

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Державної авіаційної  
служби України

від \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## **Авіаційні правила України**

### **«ПРАВИЛА повітряних перевезень та обслуговування пасажирів і багажу»**

#### **I. Загальні положення**

1. Ці Авіаційні правила встановлюють загальні умови перевезення пасажирів і багажу повітряним транспортом, забезпечення безпеки польотів та якості обслуговування.

2. Дія цих Авіаційних правил поширюються на авіаційних перевізників та інших суб'єктів авіаційної діяльності, діяльність яких пов'язана з перевезенням пасажирів і багажу повітряним транспортом.

3. Ці Авіаційні 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, Регламенту (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 11 лютого 2004 року № 261/2004 про запровадження загальних правил компенсації та допомоги пасажиром 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, Конвенції про уніфікацію деяких правил міжнародних повітряних перевезень, вчинена 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. Правила та вимоги до повітряних перевезень пасажирів та багажу іноземних авіаперевізників, які виконують рейси з/до України, мають відповідати законодавству України, в тому числі цим Авіаційним правилам.

5. Забезпечення авіаційної безпеки під час авіаперевезень пасажирів та багажу здійснюється відповідно до нормативно-правових актів в сфері авіаційної безпеки.

6. У цих Авіаційних правилах терміни вживаються в такому значенні:  
автоматизована система бронювання/глобальна розподільна система (АСБ/ГРС) – система, яка забезпечує відображення інформації про розклад рейсів, наявність місць та тарифи авіаперевізників і за допомогою якої здійснюється бронювання послуг повітряних перевезень;

авіаційний перевізник (далі – авіаперевізник ) – суб'єкт господарювання,

який надає послуги з перевезення пасажирів, вантажу повітряним транспортом: у випадку українського авіаперевізника – на підставі ліцензії, а також сертифіката експлуатанта, виданого Державіаслужбою; або у випадку іноземного авіаперевізника – на підставі відповідного документа компетентного органу іншої країни, який відповідає положенням міжнародних договорів, що є обов'язковими для України. Термін «авіаперевізнак» включає, працівників, представників і підрядників авіаперевізника, якщо цими Авіаційними правилами не передбачено інше;

агент з обслуговування – суб'єкт наземного обслуговування, уповноважений авіаперевізнаком здійснювати операції з наземного обслуговування пасажирів і багажу;

багажна ідентифікаційна бирка – документ, виданий авіаперевізнаком для ідентифікації зареєстрованого багажу;

внутрішнє перевезення – перевезення пасажирів і/або 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 встановлюється авіаперевізнаком;

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, то днем закінчення строку є перший за ним робочий день;

депортована особа – особа, вислана з країни за розпорядженням властей покинути у визначений строк країну перебування або в примусовому порядку. Депортовані особи можуть бути депортованими без супроводу (DEPU) або депортовані зі супроводом (DEPA);

договір чартеру (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 суднах на один або кілька рейсів для перевезення пасажирів, багажу;

зіпсований квиток – квиток, стан якого з вини пасажирів 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 авіаперевізником 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 авіаперевізника – умовне літерне або літерно-цифрове позначення авіаперевізника, надане йому Міжнародною асоціацією повітряного транспорту (IATA) відповідно до встановленого порядку, яке застосовується для ідентифікації повітряного перевізника в АСБ/ГРС;

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

локальний політ – політ, який не передбачає перевезення пасажирів та/або вантажу між різними аеропортами або злітно-посадковими майданчиками;

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

міжнародне перевезення – перевезення, в якому пункт відправлення і пункт призначення, незалежно від того, чи була зупинка в перевезенні або перевантаження чи ні, розміщені або на території двох різних країн, або на території однієї країни, якщо узгоджена зупинка передбачена 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, диверсія, 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, бізнес-, преміум-класів, економічного класу обслуговування, який передбачає максимальну гнучкість щодо бронювання місця, оформлення квитка, терміну зупинки, stopovers, комбінування тарифів, перебронювання та зміни дати і маршруту, відмови у перевезенні, тощо;

основне місце діяльності авіаперевізника – місцезнаходження головного офісу, за яким здійснюються основні адміністративно-організаційні

та фінансові функції авіаперевізника;

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;

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

особа без права на в'їзд – особа, якій відмовлено у в'їзді або яка не має відповідних документів на в'їзд до країни місця призначення або транзиту;

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 (або пасажирська квитанція) – частина пасажирського паперового квитка, яка залишається у пасажирів після здійснення перевезення і до якої додаються повідомлення стосовно умов перевезення пасажирів;

підтвержене бронювання – бронювання, яке було зроблене в АСБ/ГДС і підтвержене авіаперевізником. Позначається у квитку (електронному квитку) позначкою «ОК»;

повітряне перевезення – перевезення пасажирів і багажу, яке 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;

потенційно небезпечні пасажирів – категорія пасажирів, які здійснюють переліт у примусовому порядку (конвойовані, депортовані) в супроводі представників відповідних органів;

правила авіаперевізника – правила, інструкції та технології, встановлені авіаперевізником, які використовуються при повітряних перевезеннях пасажирів і/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 та позовів;

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

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 авіаперевізником з метою відвернення або зменшення шкоди (збитків), завданих пасажиру;

розумні строки – період часу, розумна межа тривалості якого при повітряному перевезенні пасажирів (багажу) складає на дві години або більше – стосовно всіх рейсів дальністю до 1500 кілометрів; на три години або більше – для всіх рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів; або на 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;

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

спеціальний тариф – опублікований авіаперевізником тариф, що має певні обмеження у частині його застосування;

спеціальні умови – умови перевезення пасажирів і багажу, які виникають унаслідок невідповідності положень цих Авіаційних правил правилам іншої країни, або якщо правилами іншої країни встановлений більш низький рівень щодо умов перевезень, ніж встановлений цими Авіаційними 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 (агент з продажу) – юридична особа, яка здійснює діяльність з продажу повітряних перевезень за дорученням авіаперевізника або генерального агента на підставі договору;

тарифні нормативи – установлені й опубліковані авіаперевізником тарифи та правила їх застосування;

узгоджені місця зупинки – пункти, крім місць відправлення і призначення, які визначені у квитку або наведені в розкладі руху авіаперевізника 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 та/або вантажу і не розподіляється між іншими фрахтувальниками. При цьому кількість пасажирів, які перевозяться, не може перевищувати 15 осіб, а вантажу – 2 тонни;

члени сім'ї – особи, які перебувають у шлюбі, батьки осіб, які перебувають у шлюбі, діти, у тому числі усиновлені ними діти, опікуни, баба, дід, рідні брати, сестри, онуки та інші утриманці, визнані згідно із законом. У правилах авіаперевізника перелік осіб, що належать до членів сім'ї може бути розширено.



Інші терміни, що використовуються в цих Авіаційних правилах, вживаються у значеннях, наведених в Повітряному кодексі України.

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

1. Ці Авіаційні правила є обов'язковими для авіаперевізників, які здійснюють будь-які міжнародні або внутрішні перевезення пасажирів та/або багажу за винагороду або безкоштовно, з/до аеропортів, розташованих на території України.

2. Ці Авіаційні правила є обов'язковими для пасажирів, які подорожують повітряним транспортом відповідно до умов договору повітряного перевезення.

Визначення експлуатанта як авіаперевізника на такий рейс є підтвердженням укладання договору перевезення між ним і пасажиром, який зазначений у квитку.

3. Перевезення пасажирів і багажу передбачені пунктом 1 цього розділу є предметом правил авіаперевізника, а також тарифних нормативів авіаперевізника, чинних на дату видачі квитка (оформлення електронного квитка), якщо таку дату неможливо визначити – на дату початку перевезення.

Під час перевезення пасажирів і багажу застосовуються положення цих Авіаційних правил, правил авіаперевізника, тарифи і збори чинні на дату видачі квитка (оформлення електронного квитка).

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

4. Українські авіаперевізники, крім тих, які здійснюють виключно чартерні рейси з бізнес-метою та/або локальні польоти, зобов'язані затвердити власні правила авіаперевізника державною мовою та погодити їх з Державіаслужбою.

Правила авіаперевізника мають бути спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень, які не можуть містити стандартів чи нормативів якості, відповідальності за обслуговування пасажирів, нижчих за рівень, встановлений цими Авіаційними правилами.

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

Правила авіаперевізника, який здійснює перевезення пасажирів лише вертольотами з компоновкою повітряного судна, що перевищує 15 місць, мають містити положення щодо обслуговування пасажирів у разі здійснення рейсів зі злітно-посадкових майданчиків, умов реєстрації, проходження контролю на безпеку тощо.

5. Ці Авіаційні правила не застосовуються до перевезень пасажирів і багажу, що здійснюються на виключних умовах, які не співпадають із звичайними операціями та процедурами організації повітряних перевезень пасажирів та багажу, у тому числі умови, за яких здійснюються перевезення миротворчого контингенту, перевезення для ліквідації наслідків стихійного лиха, аварії тощо.

6. Авіаперевізник має право здійснити одне або серію перевезень пасажирів і багажу на спеціальних умовах у випадку неможливості забезпечити перевезення відповідно до цих Авіаційних правил.

Рівень якості та безпеки під час таких перевезень повинен відповідати

вимогам цих Авіаційних правил.

Правила авіаперевізника щодо використання спеціальних тарифів і умов перевезень окремих категорій пасажирів і багажу є спеціальними умовами.

### III. Контроль за дотриманням цих Авіаційних правил

1. Контроль за дотриманням цих Авіаційних правил здійснюється державними інспекторами та особами, уповноваженими Державіаслужбою на проведення перевірок шляхом проведення планових та позапланових перевірок.

2. Перевірки можуть здійснюватися:

за основним місцем діяльності авіаперевізника;

у представництвах авіаперевізника;

в аеропортах відправлення, транзиту та призначення;

на маршруті повітряного перевезення;

за місцем продажу повітряного перевезення.

3. Планові перевірки здійснюються згідно з затвердженими Державіаслужбою чек-листами.

4. Державіаслужба повинна повідомити авіаперевізника про проведення планової перевірки не пізніше ніж за 10 календарних днів до запланованої дати її проведення.

Повідомлення надсилається рекомендованим листом або вручається керівнику авіаперевізника або уповноваженій особі авіаперевізника, яка повинна підписати копію повідомлення, що залишається в Державіаслужбі.

5. Планові перевірки проводяться не частіше одного разу на рік.

6. Підставами для проведення позапланових перевірок є:

1) подання керівником авіаперевізника заяви до Державіаслужби про проведення позапланової перевірки за його бажанням;

2) перевірка виконання авіаперевізником приписів щодо усунення порушень вимог цих Авіаційних правил, виявлених за результатами проведення планових перевірок;

3) обґрунтованого звернення юридичних або фізичних осіб про порушення авіаперевізником вимог цих Авіаційних правил.

7. Під час здійснення позапланової перевірки з'ясовуються лише ті питання, які стали підставою для її проведення.

8. За результатами планових чи позапланових перевірок, у разі виявлення порушення авіаперевізником цих Авіаційних правил, до нього застосовуються фінансові санкції відповідно до розділу XVIII Повітряного кодексу України.

#### IV. Договір перевезення. Квиток

##### Глава 1. Договір перевезення пасажирів і/або багажу

1. Квиток є підтвердженням укладення договору повітряного перевезення між авіаперевізником і пасажиром та мають відображати його умови.

Відсутність, помилки в оформленні чи втрата квитка та багажної квитанції не впливають на чинність договору повітряного перевезення.

2. Квиток надає право пасажиру на переліт відповідним рейсом

(рейсами) і зобов'язує авіаперевізника здійснити перевезення пасажирів і його багажу та надати інші послуги, відповідно до договору повітряного перевезення, крім випадків, визначених у пункті 4 цієї глави.

3. Умови договору повітряного перевезення не мають суперечити положенням Монреальської конвенції, Повітряного кодексу України та цих Авіаційним правилам.

4. Авіаперевізник має право відмовити в перевезенні пасажирів та визнати його квиток недійсним у випадку:

пред'явлення особою пошкодженого квитка або квитка із змінами, внесеними не авіаперевізником або його уповноваженим агентом з продажу;

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 авіаперевізника та/або агента з продажу.

5. Квиток визнаний недійсним з вини авіаперевізника та/або його агента з продажу, за вимогою пасажирів підлягає переоформленню.

Квиток, визнаний недійсним з причин, які не залежить від авіаперевізника та/або його агента з продажу, підлягає вилученню без переоформлення.

6. Виявлена на борту повітряного судна особа без квитка або з квитком, визнаним авіаперевізником недійсним, підлягає висадці з борту повітряного

судна.

7. У всіх випадках визнання квитка недійсним або виявлена на борту повітряного судна особи без квитка або з квитком, визнаним авіаперевізником недійсним, авіаперевізником або особою, яка представляє його інтереси, складається відповідний акт, оригінал якого надається пасажирові, а копія залишається у авіаперевізника.

8. 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 авіаперевізника, його агента з обслуговування, експлуатанта аеропорту.

## Глава 2. Утрачений або зіпсований квиток

1. У разі втрати або псування квитка (його частини) пасажиром авіаперевізник за клопотанням пасажирів може замінити такий квиток (його частину) у порядку, встановленому правилами авіаперевізника.

## Глава 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 авіаперевізник має право вимагати від пасажирів ідентифікувати себе.

## Глава 4. Строк чинності квитка

1. Строк чинності квитка включає в себе:

загальний строк чинності квитка;

строк чинності для перевезення.

2. На протязі загального строку чинності квитка пасажир має право використовувати квиток для всіх операцій, передбачених цими Авіаційними правилами, у тому числі для отримання місця на рейс і в дату, визначених у квитку, повернення вартості повністю або частково невикористаного перевезення та здійснення інших розрахунків, що встановлені цими Авіаційними правилами та правилами авіаперевізника.

3. Загальний строк чинності квитка визначається періодом часу від моменту його оформлення і до закінчення строку, який передбачений для отримання коштів за невикористаний квиток правилами застосування тарифів авіаперевізника.

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 авіаперевізнком або уповноваженою ним особою дати вильоту, часу вильоту та номер рейсу.

6. Квиток, виданий за нормальним тарифом, чинний для перевезення протягом одного року з дати початку перевезення, якщо частина квитка використана, 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 авіаперевізника.

## Глава 5. Продовження строку чинності квитка

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

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 у розумні строки понад час відправлення рейсу, який зазначений у квитку;

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

не може забезпечити обслуговування згідно з класом придбаного пасажиром квитка.

У випадку передбаченому в абзаці сьомому цього пункту та за згодою пасажир на подальше перевезення, строк чинності квитка продовжується на час до виконання першого рейсу, на якому є місце для пасажирів в оплаченому ним класі обслуговування.

Строк чинності квитка незалежно від виду застосованого тарифу продовжується у разі хвороби пасажирів або хвороби (смерті) члена його сім'ї, який подорожує разом з ним на повітряному судні, за умови пред'явлення відповідної належно оформленої довідки закладу охорони здоров'я.

2. Якщо пасажир або член його сім'ї, який подорожує разом з ним після



початку подорожі не може її продовжити протягом строку чинності квитка для перевезення, у зв'язку із хворобою (смертю) чи з інших поважних причин, авіаперевізник зобов'язаний продовжити строк чинності квитка до часу, коли пасажир або член його сім'ї, який подорожує разом з ним, зможе продовжити подорож та до першого рейсу авіаперевізника, на якому є місце в оплаченому класі обслуговування, після дати і з місця, з яких пасажир, або член його сім'ї, який подорожує разом з ним, не зміг продовжити подорож.

3. У разі смерті члена сім'ї пасажира, який не розпочав подорож та на вимогу такого пасажира, строк чинності його квитка продовжується на період, що не перевищує 45 днів з дати смерті члена сім'ї пасажира, після надання документів, які підтверджують факт смерті.

У разі смерті пасажира на маршруті, строк чинності квитків осіб, які його супроводжували на їх вимогу, продовжується на період, що не перевищує 45 днів з дати смерті пасажира, а також збільшується строк їх мінімального перебування у пункті події.

## Глава 6. Послідовність польотних купонів

1. Авіаперевізник 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.

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

2. Пасажирський купон та всі невикористані польотні купони, які не були повернуті авіаперевізнику, залишаються у пасажира протягом подорожі і

мають бути надані авіаперевіснику на його запит.

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

## Глава 7. Клас обслуговування

1. Авіаперевізник повинен забезпечити обслуговування пасажиру згідно з придбаним ним класом обслуговування. Авіаперевізник або агент з продажу зобов'язаний під час бронювання та/або оформлення квитка поінформувати пасажира щодо обслуговування, яке надається у відповідному класі.

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. Авіаперевізник має право як з технічних, так і з комерційних причин підвищити або понизити клас обслуговування. В разі пониження класу обслуговування, авіаперевізник зобов'язаний якомога раніше повідомити про

це пасажира та запропонувати компенсацію з урахуванням положень глави 5 розділу XVI цих Авіаційних правил.

Глава 8. Строк і умови пред'явлення квитків з метою повернення сплачених сум

1. Квиток може бути пред'явлений авіаперевізнику 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.

Авіаперевізник, 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 пасажира права на пред'явлення авіаперевізнику претензії відповідно до розділу XXVIII цих Авіаційних правил.

Глава 9. Абревіатури

1. Найменування авіаперевізника може наводитися у квитку у вигляді коду IATA авіаперевізника.

2. Авіаперевізник, його агент з продажу або агент з обслуговування повинен довести до відома пасажира під час бронювання або реєстрації

інформацію щодо повного найменування авіаперевізника, яке наведене у квитку у вигляді коду авіаперевізника.

#### V. Зупинка на маршруті або узгодження місця зупинки (Stopover)

1. Зупинка на маршруті дозволяється за умови, якщо вона попередньо погоджена з авіаперевізником 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, то з пасажирів може стягуватися за це додаткова плата.

#### VI. Тарифи та збори

1. Тарифи, що використовуються – це затверджені й опубліковані авіаперевізником або від імені авіаперевізника (або якщо не опубліковані, то розраховані згідно з тарифними нормативами авіаперевізника) 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.

Правила застосування тарифів затверджуються авіаперевізником і

оприлюднюються на його офіційному Інтернет – сайті та повинні бути доступними пасажиром для ознайомлення.

2. У разі зміни пасажиром дати вильоту та відсутності місць у класі, за яким було зроблено бронювання і оформлено квиток, із такого пасажира справляється штраф за зміну дати або доплата по більш високого тарифу, на який відкрито бронювання на розсуд авіаперевізника. Справляння разом штрафу за зміну дати та доплати по більш високого тарифу не допускається.

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

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

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

6. Аеропортові збори (такси), податки і збори, встановлені державою місця відправлення (призначення), збори (такси) авіаперевізника за користування будь-якими послугами чи обладнанням, можуть включатися до вартості повітряного перевезення або сплачуватись окремо з наданням документа, який підтверджує їх сплату.

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

координації тарифної політики.

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

## VII. Бронювання повітряного перевезення

### Глава 1. Вимоги до бронювання

1. Для бронювання використовуються АСБ/ГРС. Бронювання місця на повітряному транспорті і тоннажу може здійснюватись за допомогою телефонного, мобільного зв'язку, Інтернет-сайту, спеціалізованих автоматів самообслуговування та інших методів. Обов'язковою умовою застосування таких методів бронювання є відображення здійсненого бронювання у системі бронювання авіаперевізника.

2. Бронювання здійснюється у строки та в порядку, що встановлюються правилами авіаперевізника. 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. Авіаперевізник 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.

Інформація про зміни в розкладі рейсів повинна бути внесена авіаперевізником в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому випадку, агент з продажу не несе відповідальність за своєчасне інформування пасажирів про зміни в розкладі рейсів авіаперевізника.

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

6. У разі несплати повної вартості перевезення пасажиром (його представником) у термін, що був встановлений авіаперевізником 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 авіаперевізника про зміни у своїй подорожі, авіаперевізник має право анулювати бронювання на наступні сегменти маршруту та/або на зворотні рейси.

## Глава 2. Персональні дані пасажирів

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

Під час бронювання пасажир зобов'язаний надати авіаперевізнику чи його агенту з продажу достовірні відомості щодо свого номера телефону, адреси та інших можливих засобів зв'язку з ним відповідно до правил

авіаперевізника для здійснення своєчасного оповіщення та інформування пасажирів.

У разі неможливості встановити зв'язок з пасажиром за наданими ним відомостями та за умови документарної фіксації цього факту авіаперевізником, пасажир особисто несе відповідальність за наслідки несвоєчасного оповіщення та інформування його щодо змін у перевезенні.

Введення до бронювання контактних даних агента з продажу замість контактних даних пасажирів забороняється. Агент з продажу несе відповідальність за відсутність у бронюванні необхідних персональних та контактних даних пасажирів.

2. У разі відмови пасажирів у наданні необхідної для бронювання інформації, бронювання не здійснюється.

3. Захист і обробка персональних даних пасажирів 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 авіаперевізника 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 пасажирів.

### Глава 3. Надання місця

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



2. Авіаперевізник має право змінити надане пасажиру 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 пасажирів, який має квиток з відкритою датою вильоту з проханням надати місце на рейс, на якому немає вільних місць, авіаперевізник або його агент з продажу зобов'язаний запропонувати пасажиру здійснити бронювання на найближчий рейс, на якому є вільні місця.

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

Авіаперевізник може доповнювати перелік осіб, які мають право на першочергове та позачергове отримання місця на рейсі.

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

1. Авіаперевізник має право вимагати від пасажирів зробити повторне підтвердження бронювання зворотного вильоту у випадках, передбачених правилами авіаперевізника.

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

Авіаперевізник повинен поінформувати пасажирів щодо умов, способу та терміну повторного підтвердження бронювання зворотного вильоту під час здійснення бронювання та/або оформленні 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 випадку невиконання пасажиром вимог щодо повторного підтвердження бронювання зворотного вильоту, авіаперевізник має право анулювати непідтверджене бронювання, але не раніше ніж за 72 години до вильоту рейсу за розкладом.

## Глава 5. Бронювання та продаж перевезень через мережу Інтернет

1. Забронювати квиток через мережу Інтернет можна за допомогою Інтернет-сайтів авіаперевізників або агентів з продажу.

2. Оформлення замовлення є підтвердженням того, що користувач погоджується з умовами договору повітряного перевезення, ознайомлений з правилами і умовами авіаперевізника, 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 в маршрут-квитанції, та авіаперевізником.

4. За здійснення бронювання, операцій повернення коштів та інших операцій може стягуватись відповідна плата у вигляді сервісного збору, який не включається до вартості повітряного перевезення і оплачується користувачем окремо. У разі повернення коштів, у тому числі, примусового, сервісний збір не повертається. Сервісний збір за операцію повернення коштів у разі їх примусового повернення не стягується.

5. Фактичний час оформлення квитка може відрізнятись від часу здійснення бронювання через мережу Інтернет.

6. Пасажир не може скасувати самостійно сплачене та оформлене бронювання через мережу Інтернет. Ця операція здійснюється авіаперевізником або агентом з продажу за умови оформлення пасажиром заяви на повернення коштів.

7. Авіаперевізник та його агент з продажу, за допомогою Інтернет-сайту якого здійснене бронювання, зобов'язаний своєчасно інформувати пасажирів про зміни у бронюванні, які зроблені авіаперевізником. Інформація про зміни у бронюванні повинна бути внесена авіаперевізником в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому випадку, агент з продажу не несе відповідальність за своєчасність інформування пасажирів про зміни у бронюванні.

## VIII. Обслуговування пасажирів

### Глава 1. Обслуговування пасажирів в аеропорту

1. Експлуатант аеропорту або агент з обслуговування повинен забезпечити пасажирів в аеропорту візуальною та 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 авіаційну безпеку, огляду

пасажирів, їх ручної поклажі і багажу;

загальних правил виконання пасажирами вимог, пов'язаних з 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, повинні виконуватися щонайменше українською та англійською мовами. У міжнародних аеропортах оголошення додатково виконуються мовою та/або мовою країни, з/до якої виконується рейс.

3. В аеропорту авіаперевізник або 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 на приліт та в нестандартних ситуаціях не пізніше ніж за 10 хвилин до часу прибуття повітряного судна за розкладом.

4. Час проведення реєстрації пасажирів (початок, закінчення) встановлюється авіаперевізником.

Час закінчення реєстрації встановлений у пункті 3 розділу X цих Авіаційних правил.

5. Час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна в аеропортах України встановлюється авіаперевізником, але не раніше ніж за 15 хвилин до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку. В аеропортах поза межами України час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна встановлюється авіаперевізником в залежності від особливостей аеропорту.

6. Час початку та закінчення реєстрації і посадки на борт повітряного судна повинен бути зазначений у квитку або в іншому документі, що надається пасажирові під час продажу квитка.

7. Пасажири бізнес-класу повинні обслуговуватись на окремій стійці реєстрації, якщо така можливість відсутня – їх реєстрація здійснюється першочергово.

Пасажирам бізнес-класу мають надаватись запрошення до бізнес-зали очікування (за наявності); доставка зазначених пасажирів до/з борту повітряного судна має здійснюватись на окремому транспорті. Авіаперевізник може надавати пасажирам преміум-класу (комфорт-класу) аналогічні послуги безкоштовно або стягувати плату за надання таких послуг.

## Глава 2. Обслуговування пасажирів на борту повітряного судна

1. Авіаперевізник 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. Обсяг послуг і порядок їх надання визначаються правилами авіаперевізника.

## 2. Авіаперевізник повинен забезпечити:

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);

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 осіб, які транспортуються на ношах, інших осіб з обмеженими фізичними можливостями;

надання послуг, які створюють комфорт та відповідають тривалості польоту.

3. Авіаперевізник на борту повітряного судна повинен мати підготовлений персонал у достатній кількості для здійснення обслуговування пасажирів, у тому числі надання долікарської допомоги, а також для забезпечення безпеки польоту відповідно до законодавства України.

4. На борту повітряного судна авіаперевізник повинен забезпечити надання таких безкоштовних послуг:

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 та платних послуг, що надаються, умов польоту, використання аварійно-рятувального обладнання, місця розташування у салоні повітряного судна індивідуальних засобів захисту та надувних трапів, місцезнаходження

основних та запасних виходів, умов покидання повітряного судна в аварійних ситуаціях;

- перша долікарська допомога;
- надання питної води за вимогою пасажирів;
- користування туалетом.

Авіаперевізник зобов'язаний повідомити пасажирів про послуги, які надаються на борту повітряного судна безкоштовно та порядок їх надання одразу після початку польоту.

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

- бізнес;
- преміум або комфорт (покращеному економічному);
- економічному класі.

6. Харчування надається на борту повітряного судна відповідно до норм, установлених авіаперевізником. Харчування та гарячі напої можуть не надаватися пасажирів повітряного судна, якщо зазначена умова встановлена правилами авіаперевізника чи замовником рейсу і пасажир поінформований про умови обслуговування на борту повітряного судна до укладання договору повітряного перевезення або придбання пакета на комплексне туристичне обслуговування.

7. Авіаперевізник може надавати пасажирів додаткові послуги у польоті. Перелік додаткових послуг, порядок їх надання та оплати встановлюються правилами авіаперевізника. Авіаперевізник інформує пасажирів про додаткові послуги шляхом розміщення відповідної інформації на своєму Інтернет-сайті.

8. Для надання першої долікарської допомоги у польоті авіаперевізник

зобов'язаний мати на борту повітряного судна аптечки першої допомоги у такій кількості:

кількість пасажирських крісел від 0 до 99 – 1 одиниця;

кількість пасажирських крісел від 100 до 199 – 2 одиниці;

кількість пасажирських крісел від 200 до 299 – 3 одиниці;

кількість пасажирських крісел від 300 та більше – 4 одиниці.

9. Перед кожним рейсом авіаперевізник має забезпечити:

чистоту в пасажирському салоні повітряного судна та наявність підголівників на кріслах;

справність та укомплектованість стаціонарним та знімним обладнанням, засобами обслуговування та м'яким інвентарем;

наявність питної води, а для рейсів, де передбачене харчування – харчуванням за нормами, установленими авіаперевізником;

обігрів/охолодження пасажирського салону.

10. Авіаперевізник повинен забезпечити протягом часу польоту:

подачу холодної та гарячої води в буфет-кухню та туалети;

відповідність тиску в пасажирському салоні та швидкості його зміни встановленим нормам;

температуру повітря в салонах не нижче ніж 18 і не вище ніж 25 градусів за Цельсієм;

чистоту і порядок в пасажирському салоні;

постійний контроль за виконанням пасажирами правил поведінки на борту повітряного судна.

11 Кожне повітряне судно, яке здійснює регулярне чи чартерне перевезення, при вильоті з базового аеропорту повинно бути забезпечене комплектом засобів обслуговування, м'яким інвентарем та засобами для підтримання чистоти і порядку в пасажирському салоні під час здійснення



рейсу в достатній кількості, яку визначає авіаперевізник в залежності від типу повітряного судна, специфіки рейсу та достатнім для виконання рейсу у прямому та зворотному напрямках перевезення.

Глава 3. Вимоги до якості послуг, що надаються пасажиром на борту повітряного судна, залежно від класу обслуговування

1. Обслуговування пасажирів у салоні бізнес-класу здійснюється в окремому салоні. Відстань між кріслами (між двома передніми ніжками крісел) має бути не менше ніж 78,71 см (31 дюйм).

Компоновка салону бізнес-класу залежить від типу повітряного судна, що експлуатується. Кількість місць в салоні бізнес-класу залежить від компоновки конкретного повітряного судна.

2. Преміум-клас (комфорт-клас) – це клас підвищеної комфортності, стандарти обслуговування в якому (харчування та норми перевезення багажу) мають бути вищими за стандарти обслуговування в економічному класі. Салон преміум-класу (комфорт-класу) обладнується кріслами, передбаченими для салону економічного класу. Авіаперевізник може обладнати салон преміум-класу кріслами аналогічними кріслам бізнес-класу.

3. Салон преміум-класу (комфорт-класу) відділяється від салону бізнес-класу та салону економічного класу переділом (жорстким або м'яким).

4. Під час продажу квитка авіаперевізник зобов'язаний поінформувати пасажиром про обслуговування, яке надається пасажиром бізнес-класу та преміум-класу (комфорт-класу) відповідно до правил авіаперевізника.

5. Салон економічного класу розташовується за салоном бізнес-класу або за салоном преміум-класу (комфорт-класу), у разі його наявності.

Розміщення пасажирів здійснюється в пасажирському салоні зі стандартними кріслами. Відстань між кріслами (між двома передніми ніжками крісел) має бути не менше ніж 73,66 см (29 дюймів).

6. Надання послуг із забезпечення пасажирів харчуванням повинно здійснюватись з суворим дотриманням строків реалізації продуктів.

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

1. Повітряне судно повинно бути забезпечене необхідним комплектом аварійно-рятувального обладнання та засобами екстреної евакуації пасажирів в аварійній ситуації.

2. Забороняється 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 повинна перевищувати кількості крісел та сидінь, забезпечених прив'язними ременями безпеки.

4. Перед злетом, посадкою і в особливих випадках пасажирів зобов'язані застібнути прив'язні ремені, бортпровідники проконтролювати застібнуте 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. Такі діти фіксуються спеціальними ременями, що кріпляться до ременів безпеки дорослих пасажирів.

5. На кожному рейсі бортпровідники повинні:

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

ознайомити пасажирів з інструкцією з техніки безпеки;

ретельно оглянути всі пасажирські приміщення повітряного судна з метою виявлення сторонніх речей;

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 в проходах, біля вхідних дверей та запасних виходів;

під час польоту в зоні турбулентності вимагати, щоб пасажирів знаходились в кріслах із застібнутими ременями безпеки;

в екстремальних ситуаціях зберігати самовладання, упевненість в своїх діях і в собі. Дії бортпроводників повинні бути чіткими, голос спокійним, слова переконливими;

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 грудних дітей повинні установлюватися після зльоту повітряного судна та вимкнення табло «пристебнути ремені» та прибиратися не пізніше ввімкнення табло «пристебнути ремені» перед посадкою повітряного судна.

7. Авіаперевізник повинен забезпечити безпеку в салоні, належне та надійне розміщення ручної поклажі, багажу, знімного обладнання, м'якого інвентарю та засобів обслуговування.

## ІХ. Перевезення деяких категорій пасажирів

### Глава 1. Перевезення інвалідів та осіб з обмеженими фізичними можливостями

1. Авіаперевізнак, туроператор або агент з продажу не мають права відмовляти у бронюванні місць особам з причини інвалідності або обмежених фізичних можливостей, крім випадків зазначених у пункті 2 цієї глави.

Авіаперевізнак та агент з обслуговування не мають права відмовляти інвалідам або особам з обмеженими фізичними можливостями у посадці на борт повітряного судна при наявності чинного квитка та бронювання, крім випадків зазначених у пункті 2 цієї глави.

2. Авіаперевізнак, туроператор, агент з продажу агент з обслуговування можуть відмовити інваліду або особі з обмеженими фізичними можливостями у підтвердженні бронювання, посадці на борт повітряного судна , а також вимагати супроводження такого пасажирів 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 унеможлиблює посадку на борт повітряного судна або перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями.

У разі відмови у підтвердженні бронювання з зазначених у цьому пункті причин, авіаперевізнак, агент з продажу, туроператор повинні докласти всіх можливих зусиль та запропонувати такій особі прийнятний альтернативний варіант перевезення.

3. Інвалідам або особам з обмеженими фізичними можливостями, яким було відмовлено у посадці на борт повітряного судна з причин інвалідності або обмежених фізичних можливостей, а також будь-якій особі, яка супроводжує інваліда або особу з обмеженими фізичними можливостями, повинно бути запропоновано відшкодування вартості квитка або зміну маршруту відповідно до пункту 2 глави 2 розділу XVI цих Авіаційних правил.

Виплата компенсації за відмову у перевезенні інваліда, особи з обмеженими фізичними можливостями не здійснюється. Право на зворотний рейс або зміну маршруту надається за умови дотримання всіх вимог безпеки.

4. Авіаперевізник, агент з продажу зобов'язані оприлюднити на своїх Інтернет-сайтах принаймні українською та англійською мовами правила безпеки та умови перевезення інвалідів, осіб з обмеженими фізичними можливостями, а також будь-які обмеження щодо їх перевезення або перевезення пересувних засобів, виходячи із технічних можливостей повітряного судна.

Туроператор повинен довести до відома пасажирів такі правила безпеки та обмеження для рейсів, включених для комплексних подорожей, поїздок і турів, які він організовує та/або пропонує для продажу.

5. У випадку відмови інваліду, особі з обмеженими фізичними можливостями у здійсненні бронювання або посадці на борт повітряного судна з причин зазначених у пункті 2 цієї глави, авіаперевізник, агент з продажу, агент з обслуговування або туроператор повинні негайно поінформувати 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 інвалідів та осіб з обмеженими фізичними можливостями, визначають місця розташування пунктів прибуття та відправлення до/з будівлі аеровокзалу (термінала) або в межах аеропорту, у яких інваліди або особи з обмеженими фізичними можливостями могли б безперешкодно повідомити про своє прибуття та зробити запит про надання йому необхідної допомоги. Пункти відправлення та прибуття можуть бути розташовані в одному, або в різних місцях.

У визначених місцях розташування пунктів прибуття та відправлення повинна бути розміщена основна інформація про послуги, розташування пунктів обслуговування тощо, у форматі, доступному для сприйняття інвалідами, особами з обмеженими фізичними можливостями.

7. З метою забезпечення прав інвалідів та осіб з обмеженими фізичними можливостями під час користування послугами повітряного перевезення, експлуатанти аеропортів та авіаперевізники повинні створити групи (служби) надання допомоги особам з обмеженими фізичними можливостями.

Групи (служби) можуть бути як постійно діючими (наприклад, в аеропортах з великим обсягом перевезень пасажирів з обмеженими фізичними можливостями), так і тимчасово діючими (організовані з числа працівників зміни для конкретних випадів обслуговування пасажирів з обмеженими фізичними можливостями).

8. Пасажир зобов'язаний самостійно до початку подорожі визначитися з можливістю використовувати повітряний транспорт, ураховуючи стан свого здоров'я. Авіаперевізник повинен надати відповідну інформацію про рейс у доступній для сприйняття пасажиром формі.

9. Авіаперевізники, агенти з продажу та туроператори повинні вжити

всіх необхідних заходів для отримання у всіх своїх пунктах продажу, у тому числі під час продажу за допомогою телефонного та мобільного зв'язку, Інтернету, інформації щодо допомоги інвалідам та особам з обмеженими фізичними можливостями, яку надає авіаперевізник або туроператор, умови і порядок замовлення такої допомоги.

Туроператор, агент з продажу, отримавши запит щодо необхідності надання допомоги інвалідам та особам з обмеженими фізичними можливостями повинен в найкоротший термін направити такий запит авіаперевізнаку.

10. Запит пасажирів щодо допомоги під час перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями має бути надісланий туроператором, агентом з продажу, який отримав такий запит або пасажиром (його представником) авіаперевізнаку у такі строки:

для інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями, який перевозиться на ношах, – не пізніше ніж за 72 години до відправлення рейсу. Авіаперевізник зобов'язаний надати відповідь не пізніше ніж за 36 годин;

для інших осіб з обмеженими фізичними можливостями – не пізніше ніж за 48 годин до відправлення рейсу. Авіаперевізник зобов'язаний надати відповідь не пізніше ніж за 24 години та сповістити агента з продажу, туроператора, який зробив бронювання та здійснив запит щодо надання відповідної допомоги. Якщо подія, яка призвела до втрати рухливості, сталась менше ніж за 24 години до вильоту, питання щодо можливості перевезення особи, яка втратила рухливість вирішується в оперативному порядку за номерами телефонів, які розміщуються на Інтернет-сайті авіаперевізнака.

Строки, зазначені у цьому пункті для надання запиту щодо допомоги та відповіді на них, застосовуються також до бронювання за допомогою Інтернет-сайту агента з продажу.

11. Якщо авіаперевізник отримав запит щодо необхідності надання

допомоги під час перевезення інваліда та особи з обмеженими фізичними можливостями із дотриманням строків, зазначених у пункті 10 цієї глави, він повинен передати отриману інформацію якомога швидше до аеропортів відправлення, прибуття та транзиту. Після відправлення рейсу авіаперевізник або агент з обслуговування повинен якомога швидше направити повідомлення про кількість інвалідів або пасажирів з обмеженими фізичними можливостями на рейсі, із зазначенням необхідної допомоги.

12. Якщо інвалід або особа з обмеженими фізичними можливостями прибуває в аеропорт з метою здійснення повітряного перевезення, на яке він має бронювання, експлуатант аеропорту повинен забезпечити надання допомоги, зазначеної у пунктах 20, 21 цієї глави, за умови, що запит щодо допомоги під час перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями направлено авіаперевізником принаймні за 48 годин до часу вильоту рейсу, який зазначений у квитку.

Запит щодо допомоги під час перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями поширюється на зворотний рейс, якщо на рейс відправлення та на зворотний рейс було укладено договір з тим самим авіаперевізником.

13. У разі потреби у використанні собаки-поводиря, авіаперевізник повинен забезпечити перевезення інваліда або осіб з обмеженими фізичними можливостями разом з собакою-поводирем. Пасажирів, яких супроводжує собака-поводир, розміщують на місцях, де є вдосталь простору для розміщення собаки-поводиря, неподалік від запасного виходу. Собака-поводир перевозиться безкоштовно.

14. У разі неотримання запиту щодо допомоги під час перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями експлуатант аеропорту повинен вжити усіх можливих заходів для надання необхідної



допомоги, зазначеної у пунктах 20, 21 цієї глави.

15. Положення пункту 12 цієї глави застосовується за умови, якщо інвалід або особа з обмеженими фізичними можливостями присутня на реєстрації у час, визначений авіаперевізником (туроператором) та доведений до відома пасажиром 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 в пункт в межах аеропорту, який визначений для обслуговування інвалідів і осіб з обмеженими фізичними можливостями:

в час визначений авіаперевізником (туроператором), агент з обслуговування, що обслуговує рейси авіаперевізника, і доведений до відома пасажиром письмово (у тому числі за допомогою електронних засобів);

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

16. Якщо інвалід або особа з обмеженими фізичними можливостями здійснює пересадку в аеропорту, розташованому на території України, експлуатант аеропорту або агент з обслуговування, який надає послуги авіаперевізнику (туроператору) в аеропорту транзиту, несе відповідальність за надання допомоги, зазначеної у пунктах 20, 21 цієї глави.

17. Допомога під час перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями, зазначена у пунктах 20, 21 цієї глави має відповідати особливим потребам таких осіб та надається експлуатантом аеропорту безкоштовно.

18. Експлуатант аеропорту може на недискримінаційній основі стягувати спеціальний збір з користувачів аеропорту з метою фінансування

своїх витрат на організацію допомоги під час перевезення інваліда або особи з обмеженими фізичними можливостями.

Такий спеціальний збір має бути розумним, прозорим, залежати від витрат, та встановлюватися експлуатантом аеропорту за погодженням з користувачами.

19. Експлуатанти аеропортів, пасажиропотік в яких перевищує 150 тисяч пасажирів на рік, затверджують стандарти якості надання допомоги інвалідам та особам з обмеженими фізичними можливостями, передбаченої пунктами 20, 21 цієї глави за погодженням з користувачами аеропорту та організаціями, які представляють інтереси таких осіб.

Стандарти якості надання допомоги інвалідам та особам з обмеженими фізичними можливостями повинні враховувати положення Конвенції про міжнародну цивільну авіацію (Додаток 9 глави 8 «Спрощення формальностей»), «Керівництва по забезпеченню доступності повітряного транспорту для інвалідів» (DOC 9984 ICAO), Конвенції про права інвалідів, Кодексу належної поведінки з наземного обслуговування осіб з обмеженою рухливістю Європейської конференції з питань цивільної авіації та бути опублікованими на офіційному Інтернет-сайті аеропорту.

20. Експлуатант аеропорту повинні вжити заходів для того, щоб інваліди та особи з обмеженими фізичними можливостями мали змогу:

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

пересуватися з визначеного пункту до стійки реєстрації;

здати та реєструвати багаж;

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

здійснювати посадку/висадку на/з борт повітряного судна за допомогою ліфтів, інвалідних колясок 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 та митних процедур;

пересуватися від зали отримання багажу до визначеного пункту контролю;

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

пересуватися у разі потреби до туалету 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 необхідності, має забезпечити обслуговування собак-поводирів.

21. Експлуатант аеропорту повинен забезпечити обслуговування всіх необхідних пересувних засобів особи з обмеженими фізичними можливостями, у тому числі електричних інвалідних колясок, за умови завчасного попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та відповідно до положень ІКАО, ІАТА та законодавства України в сфері перевезення небезпечних вантажів.

22. Якщо інваліду або особі з обмеженими фізичними можливостями допомагає особа, яка її супроводжує, то такій особі має бути надана можливість допомагати інваліду або особі з обмеженими фізичними в

аеропорту, під час посадки та висадки з повітряного судна.

Авіаперевізник повинен забезпечити пасажирів, який супроводжує інваліда або особу з обмеженими фізичними можливостями місцем на борту повітряного судна, яке розташовано поруч з місцем, наданим особі, яка супроводжується.

23. Авіаперевізник має забезпечити транспортування до двох одиниць пересувних засобів кожним інвалідом або особою з обмеженими фізичними можливостями, в тому числі електричних інвалідних колясок (за умови попередження за 48 годин та з урахуванням можливих обмежень простору на борту повітряного судна та згідно до положень ІКАО, ІАТА та законодавства України в сфері перевезення небезпечних вантажів.

24. Авіаперевізник повинен докладати всіх розумних зусиль для організації місця сидіння на борту повітряного судна відповідно до потреб інвалідів та осіб з обмеженими фізичними можливостями.

На виконання вимог безпеки інваліди та особи з обмеженими фізичними можливостями розташовуються неподалік від запасного виходу і таким чином, щоб не перешкоджати швидкій евакуації пасажирів з повітряного судна.

Авіаперевізник повинен забезпечити надання допомоги таким пасажирів під час пересування в салоні повітряного судна.

25. Авіаперевізники, експлуатанти аеропортів та їх підрядники повинні забезпечити рівень кваліфікації свого персоналу, який здійснює надання допомоги інвалідам та особам з обмеженими фізичними можливостями, не нижчий, ніж передбачено Регламентом (ЄС) Європейського Парламенту та Ради від 05 липня 2006 року № 1107/2006 про права інвалідів та осіб з обмеженою рухливістю при використанні повітряного простору.

26. Якщо інвалідні коляски, інші пересувні засоби або допоміжні пристрої були загублені або пошкоджені під час обслуговування в аеропорту або транспортування на борту повітряного судна, пасажир, якому належить таке обладнання має право на отримання компенсацію вартості такого майна.

27. Зобов'язання перед пасажиром та пасажиром з обмеженими фізичними можливостями відповідно до положень цієї глави не можуть бути обмежені або невиконані.

28. Авіаперевізник 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 повітряного судна, здійснення перельоту або після завершення повітряного та наземного перевезення у межах аеропорту

29. Пасажир, фізичний стан якого викликає у авіаперевізника занепокоєння, допускається до повітряного перевезення у разі пред'явлення ним 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 оточуючих.

30. 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 встановлюється авіаперевізником.

31. У випадках, коли пасажир не може бути переміщений з нош на крісло на час польоту, можливість його перевезення визначається заздалегідь за погодженням між авіаперевізником та особою, яка супроводжує пасажирів на ношах.

32. Авіаперевізник має право відмовити в перевезенні пасажирів на ношах у разі відсутності на повітряному судні необхідних для його перевезення умов.

## Глава 2. Перевезення дітей та вагітних жінок

1. Дітьми на повітряному транспорті вважаються 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 оформлюватись діти віком від 2 до 14 років при внутрішньому перевезенні та діти віком від 2 до 16 років при міжнародному перевезенні, у випадку трансферного перевезення де є міжнародний сегмент – можуть оформлюватись діти віком від 2 до 16 років.

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

6. Вік дитини, з якого вона приймається до повітряного перевезення без супроводу дорослого пасажирів визначається правилами авіаперевізника.

7. Дитина, що подорожує без супроводу, приймаються до повітряного

перевезення, за умови заповнення батьками дитини або особами, які їх заміщують, відповідних належно оформлених документів та сплати послуг, встановлених правилами авіаперевізника.

8. 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, який встановлений авіаперевізником 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.

У разі відсутності у пасажиря такого автомобільного крісла, авіаперевізник має право відмовити в перевезенні немовляти на окремому місці.

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

10. 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. Довідка закладу охорони здоров'я про можливість здійснення повітряного перевезення вагітної жінки та про строк її вагітності має надаватися авіаперевізннику після 28 тижня вагітності (з розрахунку очікуваного терміну пологів).

11. Не рекомендовано перевозити породілля та новонароджених дітей у перші 7 днів після пологів та народження дитини. Умови щодо перевезення породіллі та новонароджених дітей визначаються правилами авіаперевізника.

Глава 3. Перевезення депортованих осіб та осіб без права на в'їзд

1. Авіаперевізник не відповідає за відмову державних органів у наданні пасажиру дозволу на в'їзд у країну.

2. У випадку відмови пасажиру компетентними державними органами у праві на в'їзд до країни місця призначення або транзиту, він повинен повернутися до місця відправлення або відправитися до країни, в'їзд до якої йому дозволено та сплатити вартість відповідного перевезення.

Авіаперевізник може зарахувати як сплату такого перевезення кошти пасажирів, які сплачені за невикористане перевезення або інші його кошти, які перебувають у розпорядженні авіаперевізника.

3. Авіаперевізник має право відмовити у перевезенні депортованих осіб у випадках:

відсутності необхідних для перевезення документів;

наявності підстав вважати, що депортовані особи можуть становити загрозу безпеці життя та здоров'ю інших пасажирів або завдати шкоду безпеці польоту.

зазначених у пункті 1 розділу XI цих Авіаційних правил.

4. Авіаперевізннику до початку перевезення повинна бути надана вся інформація щодо наявності на рейсі потенційно небезпечних пасажирів, які здійснюють переліт у примусовому порядку.

У разі перевезення на повітряному судні осіб, що перебувають під вартою, у польотних документах робляться відповідні записи.

5. Умови перевезення повітряним транспортом потенційно небезпечних пасажирів визначаються правилами авіаперевізника з урахуванням положень цих Авіаційних правил.

Забороняється відмовляти в перевезенні потенційно небезпечних



пасажирів з причин заміни чи зміни конфігурації повітряного судна.

6. Доставка та посадка на борт повітряного судна депортованих осіб та осіб без права на в'їзд здійснюється окремо, до загальної посадки пасажирів.

Висадка з борту повітряного судна здійснюється в останню чергу, після висадки інших пасажирів.

7. Заборонено обслуговування депортованих осіб та осіб без права на в'їзд алкогольними напоями та надання їм металевих столових приборів і гарячого харчування.

8. Місця потенційно небезпечним пасажирів надаються тільки у хвостовій частині пасажирського салону повітряного судна. По можливості потенційно небезпечні пасажир повинні бути відокремлені від інших пасажирів одним або кількома рядами вільних крісел.

9. Депортовані особи допускаються авіаперевізником до прямого повітряного перевезення за умови, якщо:

орган державної влади, який прийняв рішення щодо депортації особи, не менше ніж за 24 години до виконання рейсу повідомив та подав авіаперевізнику достатні відомості щодо таких осіб (номер рейсу, кількість осіб, причини депортації, наявність осіб, що притягувалися до кримінальної відповідальності, наявність інфекційних хворих та психічно хворих і перелік посадових осіб, які супроводжують таких осіб);

наявні всі необхідні документи для прийняття до перевезення таких осіб.

10. Депортовані особи можуть прийматися до трансферного повітряного перевезення за умови, що:

бронювання повітряного перевезення підтверджено на всіх ділянках

трансферного маршруту;

трансфер не пов'язаний з переходом/переїздом депортованих осіб до іншого терміналу або аеропорту;

трансфер не пов'язаний з ночівлею у пункті трансферу, мінімальний час стикування рейсів не може бути меншим, ніж передбачається для цього аеропорту, та має додатково враховувати час для транспортування і розміщення таких осіб у пункті пересадки на інший рейс.

11. Роз'єднувати родини депортованих під час перевезення заборонено. У випадку перевезення великих родин авіаперевізнак може збільшити максимальну кількість цивільних депортованих осіб на одному рейсі.

12. Особи, що перебувають під вартою, допускаються до повітряного перевезення у кількості не більше однієї особи на рейсі та у супроводі не менше двох конвоїрів (уповноважених осіб відповідного державного органу).

## Х. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу

1. Для перевезення пасажирів та оформлення багажу авіаперевізнак або агент з обслуговування відповідно до договору повітряного перевезення забезпечує проведення реєстрації пасажирів та оформлення багажу із застосуванням автоматизованих систем контролю відправлень (DCS), за виключенням авіаперевізнаків, які здійснюють перевезення з аеропортів (злітно-посадкових майданчиків), які не обладнані автоматизованими системами контролю відправлень.

Реєстрація також може здійснюватися пасажиром самостійно за допомогою Інтернет-сайту авіаперевізнака або в аеропорту за допомогою кіоску самообслуговування.

У разі неможливості здійснити реєстрацію за допомогою Інтернет-

сайту авіаперевізника або за допомогою кіоску самообслуговування, реєстрація пасажирів в аеропорту відправлення здійснюється безкоштовно.

2. Пасажир допускається до перевезення за умови:  
наявності оформленого відповідним чином квитка;  
документа, що посвідчує особу пасажирів;  
виконання вимог імміграційного та митного контролю;  
проходження контролю на авіаційну безпеку;  
дотримання правил авіаперевізника.

3. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу в аеропортах України закінчуються не раніше ніж за 45 хвилин до часу відправлення рейсу за розкладом.

Час закінчення реєстрації за допомогою Інтернет-сайту авіаперевізника встановлюється з урахуванням часу, необхідного для прибуття пасажирів та багажу до аеропорту відправлення, а також для посадки (завантаження) на борт повітряного судна та проходження необхідних перед вильотом адміністративних процедур та вимог, пов'язаних з прикордонним, митним, санітарно-карантинним, ветеринарним, фітосанітарним та іншими видами контролю відповідно до законодавства України.

4. Час прибуття пасажира до аеропорту відправлення визначається авіаперевізником (агентом з продажу) з урахуванням вимог аеропорту.

У разі прибуття пасажира до місця реєстрації і пропускного пункту після закінчення реєстрації та/або без необхідних для здійснення повітряного перевезення документів, авіаперевізник може анулювати бронювання і не зобов'язаний затримувати рейс.

5. Реєстрація пасажирів та оформлення багажу здійснюються на підставі квитка та документа, що посвідчує особу пасажирів.

Документами, що посвідчують особу пасажера для громадян України є:

- паспорт громадянина України;
- паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- проїзний документ дитини;
- дипломатичний паспорт;
- службовий паспорт;
- посвідчення особи моряка;
- посвідчення члена екіпажу;
- посвідчення особи на повернення в Україну,

у випадках передбаченими міжнародними договорами України – інші документи, що можуть використовуватися для виїзду за кордон.

Документами, що посвідчують особу пасажера для іноземців та осіб без громадянства є:

паспортний документ іноземця, виданий уповноваженим органом іноземної держави або статутною організацією ООН, що підтверджує громадянство іноземця, посвідчує особу іноземця або особу без громадянства, надає право на в'їзд або виїзд з держави і визнається Україною.

6. Авіаперевізник зобов'язаний здійснювати перевірку документів, що посвідчують особу пасажера, а у випадку міжнародного перевезення, належним чином оформлених віз відповідно до вимог країни місця призначення або транзиту та інших документів, необхідних для подорожі. У випадку відсутності будь-якого необхідного для подорожі документа, авіаперевізник зобов'язаний не допустити пасажера до повітряного перевезення. Відмова у повітряному перевезенні, у такому випадку, вважається добровільною.

7. Під час реєстрації пасажирів надається посадковий талон, у якому зазначаються його прізвище та ім'я, код IATA або код ICAO авіаперевізника,

номер рейсу, дата та час відправлення, час закінчення посадки на борт повітряного судна, номер виходу на посадку і номер посадкового місця на борту повітряного судна (за наявності) та інша інформація відповідно до правил авіаперевізника.

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

Про час закінчення посадки на борт повітряного судна пасажирів інформуються безпосередньо в аеропорту відправлення.

Незважаючи на спосіб забезпечення посадки пасажирів на борт повітряного судна (транспортування автобусом, телескопічним трапом, рукавом тощо) та місця стоянки повітряного судна, час закінчення посадки пасажирів на борт повітряного судна не може закінчуватися раніше ніж за 15 хвилин до часу відправлення рейсу.

У разі запізнення або неприбуття пасажирів для здійснення посадки на борт повітряного судна, авіаперевізник має право не приймати такого пасажирів до повітряного перевезення з метою уникнення затримки рейсу. У разі запізнення пасажирів або неприбуття на посадку на борт повітряного судна вважається, що пасажир відмовився від польоту добровільно, крім випадків, якщо це сталося з вини авіаперевізника або агента з обслуговування.

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

До речей ручної поклажі, яка за правилами авіаперевізника може перевозитись у салоні повітряного судна, прикріплюється бирка «В кабінку», «Ручна поклажа» («Approved Cabin Baggage»).

10. Авіаперевізник або агент з обслуговування зобов'язаний 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 пасажира 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.

12. Після реєстрації та оформлення багажу авіаперевізник несе відповідальність за цілісність та схоронність зареєстрованого ним багажу.

Відповідальність за цілісність та схоронність ручної поклажі покладається на пасажира.

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

## XI. Відмова у повітряному перевезенні пасажира і багажу з метою забезпечення безпеки польоту

1. Авіаперевізник має право відмовити в перевезенні на будь-якому етапі повітряного перевезення, анулювати бронювання або зняти пасажира з борту повітряного судна, якщо така дія необхідна:

у зв'язку з необхідністю виконання вимог законодавства країни місця

відправлення, місця прибуття або транзиту;

на вимогу відповідних державних органів України.

2. З метою забезпечення безпеки польоту, авіаперевізник 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 авіаперевізника щодо якої не було відповідного запиту або яку авіаперевізник 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 авіаперевізника;

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

пасажир поводить ся таким чином, що викликає сумніви щодо забезпечення безпеки польоту під час перевезення, а саме демонструє агресивну поведінку та/або висловлює погрози стосовно інших пасажирів, працівників авіаперевізника та екіпажу повітряного судна;

пасажир відмовився пройти перевірку, яка здійснюється працівниками служби безпеки авіаперевізника, аеропорту чи відповідних державних органів;

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

пасажиром не сплачено відповідні тариф та/або збори (такси);

пасажир не пред'явив необхідні для повітряного перевезення документи 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 пасажирів;

пасажир перебуває у стані алкогольного або наркотичного сп'яніння;  
пасажир раніше вчиняв дії, передбачені абзацами 2-11 цього пункту і мають місце ознаки того, що така поведінка може повторитися;

пред'явлений пасажиром квиток, не дійсний для перевезення, придбаний в особи, яка не є авіаперевізником чи його агентом з продажу, оголошений втраченим, викраденим, недійсним, має ознаки підроблення;

пасажир пред'явив зіпсований польотний купон, або виправлений іншою особою, ніж авіаперевізник або 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 авіаперевізника, тарифом;

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

в інших випадках, передбачених цими Авіаційними правилами.

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

квиток придбаний в особи, яка не є авіаперевізником чи його агентом з продажу;

квиток оголошений втраченим, викраденим, має ознаки підроблення;

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

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

неправильно застосований тариф або пасажиром несплачена вартість повітряного перевезення в повному обсязі на день виконання повітряного перевезення не з вини авіаперевізника та/або агента з продажу.

Авіаперевізник має право вилучити квиток, оголосити його недійсним і повернути його вартість відповідно до пункту 3 глави 2 розділу XIX цих



Авіаційних правил, 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 авіаперевізника, тарифом.

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

4. У випадку, якщо пасажирові відмовлено в перевезенні або в подальшому перевезенні з причин, передбачених пунктом 2 цього розділу, авіаперевізник може повідомити пасажирів в письмовій формі про те, що в подальшому такому пасажирові буде відмовлено у перевезенні на рейсах авіаперевізника.

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 і 2 глави 2 розділу XIX 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 XIX цих Авіаційних правил.

7. У разі необґрунтованої затримки пасажирів, пов'язаної з проходженням контролю з метою забезпечення безпеки цивільної авіації, авіаперевізник повинен за вибором такого пасажирів забезпечити здійснення його повітряного перевезення наступним рейсом або повністю відшкодувати вартість квитка чи його невикористаної частини.

## ХІІ. Багаж

### Глава 1. Вимоги до багажу

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

2. Речі пасажира 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 повинна перевищувати 158 см.

Наднормовий багаж, негабаритний багаж та місце багажу вагою понад 32 кг приймається до повітряного перевезення тільки за згодою авіаперевізника 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 авіаперевізником та оплачене.

Багаж, що не відповідає вимогам цього пункту, має оформлятися пасажиром для повітряного перевезення як вантаж.

4. Інформація щодо максимальної кількості та ваги багажу, що приймається авіаперевізником для транспортування без оплати, вноситься до правил застосування тарифів та зазначається у правилах авіаперевізника і у договорі перевезення, що надається пасажиру.

5. Інформація щодо оплати повітряного перевезення наднормового багажу надається авіаперевізником, 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 авіаперевізника 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 авіаперевізника під час оформлення квитка або в аеропорту під час реєстрації.

У разі несплати пасажиром відповідних тарифів і зборів, авіаперевізник має право відмовити у повітряному перевезенні наднормового багажу.

7. У випадку оформлення пасажиром багажу до повітряного перевезення фактично у меншій кількості ніж та, яку пасажир попередньо оплатив, авіаперевізник зобов'язаний повернути пасажиру різницю між сумою сплачених коштів та вартістю повітряного перевезення фактичної кількості багажу.

У випадку 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 авіаперевізник, повідомивши про це пасажира, має право здійснити перевезення його багажу наступним рейсом або рейсом іншого авіаперевізника в найкоротший термін.

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

9. Максимальна вага та кількість багажу, що приймається до повітряного перевезення визначається правилами авіаперевізника та зазначається у договорі повітряного перевезення.

10. Авіаперевізник зобов'язаний вжити заходів для здійснення повітряного перевезення пасажирів та його зареєстрованого багажу на борту одного й того ж повітряного судна особливо якщо згідно з чинним законодавством вимагається присутність пасажирів під час проведення митних процедур щодо багажу.

У разі перевезення зареєстрованого багажу на борту іншого повітряного судна, авіаперевізник зобов'язаний за вибором пасажирів здійснити доставку багажу у найкоротший термін 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 відповідно до вимог правил авіаперевізника.

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

12. Авіаперевізник відповідає за збереження багажу з моменту прийняття його до повітряного перевезення та до моменту видачі пасажирів.

Прийняття багажу авіаперевізником до повітряного перевезення підтверджується виданим пасажирів 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 огляду відповідними уповноваженими

службами.

## Глава 2. Норми безкоштовного перевезення багажу

1. Пасажир має право на перевезення свого багажу безоплатно в межах норм, встановлених правилами авіаперевізника та правилами застосування тарифів.

2. Пасажир має право перевезти безоплатно понад норму безкоштовного перевезення багажу незареєстрований багаж (ручна поклажа), відповідальність за збереження яких несе пасажир, зокрема: дамська і чоловіча сумки, папка для паперу, верхній одяг, жакет, парасолька або палиця, друковані видання для читання під час польоту, харчування для дитини, необхідне під час польоту, дитяча дорожня люлька (за присутності дитини віком до 1 року), прогулянковий дитячий візок, складена інвалідна коляска та/або милиці.

Загальна вага незареєстрованого багажу (ручна поклажа), за винятком інвалідної коляски, не повинна перевищувати 5 кг., якщо інше не встановлено правилами авіаперевізника.

3. Авіаперевізник має право розширити перелік та загальну вагу речей, які перевозяться безоплатно понад норму безкоштовного повітряного перевезення багажу.

4. Норми безкоштовного провезення багажу не поширюються на:  
речі пасажирів, незалежно від їх найменування, розмір, вага, яких не відповідає вимогам правил авіаперевізника;

не запаковані, відповідно до вимог глави 5 цього розділу, речі пасажирів, незалежно від їх найменування та призначення;

телевізори, магнітофони, радіоприймачі вагою одного місця понад 10

кг;

квіти, саджанці рослин, харчову зелень, висушені рослини, гілля дерев та кущів загальною вагою понад 5 кг;

кореспонденцію, яка супроводжується фельд'єгерями;

тварин (свійських або диких), птахів, бджіл та іншу живність, за винятком собаки-поводиря, який супроводжує сліпого.

5. Авіаперевізник має право розширити перелік речей, на які не поширюються норми безкоштовного повітряного перевезення багажу.

### Глава 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 встановлений правилами авіаперевізника тариф.

3. Для підтвердження оплати повітряного перевезення багажу із оголошеною цінністю, авіаперевізник або агент з продажу повинен 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 авіаперевізника.

У разі втрати або пошкодження багажу з оголошеною цінністю, відповідальність авіаперевізника обмежується його оголошеною цінністю.

## Глава 4. Групове перевезення багажу

1. На вимогу пасажирів, які подорожують групою, або членів однієї родини, авіаперевізник зобов'язаний об'єднати їх багаж та застосувати до нього суму норм безкоштовного перевезення багажу.

2. Об'єднання місць багажу стосується тільки норм безкоштовного перевезення багажу. Багаж повинен 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 може оформлятися 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.

## Глава 5. Вимоги до упаковки багажу

1. Кожне місце багажу повинно мати належне пакування, 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.

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

Відповідність пакування багажу вимогам цього пункту визначаються авіаперевізником.

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

## Глава 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, легкозайmistі матеріали, отруйні, шкідливі або подразнювальні речовини, а також будь-які інші предмети та речовини, що визначені в «Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» (ICAO, Doc 9284-AN/905) та постанові Кабінету Міністрів України від 12 травня 2007 року № 723 «Про затвердження переліку небезпечних предметів і речовин, заборонених до перевезення повітряним транспортом» 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- та відеотехніку, вироби з дорогоцінних металів 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 та 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 є не придатними для перевезення за їх характером, вагою, розміром, формою або запахом;

живих тварин та птахів, крім випадків, передбачених у главі 2 розділу XIII цих Авіаційних Правил.

У разі вкладення зазначених речей до багажу, авіаперевізник 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 та 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, технічна документація, ділові документи, цінні папери, медикаменти у необхідній кількості на час подорожі, медична документація, паспорти та інші ідентифікуючі документи, зразки, унікальні чи незамінні речі, інші цінні предмети.

У разі вкладення зазначених речей до зареєстрованого багажу, авіакомпанія за їх схоронність відповідальності не несе.

4. Речі, які можуть прийматися до перевезення як зареєстрований багаж за попередньою згодою авіаперевізника:

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.

Предмети і речовини, заборонені до перевезення пасажиром та членами екіпажів повітряних суден цивільної авіації, визначаються авіаційними правилами України.

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, що дозволені для перевезення в обмеженій кількості відповідно до «Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» (ICAO, Doc 9284-AN/905) та у кількості, дозволеній відповідними контролюючими органами.

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

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

2. Авіаперевізник 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. Авіаперевізник має право відмовити у перевезенні або подальшому перевезенні як багажу речей, що визначені в пунктах 1, 2 та 3 глави 6 цього розділу, якщо на підставі відповідних документів виявить, що такі речі містять будь-які недозволені матеріали чи предмети.

Авіаперевізник не несе відповідальності за речі, які він відмовився приймати до перевезення як багаж.

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

#### Глава 8. Право на огляд

1. З метою забезпечення безпеки польоту та відстеження речей, визначених у пунктах 1, 2 глави 6 цього розділу, авіаперевізник має право вимагати від пасажирів пройти контроль на безпеку, який здійснюється службами авіаційної безпеки авіаперевізника, аеропорту і надати багаж для огляду, а також оглядати чи організувати огляд багажу за відсутності пасажирів.

У випадку відмови пасажирів надати багаж для огляду, авіаперевізник має право відмовити у перевезенні такого пасажирів та/або багажу.

2. Авіаперевізник не відповідає за шкоду, заподіяну пасажирів або його багажу у разі виявлення під час рентгенівського або іншого сканування предметів, заборонених для повітряного перевезення, за винятком випадків недбалості авіаперевізника.

#### Глава 9. Несупроводжуваний багаж

1. За бажанням пасажирів і за згодою авіаперевізника 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 митного оформлення багажу пасажиром самостійно.

3. Повітряне перевезення несупроводжуваного багажу оформлюється авіавантажною накладною, здійснюється згідно з правилами повітряних перевезень вантажів, що затверджуються авіаперевізником, і оплачується згідно з тарифами на перевезення вантажів, встановленими авіаперевізником.

## Глава 10. Ручна поклажа

1. До ручної поклажі приймаються речі, які мають вагу та габарити, встановлені правилами авіаперевізника, що дозволяє безпечно розмістити їх 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 авіаперевізником вимогам до ручної поклажі або які не дозволяється перевозити в пасажирському салоні повітряного судна, застосовуються правила для зареєстрованого багажу.

3. Ручна поклажа не повинна 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 нанести тілесні ушкодження.

Також забороняється заносити на борт повітряного судна в ручній поклажі будь-які рідини, суспензії, креми, пасти ємністю більше ніж 100 мл (грамів) в одному флаконі (тюбику). Загальний об'єм зазначених речовин у ручній поклажі, упакованих в тару ємністю до 100 мл (грамів), не повинен

перевищувати 1 л (кг) на одного пасажера. У разі використання обладнання для перевірки рідини, аерозолів та гелів, їх об'єм для повітряного перевезення не обмежується.

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

4. За ручну поклажу протягом усього перевезення відповідає пасажир.

### ХІІІ. Перевезення деяких категорій багажу

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

1. Авіаперевізник має право прийняти до повітряного перевезення у салоні повітряного судна речі, які зазначені у пункті 2 глави 6 розділу ХІІ цих Авіаційних правил та потребують особливих застережних заходів під час повітряного перевезення або особливих умов обробки.

2. Речі, які пасажир вважає не придатними для перевезення у вантажному відсіку повітряного судна, приймаються до повітряного перевезення у пасажирському салоні лише за попереднім погодженням з авіаперевізником та з урахуванням вимог цих Авіаційних правил.

Перевезення таких речей оплачується пасажиром відповідно до правил авіаперевізника та з урахуванням кількості необхідних для його перевезення пасажирських місць.

3. Вага одного нестандартного місця багажу, що перевозиться в салоні повітряного судна, не повинна перевищувати 80 кг, якщо інше не встановлено правилами авіаперевізника, а його розміри повинні давати змогу розмістити

багаж на окремому (окремих) пасажирському кріслі.

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

4. Доставка багажу, що перевозитися 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.

## Глава 2. Перевезення тварин (птахів)

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

Тварини, які приймаються до повітряного перевезення, обов'язково повинні 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 повинні бути чисті, охайні та не мати неприємного запаху. Авіаперевізник 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, повинно оплачуватися як додаткова послуга, за яку пасажир має сплатити відповідний тариф, установлений авіаперевізником.

3. Службові собаки (собаки-поводирі), які допомагають працівникам

державних органів, командам рятувальників чи сліпим/глухим пасажиром і які супроводжують таких пасажирів, перевозяться безкоштовно разом з контейнерами і продуктами для їх харчування та мають бути погоджені з авіаперевізником.

4. У пасажирському салоні повітряного судна дозволяється перевозити: службових собак у супроводі кінолога; 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 повинна знаходитися біля ніг пасажирів/кінолога, а клітки птахів повинні бути покриті щільною світлонепроникною тканиною.

Пасажир несе відповідальність 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.

Авіаперевізник не несе відповідальності за травмування, втрату, затримку, захворювання або загибель тварин, яке сталися внаслідок відмови у ввезенні їх в країну пункту призначення або транзиту, якщо така шкода не заподіяна внаслідок недбалства авіаперевізника.

7. У разі невиконання пасажиром вимог пунктів 1-6 цієї глави,

авіаперевізник має право під час реєстрації пасажирів на власний розсуд прийняти остаточне рішення щодо повітряного перевезення чи відмови в перевезенні тварин (птахів).

#### XIV. Розклад руху

1. Регулярні рейси виконуються відповідно до розкладу руху повітряних суден, який складається авіаперевізником, публікується в АСБ/ГДС та оприлюднюється на Інтернет-сайті авіаперевізника. Авіаперевізник може видавати рекламний розклад руху. Авіаперевізник, що розміщує дані в АСБ/ГДС, повинен гарантувати, що розміщена ним чи надана для розміщення в інших автоматизованих системах інформація є точною, достовірною та вичерпною.

2. Авіаперевізник не відповідає за помилки й упущення в розкладах руху або інших опублікованих графіках рейсів інших авіаперевізників.

3. Агент з обслуговування та/або експлуатанти аеропортів мають право видавати об'єднаний розклад всіх авіакомпаній, що здійснюють рейси з/до аеропорту.

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

5. Авіаперевізник має право змінювати тип повітряного судна без повідомлення про це пасажирів.



6. Авіаперевізник або агент з обслуговування (експлуатанти аеропортів) повинні 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.

## XV. Скасування та затримка рейсів

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

2. Авіаперевізник повинен ужити всіх необхідних заходів для уникнення затримки повітряного перевезення пасажирів і багажу.

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

Інформація про затримку або скасування рейсу повинна бути внесена авіаперевізником в АСБ/ГРС не пізніше ніж за 8 годин до вильоту. В іншому випадку, авіаперевізник самостійно інформує пасажирів про затримку, скасування рейсу або анулювання бронювання і несе відповідальність за своєчасність інформування пасажирів.

У разі виникнення надзвичайних обставин, авіаперевізник може

здійснити посадку у непередбаченому розкладом виконання рейсу аеропорту. У цьому випадку перевезення до аеропорту, куди пасажир мав прибути рейсом, зазначеним у квитку, здійснюється за рахунок авіаперевізника.

4. У разі затримки рейсу, авіаперевізник зобов'язаний самостійно або через агент 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 відміни рейсу, авіаперевізник не пізніше ніж через 12 годин після відправлення затриманого рейсу або прийняття рішення про скасування рейсу має повідомити Державіаслужбу щодо причин затримки (відміни) рейсу та обслуговування, яке було надане пасажирам під час такої затримки або відміни рейсу.

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

## XVI. Права пасажирів у разі відмови у повітряному перевезенні, скасування або затримки рейсів

### Глава 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 присутній для проходження реєстрації у час, що передбачений правилами авіаперевізника 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 авіаперевізником або фрахтувальником повітряного судна (туроператором) на інший рейс, незалежно від причин.

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

3. У разі якщо авіаперевізник сплачує компенсацію або надає послуги, передбачені цим розділом, жодне положення цих Авіаційних правил не може тлумачитись як таке, що обмежує 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 авіаперевізник уклав договір. Відповідно жодне положення цих Авіаційних правил не може тлумачитись як таке, що обмежує права туроператора або третіх осіб, інших ніж пасажир, з якими авіаперевізник уклав 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 підтвержене

бронювання перевищує кількість наявних місць в блоці, відповідальним за надання обслуговування та виплату компенсації є авіаперевізник, який здійснив перепродаж.

6. У разі невиплати 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. Авіаперевізник повинен надати відповідь у терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян».

## Глава 2. Компенсація пасажирів у разі відмови у повітряному перевезенні

1. У разі якщо авіаперевізник мотивовано очікує на відмову пасажирів 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 авіаперевізником винагороду.

2. Крім виплати винагороди, авіаперевізник зобов'язаний запропонувати пасажирів 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 у початковий пункт відправлення за першої

можливості;

або зміну маршруту, яка повинна здійснюватися за відповідних транспортних умов: до кінцевого пункту призначення – за першої можливості або 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 авіаперевізником альтернативний маршрут, та від аеропорту альтернативної посадки до аеропорту, куди пасажир мав прибути рейсом, на який йому було відмовлено у перевезенні, здійснюється за рахунок авіаперевізника.

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

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

250 євро – для рейсів дальністю до 1500 кілометрів;

400 євро – для рейсів дальністю від 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. Авіаперевізник 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 до 1500 кілометрів;  
три години - для рейсів дальністю від 1500 до 3500 кілометрів;  
чотири години - для рейсів, не зазначених у другому та третьому абзацах цього пункту.

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

### Глава 3. Компенсація пасажиром у разі скасування рейсу

1. У разі скасування рейсу пасажиром має бути запропоновано обслуговування відповідно до пункту 2 глави 2 цього розділу та компенсацію відповідно до пунктів 5 та 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 у кінцевий пункт 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 у кінцевий пункт призначення не пізніше ніж через дві години після запланованого часу прибуття.

2. Авіаперевізник, скасовуючи або затримуючи рейс, повинен надавати пасажиром на їх запит пояснення щодо підстав скасування чи затримки рейсу. У разі необхідності забезпечення своєчасної пересадки трансферних пасажирів

на стикувальні рейси авіаперевізник за першої можливості повинен запропонувати їм альтернативні маршрути перевезення.

3. Авіаперевізник не зобов'язаний сплачувати компенсацію відповідно до пунктів 5 та 6 глави 2 цього розділу, якщо він 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 пасажирів про правила та умови перевезення, порядок бронювання місць на рейсах, тарифи, такси (збори), про розклад та строки виконання рейсу покладається на авіаперевізника, його агента з продажу, туроператора та інших уповноважених організацій за місцем укладання договору повітряного перевезення.

5. У разі скасування рейсу авіаперевізником 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 пасажирів змушені чекати на відправлення впродовж однієї або більше ночей чи якщо час додаткового очікування пасажирів 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 аеропорту.

6. Авіаперевізник повинен приділяти особливу увагу потребам пасажирів з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів) та осіб, які їх

супроводжують, а також потребам дітей без супроводу дорослих.

#### Глава 4. Компенсація пасажиром у разі затримки рейсу

1. Авіаперевізник повинен надати пасажиром за встановленими ним нормами 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 до 1500 кілометрів;

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

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

2. Якщо виконання затриманого рейсу відкладається на наступний день за днем його виконання, передбаченим розкладом і зазначеним у квитку, авіаперевізник повинен 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 пункту 2 глави 2 цього розділу.

#### Глава 5. Компенсація пасажиром за зміну класу обслуговування

1. Авіаперевізник 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 авіаперевізник розміщує пасажирів у класі обслуговування, нижчому за зазначений у його квитку, то він впродовж семи днів повинен відшкодувати пасажирів:

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

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

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

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

## XVII. Компенсація за затримку в перевезенні багажу

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

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

## XVIII. Обов'язки авіаперевізника щодо інформування пасажирів про їх

## права

1. Авіаперевізник під час реєстрації повинен 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, в якому зазначено ваші права, зокрема стосовно отримання компенсації та допомоги».

2. Авіаперевізник, який відмовляє в перевезенні або скасовує рейс, повинен надати кожному пасажирові, якого це стосується, письмове повідомлення, в якому викладено правила надання пасажирам компенсації та допомоги. Авіаперевізник повинен забезпечити таким самим повідомленням пасажира, рейс якого затримано принаймні на дві години. Контактна інформація для направлення запитів щодо порушення прав пасажира на компенсацію або допомогу має також надаватися в письмовій формі.

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

## XIX. Повернення коштів

### Глава 1. Загальна процедура повернення коштів

1. Повернення коштів за невикористаний квиток (його частину) здійснюється авіаперевізником за місцем придбання квитка або в головному офісі авіаперевізника (офісі з продажу перевезень авіаперевізника) і в тій

валюті, у якій квиток було оплачено.

Повернення коштів авіаперевізником в Україні здійснюється в національній валюті. Повернення коштів у представництвах авіаперевізника в інших країнах здійснюється відповідно до законодавства країни місця знаходження представництва.

У разі якщо оплата була здійснена електронними засобами переказу коштів (банківською карткою), 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 авіаперевізника 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 випадку сплати за перевезення готівкою або банківським переказом;

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

на рахунок власника кредитної картки, якою оплачено перевезення (у разі закриття банку перерахування коштів може бути здійснено на рахунок в іншому банку);

спонсору, що сплатив за перевезення, - у випадку 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 здійснюється авіаперевізником у день розірвання договору повітряного перевезення (пред'явлення квитків до каси за місцем їх оформлення, отримання авіаперевізником інформації від пасажирів щодо бажання повернути кошти за невикористане повітряне перевезення, яке 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 авіаперевізником або агентом з продажу документів необхідних для здійснення операції повернення коштів.

## Глава 2. Повернення коштів

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

скасування, перенесення, затримки рейсу (авіаперевізник може зменшити час затримки, зазначений у пункті 3 глави 4 розділу XVI цих Авіаційних правил), на який у пасажирів заброньовано місце та оформлено квиток;

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

заміни класу обслуговування або типу повітряного судна;

неможливості надати пасажирів місце відповідно до бронювання;

незабезпечення авіаперевізником 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 авіаперевізником свого права відмови в перевезенні з причин, зазначених у пунктах 1 та 7 розділу XI цих 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 авіаперевізника у перевезенні пасажира, що сталися з вини авіаперевізника.

2. У випадку примусового повернення, сума коштів, що повертається пасажиру, повинна дорівнювати:

якщо жодна частина квитка не використана – сумі, що дорівнює повній вартості квитка за ціною, за якою його було придбано;

якщо була використана будь-яка частина 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 XVI цих Авіаційних правил.

3. У випадку 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 авіаперевізника. Пасажиру також повертається сума всіх невикористаних державних зборів, податків, аеропортових зборів (такс) і зборів (такс) авіаперевізника.

4. Авіаперевізник та агент з продажу можуть застосовувати сервісний

збір для оформлення повітряного перевезення, для здійснення операції повернення коштів тощо. Вартість сервісного збору не входить до вартості квитка і оплачується окремо. У разі повернення коштів, у тому числі, примусового, сервісний збір не повертається. Сервісний збір за операцію повернення коштів у разі примусового повернення коштів не стягується.

### Глава 3. Право на відмову в поверненні коштів

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

заява про повернення коштів була подана пасажиром після закінчення строку чинності квитка, визначеного у главі 4 розділу IV цих Авіаційних правил, а також в інших випадках, передбачених цими Авіаційними правилами;

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

2. У випадку втрати квитка повернення коштів здійснює:

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

авіакомпанія - фактичний перевізник - якщо квиток було оформлено на бланку авіакомпанії, 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, авіаперевізник має право стягувати

штраф (збір), який встановлений авіаперевізником 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 подачі претензії до авіаперевізника або у судовому порядку.

## XX. Поведінка на борту повітряного судна

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

Пасажир не має права заважати екіпажу під час виконання ним своїх службових обов'язків і повинен виконувати вказівки командира повітряного судна та екіпажу щодо гарантування безпеки польоту, повітряного судна та безпечного, ефективного і комфортабельного польоту пасажирів. Пасажир має відмовитися від поведінки, яка може викликати або викликає незадоволення інших пасажирів.

2. З метою забезпечення безпеки польоту авіаперевізник 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 права 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 пропонується авіаперевізником.

4. Незалежно від дальності польоту забороняється палити на борту повітряного судна. В окремих випадках авіаперевізник може надати згоду палити на борту повітряного судна у спеціально обладнаних для цього місцях.

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

6. Якщо пасажир не дотримується положень цього розділу або діє іншим чином, не виконуючи встановлені авіаперевізником правила, авіаперевізник має право відмовити пасажирів в подальшому перевезенні

Авіаперевізник відповідно до положень статей 90, 91 Повітряного кодексу України має право на підтримання встановленого порядку та застосування заходів стримування стосовно правопорушників на борту повітряного судна. Відповідні процедури щодо здійснення заходів стримування розробляються авіаперевізником.

7. Якщо через заборонену поведінку пасажирів, авіаперевізник був змушений вчинити дії, які спричинили додаткові витрати, пасажир



зобов'язаний відшкодувати такі витрати авіаперевізника відповідно до законодавства України.

## XXI. Домовленості авіаперевізників

1. Ці Авіаційні 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 авіаперевізник, ніж той, що фактично здійснює перевезення.

Якщо існує така комерційна угода, авіаперевізник або його агент з продажу повинен надати пасажирові під час здійснення бронювання повітряного перевезення інформацію про те, який авіаперевізник є договірним, а який фактично здійснює перевезення. Під час реєстрації пасажирові на рейс ця інформація надається фактичним перевізником або його уповноваженим агентом з обслуговування в аеропорту відправлення.

2. Якщо пасажирові уклав договір про повітряне перевезення з наданням додаткових послуг, авіаперевізник несе відповідальність за надання таких послуг в межах сплаченої суми.

## XXII. Послідовні авіаперевізники

1. Повітряне перевезення, яке здійснюється декількома послідовними авіаперевізниками, 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 авіаперевізник, який приймає пасажирів і багаж (вантаж) до такого перевезення, надає свої послуги підпадає під дію цих Авіаційних правил в частині перевезення, що ним здійснюється.

3. Авіаперевізник, який оформив квиток, або перший авіаперевізник, зазначений у квитку чи в складеному квитку, не несе відповідальності 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 неможливо визначити авіаперевізника, з вини якого сталося знищення, втрата, пошкодження, затримка в перевезенні багажу, авіаперевізники несуть солідарну відповідальність перед пасажиром.

### XXIII. Змішані перевезення

1. Період часу повітряного перевезення не включає будь-які перевезення наземними, морськими (річковими) видами транспорту, що здійснені поза зоною аеропорту.

Якщо перевезення будь-яким іншим видом транспорту ніж повітряним здійснюється на виконання договору повітряного перевезення з метою посадки, висадки, завантаження, видачі, перевантаження, будь-яка шкода,

якщо не доведено протилежне, вважається наслідком події, що мала місце у період часу повітряного перевезення.

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

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

4. Перевезення іншими видами транспорту, з урахуванням положень пункту 1 цього розділу, може пропонуватися авіакомпанією виключно як агентом перевізника іншим видом транспорту, в тому числі у випадку, якщо у квитку таке перевезення зазначено під кодом авіакомпанії.

Відповідальність авіаперевізника за будь-яке неналежне перевезення пасажирів, знищення, втрату, пошкодження, затримку в перевезенні багажу, які сталися у період перевезення такими іншими видами транспорту, обмежуватиметься сумою, сплаченою пасажиром за таке перевезення.

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

1. Положення цього розділу застосовуються у разі коли авіаперевізник (перевізник за договором) як сторона укладає договір повітряного перевезення з пасажиром або з особою, яка діє від імені пасажирів, а фактичний перевізник,

як уповноважений перевізник за договором, здійснює все повітряне перевезення або його частину, але не є стосовно такої частини послідовним перевізником у розумінні розділу XXII цих Авіаційних правил.

2. У разі здійснення повітряного перевезення, передбаченого пунктом 1 цього розділу, на перевізника за договором поширюється дія цих Авіаційних правил відносно всього перевезення, а на фактичного перевізника – відносно тієї частини повітряного перевезення, яке ним здійснюється.

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

## XXV. Чартерні перевезення

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

Квитки на чартерні рейси вважаються не дійсними до моменту сплати авіаперевізнику, що фактично виконує рейс, вартості виконання чартерного рейсу.

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

2. Квитки на чартерні рейси вважаються дійсними тільки на повітряні перевезення у дати і на рейси, які в них зазначені. Замовник чартерного рейсу може змінити дати вильоту та повернення рейсу за умови, що такі зміни погоджені замовником рейсу (туроператором – перевізником за договором) з

пасажирами та фактичним перевізником (виконавцем рейсу).

3. Квитки на чартерні рейси передбачають обмеження (або виключають) права пасажирів на зміну або анулювання бронювання. Квитки на чартерні рейси, згідно з якими оплачено туристичну подорож з оплатою всіх послуг (переліт в прямому і зворотному напрямках, трансфер, проживання у готелі, харчування), можуть передбачати додаткові умови і обмеження, встановлені авіаперевізником та є умовами договору подорожі.

4. До чартерного перевезення не застосовуються положення, зазначені в главах 4, 5 розділу IV, розділах V, VI, главах 1, 4 розділу VII, розділі XIX цих Авіаційних правил.

## XXVI. Адміністративні формальності

### Глава 1. Документи для подорожі

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

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

2. На вимогу авіаперевізника пасажир має пред'явити уповноваженим особам авіаперевізника, представникам відповідних державних органів усі документи на виїзд, в'їзд, транзит, щодо стану здоров'я та інші документи, що вимагаються застосованими законами. Авіаперевізник має право робити копії

документів пасажира для подорожі та зберігати їх у порядку встановлену законодавством України.

Авіаперевізник має право відмовити в перевезенні пасажиру, який не виконав застосовані закони або документи якого не оформлені належним чином.

## Глава 2. Відмова у в'їзді в країну

1. Авіаперевізник не відповідає за відмову пасажиру у в'їзді в країну (пункту призначення, транзиту).

2. Пасажир повинен на вимогу авіаперевізника 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 пасажира незалежно від того, чи є ця країна місцем призначення або транзитною країною.

Авіаперевізник може використати в якості оплати такого перевезення кошти пасажира з будь-яких раніше сплачених ним авіаперевізнику, які залишилися у розпорядженні авіаперевізника за невикористане повітряне перевезення, або будь-яких коштів пасажира, які перебувають у розпорядженні авіаперевізника.

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

## Глава 3. Відповідальність пасажира

1. Якщо від авіаперевізника відмагатиметься сплатити або депонувати будь-яку суму, сплатити штраф чи забезпечити фінансову гарантію у зв'язку з

тим, що пасажир не виконав вимог застосованих 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 авіаперевізника повинен відшкодувати йому сплачену або депоновану суму та пов'язані з цим інші витрати авіаперевізника.

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

Глава 4. Митний контроль, контроль на авіаційну безпеку, паспортний контроль та інші види контролю

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

## XXVII. Відповідальність авіаперевізника та розмір компенсації за заподіяну шкоду

Глава 1. Загибель і тілесне ушкодження пасажирів. Пошкодження

багажу

1. Авіаперевізник несе відповідальність за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажирів, виключно у випадку, якщо подія, яка стала причиною загибелі або тілесного ушкодження, відбулася на борту повітряного судна або під час посадки чи висадки пасажирів з/на борт повітряного судна.

2. Авіаперевізник несе відповідальність за шкоду, заподіяну в разі знищення, втрати або пошкодження зареєстрованого багажу, виключно у випадку, якщо дія, яка спричинила знищення, втрату або пошкодження багажу, відбулась на борту повітряного судна або у період часу, коли авіаперевізник був відповідальним за збереження зареєстрованого багажу.

Авіаперевізник несе відповідальність за шкоду заподіяну незареєстрованому багажу, у тому числі особистим речам пасажирів, яка заподіяна з його вини або з вини його працівників чи агентів з обслуговування.

Авіаперевізник не несе відповідальність за пошкодження багажу, яке сталося внаслідок дефекту, якостей чи вад такого багажу.

3. Якщо авіаперевізник визнав втрату зареєстрованого багажу або якщо зареєстрований багаж не прибув протягом 21 дня з дати, коли він повинен був прибути, пасажир може пред'явити авіаперевізнику вимогу відповідно до умов договору повітряного перевезення та положень цих Авіаційних правил.

Глава 2. Відповідальність авіаперевізника за шкоду, заподіяну внаслідок затримки в перевезенні

1. Авіаперевізник несе відповідальність 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 авіаперевізником відшкодовуються тільки реальні збитки, доведені пасажиром, але в межах відповідальності за шкоду, встановлену цими Авіаційними правилами.

### Глава 3. Звільнення від відповідальності

1. Якщо авіаперевізник доведе, що шкода була завдана або її виникненню сприяли недбалість, неправомірна дія чи бездіяльність особи, яка вимагає відшкодування, або особи, від якої походять її права, авіаперевізник повністю або частково звільняється від відповідальності перед особою, яка вимагає відшкодування, у розмірі, в якому такі недбалість, неправомірна дія чи бездіяльність спричинили шкоду або сприяли її виникненню.

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

### Глава 4. Компенсація у випадку загибелі або тілесного ушкодження пасажирів

1. Авіаперевізник 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 113100 СПЗ для кожного пасажирів та сумою у розмірі 250000 СПЗ якщо така шкода

сталася під час повітряного перевезення в/з країн Європейського Союзу.

2. Авіаперевізник не несе відповідальності за шкоду, яка спричинила загибель або тілесне ушкодження пасажира і сума якої перевищує зазначені у пункті 1 цієї глави розміри, за умов, зазначених у главі 1 цього розділу, якщо авіаперевізник доведе, що:

така шкода не була заподіяна через недбалість або іншу неправомірну дію чи бездіяльність авіаперевізника або його працівників чи агентів з обслуговування; або

така шкода заподіяна виключно через недбальство або іншу неправомірну дію чи бездіяльність третьої сторони.

3. Авіаперевізник повинен негайно, але не пізніше ніж протягом 15 днів після ідентифікації фізичної особи, яка має право на отримання компенсації, здійснити авансовий платіж, який не повинен бути меншим ніж 16000 СПЗ (за винятком легких тілесних ушкоджень).

4. Під час оформлення квитка авіаперевізник повинен забезпечити надання пасажиру в письмовому вигляді основних положень, які регулюють відповідальність авіаперевізника перед пасажиром та за його багаж.

Авіаперевізник зобов'язаний надати пасажиру письмове повідомлення про межі відповідальності авіаперевізника щодо пасажира та багажу.

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

1. Відповідальність авіаперевізника за шкоду, заподіяну внаслідок затримки під час повітряного перевезення пасажирів будь-якими рейсами, обмежується сумою 4694 СПЗ стосовно кожного пасажира.

2. Відповідальність авіаперевізника у випадку знищення, втрати,

пошкодження або затримки перевезення зареєстрованого багажу обмежується сумою 1131 СПЗ.

3. Авіаперевізник не несе відповідальності 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 авіаперевізника, його працівників або агентів з обслуговування, вчиненої з умислом завдати шкоду або через недбалість і з усвідомленням того, що в результаті таких дій може бути завдано шкоду, 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.

## XXVIII. Претензії та позови

Глава 1. Загальні положення щодо порядку пред'явлення претензій та подачі позовів

1. Позов про відшкодування завданої авіаперевізником 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.

2. Загальний розмір відшкодування шкоди не може перевищувати встановлених цими Авіаційними правилами меж відповідальності.

Перевізник за договором, фактичний перевізник, агенти з продажу та/або обслуговування, які діяли в межах своїх обов'язків, несуть

відповідальність за завдану ними шкоду, в розмірі, який не перевищує встановленої цими Авіаційними правилами межі відповідальності, яка застосовується до нього.

3. Якщо позовні вимоги щодо відшкодування шкоди, визначеної цими Авіаційними правилами, 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.

4. Авіаперевізник зобов'язаний розглянути претензію і повідомити заявника про її задоволення чи відмову у задоволенні з обґрунтуванням підстав протягом 3 місяців з дати її отримання, якщо перевезення, у зв'язку з яким була висунута претензія, повністю здійснювалося одним авіаперевізником.

Якщо в перевезенні, у зв'язку з яким була висунута претензія, брали участь більше ніж один авіаперевізник, строк розгляду претензії може бути продовжено до 6 місяців з урахуванням порядку врегулювання претензій такими авіаперевізниками чинних на день отримання претензії.

5. Отримавши претензію, авіаперевізник, залежно від її складності та достатності претензійних документів, відсутність яких унеможливорює розгляд претензії по суті заявлених вимог, надсилає заявнику протягом 15 днів з дати реєстрації претензії повідомлення-запит, у якому інформує заявника про отримання претензії, про необхідність у разі потреби пред'явлення додаткових документів і про строки розгляду претензії після одержання документів, яких не вистачає.

6. Порядок розгляду претензій встановлюється правилами авіаперевізника.

7. У випадку смерті особи, яка несе відповідальність, позов про відшкодування шкоди подається відповідно до положень Монреальської конвенції.

8. 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.

9. Перерахунок сум, зазначених в СПЗ у національну валюту здійснюється відповідно до вартості валют у СПЗ на дату ухвалення судового рішення чи прийняття авіаперевізником рішення щодо претензії пасажира.

Глава 2. Порядок висування претензій та подачі позовів стосовно неналежного перевезення пасажира

1. Якщо претензія висувається на відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні пасажира сума компенсації обмежується сумою, що зазначена в пункті 1 глави 5 розділу XXVII цих Авіаційних правил. Сума претензії має бути доведена заінтересованою особою.

2. Позови про відповідальність авіаперевізника щодо неналежного перевезення пасажира мають бути подані відповідно до положень Монреальської конвенції.

Позови про відповідальність авіаперевізника щодо неналежного вітряного перевезення пасажира можуть бути подані у встановлені законодавством строки без попереднього висування претензії до авіаперевізника.

3. Позов про відповідальність за шкоду, заподіяну в результаті загибелі або тілесного ушкодження пасажирів мають бути подані відповідно до положень Монреальської конвенції.

Глава 3. Порядок висування претензій та подачі позовів стосовно 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. У випадку неналежного перевезення зареєстрованого багажу пасажир повинен пред'явити авіаперевізнику претензію негайно після виявлення пошкодження (втрати частини вмісту багажу) або протягом 7 календарних днів з дати отримання зареєстрованого багажу. У випадку затримки в перевезенні багажу, претензія повинна бути пред'явлена протягом 21 календарного дня з дати, коли багаж було передано у розпорядження пасажирів.

3. Претензії щодо втрати багажу пред'являються до авіаперевізника після того, як багаж буде визнано втраченим. Багаж визнається втраченим, якщо його не виявлено за результатами розшуку протягом 21 календарного дня з дати, наступної за тією, коли багаж повинен був прибути до місця призначення. У такому випадку претензія до авіаперевізника повинна бути

пред'явлена протягом 2 років (для міжнародного перевезення) та 3 років (для рейсів в межах України) з дати прибуття повітряного судна до місця призначення, або з дати, коли повітряне судно повинно було прибути до місця призначення, або з дати, коли припинилося перевезення.

4. Будь-яка претензія щодо неналежного перевезення багажу пред'являється у письмовій формі у строки, зазначені в пункті 2 цієї глави. До претензії мають бути додані всі необхідні документи, що підтверджують право пасажирів вимагати відшкодування шкоди, залежно від-виду претензії, у тому числі квиток (маршрут-квитанція), фіскальні чеки оплати послуг, квитанція про оплату наднормового багажу, відривний талон багажної ідентифікаційної бирки, акт про неналежне перевезення багажу, довідки про затримки та інші документи, що можуть прискорити розгляд претензійних вимог. Сума претензії має бути доведена заінтересованою особою.

5. Відповідальність авіаперевізника щодо знищеного або втраченого багажу обмежується сумою, зазначеною у пункті 2 глави 5 розділу XXVII цих Авіаційних правил.

6. Якщо претензія пред'являється стосовно пошкодження упаковки багажу, компенсації підлягають витрати на її ремонт. У випадку неможливості подальшого використання пошкодженої упаковки багажу, компенсації підлягає її вартість, яку підтверджує заінтересована особа.

Авіаперевізник не несе відповідальності 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 упаковані.

7. Якщо претензія пред'являється щодо відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок затримки в перевезенні багажу, сума відшкодування обмежується сумою, зазначеною у пункті 2 глави 5 розділу XXVII цих Авіаційних правил. Сума претензії має бути доведена заінтересованою особою.

8. Позови про відповідальність авіаперевізника щодо неналежного перевезення багажу мають бути подані відповідно до положень Монреальської конвенції.

## XXIX. Інформування пасажирів

1. Положення цього розділу поширюються на всіх авіаперевізників та їх агентів з продажу та/або обслуговування, які здійснюють оформлення квитків на повітряні перевезення на території України.

2. Авіаперевізник, його агент з продажу у місці оформлення перевезень зобов'язаний 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);

телефон (електронну поштову адресу) Державіаслужби та територіального органу у справах захисту прав споживачів;

книгу зауважень та пропозицій.



3. Авіаперевізник, його агент з продажу під час оформлення квитків зобов'язаний довести до відома пасажирів таку інформацію:

вимоги цих Авіаційних правил;

правила авіаперевізника щодо перевезень пасажирів і багажу на паперових носіях у вигляді пам'ятки для пасажирів. Агент з продажу повинен довести до відома пасажирів правила перевезень пасажирів і багажу того авіаперевізника, чий квиток застосовується, і/або того, який зазначений першим у квитку.

У разі продажу повітряного перевезення за допомогою Інтернет-сайту зазначена інформація доводиться до відома пасажирів в електронному вигляді через сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання повітряного перевезення;

вартість повітряного перевезення за відповідним маршрутом – усно в пункті продажу квитків під час бронювання, у разі продажу перевезень за допомогою Інтернет-сайту – в електронному вигляді через сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання, або вказавши необхідну інформацію у маршрут-квитанції;

вартість, умови й обмеження під час повітряного перевезення за спеціальним тарифом – усно під час бронювання, у разі застосування електронного квитка – через Інтернет-сайт, за допомогою якого здійснюється бронювання;

адміністративні формальності під час подорожі за відповідним маршрутом – усно під час бронювання;

межі відповідальності авіаперевізника під час повітряного перевезення пасажирів і багажу – у квитку або маршрут-квитанції;

права пасажирів у випадку відмови в перевезенні, скасуванні або затримки рейсу - у квитку або маршрут-квитанції;

перелік заборонених до перевезення речей – у квитку або маршрут-квитанції;

умови повітряного перевезення пасажирів з обмеженими фізичними

можливостями та інвалідів - усно під час бронювання.

Авіаперевізник, здійснюючи рекламні акції, повинен надавати споживачам повну інформацію щодо вартості перевезення, яка повинна включати суму тарифу та всіх державних податків та зборів, аеропортових зборів/такс, зборів (такс) авіаперевізника.

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

Авіаперевізник зобов'язаний опублікувати свої правила на Інтернет-сайті авіакомпанії.

Начальник управління  
міжнародного співробітництва та  
Європейської інтеграції

І.О. Шевчук