо пасажир порушив послідовність використання польотних купонів.

Авіапідприємство має право відмовити у перевезенні пасажира та поверненні йому вартості невикористаних польотних купонів, якщо пасажир порушив послідовність використання польотних купонів не з вини авіапідприємства, його агентів з продажу та/або обслуговування.

2. Пасажирський купон та всі невикористані польотні купони, які не було повернуто авіапідприємству, залишаються у пасажира протягом подорожі й мають бути надані авіапідприємству на його запит.

3. Якщо пасажир відмовляється від перевезення на одному із сегментів маршруту, що призвело до порушення порядку використання польотних купонів, встановленого пунктом 1 цієї глави, і бажає скористатись іншими сегментами маршруту або зворотним рейсом, він повинен попередити про це авіапідприємство та переоформити квиток.

## **7. \*Клас обслуговування**

1. Авіапідприємство надає пасажиру обслуговування згідно з придбаним ним класом обслуговування. Авіапідприємство або його агент з продажу зобов'язаний під час бронювання та/або оформлення квитка поінформувати пасажира щодо обслуговування, яке надається у відповідному класі (перший, діловий та економічний клас).

2. Пасажир приймається до перевезення у класі обслуговування, визначеному в польотному купоні, на дату польоту і відповідний рейс, на який пасажир має підтверджене бронювання.

3. Якщо квиток видається без підтвердженого бронювання (статус бронювання інший ніж «ОК»), бронювання місця здійснюється на запит пасажира під час реєстрації за умови наявності такого місця в оплаченому класі обслуговування на відповідному рейсі.

Якщо для здійснення бронювання недостатньо часу, пасажир може бути прийнятий до перевезення без здійснення бронювання.



4. Авіапідприємство має право як з технічних, так і комерційних причин підвищити або понизити клас обслуговування. У разі пониження класу обслуговування авіапідприємство зобов'язане якомога раніше повідомити про це пасажирів та запропонувати компенсацію з урахуванням положень [глави 5](#) розділу XV Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

## **8. \*Строк і умови пред'явлення квитків з метою повернення сплачених сум**

1. Пасажир може пред'явити авіапідприємству квиток для повернення сплачених коштів за частково або повністю не використане перевезення, якщо це передбачено правилами застосування тарифів, у таких випадках:

до початку перевезення;

протягом усього строку чинності квитка для перевезення;

протягом 30 днів після закінчення строку чинності квитка для перевезення.

Авіапідприємство, беручи до уваги обставини, що унеможливили пред'явлення квитка для повернення сплачених коштів за частково або повністю не використане повітряне перевезення, може продовжити строк, передбачений абзацом четвертим цього пункту.

2. Сплив строків, зазначених у пункті 1 цієї глави, не позбавляє пасажирів права на пред'явлення авіапідприємству претензії відповідно до [розділу XXVII](#) Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

## **9. Абревіатури**

1. Найменування авіапідприємства наводиться у квитку (маршрут-квитанції) у вигляді коду ICAO - UKN.

2. Авіапідприємство або його агент з обслуговування повинен довести до відома пасажирів під час бронювання або реєстрації інформацію щодо повного найменування авіапідприємства, яке наведено у квитку (маршрут-квитанції) у вигляді коду авіапідприємства.

## **IV. \*Зупинка на маршруті або узгодження місця зупинки (Stopover)**

1. Зупинка на маршруті дозволяється за умови, якщо вона попередньо погоджена з авіапідприємством та зазначена у квитку.

2. Якщо пасажир має квиток, виданий за нормальними тарифами, зупинки протягом строку чинності квитка дозволяється робити у будь-якому пункті маршруту.

3. Якщо пасажир має квиток, виданий за спеціальним тарифом, і здійснює зупинку, з пасажирів може стягуватися за це додаткова плата.

## **V. \*Тарифи та збори**

1. Тарифи, що використовуються, - затвержені й опубліковані авіапідприємством або від імені авіапідприємства (або якщо не опубліковані, розраховані згідно з тарифними нормативами авіапідприємства) тарифи на відповідний рейс або рейси з місця відправлення і до місця призначення, зазначених у квитку, які є чинними на день оплати квитка для відповідного класу обслуговування.

Кожний тариф передбачає правила його застосування, які включають строк дії квитка, умови використання тарифу, повернення коштів за невикористане перевезення або його частину, інші умови та може включати надбавки до тарифу (surcharge), які є його невід'ємною частиною.

Затверджені Правила застосування тарифів авіапідприємства оприлюднюються на офіційному веб-сайті saeukraine.org.ua та є доступними пасажиром для ознайомлення.

2. Тарифи не включають вартість транспортних послуг між терміналами аеропорту та між аеропортами і міськими терміналами.

3. Аеропортові збори (такси) за надання послуг пасажиром під час їх обслуговування в аеропорту встановлюються та затверджуються відповідно до законодавства і мають бути опубліковані у формі, доступній для ознайомлення.

4. Аеропортові збори (такси), податки і збори, встановлені державою аеропорту відправлення (призначення), збори (такси) авіапідприємства не включаються до тарифу, а разом з тарифом становлять повну вартість повітряного перевезення.

Авіапідприємство та агент з продажу можуть стягувати плату за оформлення повітряного перевезення та за здійснення операції повернення коштів. Плата за операцію оформлення перевезення не входить до вартості квитка і оплачується окремо.

5. Аеропортові збори (такси), податки і збори, встановлені державою аеропорту відправлення (призначення), збори (такси) авіаперевізника за користування будь-якими послугами чи обладнанням можуть включатися до вартості повітряного перевезення або сплачуватись окремо з наданням документів, які підтверджують їх оплату.

6. Тарифи, збори (такси) на повітряне перевезення до/із та в межах України публікуються авіапідприємством та аеропортами в АСБ/ГРС у валюті, яка схвалена Державіаслужбою України та погоджена з Конференцією ІАТА з координації тарифної політики.

7. Розрахунки на території України за послуги з повітряних перевезень та обмін валют здійснюються відповідно до законодавства України.

## **VI. \*Бронювання повітряного перевезення**

### **1. Вимоги до бронювання**

1. Бронювання місця на рейс авіапідприємства може здійснюватися за допомогою телефонного, мобільного зв'язку, електронної пошти (контактний телефон – (044)-591-69-36/email: [handling@dap.kiev.ua](mailto:handling@dap.kiev.ua), час роботи 08:00 – 20:00, ПН-НД) або для бронювання використовуються АСБ/ГРС.

2. Бронювання здійснюється у строки та в порядку, що встановлюються цими правилами. Внесення до бронювання інформації щодо паспортних даних пасажирів здійснюється відповідно до законодавства України та міжнародних договорів України.

3. Бронювання місця на повітряному судні та перевізної ємності для перевезення наднормового багажу на визначені рейс і дату є обов'язковою умовою для перевезення пасажирів та наднормового багажу на повітряному транспорті.

4. Авіапідприємство або його агент з продажу, який здійснює бронювання, повинен поінформувати пасажирів (його представників) про умови застосування тарифу, за яким здійснено бронювання перевезення, строки сплати вартості та оформлення цього перевезення, а також про зміни у розкладі рейсів.

Авіапідприємство обов'язково забезпечує пасажирів або агентів з продажу інформацією про зміни в розкладі рейсів не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. Обов'язок щодо інформування пасажирів у разі внесення інформації щодо змін у розкладі руху менше ніж за 8 годин покладається на авіапідприємство.

\*Інформацію про зміни в розкладі рейсів авіапідприємство повинно внести в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту.

5. До сплати пасажиром (його представником) повної вартості перевезення бронювання вважається попереднім і за потреби може бути анульоване з обов'язковим попередженням про це пасажирів.

6. У разі несплати повної вартості перевезення пасажиром (його представником) у термін, встановлений авіапідприємством або його агентом з продажу, бронювання анулюється без повідомлення про це пасажирів.

7. Якщо пасажир не прибув на рейс (на реєстрацію або посадку на борт повітряного судна - «No-show»), на який він має підтвержене бронювання, і не повідомив до початку реєстрації на рейс авіапідприємство про зміни у своїй подорожі, диспетчер має право анулювати бронювання на наступні сегменти маршруту та/або на зворотні рейси.

## **2. Персональні дані пасажирів**

1. Під час бронювання пасажир повідомляє авіапідприємству чи його агенту з продажу свої персональні дані та за потреби надає інформацію про особливі умови перевезення.

Під час бронювання пасажир зобов'язаний надати авіапідприємству чи його агенту з продажу достовірні відомості щодо свого номера телефону, адреси та інших можливих засобів зв'язку з ним з метою забезпечення своєчасного інформування пасажирів.

У разі неможливості встановити зв'язок з пасажиром за наданими ним відомостями та за умови документальної фіксації цього факту авіапідприємством пасажир особисто відповідає за наслідки несвоєчасного оповіщення та інформування його щодо змін у перевезенні.

Внесення до бронювання контактних даних авіапідприємства або його агента з продажу замість контактних даних пасажирів забороняється. Авіапідприємство або агент з продажу відповідає за відсутність у бронюванні необхідних персональних та контактних даних пасажирів.

2. У разі відмови пасажир надати необхідну для бронювання інформацію бронювання не здійснюється.

3. Захист і обробка персональних даних пасажир під час оформлення бронювання повітряного перевезення здійснюється відповідно до законодавства України та країни місця призначення повітряного перевезення.

Надаючи свої персональні дані під час бронювання, пасажир тим самим уповноважує авіапідприємство та надає йому згоду на обробку, зберігання та передачу своїх персональних даних третім особам з метою бронювання або переоформлення перевезень, обслуговування рейсів і пасажирів, одержання додаткових послуг, організації розшуку багажу та попередження/виявлення шахрайства з перевізними документами, надання інформаційної допомоги щодо в'їзду/виїзду за маршрутом перевезення та супроводу пасажир.

### **3. Надання місця**

1. Бронювання місця на рейсі може здійснюватися як із закріпленням конкретного місця за пасажиром на борту повітряного судна, так і без його закріплення.

2. Авіапідприємство має право змінити надане пасажиром місце у зв'язку із необхідністю забезпечення безпеки та/або з технічних причин.

3. У разі придбання пасажиром квитка з відкритою датою вильоту бронювання місця на рейсі здійснюється на загальних підставах.

У разі звернення пасажир, який має квиток з відкритою датою вильоту з проханням надати місце на рейс, на якому немає вільних місць, авіапідприємство або його агент з продажу зобов'язані запропонувати пасажиром здійснити бронювання на найближчий рейс, на якому є вільні місця.

4. Першочергове та позачергове право на отримання місця на рейс визначається згідно із законодавством України.

5. У разі бажання пасажир здійснювати політ на конкретному місці у повітряному судні авіапідприємство має право справляти за це встановлений ним збір.

### **4. Повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту**

1. Авіапідприємство має право вимагати від пасажир зробити повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту.

Якщо договором повітряного перевезення передбачено декілька сегментів маршруту польоту, повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту може вимагатися для кожного сегменту маршруту.

Авіапідприємство повинне поінформувати пасажир щодо умов, способу та строку повторного підтвердження бронювання зворотного вильоту під час здійснення бронювання та/або оформлення квитка.

2. Повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту не вимагається, якщо зворотний рейс передбачається менше ніж за 72 години або бронювання на рейс здійснено менше ніж за 72 години до часу вильоту рейсу за розкладом.

3. У разі невиконання пасажиром вимог щодо повторного підтвердження бронювання зворотного вильоту авіапідприємство має право анулювати

непідтверджене бронювання, але не раніше ніж за 72 години до відправлення рейсу за розкладом.

## **5. \*Бронювання та продаж перевезень через мережу Інтернет**

1. Забронювати квиток через мережу Інтернет можна за допомогою електронної пошти служби авіаперевезень ([handling@dap.kiev.ua](mailto:handling@dap.kiev.ua)) або веб-сайта агента з продажу. Особа, яка має намір здійснити бронювання, в листі вказує потрібні дати, напрямок рейсу, прізвище, ім'я, як вказано в паспорті (англійською мовою як вказано в паспорті громадянина України для виїзду за кордон), та номер паспорту.

2. Оформлення замовлення є підтвердженням того, що користувач погоджується з умовами договору повітряного перевезення, ознайомлений з правилами і умовами авіапідприємства, а також умовами застосування тарифів.

3. Після здійснення бронювання та оплати перевезення на електронну адресу, зазначену в бронюванні, користувачу надсилається маршрут-квитанція (Itinerary/Receipt) та умови договору перевезення між пасажиром, зазначеним у маршрут-квитанції, та авіапідприємством.

4. Пасажир не може скасувати самостійно сплачене та оформлене бронювання через мережу Інтернет. Цю операцію здійснює авіапідприємство за умови оформлення пасажиром заяви на повернення коштів.

5. Авіапідприємство та його агент з продажу, за допомогою електронної пошти або веб-сайту, де було здійснено бронювання, зобов'язані своєчасно інформувати пасажирів про зміни у бронюванні, зроблені авіапідприємством. Інформацію про зміни у бронюванні авіапідприємство повинно внести в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому разі агент з продажу не відповідає за своєчасність інформування пасажирів про зміни у бронюванні.

## **VII. Обслуговування пасажирів**

### **1. Обслуговування пасажирів в аеропорту**

1. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинен забезпечити пасажирів авіапідприємства в аеропорту візуальною та/або акустичною інформацією щодо:

часу відправлення та прибуття повітряного судна;

місця і часу початку та закінчення реєстрації на рейс;

затримок або скасування рейсів та їх причин;

способів і маршрутів переходу між терміналами аеропорту або проїзду між аеропортами та з аеропорту до міста;

правил та порядку проведення контролю на безпеку пасажирів, їх ручної поклажі та багажу;

загальних правил виконання пасажирами вимог, пов'язаних із прикордонним, митним, імміграційним, санітарно-епідеміологічним, ветеринарно-санітарним, фітосанітарним та іншими видами контролю;

місця розташування кімнати матері та дитини, поста правоохоронних органів, довідкової, медпункту, вбиральні тощо;

місця отримання багажу та дій пасажира у разі затримки, пошкодження, знищення багажу.

2. Усі оголошення, що здійснюються в аеропортах України, мають виконуватись українською та англійською мовами. У міжнародних аеропортах оголошення додатково можуть виконуватись мовою країни, з/до якої виконується рейс.

3. В аеропорту авіапідприємство або його агент з обслуговування забезпечує:

реєстрацію пасажирів та оформлення багажу до перевезення;

наземне перевезення пасажирів, багажу до місця стоянки повітряного судна та організовує посадку пасажирів на борт повітряного судна і завантаження багажу;

організацію висадки пасажирів з борту повітряного судна та розвантаження багажу, їх наземне перевезення до відповідного терміналу аеропорту прибуття і видачу багажу;

інформування щодо затримки/скасування рейсу не пізніше ніж за 10 хвилин до запланованого часу відправлення повітряного судна за розкладом.

4. Час проведення реєстрації та посадки пасажирів в аеропортах України встановлює авіапідприємство.

4.1 Реєстрація пасажирів та оформлення багажу починається за 2 години та закінчуються не раніше ніж за 30 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом.

4.2 Час закінчення посадки на борт повітряного судна залежить від особливостей аеропорту, обставин відправлення рейсу і встановлюється авіапідприємством.

5. В аеропортах поза межами України час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна авіапідприємство встановлює з урахуванням особливостей аеропорту.

6. Час початку та закінчення реєстрації і посадки на борт повітряного судна авіапідприємство або його агент з продажу зазначає у квитку.

## **2. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна**

1. Авіапідприємство надає пасажирам на борту повітряного судна комплекс послуг залежно від типу та облаштування повітряного судна, тривалості польоту, часу доби, протягом якої проходить політ, а також класу обслуговування, що зазначений у квитку.

2. Авіапідприємство забезпечує:

обладнання пасажирського салону повітряного судна технічними засобами та системами забезпечення безпеки пасажирів; підтримку відповідного температурного режиму в салоні, засобами індивідуального користування для пасажирів (індивідуальне освітлення, вентилятор, столик для харчування, система прив'язних ременів безпеки, кисневих масок тощо);

стандартизований рівень авіаційної безпеки, в частині що стосується;

підтримку належного санітарно-гігієнічного стану салону повітряного судна;

справність та укомплектованість обладнання, інвентарю та засобів обслуговування пасажирів;

наявність місць для пасажирів з дітьми;

можливість розміщення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

3. Авіапідприємство має на борту повітряного судна підготовлений персонал у достатній кількості для здійснення обслуговування пасажирів, у тому числі надання першої долікарської допомоги, а також для забезпечення безпеки польоту та авіаційної безпеки відповідно до законодавства України.

4. На борту повітряного судна надаються наступні безкоштовні послуги:

допомога пасажирам під час посадки або висадки до/з борту повітряного судна (знаходження місця, розміщення ручної поклажі тощо);

інформаційно-довідкове обслуговування - своєчасне і достовірне інформування пасажирів щодо правил поведінки на борту повітряного судна, безкоштовних і платних послуг, що надаються, умов польоту, використання аварійно-рятувального обладнання, місць розташування у салоні повітряного судна індивідуальних засобів захисту та надувних трапів, місць розташування основних і запасних виходів, умов покидання повітряного судна в аварійних ситуаціях;

перша долікарська допомога;

надання питної води за вимогою пасажира;

користування туалетними кімнатами.

Пасажирів обов'язково інформують про послуги, які надаються на борту повітряного судна безкоштовно та порядок їх надання одразу після початку польоту. Інформація надається українською та англійською мовами.

5. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна може здійснюватись у таких класах:

першому;

діловому;

економічному.

6. Харчування та гарячі напої надаються на борту повітряного судна відповідно до норм, установлених раціонами бортового харчування авіапідприємства. Норми можуть змінюватися за заявкою замовника рейсу.

6.1 Харчування та гарячі напої можуть не надаватись пасажирам, якщо зазначена умова встановлена замовником рейсу і пасажири проінформовані про умови обслуговування на борту літака до укладання договору повітряного перевезення або придбання пакета на комплексне авіаперевезення.

7. Авіапідприємство може надавати пасажиру додаткові послуги у польоті. Перелік додаткових послуг, порядок їх надання та оплати встановлюються правилами авіапідприємства. Інформація про додаткові послуги розміщується на сайті

8. Для надання першої долікарської допомоги у польоті на борту повітряного судна обов'язково є аптечки першої допомоги у такій кількості на кількість пасажирських крісел:

від 0 до 99 - 1 одиниця;

від 100 до 199 - 2 одиниці;

від 200 до 299 - 3 одиниці;

від 300 та більше - 4 одиниці.

### **3. Вимоги до якості послуг, що надаються пасажирам на борту повітряного судна, залежно від класу обслуговування**

1. Обслуговування пасажирів першого та ділового класу здійснюється в окремих салонах. Компонівка салону першого та ділового класу залежить від типу повітряного судна, що експлуатується. Кількість місць в салоні першого та ділового класу залежить від компоновки конкретного повітряного судна.

2. Перший та діловий класи - класи підвищеної комфортності, стандарти обслуговування в якому (харчування) вищі за стандарти обслуговування в економічному класі.

3. Під час продажу квитка авіапідприємство або його агент з продажу зобов'язаний поінформувати пасажирів про обслуговування, яке надається пасажирам першого класу та ділового класу відповідно до правил авіапідприємства.

4. Салон економічного класу розташовується за салоном першого та ділового класів.

Розміщення пасажирів здійснюється в пасажирському салоні зі стандартними кріслами.

5. Надання послуг із забезпечення пасажирів харчуванням здійснюється із суворим дотриманням строків зберігання та вживання продуктів.

### **4. Вимоги з техніки безпеки на борту повітряного судна**

1. Повітряні судна авіапідприємства або повітряні судна інших авіаперевізників, що залучаються для здійснення авіаперевезень, забезпечені необхідним комплектом аварійно-рятувального обладнання та засобами екстреної евакуації пасажирів в аварійній ситуації.

2. Заборонено приймати на борт повітряного судна тару, інвентар та обладнання, для яких не передбачено гнізд, стелажів або спеціальних кріплень.

3. Максимальна кількість осіб на борту повітряного судна не має перевищувати кількості крісел та сидінь, забезпечених прив'язними ременями безпеки.

4. Перед злетом, посадкою і в особливих випадках пасажирів зобов'язано застігнути прив'язні ремені, бортпроводники проконтролювати застігнуте положення і натягнення ременів у кожного пасажирів. Діти до двох років, які перевозяться без надання окремого місця, розміщуються на колінах у дорослих пасажирів, які повинні міцно тримати їх руками та фіксувати спеціальними ременями, що кріпляться до ременів безпеки дорослих пасажирів.



5. На кожному рейсі бортпроводники повинні:

виконувати вимоги чинного законодавства та нормативно-розпорядчих документів з авіаційної безпеки, в частині що стосується;

своєчасно і правильно інформувати пасажирів щодо місць розташування аварійного обладнання і правил його використання;

ознайомити пасажирів з інструкцією з техніки безпеки;

виконувати передпольотний/післяпольотний огляд внутрішніх приміщень повітряного судна в частині, що стосується, з метою забезпечення безпеки;

під час прийому та розміщення пасажирів на повітряному судні ретельно дотримуватись вимог центрування, не допускати розміщення громіздких речей на багажних полицях та розміщення будь-яких речей у проходах, біля входних дверей та запасних виходів;

під час польоту в зоні турбулентності вимагати, щоб пасажирів перебували в кріслах із застігнутими прив'язними ременями безпеки;

перед посадкою пасажирів на борт повітряного судна та висадкою з нього перевірити правильність установки трапа;

перед злетом та посадкою повітряного судна перевірити правильність установки та надійність кріплення обладнання та інвентарю;

не допускати пересування пасажирів у салоні під час ввімкнення табло «Пристебнути ремені».

6. Люльки для немовлят мають установлюватися після зльоту повітряного судна та вимкнення табло «Пристебнути ремені» та прибиратися не пізніше ввімкнення табло «Пристебнути ремені» перед посадкою повітряного судна.

7. Авіапідприємство повинно забезпечити безпеку в салоні, належне та надійне розміщення ручної поклажі, багажу, змінного обладнання тощо.

## **VIII. Перевезення деяких категорій пасажирів**

### **1. Перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю**

1. Авіапідприємство або агент з продажу не має права відмовляти у бронюванні місць особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, крім випадків, зазначених у пункті 2 цієї глави.

Авіапідприємство та агент з обслуговування не мають права відмовляти особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в посадці на борт повітряного судна за наявності чинного квитка та бронювання, крім випадків, зазначених у пункті 2 цієї глави.

2. Авіапідприємство, агент з продажу, агент з обслуговування можуть відмовити особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в підтвердженні бронювання, посадці

на борт повітряного судна, а також вимагати супроводження такої особи іншою особою, яка здатна надати йому необхідну допомогу:

з метою дотримання вимог безпеки, встановлених міжнародним правом, законодавством України та вимог безпеки, встановлених органом, який видав дійсний сертифікат експлуатанта;

якщо розмір повітряного судна, його дверей унеможливує посадку на борт повітряного судна або перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

У разі відмови у підтвердженні бронювання із зазначених у цьому пункті причин авіапідприємство, агент з продажу в першу чергу мають докласти всіх можливих зусиль, щоб запропонувати такій особі прийнятний альтернативний варіант перевезення.

3. Пасажирам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, яким було відмовлено у посадці на борт повітряного судна з причин, зазначених у пункті 2 цієї глави, а також будь-якій особі, яка супроводжує пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, авіапідприємство має в першу чергу запропонувати відшкодування вартості квитка або зміну маршруту відповідно до пункту 2 глави 2 розділу XV цих Авіаційних правил. Виплата компенсації у такому разі не здійснюється. Право на зворотний рейс або зміну маршруту надається за умови дотримання всіх вимог безпеки.

4. Правила безпеки, супроводу та умови перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, а також будь-які обмеження щодо їх перевезення або перевезення пересувних засобів з огляду на технічні можливості повітряного судна оприлюднюються на веб-сайті авіапідприємства українською та англійською мовами, а також за потреби іншими мовами.

Туроператор або агент з продажу повинен довести до відома пасажирів правила безпеки, супроводу й обмеження для рейсів, залучених до комплексних подорожей, поїздок і турів, які він організовує та/або пропонує для продажу.

5. У разі відмови особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю у здійсненні бронювання або посадки на борт повітряного судна з причин, зазначених у пункті 2 цієї глави, авіапідприємство, агент з продажу або агент з обслуговування негайно інформують таку особу про причину відмови та за вимогою особи, якій відмовлено у здійсненні бронювання або посадці на борт повітряного судна, протягом п'яти робочих днів з дати отримання запиту надати додаткове письмове повідомлення про причини відмови.

6. Експлуатант аеропорту спільно з користувачами аеропорту та із залученням організацій, які представляють інтереси осіб з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, мають визначити місця розташування пунктів прибуття та відправлення до/з будівлі аеровокзалу (терміналу) або в межах аеропорту, у яких пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю могли б безперешкодно повідомити про своє

прибуття та зробити запит про надання необхідної допомоги. Пункти відправлення та прибуття можуть бути розташовані в одному або в різних місцях.

У визначених місцях розташування пунктів прибуття та відправлення має бути розміщена основна інформація про послуги, розташування пунктів обслуговування тощо у форматі, доступному для сприйняття пасажирими з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

7. З метою забезпечення прав пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю під час користування послугами повітряного перевезення експлуатанти аеропортів та авіаперевізники повинні створити групи (служби) надання допомоги особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

Такі групи (служби) можуть бути як постійно діючими (наприклад, в аеропортах з великим обсягом перевезень пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю), так і тимчасово діючими (організовані з числа працівників зміни для конкретних випадків обслуговування пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю).

8. Пасажир зобов'язаний самостійно до початку подорожі визначитися з можливістю використовувати повітряний транспорт, урахувавши стан свого здоров'я. Авіапідприємство повинне надати відповідну інформацію про рейс у доступній для сприйняття пасажирів формі.

9. Авіапідприємство та агенти з продажу повинні вжити всіх необхідних заходів для забезпечення надання у всіх своїх пунктах продажу, у тому числі під час продажу за допомогою телефонного та мобільного зв'язку, мережі Інтернет, інформації щодо допомоги пасажирам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, яку надає авіапідприємство, умови і порядок замовлення такої допомоги.

Агент з продажу, отримавши запит щодо необхідності надання допомоги особі з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, повинен в найкоротший строк направити такий запит авіапідприємству.

10. Запит на отримання допомоги під час перевезення особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю має бути надісланий агентом з продажу, який отримав такий запит, або пасажиром (його представником) авіапідприємству не пізніше ніж за 48 годин до оголошеного часу відправлення рейсу. Авіапідприємство повинне передати відповідну інформацію принаймні не пізніше ніж за 36 годин до оголошеного відправлення рейсу:

аеропортам відправлення, прибуття і транзиту;

обслуговуючому авіаперевізнику, якщо такий перевізник не здійснив бронювання.

У всіх випадках, крім зазначених у цьому пункті, авіапідприємство, його агент з продажу повинні передати інформацію якнайшвидше.

Якщо подія, яка призвела до втрати рухливості, сталась менше ніж за 24 години до вильоту або запит на отримання допомоги не було здійснено під час бронювання, питання щодо можливості перевезення особи, яка втратила рухливість, вирішується в оперативному порядку за номерами телефону 044-591-69-36.

11. Після відправлення рейсу авіапідприємство або агент з обслуговування повинен якнайшвидше направити повідомлення до аеропорту призначення про кількість пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю на рейсі, зазначивши про необхідну допомогу.

12. Якщо пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю прибуває до аеропорту з метою здійснення повітряного перевезення, на яке він має бронювання, експлуатант аеропорту повинен забезпечити надання допомоги, зазначеної у пунктах 18,19 цієї глави, за умови, що запит щодо допомоги під час перевезення особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю направлено авіапідприємством принаймні за 48 годин до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку.

Запит щодо допомоги під час перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю поширюється на зворотний рейс, якщо на рейс відправлення та на зворотний рейс було укладено договір з тим самим перевізником, про що має бути повідомлено пасажирів.

13. У разі потреби у використанні собаки-поводиря або інших службових тварин авіапідприємство повинне забезпечити перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю разом з собакою-поводирем або іншою службовою твариною. Пасажирів, яких супроводжує собака-поводир, розміщують на місцях, де є в достатній просторі для розміщення собаки-поводиря, неподалік від запасного виходу. Собака-поводир та службові тварини перевозяться безкоштовно.

14. У разі неотримання запиту про надання допомоги під час перевезення особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю експлуатант аеропорту повинен вжити усіх можливих заходів для надання необхідної допомоги, зазначеної у пунктах 18, 19 цієї глави.

15. Положення пункту 12 цієї глави застосовується за умови, якщо пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю присутній на реєстрації у час, визначений авіапідприємством (туроператором) та доведений до відома пасажирів письмово (у тому числі за допомогою електронних засобів), або не пізніше однієї години до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку.

Також положення пункту 12 цієї глави застосовуються, якщо пасажир прибуває у визначене для обслуговування пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю місце в межах аеропорту:

в час, визначений авіапідприємством, агентом з обслуговування, що обслуговує рейси авіапідприємства, і доведений до відома пасажирів письмово (у тому числі за допомогою електронних засобів);

не пізніше ніж за дві години до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку, якщо не було повідомлено про час прибуття до аеропорту.

16. Якщо пасажир з інвалідністю або з обмеженою рухливістю здійснює пересадку в аеропорту, розташованому на території України, експлуатант аеропорту або агент з обслуговування, який надає послуги авіапідприємству в аеропорту транзиту, забезпечує надання допомоги, зазначеної у пунктах 18, 19 цієї глави.

17. Допомога під час перевезення пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, зазначена у пунктах 18, 19 цієї глави, має відповідати потребам таких осіб та надається експлуатантом аеропорту безкоштовно.

18. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинен вжити заходів для того, щоб пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю мали змогу:

повідомити про своє прибуття до аеропорту, у тому числі за допомогою «кнопки виклику» або переговорного засобу в доступному місці і на зручному для таких пасажирів рівні, та звернутися по допомогу у визначених місцях у межах і поза межами будівель терміналу аеропорту;

пересуватися з визначеного пункту до стійки реєстрації;

здавати та реєструвати багаж;

пересуватися від стійки реєстрації до повітряного судна з проходженням міграційних, митних та інших процедур;

здійснювати посадку/висадку на/з борт(у) повітряного судна за допомогою ліфтів, крісел колісних, салонних крісел колісних або іншої необхідної підтримки;

пересуватися від дверей повітряного судна до свого місця;

зберігати та діставати багаж у салоні повітряного судна;

пересуватися від свого місця до дверей повітряного судна;

пересуватися від повітряного судна до зали видачі багажу та отримувати багаж з проходженням міграційних і митних процедур;

пересуватися від зали отримання багажу до визначеного пункту контролю;

пересуватися до виходу для здійснення посадки на стикувальний рейс у разі транзиту з отриманням допомоги в повітрі та на землі, а також за потреби у межах та між терміналами аеропорту;

пересуватися за потреби до туалетної кімнати в межах терміналу;

отримувати необхідну для здійснення перельотів інформацію у прийнятних форматах;

здійснювати тимчасову заміну на аналогічній основі пошкоджених або загублених пересувних засобів.

Також експлуатант аеропорту за потреби має забезпечити обслуговування собак-поводирів.

19. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинен забезпечити обслуговування всіх необхідних засобів пересування особи з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, у тому числі крісел колісних з електричним приводом, за умови завчасного попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та відповідно до положень ICAO, IATA й законодавства України у сфері перевезення небезпечних вантажів.

20. Якщо пасажиру з інвалідністю або з обмеженою рухливістю допомагає особа, яка її супроводжує, такій особі має бути надана можливість допомагати пасажиру з інвалідністю або з обмеженою рухливістю в аеропорту, під час посадки та висадки з повітряного судна.

Пасажир, який супроводжує пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, забезпечується місцем на борту повітряного судна, яке розташоване поруч з місцем, наданим особі, яку супроводжують.

21. Авіапідприємство має забезпечити транспортування до двох одиниць пересувних засобів кожним пасажиром з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, в тому числі крісел колісних з електричним приводом за умови попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та згідно з положеннями ICAO, IATA та законодавством України у сфері перевезення небезпечних вантажів.

22. На виконання вимог безпеки пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю розташовуються в салоні повітряного судна неподалік від запасного виходу так, щоб не перешкоджати швидкій евакуації пасажирів з повітряного судна.

Авіапідприємство повинне забезпечити надання допомоги таким пасажиром під час пересування в салоні повітряного судна.

23. Якщо крісла колісні, інші пересувні засоби або допоміжні пристрої було загублено або пошкоджено під час обслуговування в аеропорту або транспортування на борту повітряного судна, пасажир, якому належить таке обладнання, має право на отримання компенсації вартості такого майна.

24. Зобов'язання перед пасажиром з інвалідністю або з обмеженою рухливістю відповідно до положень цієї глави не може бути обмежено або не виконано.

25. Авіапідприємство не відповідає за погіршення стану здоров'я пасажирів або інші наслідки, які можуть статися через вік пасажирів, його психічний або фізичний стан під час посадки/висадки на/з борт(у) повітряного судна, здійснення перельоту або після завершення повітряного та наземного перевезення у межах аеропорту.

26. Пасажир, фізичний стан якого викликає занепокоєння, допускається до повітряного перевезення у разі надання ним авіапідприємству довідки закладу охорони здоров'я про те, що його фізичний стан дозволяє подорожувати повітряним транспортом, а в окремих випадках і про те, що його захворювання не становить небезпеки для оточення. Така довідка має бути видана не пізніше ніж за 5 днів до дати запланованого вильоту.

27. Перевезення тяжкохворих пасажирів та пасажирів на ношах здійснюється тільки у супроводі особи, яка забезпечуватиме догляд за таким пасажиром під час польоту, та з наданням їм місця (місць) на повітряному судні з оплатою за тарифом, який встановлює авіапідприємство.

28. У разі якщо пасажир не може бути переміщений з нош на крісло на час польоту, можливість його перевезення визначається заздалегідь за погодженням між авіапідприємством та особою, яка супроводжує пасажирів на ношах.

29. Авіапідприємство має право відмовити в перевезенні пасажирів на ношах, якщо на повітряному судні немає необхідних для його перевезення умов.

30. Авіапідприємство, експлуатанти аеропортів та агенти з обслуговування повинні забезпечити достатній рівень кваліфікації свого персоналу, який здійснює надання допомоги особам з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

31. \*За можливості авіапідприємство, експлуатанти аеропортів та агенти з обслуговування визначають окрему стійку реєстрації для осіб з інвалідністю або з обмеженою рухливістю. За можливості персонал зазначених суб'єктів аеропортової діяльності повинен пройти відповідне навчання, у тому числі з жестової мови, включаючи міжнародну мову.

32. Допомога має надаватися пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю, не принижуючи гідність особистості, та гарантувати отримання цією категорією пасажирів послуг, передбачених для всіх пасажирів з урахуванням вимог безпеки польотів, авіаційної безпеки та техніки безпеки на борту повітряного судна.

Послуги з перевезення та обслуговування пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю повинні бути адаптовані до потреб таких пасажирів та надаватися з урахуванням інструктивного матеріалу, наведеного у Manual on Access to Air Transport by Persons with Disabilities (Doc 9984)."

## 2. Перевезення дітей та вагітних жінок

1. Дітьми на повітряному транспорті є немовлята (infant - INF) до 2 років та діти (children - CHD) віком від 2 до 12 років.

2. Діти віком до 2 років перевозяться без надання окремого місця, а віком від 2 до 12 років - з наданням окремого місця.

3. Діти можуть перевозитися як у супроводі, так і без супроводу дорослого пасажирів за умови дотримання вимог, визначених у пунктах 4-8 цієї глави.

4. За категорією «дитина, що перевозиться без супроводу» можуть оформлюватися діти віком від 5 до 14 років у разі внутрішнього перевезення, діти віком

від 5 до 16 років - у разі міжнародного перевезення, у разі трансферного перевезення, де є міжнародний сегмент, можуть оформлюватись діти віком від 5 до 16 років.

На рейсах ДАП «Україна» діти до 5 років до перевезення без супроводу дорослих пасажирів не приймаються.

5. Вік дитини визначається на дату початку перевезення від аеропорту відправлення, зазначеного у квитку.

6. Дитина, що подорожує без супроводу, приймається до повітряного перевезення за умови заповнення батьками дитини або особами, які виконують їх обов'язки, відповідних належно оформлених документів та сплати послуг.

Під час перевезення дитини без супроводу, в супровідних документах зазначається наступна інформація:

прізвище та ім'я (імена), номер паспорту або документу, що посвідчує особу, а також контактну інформацію (країна проживання, домашня адреса та номер телефону) дитини, що перевозиться без супроводу, особи, яка відправляє таку дитину при вильоті та особи, яка зустрічає дитину в пункті призначення;

прізвище та ім'я (імена), а також контактну інформацію (країна проживання, домашня адреса та номер телефону) одного з батьків або особи, яка виконує їх обов'язки.

7. Дорослий пасажир має право на перевезення з собою не більше двох немовлят, одне з яких перевозиться без надання окремого місця, а друге - з наданням окремого місця, за тарифом, встановленим авіапідприємством для перевезення дітей віком від 2 до 12 років.

Немовля, для якого було оплачено окреме місце, перевозиться в автомобільному кріслі для перевезення дітей, яке сертифіковане для використання його на повітряному транспорті.

Якщо пасажир не має такого автомобільного крісла, авіапідприємство або агент з продажу має право відмовити в перевезенні немовляти на окремому місці.

8. Пасажирам з дітьми до 2 років надаються місця, обладнані додатковою кисневою маскою.

9. Вагітні жінки можуть бути прийняті до перевезення повітряним транспортом за умови, якщо строк вагітності у них не перевищує 35 тижнів, а в разі багатоплідності - 32 тижнів.

10. Не рекомендовано перевозити породіль та новонароджених дітей у перші 7 днів після пологів та народження дитини.

## **ІХ. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу**

1. Для перевезення пасажирів та оформлення багажу авіапідприємство або агент з обслуговування відповідно до договору повітряного перевезення забезпечує проведення реєстрації пасажирів та оформлення багажу із застосуванням ручної реєстрації \*або автоматизованої системи реєстрації DCS (departure control systems).

Реєстрація пасажирів і багажу рейсів авіапідприємства в аеропорту здійснюється безкоштовно, якщо це передбачено правилами застосування тарифу, за яким було придбано квиток.

В іншому разі за здійснення реєстрації в аеропорту авіапідприємство може стягувати додаткову плату.

2. Пасажир допускається до перевезення за умови:  
наявності оформленого належним чином квитка;



пред'явлення одного з документів, визначених у пункті 5 цього розділу;  
виконання вимог імміграційного та митного контролю;  
проходження контролю на безпеку;  
дотримання правил авіапідприємства.

3. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу в аеропортах України починається за 2 години та закінчується не раніше 30 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом.

4. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу до перевезення має здійснюватися на окремих стійках реєстрації, відповідно до класів обслуговування (перший, діловий та економічний класи).

На кожній стійці реєстрації має бути зазначено клас обслуговування, номер рейсу, аеропорт призначення, час вильоту, логотип. Інформація надається українською та англійською мовами.

Якщо організувати окремі стійки неможливо, то пасажир першого та ділового класів мають проходити реєстрацію без черги.

4.1 У разі прибуття пасажир до місця реєстрації і пропускного пункту після закінчення реєстрації та/або без необхідних для здійснення повітряного перевезення документів авіапідприємство має право анулювати бронювання і не затримувати рейс.

5. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу здійснюються на підставі квитка та одного із документів, що посвідчують особу, визначених законодавством України або відображення в електронному вигляді інформації, що міститься в цих документах.

6. Авіапідприємство або агент з обслуговування зобов'язані здійснювати перевірку документів, зазначених у пункті 5 цього розділу, в разі міжнародного перевезення - належним чином оформлених віз відповідно до вимог країни місця призначення або транзиту та інших документів, необхідних для подорожі. У разі відсутності будь-якого необхідного для подорожі документа авіапідприємство зобов'язане не допустити пасажир до повітряного перевезення. Відмова від повітряного перевезення у такому разі вважається добровільною.

7. Під час реєстрації пасажиру надається посадковий талон, у якому зазначаються його прізвище, ім'я, код ICAO авіапідприємства (UKN), номер рейсу, дата і час відправлення, час початку та закінчення посадки на борт повітряного судна, номер виходу на посадку і номер посадкового місця на борту повітряного судна (за наявності).

8. Час закінчення посадки на борт повітряного судна залежить від особливостей аеропорту, обставин відправлення рейсу і встановлюється авіапідприємством.

Про час закінчення посадки на борт повітряного судна пасажир отримують інформацію безпосередньо в аеропорту відправлення.

Транспортування до/з літака пасажирів першого та ділового класів здійснюється окремим автобусом.

У разі запізнення або неприбуття пасажир для здійснення посадки на борт повітряного судна авіапідприємство має право не приймати такого пасажир до повітряного перевезення з метою уникнення затримки рейсу. У разі запізнення

пасажира або неприбуття на посадку на борт повітряного судна вважається, що пасажир відмовився від польоту добровільно, крім випадків, якщо це сталося з вини авіапідприємства або агента з обслуговування.

9. Під час реєстрації пасажирів та оформлення багажу весь багаж пасажирів, передбачений для повітряного перевезення, крім речей, зазначених у пункті 1 глави 2 розділу XI Авіаційних правил та правил авіапідприємства, підлягає зважуванню.

10. Авіапідприємство або агент з обслуговування зобов'язані зазначити у багажній квитанції кількість і вагу прийнятого до повітряного перевезення багажу та видати пасажирові відривний талон ідентифікаційної багажної бирки на зареєстрований багаж.

\*За наявності у пасажирів квитка в електронному вигляді відомості щодо кількості та ваги багажу зазначаються в електронному вигляді в системі відправок DCS.

11. Для позначення особливих умов повітряного перевезення зареєстрованого багажу додатково до ідентифікаційної багажної бирки прикріплюється спеціальна попереджувальна багажна бирка без номера («Крихкий» (Fragile); «Пріоритетний» (Priority); «Тварини» (Live Animals); «Трансфер» (Transfer); «Крісло колісне» (Wheelchair); «Дитина без супроводу» (UM); «Доставка до повітряного судна» (Delivery at Aircraft) тощо). Форма багажних бирок має відповідати Резолюціям IATA.

12. Після реєстрації та оформлення багажу авіапідприємство відповідає за цілісність і схоронність зареєстрованого багажу.

Цілісність та схоронність ручної поклажі забезпечує пасажир.

Збереження багажу, на який прикріплено бирку «Доставка до повітряного судна» (Delivery at Aircraft), забезпечує пасажир до моменту передачі його для завантаження у багажне відділення біля повітряного судна.

13. Плата за повітряне перевезення багажу, вага якого перевищує встановлену авіапідприємством норму безкоштовного провезення, стягується відповідно до встановленого правилами авіапідприємства тарифу. Оплата за перевезення такого багажу оформлюється квитанцією про оплату наднормового багажу або ордером різних зборів.

14. \*Умови здійснення реєстрації за допомогою веб-сайту визначаються правилами авіапідприємства.

15. \*У разі застосування реєстрації за допомогою веб-сайту авіапідприємство повинно забезпечити пасажирів можливість безкоштовно зареєструвати багаж в аеропорту, якщо перевезення зареєстрованого багажу передбачено правилами застосування тарифу, за яким придбано квиток.

## **Х. Відмова у повітряному перевезенні пасажирів і багажу з метою забезпечення безпеки авіації**

1. Авіапідприємство має право відмовити в перевезенні на будь-якому етапі повітряного перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна:

у зв'язку з необхідністю виконання вимог законодавства країни місця відправлення, місця прибуття або транзиту;

на вимогу уповноважених органів державної влади України.

2. З метою забезпечення безпеки авіації авіапідприємство має право відмовити у повітряному перевезенні на будь-якому етапі повітряного перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажирів з борту повітряного судна за власним обґрунтованим рішенням, якщо:

психічний чи фізичний стан пасажирів дає підстави вважати, що він потребує спеціальної допомоги від авіапідприємства, щодо якої не було відповідного запиту або яку авіапідприємство не може надати з об'єктивних причин, стан пасажирів може спричинити дискомфорт іншим пасажирів, призвести до виникнення будь-яких ризиків для нього або інших пасажирів чи власності пасажирів і авіапідприємства;

пасажир не виконав вимог авіапідприємства, пов'язаних із забезпеченням безпеки авіації, у зв'язку з чим авіапідприємство не може виконати зобов'язання перед іншими пасажирів, які перебувають на борту повітряного судна;

пасажир поводить себе так, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки авіації під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку та/або висловлює погрози щодо інших пасажирів, працівників авіапідприємства та екіпажу повітряного судна;

пасажир відмовляється від проходження контролю на безпеку або від пред'явлення для такого контролю ручної поклажі чи багажу, що йому належить;

пасажир може становити небезпеку або вже становить небезпеку для інших пасажирів (багажу, вантажу) чи повітряного судна;

\*пасажир не сплатив необхідних тарифів та/або зборів (такс);

пасажир не пред'явив необхідних для повітряного перевезення документів під час перевірки;

пасажир намагається в'їхати до країни без чинного документа на в'їзд;

пасажир під час польоту пошкодив або втратив документи, які посвідчують особу, що унеможливорює встановлення особи такого пасажира;

пасажир перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;

пасажир раніше вчиняв дії, передбачені абзацами другим - одинадцятим цього пункту, і дає підстави вважати, що така поведінка може повторитися;

пред'явлений пасажиром квиток не є дійсним для перевезення, його придбано в особи, яка не є авіапідприємством чи його агентом з продажу, оголошено втраченим, викраденим, недійсним, він має ознаки підроблення;

пасажир пред'явив польотний купон, зіпсований або виправлений іншою особою, ніж авіапідприємство чи його агент з продажу;

у квитку є перший невикористаний польотний купон, а пасажир починає свою подорож у будь-якому іншому місці зупинки на маршруті перевезення за новим, не врегульованим згідно з тарифними нормативами авіапідприємства, тарифом;

особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену у квитку;

в інших випадках, передбачених цими правилами.

3. Авіапідприємство має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і відмовити у поверненні його вартості, якщо:

квиток придбано в особи, яка не є авіапідприємством чи його агентом з продажу;

квиток оголошено втраченим, викраденим, має ознаки підроблення;

особа, яка пред'явила квиток, не може ідентифікувати себе як особу, зазначену у квитку;

встановлено факт придбання пасажиром квитка за допомогою фальшивої/викраденої або недійсної платіжної картки;

неправильно застосовано тариф або пасажир не сплатив вартість повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини авіапідприємства та/або агента з продажу.

Авіапідприємство має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до [пункту 3](#) глави 2 розділу XVIII Авіаційних

правил та правил авіапідприємства, якщо порушено строк чинності квитка або у квитку є перший невикористаний купон, а пасажир починає свою подорож у будь-якому

іншому місці зупинки на маршруті перевезення за новим, не врегульованим згідно з тарифними нормативами авіапідприємства, тарифом.

Авіапідприємство має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і оформити дублікат квитка, якщо пасажир пред'явив зіпсований польотний купон.

4. У разі якщо пасажиру відмовлено в перевезенні або подальшому перевезенні з причин, передбачених пунктом 2 цього розділу, авіапідприємство може повідомити пасажирів в письмовій формі про те, що в подальшому такому пасажирі буде відмовлено у перевезенні на рейсах авіапідприємства.

5. Пасажир, якому відмовлено у повітряному перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 1 цього розділу, має право на примусове повернення сплачених ним коштів згідно з пунктами 1, 2 глави 2 розділу XVIII цих Авіаційних правил.

6. Пасажир, якому відмовлено у повітряному перевезенні або подальшому перевезенні з причин, визначених у пункті 2 цього розділу, має право на добровільне повернення сплачених ним коштів згідно з пунктом 3 глави 2 розділу XVIII цих Авіаційних правил.

7. У разі необгрунтованої затримки пасажирів, пов'язаної з проходженням контролю з метою забезпечення безпеки цивільної авіації, авіапідприємство забезпечує, за вибором такого пасажирів, його повітряне перевезення наступним рейсом або повністю відшкодовує вартість квитка чи його невикористаної частини.

## **XI. Багаж**

### **1. Вимоги до багажу**

1. Багаж пасажирів приймається до повітряного перевезення під час його оформлення в аеропорту відправлення, аеропорту трансферу, аеропорту зупинки або в іншому пункті реєстрації, визначеному авіапідприємством.

2. Речі пасажирів залежно від їх розміру, ваги та особливостей можуть перевозитися як зареєстрований багаж або незареєстрований багаж (ручна поклажа).

3. Як зареєстрований багаж можуть перевозитися місця багажу вагою не більше ніж 32 кг. Сума трьох вимірів окремого місця багажу (довжини, ширини, висоти) не має перевищувати 158 см.

Наднормовий багаж, негабаритний багаж та місце багажу вагою понад 32 кг приймається до повітряного перевезення тільки за згодою авіапідприємства та за наявності на борту повітряного судна вільної для провезення ємності, а також за умови оплати пасажиром перевезення такого багажу, крім випадків, коли перевезення такого багажу вже попередньо погоджене з авіапідприємством та оплачене.

Багаж, що не відповідає вимогам цього пункту, пасажир має оформляти для повітряного перевезення як вантаж.

Авіапідприємство не здійснює авіаперевезення вантажу.

4. Інформація щодо максимальної кількості та ваги багажу, що приймає авіапідприємство для транспортування без оплати, вноситься до правил застосування тарифів, зазначається у п.9 Розділу 1 «Вимоги до багажу», XI «Багаж» цих правилах і договорі перевезення, що надається пасажирові.

5. Інформація щодо оплати повітряного перевезення наднормового багажу надається авіапідприємством, агентом з продажу та/або агентом з обслуговування під час бронювання повітряного перевезення або під час реєстрації пасажира та оформлення багажу.

6. Оплата повітряного перевезення наднормового багажу здійснюється відповідно до встановленого правилами авіапідприємства тарифом, що діє на день оформлення ордеру різних зборів або квитанції про оплату наднормового багажу та на дату вильоту, зазначену у квитку. Така оплата може бути здійснена попередньо за згодою авіапідприємства під час оформлення квитка або в аеропорту під час реєстрації.

\*У разі несплати пасажиром відповідних тарифів і зборів авіапідприємство має право відмовити у повітряному перевезенні наднормового багажу.

7. У разі оформлення пасажиром багажу до повітряного перевезення фактично у меншій кількості ніж та, яку пасажир попередньо оплатив, авіапідприємство зобов'язане повернути пасажирові різницю між сумою сплачених коштів та вартістю повітряного перевезення фактичної кількості багажу.

У разі оформлення пасажиром багажу до повітряного перевезення фактично у більшій кількості ніж та, яку пасажир попередньо оплатив, пасажир має здійснити доплату за перевезення фактичної кількості багажу.

8. У разі перевантаження повітряного судна чи за відсутності вільного тоннажу авіапідприємство, повідомивши про це пасажира, має право здійснити перевезення його багажу наступним рейсом або рейсом іншого авіаперевізника в найкоротший строк.

Авіапідприємство самостійно визначає, який багаж буде перевезено наступним рейсом або рейсом іншого авіаперевізника.

9. Максимальна вага та кількість багажу на одну особу, що приймається до повітряного перевезення безкоштовно:

- 1 місце багажу/32 кг. на борту літаків А319 та Ан-148
- 1 місце багажу/10 кг. на борту літака Ан-74 та вертольоту Мі8

10. Авіапідприємство зобов'язане вжити заходів для здійснення повітряного перевезення пасажира та його зареєстрованого багажу на борту того самого повітряного судна, особливо якщо згідно з чинним законодавством вимагається присутність пасажира під час проведення митних процедур щодо багажу.

У разі перевезення зареєстрованого багажу на борту іншого повітряного судна авіапідприємство зобов'язане за вибором пасажира здійснити доставку багажу у найкоротший строк за наданою пасажиром у акті про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report) адресою або компенсувати його транспортні витрати, пов'язані з доставкою такого багажу.

11. Оформлення багажу за вибором авіапідприємства може здійснюватися відповідно до вагової концепції (baggage weight concept) або поштучної концепції (baggage piece concept), тобто комбінацією характеристик ваги, розміру, кількості місць.

12. Авіапідприємство відповідає за збереження багажу з моменту його реєстрації до повітряного перевезення та до моменту видачі пасажиру.

Прийняття багажу авіапідприємством до повітряного перевезення підтверджується виданим пасажиру відривним талоном багажної ідентифікаційної бирки та багажною квитанцією щодо кількості та ваги місць, які прийняті до повітряного перевезення. З моменту прийняття авіаперевізником багажу до перевезення і до моменту його видачі доступ пасажирів до зареєстрованого багажу забороняється, крім випадків проведення його ідентифікації або додаткового догляду відповідними уповноваженими службами.

## 2. Умови безкоштовного перевезення багажу

1. Незалежно від правил застосування тарифу, за яким придбано квиток, пасажир має право перевезти безоплатно як ручну поклажу такі речі: харчування для дитини, необхідне під час польоту, дитяча дорожня люлька (для дітей до одного року), прогулянковий дитячий візок, складене крісло колісне та/або милиці, спеціальна апаратура та обладнання, якими користуються особи з інвалідністю, якщо це узгоджено з авіапідприємством та є достатньо місця та якщо це відповідає вимогам безпеки.

Загальна вага незареєстрованого багажу (ручної поклажі), за винятком крісла колісного, не має перевищувати 5 кг.

2. Авіапідприємство має право розширити перелік та загальну вагу речей, які перевозяться безоплатно.

3. Незалежно від правил застосування тарифу, за яким придбано квиток, авіапідприємство може стягувати додаткову плату за перевезення:

речей пасажирів (незалежно від їх найменування), розмір, вага яких не відповідає вимогам цих правил;

побутової та теле-, відео-, аудіо-, фототехніки, вага одного місця якої понад 10 кг;

квітів, саджанців рослин, харчової зелені, висушених рослин, дерев та кущів загальною вагою понад 5 кг;

кореспонденції, яка супроводжується фельд'єгерями;

тварин (свійських або диких), птахів, бджіл та іншої живності, за винятком собаки-поводиря, який супроводжує пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю.

4. Авіапідприємство має право розширити перелік речей, за перевезення яких може стягуватись додаткова плата, незалежно від правил застосування тарифу.

## 3.\* Оголошена цінність багажу

1. Пасажир має право оголосити цінність свого зареєстрованого багажу.

2. Цінність зареєстрованого багажу оголошується для кожного місця багажу окремо. У разі оголошення цінності багажу пасажир повинен сплатити вартість, визначену тарифом авіапідприємства.

3. Для підтвердження оплати повітряного перевезення багажу із оголошеною цінністю авіапідприємство або агент з продажу повинні видати ордер різних зборів або квитанцію про оплату наднормового багажу, в якій зазначаються пункти, між якими здійснюється перевезення багажу з оголошеною цінністю.

4. Умови прийняття до повітряного перевезення багажу із оголошеною цінністю та вартість такої послуги встановлюються правилами авіапідприємства.

У разі втрати або пошкодження багажу з оголошеною цінністю сума відшкодування обмежується його заявленою цінністю.

#### **4. Групове перевезення багажу**

1. На вимогу пасажирів, які подорожують групою, або членів однієї родини, авіапідприємство або агент з обслуговування зобов'язаний об'єднати їх багаж.

2. Об'єднання місць багажу стосується тільки норм безкоштовного перевезення багажу.

Багаж має оформлятися для кожного пасажира окремо. Об'єднання місць багажу групи пасажирів або членів однієї родини стосується тільки об'єднаної норми безкоштовного перевезення багажу кожного пасажира.

Груповий багаж за згодою пасажира оформлюється на одну уповноважену всіма пасажирами особу, що входить до складу групи цих пасажирів або родини. При цьому у перевізних документах кожного пасажира мають зазначатися кількість місць та вага його багажу.

#### **5. Вимоги до упаковки багажу**

1. Пасажир має забезпечити належне пакування кожного місця багажу, яке забезпечує його збереження під час повітряного перевезення та обробки і унеможливорює заподіяння шкоди пасажирам, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, а також унеможливорює вільний/випадковий доступ до вмісту багажу сторонніх осіб.

1.1 Під час реєстрації та оформлення багажу в базовому аеропорту «Бориспіль» агент з обслуговування пропонує запакувати багаж на місці.

1.2 Авіаперевізник має право не приймати до перевезення багаж як зареєстрований, пакування якого не відповідає вимогам цього пункту, або вимагати від пасажира додатково запакувати багаж.

2. Багаж, який має зовнішні пошкодження, що не впливають на його цілісність під час повітряного перевезення та обробки і не можуть заподіяти шкоди пасажирам, членам екіпажу, третім особам, повітряному судну, багажу інших пасажирів або іншому майну, може бути прийнятий до повітряного перевезення як зареєстрований багаж за згодою диспетчера. Про наявність та вид пошкодження багажу авіапідприємством або його агентом з обслуговування робиться відмітка у багажній квитанції (бирці «Limited Release» - перевезення з обмеженою відповідальністю), яку засвідчує підписом пасажир.

#### **6. Обмеження щодо приймання до перевезення речей як багажу**

**1. Речі, які заборонено включати до багажу:**



товари, предмети, рідкі та інші речовини, здатні створити значний ризик для здоров'я пасажирів, безпеки польоту чи власності авіаперевізника або інших пасажирів під час перевезення, зокрема вибухонебезпечні, стиснуті гази, матеріали, що викликають корозію, окисники, радіоактивні матеріали, магніти, легкозаймісті матеріали, отруйні, шкідливі або подразнювальні речовини, а також будь-які інші предмети та речовини, визначені в The Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Doc 9284) та **Авіаційних правилах України "Інструкція з організації та здійснення контролю на безпеку в аеропортах України", затверджених наказом Державної авіаційної служби України від 15 березня 2019 року N 322, зареєстрованих в Міністерстві юстиції України 07 червня 2019 року за N 594/33565"** як такі, що заборонені для перевезення на пасажирських повітряних судах.

## **2. Речі, які не слід включати до зареєстрованого багажу:**

ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псуються, гроші, ключі, коштовності, електронне обладнання, фото-, відеотехніку, вироби з дорогоцінних і напівдорогоцінних металів і каміння, окуляри, антикваріат, витвори мистецтва, фотографії, вироби з хутра, технічну документацію, ділові документи, цінні папери, цінні речі, медикаменти, медичну документацію, документи, що посвідчують особу;

товари, предмети, лікарські препарати, перевезення яких заборонено або обмежено чинними законами будь-якої країни, з території якої, на територію якої або через територію якої здійснюватиметься рейс;

товари, які не є придатними для перевезення за їх характером, вагою, розміром, формою або запахом;

живих тварин та птахів, крім випадків, передбачених у [главі 2](#) розділу XII Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

У разі вкладення зазначених речей до зареєстрованого багажу, авіапідприємство не відповідає за їх схоронність.

**3. Речі, які рекомендовано перевозити у ручній поклажі:** ламкі, крихкі речі та речі, які б'ються або швидко псуються, електронне обладнання (фото-, відеотехніка, комп'ютерна техніка, носії інформації), програмне забезпечення, гроші, ключі, коштовності (дорогоцінні та напівдорогоцінні метали і каміння), окуляри, антикваріат, витвори мистецтва, фотографії, вироби з хутра, технічну документацію, ділові документи, цінні папери, медикаменти у необхідній кількості на час подорожі, медичну документацію, паспорти та інші документи, що посвідчують особу, унікальні чи незамінні речі, інші цінні предмети.

**4. Речі, які можуть прийматися до перевезення як зареєстрований багаж за попередньою згодою авіапідприємства:** вогнепальна зброя (в тому числі бойова, мисливська, спортивна), пневматична, газова зброя, пістолети та револьвери, призначені для відстрілу патронів, споряджених гумовими або аналогічними за властивостями кулями, холодна зброя всіх видів та конструктивно подібні до неї вироби, патрони та запасні частини до зброї, а також навчальна, вихолощена, музейна, сувенірна, колекційна та бутафорська зброя за наявності у фізичної або юридичної особи відповідного дозволу на її зберігання, носіння та перевезення, рушниці і пістолети для підводного полювання.

Такі речі мають бути перевірені уповноваженими компетентними особами, належним чином упаковані та мають перевозитися з оформленням відповідних

документів, що засвідчують право на їх перевезення. Відповідальність за наслідки неналежного виконання зазначеної процедури покладається на пасажирів.

4.1 Під час виконання літерних рейсів зброя не вилучається у військовослужбовців Управління державної охорони України (далі – УДОУ) при здійсненні охоронних заходів у відношенні осіб, щодо яких здійснюється державна охорона, які перебувають на борту ПС та під час виконання військовослужбовцями УДОУ інших функціональних обов'язків.

5. Пасажир має право включати до зареєстрованого багажу свої побутові речі, алкогольні напої, нерадіоактивні речі медичного призначення та речі для туалету і першої потреби, у тому числі ємності з аерозолями медичного призначення й інші речі та речовини, дозволені для перевезення в обмеженій кількості відповідно до The Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air (Doc 9284) та у кількості, дозволеній відповідними контролюючими органами.

## 7. Право на відмову в прийманні до перевезення багажу

1. Зареєстрований багаж пасажирів, який не з'явився на посадку на борт повітряного судна, підлягає обов'язковому вивантаженню з повітряного судна.

2. Авіапідприємство має право відмовитися прийняти багаж як зареєстрований, якщо він належним чином не упакований у валізи із замками або інші відповідні контейнери, які забезпечують безпечне транспортування багажу та його обробку з використанням звичайних засобів обробки вантажів.

3. Авіапідприємство має право відмовити у перевезенні або подальшому перевезенні як багажу речей, визначених у пунктах 1-3 глави 6 цього розділу, якщо на підставі відповідних документів виявить, що такі речі містять будь-які недозволені матеріали чи предмети.

Авіапідприємство не відповідає за речі, яких не прийнято до перевезення як багаж.

4. Авіапідприємство може за бажанням пасажирів перевезти речі, визначені в пунктах 1,2 глави 6 цього розділу, як несупроводжуваний багаж з урахуванням вимог глави 9 цього розділу.

## 8. Право на догляд

1. З метою забезпечення авіаційної безпеки та відстеження речей, визначених у пунктах 1 та 2 глави 6 цього розділу, авіапідприємство має право вимагати від пасажирів пройти контроль на безпеку, який здійснюють служби авіаційної безпеки авіапідприємства, аеропорту, і надати багаж для догляду, а також доглядати чи організувати догляд багажу за відсутності пасажирів.

У разі відмови пасажирів надати багаж та ручну поклажу для догляду авіапідприємство має право відмовити у перевезенні такого пасажирів та/або багажу.

2. Авіапідприємство не відповідає за шкоду, заподіяну пасажирів або його багажу в разі виявлення (під час здійснення догляду або інших видів контролю на безпеку) предметів або речовин, заборонених для повітряного перевезення, за винятком випадків недбалості авіапідприємства.

3. Авіапідприємство або агент з обслуговування забезпечує виконання процедури ідентифікації зареєстрованого багажу пасажирів, які не з'явилися на борту повітряного судна або покинули його до відправлення.

### **9. Несупроводжуваний багаж**

1. За бажанням пасажирів і за згодою авіапідприємства багаж може бути оформлений як несупроводжуваний багаж.

2. Несупроводжуваний багаж приймається до повітряного перевезення між тими самими пунктами, між якими подорожує пасажир, відповідно до квитка і тільки після самостійного митного оформлення багажу пасажиром.

3. \*Повітряне перевезення несупроводжуваного багажу оплачується згідно з тарифами встановленими авіапідприємством.

### **10. Ручна поклажа**

1. До ручної поклажі приймаються речі вагою до 5кг. та з наступними розмірами по ширині, висоті, довжині:

- на борту літаків А319 та Ан-148 –25\*45\*55 см.

- на борту літака Ан-74 та вертольоту Мі8 –15\*35\*45 см.

Дотримання цих норм дозволяє безпечно розмістити ручну поклажу у салоні повітряного судна на багажних полицях або під сидінням крісла.

Забороняється розміщення ручної поклажі та дозволених до перевезення речей у проходах салону повітряного судна.

2. До речей, які не відповідають установленим авіапідприємством вимогам до ручної поклажі або які не дозволяється перевозити в пасажирському салоні повітряного судна, застосовуються правила для зареєстрованого багажу.

3. Ручна поклажа не має містити будь-яких колючих та ріжучих предметів, у тому числі манікюрних ножиць та пилочок, голок для медичних ін'єкцій, в'язальних спиць, металевих ножів, штопорів, предметів, пристроїв та іграшок, що імітують усі види зброї, запальничок у вигляді пістолетів та інших видів зброї, а також предметів із затупленими кінцями, якими можна завдати тілесних ушкоджень.

Також забороняється заносити на борт повітряного судна в ручній поклажі будь-які рідини, суспензії, креми, пасти ємністю понад 100 мл в одному флаконі (тюбику). Загальний об'єм зазначених речовин у ручній поклажі, упакованих в тару ємністю до 100 мл, не має перевищувати 1 л на одного пасажирів.

Предмети і речовини, заборонені до перевезення у пасажирському салоні, але дозволені до перевезення у багажу, визначаються авіаційними правилами.

4. За ручну поклажу протягом усього перевезення відповідає пасажир.

## **XII. Перевезення деяких категорій багажу**

### **1. Перевезення багажу в салоні повітряного судна**

1. Авіапідприємство має право прийняти до повітряного перевезення у салоні повітряного судна речі, які зазначені у пункті 2 глави 6 розділу XI цих правил та

потребують особливих застережних заходів під час повітряного перевезення або особливих умов обробки.

2. Речі, які пасажир вважає непридатними для перевезення у вантажному відсіку повітряного судна, приймаються до повітряного перевезення у пасажирському салоні лише за попереднім погодженням з авіапідрприємством, за необхідності з УДОУ, та з урахуванням вимог Авіаційних правил України.

Перевезення таких речей оплачує пасажир відповідно до правил авіапідрприємства та з урахуванням кількості необхідних для його перевезення пасажирських місць.

3. Вага одного нестандартного місця багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, не має перевищувати 80 кг, а його розміри мають давати змогу розмістити багаж на окремому(их) пасажирському(их) кріслі(ах).

Упаковка багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, має забезпечити належне його кріплення на пасажирському(их) кріслі(ах) та відповідати санітарним нормам.

4. Доставка багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, до повітряного судна, його завантаження, розміщення в салоні повітряного судна, розвантаження та перевезення у межах терміналів аеропорту здійснюється пасажиром або агентом з обслуговування, за попереднім замовленням та з оплатою цих послуг.

## **2. Перевезення тварин (птахів)**

1. Повітряне перевезення собак, котів, птахів та інших тварин здійснюється за умови одержання дозволу авіапідрприємства під час бронювання повітряного перевезення.

Тварини, які приймаються до повітряного перевезення, обов'язково мають бути належним чином розміщені у контейнерах/клітках і мати чинні свідоцтва про вакцинації та довідки про стан їх здоров'я, дозволи на ввезення в країну призначення чи транзиту. Тварини мають бути чисті, охайні та не мати неприємного запаху.

Авіапідрприємство має право визначати спосіб перевезення і обмежити кількість тварин, що дозволяється перевозити на одному рейсі.

2. \*Повітряне перевезення тварин, прийнятих як зареєстрований багаж разом з контейнером і харчуванням, має оплачуватися як додаткова послуга, яку пасажир має сплатити відповідно до тарифу.

3. Службові собаки, які допомагають працівникам державних органів, командам рятувальників, перевозяться безкоштовно разом з контейнерами і продуктами для їх харчування. Таке перевезення попередньо має бути узгоджене з авіапідрприємством.

4. У пасажирському салоні повітряного судна дозволяється перевозити:

службових собак у супроводі кінолога;

службових тварин, у тому числі собак-поводирів для сліпих і глухих пасажирів за умови, що на тваринах є ошийник і намордник;

дрібних тварин, маса яких разом із засобами перевезення не перевищує 8 кг.

Службова собака або собака-поводир має перебувати біля ніг кінолога/пасажира, а клітки птахів мають бути покриті щільною світлонепроникною тканиною.

Пасажир відповідає за тварину, яка перевозиться у пасажирському салоні.

5. Тварини, маса яких із засобом перевезення перевищує 8 кг, перевозяться в багажно-вантажних відсіках повітряного судна (крім собак-поводирів та службових собак).

6. Обов'язок надання всіх необхідних для перевезення тварин документів, передбачених чинним законодавством країни відправлення, призначення або транзиту, покладається на пасажирів.

Авіапідприємство не відповідає за травмування, втрату, захворювання або загибель тварин, які сталися внаслідок відмови у ввезенні їх до країни пункту призначення або транзиту, якщо такої шкоди не заподіяно внаслідок недбальства авіапідприємства.

7. У разі невиконання пасажиром вимог пунктів 1-6 цієї глави авіапідприємство має право під час реєстрації пасажирів на власний розсуд прийняти остаточне рішення щодо прийняття до повітряного перевезення чи відмови в перевезенні тварин (птахів).

### **XIII. Розклад руху**

1. Авіапідприємство виконує літерні та пасажирські рейси.

1.1 \*За умови виконання регулярних рейсів, такі рейси будуть виконуватися відповідно до розкладу руху повітряних суден, який складається авіапідприємством, публікуватися в АСБ/ГРС та оприлюднюватися на веб-сайті авіапідприємства. Авіапідприємство може видавати рекламний розклад руху. Авіапідприємство, що розміщує дані в АСБ/ГРС, повинно гарантувати, що розміщена ним чи надана для розміщення в інших автоматизованих системах інформація є точною, достовірною та вичерпною.

2. Розклад руху літака залежить від рішення замовника рейсу та отриманих слотів для виконання міжнародного рейсу.

3. Авіапідприємство має право змінювати тип повітряного судна, про що повинен негайно інформувати замовника рейсу.

4. Час відправлення рейсу і тип повітряного судна, зазначені в розкладі руху або інших опублікованих графіках рейсів авіапідприємства, за винятком часу відправлення, зазначеного у квитку, не є обов'язковою умовою договору повітряного перевезення. Авіапідприємство має право змінювати час відправлення рейсу, про що повинен своєчасно інформувати пасажирів.

5\*. Авіапідприємство не відповідає за помилки в розкладах руху або інших опублікованих графіках рейсів інших авіаперевізників.

6. Авіапідприємство або агент з обслуговування (експлуатант аеропорту) повинен забезпечити пасажирів в аеропорту візуальною та акустичною інформацією щодо:

часу відправлення та посадки повітряного судна;

місця, часу початку та закінчення реєстрації на рейс;

місця, часу початку та закінчення посадки на борт повітряного судна;

затримки або скасування рейсу та причини затримки (скасування) рейсу.

#### **XIV. Скасування та затримка рейсів**

1. Авіапідприємство може затримати або скасувати рейс як з комерційних причин, так і з причин, які не залежать від нього.

2. Авіапідприємство повинно ужити всіх необхідних заходів для уникнення затримки повітряного перевезення пасажирів і багажу.

3. У разі виникнення надзвичайних обставин авіапідприємство має право без повідомлення пасажирів скасувати чи затримати рейс або анулювати раніше підтвержене бронювання. В інших випадках авіапідприємство або його агент з продажу зобов'язані попередити пасажирів про затримку або скасування рейсу не пізніше ніж за три години до початку реєстрації.

\*Інформацію про затримку або скасування рейсу авіапідприємство повинно внести в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту.

У разі виникнення надзвичайних обставин авіапідприємство може здійснити посадку у непередбаченому розкладом виконання рейсу аеропорту. У такому разі перевезення до аеропорту, куди пасажир мав прибути рейсом, зазначеним у квитку, здійснюється за рахунок авіапідприємства.

4. У разі затримки рейсу авіапідприємство зобов'язане самостійно або через агента з обслуговування (експлуатанта аеропорту) інформувати пасажирів про орієнтовний час затримки рейсу та очікуваний час його відправлення засобами, доступними в аеропорту відправлення, кожні 30 хвилин.

5. У разі затримки рейсу понад розумні строки або скасування рейсу авіапідприємство не пізніше ніж через 12 годин після відправлення затриманого рейсу або прийняття рішення про скасування рейсу має повідомити Державіаслужбу щодо причин затримки (скасування) рейсу та обслуговування, яке було надане пасажирів під час такої затримки або скасування рейсу.

6. У разі оформлення перевезення різними квитками та виникнення у пасажирів збитків, пов'язаних із запізненням до пункту трансферу для продовження подорожі, питання відшкодування збитків авіапідприємством, який затримав рейс, розглядається в претензійному порядку.

#### **XV.\* Права пасажирів у разі відмови у повітряному перевезенні, скасування або затримки рейсів**

##### **1. Порядок застосування компенсації**

1. Положення цього розділу застосовуються до пасажирів регулярних та чартерних рейсів, яким відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, або рейс яких скасовано чи затримано, за умови, що пасажир має підтвержене бронювання на відповідний рейс та, за винятком випадку скасування, зазначеного у [розділі XIV](#) Авіаційних правил, присутній для проходження реєстрації у час, передбачений

правилами авіапідприємства та письмово зазначений (включаючи електронні засоби), або, якщо час реєстрації не зазначено, не пізніше ніж за 45 хвилин до часу відправлення чи забронював рейс, який було затримано/перенесено авіапідприємством або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс, незалежно від причин. У разі відмови у перевезенні, скасування або затримки рейсу незалежно від тривалості пасажирів з інвалідністю або з обмеженою рухливістю та особи, що їх супроводжують, а також діти без супроводу відповідно до цього розділу мають право на допомогу в першу чергу.

2. Положення цього розділу не застосовуються до пасажирів, які подорожують безкоштовно або за зменшеною вартістю, яка безпосередньо або опосередковано не доступна іншим пасажиром, однак ці положення застосовуються до пасажирів, яким видано квитки згідно з програмою авіапідприємства для пасажирів, які часто літають (програмою лояльності).

3. У разі якщо авіапідприємство сплачує компенсацію або надає послуги, передбачені цим розділом, жодне положення цих правил та Авіаційних правил не можуть тлумачитись як такі, що обмежують його права вимагати компенсації у порядку регресу від будь-якої особи, включаючи третіх осіб, зокрема за вимогами про відшкодування туроператором або іншою особою, з якою авіапідприємство уклало договір. Відповідно жодне положення цих правил та Авіаційних правил не можуть тлумачитись як такі, що обмежують права туроператора або третіх осіб, інших ніж пасажир, з якими авіапідприємство уклало договір, вимагати відшкодування або компенсації від авіаперевізника згідно із законодавством.

4. Відстані, зазначені у цьому розділі, вимірюються за методом ортодромічної відстані маршруту.

5. У разі виникнення зобов'язань перед пасажиром на рейсі, який виконується на підставі угоди про спільне використання кодів (codesharing), відповідальним за надання обслуговування та виплату компенсації є фактичний перевізник. Якщо кількість пасажирів, що мають підтверджене бронювання, перевищує кількість наявних місць у блоці, надання обслуговування та виплату компенсації забезпечує авіаперевізник, який здійснив перепродаж.

6. У разі невиконання грошової компенсації, передбаченої цим розділом, в аеропорту, де сталась відмова у повітряному перевезенні або скасування рейсу, виплата компенсації, передбаченої цим розділом, здійснюється за письмовим зверненням пасажирів. Авіапідприємство повинно надати відповідь у строки, передбачені [Законом України](#) «Про звернення громадян».

7. Рейс вважається виконаним, у разі передачі його виконання іншому авіаперевізнику, який забезпечує перевезення усіх пасажирів переданого рейсу спеціально організованим рейсом. Зміна аеродрому вильоту або прильоту у межах однієї адміністративно-територіальної одиниці не може вважатися скасуванням рейсу.

Крім випадків скасування рейсу авіаперевізником, рейс вважається скасованим, у разі затримки при відправленні понад 48 годин.

## **2. Компенсація пасажиром у разі відмови у повітряному перевезенні**

1. У разі якщо авіапідприємство мотивовано очікує на відмову пасажиром у посадці на рейс, він зобов'язаний спочатку знайти добровольців, готових відмовитися від свого підтвердженого бронювання в обмін на узгоджену між пасажиром, який добровільно відмовляється від посадки на рейс, та авіапідприємством винагороду.

2. Крім виплати винагороди авіапідприємство зобов'язане запропонувати пасажиру на вибір:

відшкодування вартості повітряного перевезення впродовж семи днів, яке має бути виплачене готівкою, електронним банківським переказом, банківськими дорученнями або банківськими чеками чи (за наявності засвідченої у письмовій формі згоди пасажирів) у вигляді дорожніх чеків та/або інших послуг, повної вартості квитка за ціною, за якою його придбано, за невикористану частину квитка та за використані частину або частини квитка, якщо рейс більше не задовольняє потреби пасажирів, а також забезпечити (за потреби) зворотний рейс до початкового пункту відправлення за першої можливості;

зміну маршруту, яка має здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення - за першої можливості чи до кінцевого пункту призначення - у пізніший час за бажанням пасажирів та за умови наявності вільних місць.

3. Перевезення пасажирів з аеропорту, де сталася відмова у перевезенні, до аеропорту, з якого починається запропонований авіапідприємством альтернативний маршрут, та від аеропорту альтернативної посадки до аеропорту, куди пасажир мав прибути рейсом, на який йому було відмовлено у перевезенні, здійснюється за рахунок авіапідприємства.

4. Якщо пасажирів, які згодні добровільно відмовитися від подорожі цим рейсом, немає або їх кількість є недостатньою, авіапідприємство має право відмовити пасажирів у перевезенні проти його волі.

5. Якщо пасажирів відмовлено у перевезенні проти їхньої волі, авіапідприємство має виплатити їм компенсацію у таких розмірах:

250 євро - для рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше;

400 євро - для рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів;

600 євро - для рейсів дальністю понад 3500 кілометрів.

Під час визначення відстані за основу береться останній пункт, у якому відмова від перевезення або невиконання рейсу, який було раніше заплановано та на який заброньовано принаймні одне місце, створить затримку прибуття пасажирів у запланований час.

6. Авіапідприємство має право зменшити розмір компенсації, зазначеної у пункті 5 цієї глави, на 50 %, якщо пасажирів пропонується заміна маршруту перевезення до його пункту призначення альтернативними рейсами, час прибуття яких не перевищує запланованого:

дві години - для рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше;

три години - для рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів;

чотири години - для рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

7. Виплата компенсації не звільняє авіапідприємство від обов'язку запропонувати пасажирів на вибір послуги та відшкодування витрат, що зазначені у пункті 2 цієї глави та пункті 5 глави 3 цього розділу.



### **3. Компенсація пасажирам у разі скасування рейсу**

1. У разі скасування рейсу пасажирам має бути запропоновано обслуговування відповідно до пункту 2 глави 2 цього розділу та компенсацію відповідно до пунктів 5, 6 глави 2 цього розділу. Пасажир має право на компенсацію, якщо його не поінформовано про скасування рейсу:

за два тижні до запланованого часу відправлення;

у період не більше ніж за два тижні і не менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення і запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за дві години до запланованого часу відправлення та прибути до кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через чотири години після запланованого часу прибуття;

менше ніж за сім днів до запланованого часу відправлення і запропоновано зміну маршруту, що дасть змогу вирушити з пункту відправлення не пізніше ніж за годину до запланованого часу відправлення та прибути до кінцевого пункту призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прибуття.

2. Авіапідприємство, скасовуючи або затримуючи рейс, повинно надавати пасажирам на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. За потреби забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів на стикувальні рейси авіапідприємство за першої можливості повинно запропонувати їм альтернативні маршрути перевезення.

3. Авіапідприємство не зобов'язане сплачувати компенсацію відповідно до пунктів 5, 6 глави 2 цього розділу, якщо воно може надати підтвердження того, що причиною скасування рейсу була дія надзвичайних обставин або непереборної сили, якій не можна було запобігти, навіть якби було вжито усіх заходів.

4. Доведення фактів інформування пасажира про правила та умови перевезення, порядок бронювання місць на рейсах, тарифи, такси (збори), про розклад та строки виконання рейсу покладається на авіапідприємство, агента з продажу, туроператора та інших уповноважених організацій за місцем укладання договору повітряного перевезення.

5. У разі скасування рейсу авіапідприємством та продовження пасажиром подорожі іншим рейсом (рейсами) або за іншим маршрутом пасажирам має бути безкоштовно запропоновано та забезпечено:

харчування та прохолодні напої відповідно до часу очікування нового рейсу;

місця в готелі у випадках, якщо пасажири змушені чекати на відправлення впродовж однієї або більше ночей чи якщо час додаткового очікування пасажирами відправлення більший, ніж передбачалося;

наземний трансфер за маршрутом аеропорт - готель - аеропорт;

два телефонні дзвінки, або телекс-, факс-повідомлення, або повідомлення електронною поштою, якщо для цього є технічні умови.

6. Авіапідприємство повинно приділяти особливу увагу потребам пасажирів з інвалідністю або з обмеженими фізичними можливостями та осіб, які їх

супроводжують, а також потребам дітей, у тому числі тим, які подорожують без супроводу дорослих.

#### **4. Надання обслуговування пасажиром у разі затримки рейсу**

1. Авіапідприємство повинно надати пасажиром харчування та прохолодні напої і можливість здійснити два безкоштовних дзвінки або відправити телекс-, факс-повідомлення чи повідомлення електронною поштою, якщо для цього є технічні умови, у разі затримки рейсу на строк:

дві години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю 1500 кілометрів або менше;

три години або більше від запланованого часу відправлення рейсу дальністю від понад 1500 до 3500 кілометрів;

чотири години або більше від запланованого часу відправлення рейсу для всіх інших рейсів, не зазначених у абзацах другому і третьому цього пункту.

2. Якщо виконання затриманого рейсу відкладається на наступний день за днем його виконання, передбаченим розкладом і зазначеним у квитку, авіапідприємство повинно надати пасажиром номери у готелі, харчування та забезпечити трансфер за маршрутом аеропорт - готель - аеропорт.

3. Якщо затримка рейсу перевищує п'ять годин, пасажиром має бути запропоновано обслуговування відповідно до абзацу другого пункту 2 глави 2 цього розділу.

#### **5. \*Компенсація пасажиром за зміну класу обслуговування**

1. Авіапідприємство не має права вимагати будь-якої додаткової плати, якщо він розміщує пасажиром у класі обслуговування, вищому за той, що зазначений у його квитку.

2. Якщо авіапідприємство розміщує пасажиром у класі обслуговування, нижчому за зазначений у його квитку, упродовж семи днів підприємство повинно відшкодувати пасажиром:

30 % від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю 1500 кілометрів або менше;

50 % від застосованого тарифу для всіх рейсів дальністю понад 1500 до 3500 кілометрів;

75 % від застосованого тарифу для всіх інших рейсів, не зазначених у абзацах другому і третьому цього пункту.

3. Компенсація за розміщення пасажиром у класі обслуговування, нижчому за той, що зазначений у його квитку, розраховується за сегмент, у якому здійснено пониження у класі обслуговування, методом прорейтового розподілу.

### **XVI. Компенсація за затримку в перевезенні багажу**

1. Компенсація за затримку в перевезенні багажу встановлюється з огляду на необхідність забезпечити пасажиром засобами першої потреби. У будь-якому разі така компенсація обмежується сумою 50 доларів США (або еквівалентом в іншій валюті).

2. Компенсація пропонується пасажирові в разі неприбуття багажу до пункту призначення разом з пасажиром, якщо пункт призначення не є країною постійного проживання пасажирів.

## **XVII. Обов'язки авіапідприємства щодо інформування пасажирів про їх права**

1. Авіапідприємство під час реєстрації повинно забезпечити пасажирів розбірливою та чітко видимою інформацією такого змісту: «Якщо вам відмовлено в перевезенні або ваш рейс скасовано чи затримано не менше ніж на дві години, запитайте біля стійки реєстрації або пункту виходу на посадку письмове повідомлення про ваші права, зокрема щодо отримання компенсації та допомоги».

2. Авіапідприємство, за умови відмови в перевезенні або скасуванні рейсу, повинен надати кожному пасажирові, якого це стосується, письмове повідомлення, в якому викладено правила надання пасажиром компенсації та допомоги. Авіапідприємство повинне забезпечити таким самим повідомленням пасажирів, рейс якого затримано принаймні на дві години. Контактна інформація для направлення запитів щодо порушення прав пасажирів на компенсацію або допомогу має також надаватися в письмовій формі.

3. Для інформування глухих та осіб з погіршеним зором або іншими відхиленнями у здоров'ї, що утруднюють або унеможливають їх самостійне ознайомлення з візуальною чи акустичною інформацією, в аеропорту відправлення/прибуття мають використовуватися відповідні альтернативні засоби інформування.

## **XVIII. \*Повернення коштів**

### **1. Загальна процедура повернення коштів**

1. Повернення коштів за невикористаний квиток (його частину) авіапідприємство здійснює за місцем придбання квитка або в головному офісі авіапідприємства, і в тій валюті, у якій квиток було оплачено.

Повернення коштів в Україні авіапідприємство здійснює в національній валюті. Повернення коштів у представництвах авіапідприємства в інших країнах здійснюється відповідно до законодавства країни місцезнаходження представництва.

У разі якщо оплату було здійснено електронними засобами переказу коштів (банківською картою), кошти повертаються на платіжну картку, з якої було здійснено платіж за квиток.

2. Розмір сум коштів, що повертаються за невикористаний квиток (його частину), залежить від використаного тарифу і тарифних нормативів авіапідприємства та виду відмови від перевезення (добровільна чи примусова).

3. Повернення коштів здійснюється на підставі невикористаного повністю або частково перевізного документа, ордера різних зборів, квитанції про оплату наднормового багажу.

4. Повернення коштів здійснюється:

особі, що зазначена у квитку - у разі сплати за перевезення готівкою або банківським переказом;

на рахунок підприємства, установи тощо - у разі сплати за безготівковим розрахунком;

на рахунок власника **банківської** картки, якою оплачено перевезення (у разі припинення діяльності банку перерахування коштів може бути здійснено на рахунок в іншому банку);

спонсору, що сплатив за перевезення,- у разі оформлення квитка за повідомленням про попередню оплату (Prepaid Ticket Advice - PTA).

Повернення коштів здійснюється за умови пред'явлення документів, що посвідчують особу, та документів, що підтверджують право на отримання грошових сум, визначених у пункті 3 цієї глави.

5. Повернення коштів авіапідприємство здійснює у день розірвання договору повітряного перевезення (пред'явлення квитків до каси за місцем їх оформлення, отримання авіапідприємством інформації від пасажирів щодо бажання повернути кошти за невикористане повітряне перевезення, оформлене електронним квитком), а в разі неможливості повернути кошти у день розірвання договору повітряного перевезення - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Строк повернення коштів розраховується з дня, наступного за днем отримання авіапідприємством або агентом з продажу документів, необхідних для здійснення операції повернення коштів.

6. Обов'язково має бути письмове звернення пасажирів на ім'я керівника авіапідприємства щодо повернення коштів.

## 2. Повернення коштів

1. Примусове повернення коштів або перебронювання без застосування штрафних санкцій здійснюється у випадках:

скасування, перенесення, затримки, на який у пасажирів заброньовано місце та оформлено квиток;

неправильного оформлення перевізних документів з вини диспетчера або його агента з продажу;

заміни класу обслуговування або типу повітряного судна;

неможливості надати пасажирів місце відповідно до бронювання;

незабезпечення авіапідприємством стикування з рейсом, на який пасажир має підтвержене бронювання і який зазначений у тому самому квитку, що і попередній;

відмови в перевезенні через несплату пасажиром тарифу, державних зборів, податків чи зборів (такс) у разі зміни тарифів або правил їх застосування порівняно з тими, що діяли на день відправлення пасажирів з початкового аеропорту, зазначеного у квитку;

використання авіапідприємством свого права відмови в перевезенні з причин, зазначених у пунктах 1, 7 розділу X Авіаційних правил;

смерті пасажира або членів його сім'ї, хвороби пасажира або членів його сім'ї, що подорожують разом із ним, за наявності належно оформлених підтвердних документів;

в інших випадках відмови пасажира від повітряного перевезення або відмови авіапідприємства у перевезенні пасажира, що сталися з вини авіапідприємства.

2. У разі примусового повернення сума коштів, що повертається пасажирові, має дорівнювати:

якщо жодну частину квитка не використано,- сумі, що дорівнює повній вартості квитка за ціною, за якою його було придбано;

якщо було використано будь-яку частину квитка,- сумі, що дорівнює тарифу за невикористану частину перевезення в один бік та невикористані державні збори, податки, аеропортові збори (такси) і невикористані збори (такси) авіаперевізника від місця, де сталася відмова від перевезення, до місця призначення.

До сум, передбачених цим пунктом, не зараховуються суми компенсацій, передбачених [розділом XV](#) Авіаційних правил України.

3. У разі добровільного повернення коштів, тобто якщо пасажир бажає повернути суму, сплачену за квиток, і таке повернення дозволяється правилами застосування тарифів, така сума розраховується згідно з тарифними нормативами авіапідприємства. Пасажирові також повертається сума всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) авіапідприємства.

4. У разі повернення коштів за невикористаний квиток або його частину, у тому числі примусового, плата за оформлення повітряного перевезення не повертається, за винятком випадку повернення коштів з вини авіапідприємства. Плата за операцію повернення коштів у разі примусового повернення коштів не стягується.

### 3. Право на відмову в поверненні коштів

1. Авіапідприємство має право відмовити в поверненні коштів (за винятком всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) авіаперевізника), якщо:

заяву про повернення коштів пасажир подав після закінчення строку чинності квитка, визначеного у [главі 4](#) розділу III Авіаційних правил та правил авіапідприємства, а також в інших випадках, передбачених цими правилами;

квиток придбано за спеціальним тарифом і правилами його використання не передбачено повернення сум (у разі придбання квитка за таким спеціальним тарифом диспетчер або його агент з продажу повинен поінформувати про це пасажира під час бронювання і в квитку має бути відповідна відмітка).

2. У разі втрати квитка повернення коштів здійснює:

авіапідприємство - власник бланка квитка («перевізник за договором»), якщо квиток було оформлено за інтерлайн-угодою;

авіаперевізник - фактичний перевізник, якщо квиток було оформлено на бланку авіаперевізника, яка виконує рейс.

Повернення коштів може бути здійснено, якщо втрачений квиток (або його частину) не було використано або змінено та за ним не здійснювалося повернення коштів.

Із суми коштів, що повертаються, авіапідприємство має право стягувати штраф (збір), встановлений ним для таких випадків.

3. Кошти за дублікатом квитка, за втраченим квитком, ордером різних зборів, квитанцією про оплату наднормового багажу повертаються в претензійному та/або судовому порядку.

4. Відмова пасажиру в поверненні коштів може бути оскаржена пасажиром шляхом подання претензії до авіапідприємства або у судовому порядку.

### **XIX. Поведінка на борту повітряного судна**

1. Поведінка пасажира на борту повітряного судна має бути такою, яка не становить небезпеки або не загрожує іншим пасажиром, речам, повітряному судну або його екіпажу.

Пасажир не повинен заважати екіпажу під час виконання ним своїх службових обов'язків і має виконувати вказівки командира повітряного судна та екіпажу щодо гарантування безпеки польоту, повітряного судна та безпечного, ефективного і комфортабельного польоту пасажирів. Пасажир не повинен вчиняти дій, що можуть викликати або викликають незадоволення інших пасажирів.

2. З метою забезпечення безпеки польоту авіапідприємство має право заборонити або обмежити використання на борту повітряного судна електронної техніки, мобільних телефонів, портативної техніки, CD-плеєрів, передавальних пристроїв, у тому числі іграшок з радіоуправлінням, портативних рацій тощо, за винятком приладів штучного слуху та серцевих електрокардіостимуляторів.

3. На борту повітряного судна пасажир не має бути в стані алкогольного або наркотичного сп'яніння або під впливом будь-якої іншої речовини, що може становити небезпеку для інших пасажирів, речей, повітряного судна або його екіпажу. Вживання будь-яких алкогольних напоїв на борту повітряного судна дозволяється лише у кількості, що пропонує авіапідприємство.

4. Незалежно від дальності польоту забороняється палити на борту повітряного судна.

5. Якщо пасажир не дотримується вимог пунктів 2-4 цього розділу, авіапідприємство має право вжити таких заходів, яких вимагатиме ситуація і які авіапідприємство вважатиме необхідними для недопущення такої поведінки. До таких заходів можуть належати обмеження пересування пасажира у салоні повітряного судна, висадка пасажира, відмова в посадці на борт повітряного судна в будь-якому пункті за маршрутом повітряного перевезення і передання пасажира державним органам для вжиття відповідних заходів.

6. Якщо пасажир не дотримується положень цього розділу, авіапідприємство має право відмовити пасажиру в подальшому перевезенні.

Авіапідприємство відповідно до положень [статей 90, 91](#) Повітряного кодексу України має право на підтримання встановленого порядку та застосування заходів стримування щодо правопорушників на борту повітряного судна.

7. Якщо через поведінку пасажирів авіапідприємство було змушене вчинити дії, що спричинили додаткові витрати, пасажир зобов'язаний відшкодувати такі витрати авіапідприємства відповідно до законодавства України.

## **XX. \*Домовленості авіаперевізників**

1. Ці правила поширюються на повітряні перевезення, які здійснюються згідно з комерційними угодами між авіаперевізниками (угоди про спільне використання кодів (codesharing), угоди про взаємне визнання перевізної документації (interline), навіть якщо у квитку визначений інший авіаперевізнак, ніж той, що фактично здійснює перевезення.

Якщо існує така комерційна угода, авіаперевізнак або його агент з продажу повинен надати пасажирові під час здійснення бронювання повітряного перевезення інформацію про те, який авіаперевізнак є договірним, а який фактично здійснює перевезення. Під час реєстрації пасажирів на рейс таку інформацію надає фактичний перевізнак або його уповноважений агент з обслуговування в аеропорту відправлення.

2. Якщо пасажир уклав договір про повітряне перевезення з наданням додаткових послуг, авіаперевізнак відповідає за надання таких послуг у межах сплаченої суми.

## **XXI. \*Послідовні авіаперевізники**

1. Повітряне перевезення, яке здійснюють декілька послідовних авіаперевізників, вважається єдиним перевезенням, якщо з початку перевезення авіаперевізники розглядали таку операцію як єдине перевезення і таке перевезення було оформлено складеним квитком.

2. У разі здійснення єдиного повітряного перевезення кожний авіаперевізнак, який приймає пасажирів і багаж (вантаж) до такого перевезення та надає свої послуги, підпадає під дію цих правил у частині перевезення, які він здійснює.

3. Авіаперевізнак, який оформив квиток, або перший авіаперевізнак, зазначений у квитку чи в складеному квитку, не відповідає за перевезення на ділянці (ділянках) повітряного перевезення іншого (інших) авіаперевізника (авіаперевізників), у тому числі за затримку в перевезенні пасажирів чи багажу на таких ділянках.

4. У разі знищення, втрати, пошкодження, затримки в перевезенні багажу пасажир має право направити претензію або подати позов до першого чи останнього авіаперевізника, а також до авіаперевізника, який виконував перевезення, під час якого сталося знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні багажу.

5. Якщо не можна визначити авіаперевізника, з вини якого сталося знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні багажу, авіаперевізники несуть солідарну відповідальність перед пасажиром.

## XXII. \*Змішані перевезення

1. Період часу повітряного перевезення не включає будь-які перевезення наземними, морськими (річковими) видами транспорту, здійснені поза зоною аеропорту. Однак, якщо таке перевезення здійснюється на виконання договору перевезення з метою посадки, висадки, завантаження, видачі, перевантаження, будь-яка шкода (до доведення протилежного) вважається наслідком події, що мала місце у період часу повітряного перевезення. Якщо без згоди пасажира перевізник повністю або частково замінює перевезення, яке за договором сторін має бути здійснене повітряним транспортом, на перевезення будь-яким іншим видом транспорту, таке перевезення іншим видом транспорту вважається перевезенням, здійсненим у період часу повітряного перевезення.

2. У разі змішаних перевезень, що здійснюються частково повітряним і частково будь-яким іншим видом транспорту, положення цих правил застосовуються лише до перевезення повітряним транспортом з урахуванням положень пункту 1 цього розділу.

3. Будь-яке положення цих правил не забороняє сторонам у разі змішаних перевезень включити у квиток положення, що стосуються перевезень іншими видами транспорту, за умови, що положення цих правил застосовуватимуться лише до перевезення повітряним транспортом.

4. Перевезення іншими видами транспорту, з урахуванням положень пункту 1 цього розділу, авіапідприємство може пропонувати виключно як агент перевізника іншим видом транспорту, в тому числі у разі, якщо у квитку таке перевезення зазначено під кодом авіапідприємства.

Авіапідприємство за будь-яке неналежне перевезення пасажира, знищення, втрату, пошкодження, затримку в перевезенні багажу, які сталися у період перевезення такими іншими видами транспорту, відшкодовує суму, що обмежується сумою, сплаченою пасажиром за таке перевезення.

## XXIII. Повітряне авіаперевезення, що виконується не перевізником за договором

1. Положення цього розділу застосовуються у разі, якщо авіапідприємство (перевізник за договором) як сторона укладає договір повітряного перевезення з пасажиром або з особою, яка діє від імені пасажира, а фактичний перевізник як уповноважений перевізник за договором здійснює все повітряне перевезення або його частину, але не є щодо такої частини послідовним перевізником у розумінні [розділу XXI](#) Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

2. У разі здійснення повітряного перевезення, передбаченого пунктом 1 цього розділу, на перевізника за договором поширюється дія Авіаційних правил та правил авіапідприємства щодо всього перевезення, а на фактичного перевізника - щодо тієї частини повітряного перевезення, яке він здійснює.

3. Розмір відповідальності фактичного перевізника і перевізника за договором обмежений нормами, встановленими цими та Авіаційними правилами України.



## XXIV. Чартерні перевезення

1. Авіапідприємство, що здійснює виконання чартерних рейсів, під час укладання угоди із замовником повинно передбачити надання послуг та відшкодування, що передбачені цими та Авіаційними правилами.

Договір на повітряне перевезення авіапідприємство укладає окремо з кожним пасажиром. Питання компенсування авіапідприємству витрат, пов'язаних із затримкою або відмовою у перевезенні, мають бути відображені у договорі між авіапідприємством та замовником чартерного рейсу (блоку місць).

Квитки на чартерні рейси вважаються недійсними до дати сплати авіапідприємству, що фактично виконує рейс, вартості виконання чартерного рейсу.

Повернення коштів та підтвердження бронювання здійснюються відповідно до умов договору, укладеного між авіапідприємством та замовником чартерного рейсу.

2. Квитки на чартерні рейси вважаються дійсними тільки на повітряні перевезення у дати і на рейси, які в них зазначено. Замовник чартерного рейсу може змінити дати вильоту та повернення рейсу за умови, що такі зміни замовник рейсу (перевізник за договором) погодив з пасажиром та фактичним перевізником (виконавцем рейсу).

3. До чартерного перевезення не застосовуються положення, зазначені в [главах 4, 5](#) розділу III, [розділах IV, V](#), [главах 1, 4](#) розділу VI, [розділі XVIII](#) Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

## XXV. Адміністративні формальності

### 1. Документи для подорожі

1. Пасажир відповідає за одержання всіх необхідних для подорожі документів, зокрема віз, дозволів, довідок тощо, а також за виконання вимог законодавства щодо виїзду, в'їзду, транзиту країни відправлення, прибуття та транзиту.

Авіапідприємство не відповідає за наслідки недотримання пасажиром вимог законодавства країн відправлення, прибуття та транзиту або відсутності у пасажирів необхідних для подорожі документів.

2. На вимогу авіапідприємства пасажир має пред'явити уповноваженим особам авіапідприємства, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит, щодо стану здоров'я та інші документи, що вимагаються застосовуваними законами. Авіапідприємство має право робити копії документів пасажирів для подорожі та зберігати їх у порядку, встановленому законодавством України.

Авіапідприємство має право відмовити в перевезенні пасажирів, який не виконав застосовуваних законів або документи якого не оформлено належним чином.

### 2. Відмова у в'їзді в країну

1. Авіапідприємство не відповідає за відмову пасажирів у в'їзді до країни (пунктів призначення, транзиту).

2. Пасажир повинен на вимогу авіапідприємства або державних органів сплатити відповідний тариф за перевезення у зворотному напрямку, якщо від нього

вимагатиметься повернутися у місце відправлення або інше місце у зв'язку з відмовою країни прямування прийняти такого пасажирів незалежно від того, чи є ця країна місцем призначення або транзитною країною.

Авіапідприємство може використати як оплату такого перевезення кошти пасажирів з будь-яких раніше сплачених ним авіапідприємству, які залишилися у розпорядженні авіапідприємства за невикористане повітряне перевезення, або будь-яких коштів пасажирів, які перебувають у розпорядженні авіапідприємства.

3. Авіапідприємство має право не повертати суми, сплачені пасажиром за здійснене повітряне перевезення до місця, де було відмовлено пасажирів у в'їзді, або місця депортації.

### **3. Обов'язки пасажирів**

1. Якщо від авіапідприємства вимагатиметься сплатити або депонувати будь-яку суму, сплатити штраф чи забезпечити фінансову гарантію у зв'язку з тим, що пасажир не виконав вимог застосовуваних законів країни відправлення, прибуття та транзиту, або не пред'явив необхідних документів для подорожі, або пред'явив підроблені документи чи документи, які містять неправдиву інформацію, пасажир на вимогу авіапідприємства повинен відшкодувати йому сплачену або депоновану суму та пов'язані з цим інші витрати авіапідприємства.

2. Авіапідприємство має право використати для покриття таких витрат будь-які раніше сплачені пасажиром кошти, які залишилися у розпорядженні авіапідприємства за невикористане перевезення, або будь-які кошти пасажирів, які перебувають у розпорядженні авіапідприємства, або відмовити у перевезенні, якщо пасажир не відшкодував авіапідприємству таких витрат.

### **4. Митний контроль, контроль на безпеку, прикордонний контроль та інші види контролю**

1. Під час виконання міжнародних повітряних перевезень пасажирів, їх зареєстрований багаж і ручна поклажа обов'язково проходять контроль на безпеку і прикордонний контроль, а також на вимогу митних та інших уповноважених органів - інші види контролю.

2. Під час виконання внутрішніх повітряних перевезень пасажирів, його зареєстрований багаж і ручна поклажа обов'язково проходять контроль на безпеку, на вимогу інших уповноважених органів - інші види контролю.

4. Персонал авіапідприємства та агенти з обслуговування обслуговуючої компанії, який безпосередньо контактує з пасажирів, проходить підготовку з питань запобігання торгівлі людьми. Екіпаж пасажирського салону проходить підготовку з питань запобігання торгівлі людьми з урахуванням інструктивного матеріалу, наведеного у Guidelines for Training Cabin Crew on Identifying and Responding to Trafficking in Persons (Circular 352).

## **XXVI. Обов'язки авіапідприємства та розмір компенсації за заподіяну шкоду**

### **1. Загибель і тілесне ушкодження пасажирів. Пошкодження багажу**

1. Авіапідприємство відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, виключно у разі, якщо подія, яка стала причиною загибелі або тілесного ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів на/з борт(у) повітряного судна.

2. Авіапідприємство відповідає за шкоду, заподіяну в разі знищення, втрати або пошкодження зареєстрованого багажу, виключно у разі, якщо дія, яка спричинила знищення, втрату або пошкодження багажу, відбулась на борту повітряного судна або у період часу, коли авіапідприємство було відповідальним за збереження зареєстрованого багажу.

Авіапідприємство відповідає за шкоду, заподіяну з його вини або з вини його працівників чи агентів з обслуговування незареєстрованому багажу, у тому числі особистим речам пасажирів.

Авіапідприємство не відповідає за пошкодження багажу, яке сталося внаслідок дефекту, якостей чи вад такого багажу.

3. Якщо авіапідприємство визнало втрату зареєстрованого багажу або якщо зареєстрований багаж не прибув протягом 21 дня з дати, коли він мав прибути, пасажир може пред'явити авіапідприємству вимогу відповідно до умов договору повітряного перевезення, положень Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

## **2. Відшкодування авіапідприємством шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні**

1. Авіапідприємство відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок затримки в повітряному перевезенні пасажирів і багажу, якщо не доведе, що він, його працівники та агенти з продажу та/або обслуговування вжили всіх можливих заходів для того, щоб уникнути шкоди, або що він (вони) не мав (мали) змоги вжити таких заходів.

2. За неналежне перевезення пасажирів і багажу авіапідприємство відшкодовує тільки реальні збитки, доведені пасажиром, але в межах відповідальності за шкоду, встановлену цими та Авіаційними правилами.

## **3. Звільнення від відшкодування шкоди**

1. Якщо авіапідприємство доведе, що недбалість, неправомірні дія чи бездіяльність особи, яка вимагає відшкодування, або особи, від якої походять її права, спричинили шкоду або її виникнення, авіапідприємство повністю або частково звільняється від відповідальності перед особою, яка вимагає відшкодування, у розмірі, в якому такі недбалість, неправомірні дія чи бездіяльність спричинили шкоду або її виникнення.

2. Якщо вимогу про відшкодування шкоди, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, заявлено особою іншою, ніж пасажир, авіапідприємство повністю або частково звільняється від відповідальності настільки, наскільки він доведе, що недбалість, інша неправомірні дія чи бездіяльність цього пасажирів спричинили шкоду або її виникнення.

## **4. Компенсація у разі загибелі або тілесного ушкодження пасажирів**

1. Авіапідприємство не може виключити чи обмежити свою відповідальність за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, за умов, зазначених у главі 1 цього розділу, сумою у розмірі **128821** СПЗ для кожного пасажирів.

2. Авіапідприємство не відповідає за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, і сума якої перевищує зазначені у пункті 1 цієї глави розміри, за умов, зазначених у главі 1 цього розділу, якщо авіапідприємство доведе, що такої шкоди не було заподіяно через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність авіапідприємства або його працівників чи агентів з обслуговування; або такої шкоди заподіяно виключно через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність третьої сторони.

3. Авіапідприємство повинно негайно, але не пізніше ніж протягом 15 днів після ідентифікації фізичної особи, яка має право на отримання компенсації, здійснити авансовий платіж, який може бути необхідним для задоволення нагальних фінансових потреб. У разі смерті пасажирів авансовий платіж не повинен бути меншим ніж 16000 СПЗ.

4. Під час оформлення квитка авіапідприємство повинно забезпечити надання пасажирів в письмовому вигляді основних положень, які регулюють відповідальність авіапідприємства перед пасажиром та за його багаж.

Авіапідприємство зобов'язане надати пасажирів письмове повідомлення про межі відповідальності авіапідприємства щодо пасажирів та багажу.

### **5. Межі відповідальності за шкоду, заподіяну внаслідок затримки**

1. Відповідальність авіапідприємства за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час повітряного перевезення пасажирів будь-якими рейсами, обмежується сумою 5346 СПЗ щодо кожного пасажирів.

2. Відповідальність авіапідприємства у разі знищення, втрати, пошкодження або затримки перевезення зареєстрованого багажу обмежується сумою 1288 СПЗ.

3. Авіапідприємство не відповідає за шкоду, заподіяну внаслідок затримки рейсу, якщо доведе, що він, його працівники та агенти з обслуговування вжили всіх необхідних заходів для того, щоб уникнути шкоди, або що вжиття таких заходів було неможливим.

4. Положення пунктів 1, 2 цієї глави не застосовуються, якщо буде доведено, що шкода є результатом дії чи бездіяльності авіапідприємства, його працівників або агентів з обслуговування, вчиненої з умислом завдати шкоди або через недбалість і з усвідомленням того, що в результаті таких дій може бути завдано шкоди, та за умови, що в разі вчинення такої дії чи бездіяльності працівника або агента з обслуговування буде доведено, що цей працівник або агент діяв у межах своїх обов'язків.

## **XXVII. Претензії та позови**

### **1. Загальні положення щодо порядку пред'явлення претензій та подання позовів**

1. Будь-яку претензію щодо неналежного перевезення пасажирів або багажу має бути подано авіапідприємству письмово та вручено або відправлено у строки, передбачені [Монреальською конвенцією](#) та чинним законодавством України. Уповноважений орган з питань цивільної авіації може розглядати претензії пасажирів у разі їх надходження лише після розгляду претензій авіапідприємством з метою

встановлення відповідності результатів розгляду Авіаційним правилам та правилам авіапідприємства.

До претензії мають бути додані всі необхідні документи, що підтверджують права пасажирів вимагати відшкодування залежно від того, щодо чого висувається претензія, у тому числі квиток (маршрут-квитанція), фіскальні чеки оплати послуг (окрім послуг таксі), квитанція про оплату наднормового багажу, відривний талон багажної ідентифікаційної бирки, акт про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report), акт пошкодження багажу (DBR - Damage Baggage Report), довідки про затримки та інші документи, що можуть прискорити розгляд претензійних вимог. Суму претензії має довести заінтересована особа.

На запит уповноваженого органу з питань цивільної авіації суб'єкт, що надає платні послуги громадськості у якості посередника для отримання компенсації від авіапідприємства, передбаченої цими Авіаційними правилами, має надати оригінал документу(ів), що підтверджує повноваження, у тому числі копію документа, що посвідчує особу пасажирів."

2. Претензії розглядаються в порядку, установленому авіапідприємством. Отримавши претензію, авіапідприємство протягом 15 днів з дати реєстрації претензії надсилає заявнику повідомлення-запит, у якому інформує заявника про отримання претензії та строк її розгляду, а у разі потреби запитує у заявника додаткові документи і повідомляє йому про строки розгляду претензії після одержання документів, яких не вистачає.

3. Авіапідприємство зобов'язане розглянути претензію і повідомити заявника про її задоволення чи відхилення з обґрунтуванням підстав протягом трьох місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким було висунуто претензію, повністю здійснювалося одним перевізником.

Якщо в такому перевезенні брали участь інші перевізники, строк розгляду претензії може бути продовжено до шести місяців з урахуванням чинних правил врегулювання претензій такими авіапідприємствами.

4. Позов про відшкодування завданої авіапідприємством шкоди під час повітряного перевезення може бути поданий відповідно до умов і меж відповідальності, які передбачені [Монреальською конвенцією](#) та законодавством України, без шкоди правам інших осіб на звернення до суду.

5. Позови про відповідальність авіапідприємства під час міжнародних перевезень щодо неналежного перевезення пасажирів або багажу мають бути подані за вибором позивача до суду за місцезнаходженням (реєстрацією) перевізника, за місцем його основної діяльності (головного офісу) або за місцем, де знаходиться підприємство, через яке було укладено договір повітряного перевезення, або до суду місця призначення перевезення протягом двох років з дати прибуття до місця призначення, або з дати, коли повітряне судно мало прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення. Для рейсів у межах України позови до перевізників, що виникають з договору повітряного перевезення пасажирів і багажу, пред'являються за місцезнаходженням авіапідприємства.

Позови про відповідальність авіапідприємства щодо неналежного перевезення пасажирів можуть бути подані у встановлені чинним законодавством строки без попереднього висунування претензії до авіапідприємства.

6. Загальний розмір відшкодування шкоди не може перевищувати встановлених Авіаційними правилами та правилами авіапідприємства меж відповідальності.

Авіаперевізник за договором, фактичний авіаперевізник, агенти з продажу та/або обслуговування, які діяли в межах своїх обов'язків, відповідають за завдану ними шкоду в розмірі, який не перевищує встановленої Авіаційними правилами та правилами авіапідприємства межі відповідальності, що застосовується до нього.

7. Якщо позовні вимоги щодо відшкодування шкоди, визначеної цими та Авіаційними правилами України, звернені до працівника авіаперевізника чи агента з продажу та/або обслуговування, він має право посилатися на умови та межі відповідальності, на які має право посилатися сам авіаперевізник, якщо доведе, що діяв у межах своїх службових обов'язків.

8. У разі смерті особи, відповідальної за збитки, позов про відшкодування збитків подається відповідно до положень [Монреальської конвенції](#) проти осіб, які на законній підставі представляють її або розпоряджаються майном цієї особи.

9. Позов про відшкодування шкоди, яка сталася під час повітряного перевезення, що здійснювалось фактичним перевізником, може бути за вибором пасажира подано до фактичного перевізника або до перевізника за договором чи до обох перевізників одночасно.

10. Перерахунок сум, зазначених у СПЗ, у національну валюту здійснюється відповідно до вартості валют у СПЗ згідно з курсом Національного банку України на дату ухвалення судового рішення чи прийняття авіаперевізником рішення щодо претензії пасажира.

## **2. Порядок висування претензій та подання позовів щодо неналежного перевезення пасажира**

1. Якщо висувається претензія або подається позов на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні пасажира, сума компенсації обмежується сумою, зазначеною в [пункті 1](#) глави 5 розділу XXVI Авіаційних правил та правил авіапідприємства. Суму претензії має довести заінтересована особа.

2. Позови про відповідальність авіапідприємства за шкоду, заподіяну в результаті загибелі або тілесного ушкодження, має бути подано за вибором позивача до одного із судів, зазначених у пункті 5 глави 1 цього розділу. Для рейсів між Україною та Європейським Союзом позов може бути подано на території держави - члена Європейського Союзу, в якій пасажир на дату події має основне й постійне місце проживання та до/із якої авіапідприємство надає послуги, пов'язані з повітряним перевезенням пасажирів на власних повітряних суднах чи на повітряних суднах іншого авіаперевізника на підставі комерційної угоди, і в якій цей перевізник здійснює діяльність, пов'язану з повітряним перевезенням пасажирів, використовуючи приміщення, орендовані самим авіапідприємством чи іншим авіаперевізником, з яким він має комерційну угоду, або які належать йому або такому іншому перевізнику.

Позови про відповідальність авіапідприємства щодо неналежного повітряного перевезення пасажира може бути подано у встановлені законодавством строки без попереднього висування претензії до авіапідприємства.

3. Право на відшкодування шкоди втрачається, якщо позов про відповідальність не подано у строки згідно з [Монреальською конвенцією](#) та чинним законодавством України з дати прибуття за призначенням, або з дати, коли повітряне судно мало прибути, або з дати зупинення перевезення.

4. У разі висування претензії до авіапідприємства щодо повернення коштів за операцію реєстрації в аеропорту у зв'язку з неможливістю здійснити реєстрацію за

допомогою веб-сайту обов'язок доведення протилежного покладається на авіапідприємство.

### **3. Порядок висування претензій та подання позовів щодо неналежного перевезення багажу**

1. Отримання зареєстрованого багажу особою, яка має право на його отримання, без пред'явлення претензій передбачає до доведення протилежного, що багаж було доставлено у належному стані й відповідно до перевізного документа або запису, який зберігається іншими засобами збереження інформації.

Пасажир повинен засвідчити протилежне шляхом оформлення акта про неналежне перевезення багажу (PIR - Property Irregularity Report) або акта про пошкодження багажу (DBR - Damage Baggage Report) до виходу з багажного відділення аеропорту.

2. Претензії щодо пошкодження багажу, нестачі вмісту подаються негайно або не пізніше ніж сім календарних днів з дати отримання зареєстрованого багажу. У разі затримки в перевезенні багажу претензію має бути заявлено протягом 21 календарного дня з дати, коли багаж було передано у розпорядження пасажирів.

3. Претензії щодо втрати багажу висуваються до перевізника після того, як багаж буде визнано втраченим. Багаж вважається втраченим, якщо його не виявлено за результатами розшуку протягом 21 календарного дня з дати, наступної за тією, коли багаж мав прибути до місця призначення. У такому разі претензію до авіапідприємства має бути пред'явлено протягом двох років (для міжнародного перевезення) та трьох років (для рейсів у межах України) з дати прибуття повітряного судна до місця призначення, або з дати, коли повітряне судно мало прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

4. Відповідальність авіапідприємства щодо знищеного або втраченого багажу обмежується сумою, зазначеною у [пункті 2](#) глави 5 розділу XXVI Авіаційних правил та правил авіапідприємства.

5. Якщо претензію висунуто щодо пошкодження упаковки багажу, компенсації підлягають витрати на її ремонт. У разі неможливості подальшого використання пошкодженої упаковки багажу, компенсації підлягає її вартість, яку підтверджує заінтересована особа.

Авіапідприємство не відповідає за такі види пошкодження багажу:  
зламани коліщатка та ніжки валіз, сумок тощо;  
загублені ремінці та петельки;  
незначні потертості або подряпини, пошкодження як результат надмірного наповнення валізи;  
пошкодження ручки валізи або сумки;  
пошкодження крихких речей або продуктів, що швидко псуються;  
пошкодження предметів, які неналежно упаковано.

6. Якщо претензію висунуто щодо відшкодування частково втраченого багажу вагою до 1 кілограма, для відшкодування вартості частково втраченого багажу можуть використовуватись вагові показники, зазначені у рекомендованій практиці IATA 1751 (додаток А).

7. Якщо претензію висунуто на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні багажу, сума відшкодування обмежується сумою, зазначеною

у пункті 2 глави 5 розділу XXVI цих та Авіаційних правил. Суму претензії має довести заінтересована особа.

8. За відсутності претензій у зазначені в пунктах 2, 3 цієї глави строки під час міжнародних повітряних перевезень жодні позови до перевізника щодо неналежного перевезення багажу не приймаються, крім випадків застосування перевізником обману. Висування претензій щодо неналежного перевезення багажу на внутрішніх рейсах здійснюється відповідно до чинного законодавства України.

### XXVIII. Інформування пасажирів

1. Авіапідприємство, його агент з продажу у місці оформлення перевезень зобов'язані розмістити на видному та доступному для споживачів місці таку інформацію:

- своє повне найменування, місцезнаходження;
- копії документів (ліцензії, сертифікати, свідоцтва) щодо здійснення повітряних перевезень (продажу повітряних перевезень);
- контакти Державіаслужби (номер телефону, електронну та поштову адреси);
- книгу зауважень та пропозицій;
- перелік предметів та речовин заборонених до перевезення повітряним транспортом;
- ці правила.

2. \*Авіапідприємство або агент з продажу під час оформлення квитків зобов'язані довести до відома пасажирів та надати у письмовому вигляді умови договору (авіапідприємства, на рейс якого здійснено оформлення квитка), правила застосування тарифу, за яким придбано квиток, адміністративні формальності під час подорожі за відповідним маршрутом, важливі повідомлення, які стосуються перевезення небезпечних речовин у багажу та ручній поклажі.

Авіапідприємство, здійснюючи рекламні акції, надає споживачам повну інформацію щодо вартості перевезення, яка має включати суму тарифу та всіх державних податків і зборів, аеропортових зборів/такс та зборів/такс.

Здійснюючи оплату квитка на рейс авіапідприємства, пасажир погоджується з усіма умовами договору повітряного перевезення та правилами авіапідприємства.

3. Ці правила та контактна інформація розміщені на сайті авіапідприємства [saeukraine.org.ua](http://saeukraine.org.ua).

Заступник генерального директора  
з наземного обслуговування



Юлія СЕДЮК