	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

УТВЕРЖДЕН

приказом
ОАО «Оренбургские авиалинии»


От 10.04.2014 г. № 221

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА И ГРУЗОВ ОАО «ОРЕНБУРГСКИЕ АВИАЛИНИИ»

СТО 03/03-01-14


Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 1 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Перечень действующих страниц

Название раздела	Глава	Страница	Ревизия	Дата
Титульный лист	-	1		10.04.14
Лист регистрации изменений	-	2	1	14.05.14
Перечень действующих страниц	-	3	1	14.05.14
Содержание	-	4-5		10.04.14
Термины и определения и сокращения	-	6-12		10.04.14
Общие положения	1	13-14		10.04.14
Условия воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов	2	14-22		10.04.14
Перевозка пассажиров	3	22-37	1	14.05.14
Перевозка багажа	4	37-51		10.04.14
Перевозка грузов	5	51-63		10.04.14
Административные формальности	6	63-64		10.04.14
Прекращение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза	7	64-65		10.04.14
Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку	8	65-66		10.04.14
Правила поведения Пассажира	9	66-69		10.04.14
Ответственность перевозчика, пассажира и грузоотправителя	10	69-71		10.04.14
Порядок предъявления требований, претензий и исков	11	71-73		10.04.14


Издание № 2	Ревизия 1
Дата ревизии 14.05.2014	стр. 3 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Содержание


Термины и определения.....	6
1 Общие положения	13
1.1 Общие требования.....	13
1.2 Правовое регулирование.....	13
1.3 Изменение правил	14
2 Условия воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов.....	14
2.1 Договор воздушной перевозки Пассажира. Договор воздушной перевозки груза	14
2.2 Перевозочная документация	15
2.3 Расписание, изменение расписания. Задержка, отмена рейса.....	15
2.4 Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета.....	16
2.5 Предоставление услуг и информации	17
2.6 Бронирование перевозки Пассажира, багажа, груза	18
2.7 Аннулирование бронирования на участках маршрута перевозки	21
2.8 Тарифы, налоги, сборы и скидки	21
2.9 Чартерные перевозки	22
3 Перевозка пассажиров	22
3.1 Билет и багажная квитанция.....	22
3.2 Утерятый, испорченный или недействительный Билет	23
3.3 Передача пассажирского Билета.....	25
3.4 Срок действия пассажирского Билета.....	25
3.5 Регистрация Пассажиров и оформление багажа	26
3.6 Обслуживание Пассажиров на борту воздушного судна	28
3.7 Размещение пассажиров	29
3.8 Остановка Пассажира в пути.....	30
3.9 Перевозка Пассажиров на льготных условиях	30
3.10 Перевозка детей.....	30
3.11 Перевозка инвалидов, престарелых и больных пассажиров	32
3.12 Перевозка Пассажиров, лишенных зрения (слуха)	33
3.13 Перевозка беременных женщин и грудных детей.....	34
3.14 Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию какой-либо страны – не допущенные пассажиры.....	34
3.15 Перевозка арестованных, депортированных пассажиров.....	35
3.16 Перевозка сотрудников Министерства Российской Федерации по связи и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации.....	35
3.17 Перевозка официальных лиц.....	36
3.18 Перевозка Пассажиров бизнес - класса.....	36
3.19 Перевозка транзитных и трансферных Пассажиров	37
4 Перевозка багажа.....	37
4.1 Общие положения	37
4.2 Норма бесплатного провоза багажа.....	38
4.3 Зарегистрированный багаж	39
4.4 Вещи, находящиеся при Пассажире (ручная кладь)	39
4.5 Платный (сверхнормативный) и негабаритный багаж.....	41
4.6 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа	41
4.7 Перевозка багажа в салоне воздушного судна	42
4.8 Перевозка срочной корреспонденции	42
4.9 Требования к содержимому багажа.....	42
4.10 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств.....	45
4.11 Перевозка комнатных животных и птиц.....	47
4.12 Объявление ценности багажа	48

Издание № 2	Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014	стр. 4 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4.13 Упаковка багажа	49
4.14 Выдача зарегистрированного багажа	49
4.15 Хранение и реализация багажа	50
4.16 Оставленный, забытый или засланный багаж	51
4.17 Перевозка трансферного багажа	51
5 Перевозка грузов	51
5.1 Общие положения	51
5.2 Грузовая накладная	52
5.3 Прием груза к перевозке	53
5.4 Объявление ценности груза	54
5.5 Требования к упаковке и маркировке груза	55
5.6 Перевозка легковесных грузов	56
5.7 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов	57
5.8 Перевозка скоропортящихся грузов	57
5.9 Перевозка живности	57
5.10 Перевозка опасных грузов	58
5.11 Перевозка груза «200» (человеческих останков), останков животных	59
5.12 Перевозка трансферных грузов	60
5.13 Выдача груза	61
5.14 Хранение и реализация груза	61
5.15 Распоряжение грузом	63
6 Административные формальности	63
6.1 Общие положения	63
6.2 Оплата штрафов и других расходов	64
7 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира,	65
7.1 Отказ Пассажира от перевозки	65
7.2 Расторжение Авиакомпанией в одностороннем порядке Договора воздушной перевозки пассажира, Договора воздушной перевозки груза	65
8 Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку	66
8.1 Общие положения	66
8.2 Порядок предъявления требования о возврате	66
8.3 Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку	67
9 Правила поведения Пассажира	67
9.1 Общие положения	67
9.2 Правила поведения Пассажира при подготовке к полету	67
9.3 Правила поведения Пассажира на борту воздушного судна	68
10 Ответственность Авиакомпании, пассажира и грузоотправителя	69
10.1 Общие положения	69
10.2 Ответственность Авиакомпании	70
10.3 Ответственность Грузоотправителя	71
10.4 Ответственность Пассажира	71
11 Порядок предъявления требований, претензий и исков	71
11.1 Общие положения	71
11.2 Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения Договора воздушной перевозки Пассажира, Договора воздушной перевозки груза	72
11.3 Срок предъявления претензий к Авиакомпании	72
11.4 Порядок предъявления требований в случае нарушения	73

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 5 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Термины и определения

АВИАКОМПАНИЯ – ОАО «Оренбургские авиалинии»

АВИАЦИОННАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

АГЕНТ – физическое или юридическое лицо, уполномоченное действовать от имени и по поручению Перевозчика по привлечению пассажиров, оформлению и продаже пассажирских перевозок на линиях Перевозчика на условиях заключенного с ним Агентского соглашения.

АГЕНТ УПОЛНОМОЧЕННЫЙ – Агент Перевозчика, уполномоченный специальным документом на осуществление дополнительных действий по обслуживанию пассажиров, включая, но, не ограничиваясь, действий по возврату денежных сумм, оформлению дубликатов и осуществлению иных сервисных функций.

АКТ КОММЕРЧЕСКИЙ – документ, составляемый Перевозчиком по требованию пассажира, грузоотправителя или грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов. Коммерческий акт составляется при выдаче багажа или груза для удостоверения следующих обстоятельств:

- 1) несоответствие фактического наименования груза, его веса или количества единиц груза данным, указанным в перевозочном документе;
- 2) повреждение (порча) груза;
- 3) недостача или повреждение (порча) багажа;
- 4) обнаружение багажа или груза без перевозочных документов либо перевозочных документов без багажа или груза.

АКТ НЕЗАКОННОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА – противоправные насильственные действия или угроза таких действий со стороны лица (группы лиц) по отношению к воздушному судну, пассажирам, членам экипажа, наземному персоналу и объектам аэропорта, создающие угрозу безопасности полетов, жизни и здоровью людей.

АКТ О НЕИСПРАВНОСТЯХ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА (PIR – property irregularity report) – документ, оформленный Перевозчиком или Обслуживающей организацией в присутствии пассажира или уполномоченного им лица немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу.

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

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) КОНЕЧНЫЙ – аэропорт (пункт), в котором заканчивается выполнение рейса по расписанию (плану полетов).


АЭРОПОРТ МЕЖДУНАРОДНЫЙ – аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, и в котором осуществляется пограничный и таможенный контроль, а в случаях, установленных международными договорами Российской Федерации и федеральными законами, и иные виды контроля.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЗНАЧЕНИЯ – аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир, багаж или груз, согласно договору воздушной перевозки.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЧАЛЬНЫЙ – аэропорт (пункт), из которого начинается выполнение рейса по расписанию (плану полетов).

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОСТАНОВКИ – промежуточный аэропорт (пункт), в котором пассажир, согласно договору воздушной перевозки, временно прерывает полет более чем на 24 часа.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 6 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОТПРАВЛЕНИЯ – аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается (или продолжается) перевозка пассажира, багажа или груза.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ТРАНЗИТА – аэропорт (пункт), в котором воздушное судно совершает посадку для технического и/или коммерческого обслуживания и продолжает выполнение рейса, которым оно прибыло в аэропорт.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ТРАНСФЕРА – аэропорт (пункт), указанный в перевозочном документе пассажира, грузоотправителя, в котором, согласно договору воздушной перевозки, Пассажир совершает пересадку (при стыковке между рейсами до 24 часов), а также производится перегрузка багажа и груза с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

БАГАЖ – вещи пассажира, включая вещи, находящиеся при Пассажира, и ручную кладь, перевозимые Перевозчиком на борту воздушного судна на основании договора воздушной перевозки Пассажира.

БАГАЖНАЯ БИРКА – документ, выдаваемый Перевозчиком для опознавания (идентификации) зарегистрированного багажа Пассажира.

БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ – багаж Пассажира, принятый Перевозчиком к перевозке под ответственность Перевозчика, на который Перевозчик выдал багажную квитанцию и номерную багажную бирку.

БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ – перевозочный документ, удостоверяющий перевозку багажа Пассажира, заключившего договор воздушной перевозки с Перевозчиком.

БАГАЖ НЕВОСТРЕБОВАННЫЙ – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен Пассажиром.

БАГАЖ НЕГАБАРИТНЫЙ - багаж, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 203 сантиметра в сумме трех измерений.

БАГАЖ НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ (РУЧНАЯ КЛАДЬ) – багаж Пассажира, кроме зарегистрированного багажа, маркируемый бирками «ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика. Доставляется на борт воздушного судна самими Пассажирами.

БАГАЖ СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ – часть массы багажа, которая превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует оплаты независимо от указанной нормы.

БАГАЖ ТРАНСФЕРНЫЙ – багаж, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера с воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки.

БАГАЖ ТЯЖЕЛОВЕСНЫЙ – багаж Пассажира, массой одного места более 32 кг.


БИЛЕТ (ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ) - перевозочный документ (как на бумажном носителе, так в электронной форме), удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки Пассажира и содержащий условия указанного договора.

БИРКА «РУЧНАЯ КЛАДЬ» – документ, выдаваемый Перевозчиком для идентификации незарегистрированного багажа пассажира.

БРОНИРОВАНИЕ – закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки Пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату.

ВНУТРЕННЯЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 7 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

ВОЗВРАТ СУММ – выплата Пассажиру или Отправителю груза, либо уполномоченному им лицу части или всей стоимости воздушной перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы или использованы не полностью.

ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – перевозка Пассажиров, багажа, груза на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора воздушной перевозки.

ВЫГРУЗКА С ВОЗДУШНОГО СУДНА – процесс снятия багажа, груза с борта воздушного судна после его приземления под наблюдением Перевозчика или Обслуживающей организации.

ВЫСАДКА С ВОЗДУШНОГО СУДНА – процесс покидания Пассажирами воздушного судна после его приземления под наблюдением Перевозчика или Обслуживающей организации.

ГААГСКИЙ ПРОТОКОЛ – Протокол о поправках к Варшавской Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1955 г.

ГРУЗ – имущество, принятое к перевозке на основании грузовой накладной.

ГРУЗ БЕЗДОКУМЕНТНЫЙ – груз, прибывший в аэропорт без грузовой накладной и других необходимых документов, груз с нечеткой маркировкой либо при её отсутствии.

ГРУЗ БЕСХОЗНЫЙ – груз, принадлежность которого не определена в течение 60 дней, со дня поступления его в аэропорт.

ГРУЗ НЕВОСТРЕБОВАННЫЙ – груз, не полученный в течение срока, установленного Перевозчиком, со дня уведомления Получателя, подтвержденного документами.

ГРУЗ НЕГАБАРИТНЫЙ – груз, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов.

ГРУЗ ОБЪЕМНЫЙ – груз, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов.

ГРУЗ ОПАСНЫЙ - предметы или вещества, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации.

ГРУЗ СКОРОПОРТЯЩИЙСЯ - предметы и вещества, подвергающиеся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды.

ГРУЗ ТРАНСФЕРНЫЙ – груз, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера с воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки.

ГРУЗ ТЯЖЕЛОВЕСНЫЙ – груз массой отдельного места 80 кг. и более.


ГРУЗ УТРАЧЕННЫЙ – груз, который не прибыл рейсом, в грузовом манифесте которого был отмечен.

ГРУЗ ЦЕННЫЙ - валюта в денежных знаках или монетах, акции, облигации и другие ценные бумаги, кредитные и банковские карты, ювелирные изделия, драгоценные металлы, драгоценные или полудрагоценные камни, включая промышленные алмазы. Ценный груз требует особых условий перевозки воздушным транспортом и принимается к перевозке, если он допущен к перевозке международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, законодательством страны, на территории, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка такого груза.

ГРУЗОВАЯ НАКЛАДНАЯ – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки груза, принятие груза к перевозке и условия перевозки груза.

ГРУЗОВАЯ ОТПРАВКА – одно или несколько мест груза, которые одновременно приняты Перевозчиком от одного Грузоотправителя и следуют по одной грузовой авианакладной в адрес одного Грузополучателя.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 8 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

ГРУЗОВАЯ ПАРТИЯ – груз, принятый к перевозке от одного Отправителя в адрес одного или нескольких Грузополучателей по нескольким грузовым авианакладным.

ГРУЗОВОЙ МАНИФЕСТ – документ, в котором отмечаются грузовые отправки, осуществляемые по маршруту следования данного рейса. Оформляется Перевозчиком или его Агентом.

ГРУЗООТПРАВИТЕЛЬ – юридическое или физическое лицо, заключившее с Перевозчиком договор воздушной перевозки груза и указанное в грузовой накладной в качестве Отправителя груза.

ГРУЗОПОЛУЧАТЕЛЬ – юридическое или физическое лицо, которое указано в грузовой накладной в качестве Получателя груза.

ДНИ - полные календарные дни, включая воскресенья и официальные праздничные дни. Для определения сроков действительности перевозочных документов, актов и других документов, а также для определения сроков окончания перевозки, сроков давности при предъявлении претензий счет дней ведется с 00 часов суток, следующих за днем, когда произошло событие или произведено действие, а остаток часов этого дня в расчет не принимается. Если окончание каких-либо сроков, указанных ранее, приходится на воскресенье или праздничный день, истечение срока определяется днем, следующим за ним.

ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗА – договор, по которому Перевозчик обязуется доставить вверенный ему Грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение груза лицу (Грузополучателю), а Грузоотправитель обязуется оплатить воздушную перевозку груза по установленному тарифу.

ДОГОВОР ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ Пассажира – договор, по которому Перевозчик обязуется перевезти Пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки Пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать Пассажиру или управомоченному на получение багажа лицу. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной Перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа. Договор воздушной перевозки Пассажира удостоверяется билетом, багажной квитанцией.


ДОГОВОР ФРАХТОВАНИЯ (ЧАРТЕРА) ВОЗДУШНОГО СУДНА – соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов, либо часть воздушного судна для воздушной перевозки Пассажиров, багажа и грузов.

ДОСМОТР ПРЕДПОЛЕТНЫЙ – проверка ручной клади, багажа и Пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей воздушных судов, бортовых запасов с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и пр.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

ЕДИНАЯ ПЕРЕВОЗКА - перевозка Пассажиров, багажа и груза, выполняемая от аэропорта отправления до аэропорта назначения несколькими Перевозчиками по одному перевозочному документу (в том числе по выданным вместе с ним дополнительным перевозочным документам), рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадки, перегрузки или перерыв в перевозке.

КВИТАНЦИЯ ДЛЯ ОПЛАТЫ СВЕРХНОРМАТИВНОГО БАГАЖА - документ, оформленный Перевозчиком или его уполномоченным агентом и удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной Перевозчиком нормы бесплатного провоза багажа, багажа с объявленной ценностью, иного багажа, подлежащего дополнительной оплате, который используется Перевозчиком или уполномоченным агентом для оформления оплаты платежей.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 9 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

КВИТАНЦИЯ РАЗНЫХ СБОРОВ - документ, удостоверяющий оплату сборов и услуг, который используется Перевозчиком или уполномоченным агентом для оформления оплаты платежей.

КОНВЕНЦИЯ ДЛЯ УНИФИКАЦИИ НЕКОТОРЫХ ПРАВИЛ, КАСАЮЩИХСЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК, (Варшава, 12.10.1929 г.) (ВАРШАВСКАЯ КОНВЕНЦИЯ) – международное соглашение, регулирующее международные воздушные перевозки. В конвенции регламентируются содержание и порядок применения перевозочных документов. Конвенция определяет меру ответственности перевозчика за вред, причиненный жизни здоровью Пассажира, уничтожение, утерю, повреждение багажа и груза, а также убытки за задержку при воздушной перевозке.

КОНВЕНЦИЯ О МЕЖДУНАРОДНОЙ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ (Чикаго, 07.12.1944 г.) – международное соглашение, в соответствии с которым была учреждена Международная организация гражданской авиации - ИКАО. Российская Федерация является участником данной Конвенции.

КОНВЕНЦИЯ О БОРЬБЕ С НЕЗАКОННЫМИ АКТАМИ, НАПРАВЛЕННЫМИ ПРОТИВ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ (Монреаль, 23.09.1971 г.) – международное соглашение о мерах по борьбе с актами незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации и о мерах, принимаемых государствами в этих случаях. Российская Федерация является участником данной Конвенции.

МАРКИРОВКА – текст, условные обозначения и рисунки на упаковке.

МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ – указанные в пассажирском Билете (при перевозке груза – в грузовой авианакладной) в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера, остановки и назначения.

МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА (ИАТА) – неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и правилам применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе, стандарты обслуживания Пассажиров.

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВЕТЕРИНАРНЫЙ СЕРТИФИКАТ – документ, выдаваемый пограничным контрольным ветеринарным пунктом в аэропорту в обмен на ветеринарную справку (форма 1, содержащая сведения о прививках, состоянии здоровья животного и благополучном санитарно-эпидемиологическом положении в регионе проживания) и разрешение из клуба собаководства (клуба любителей кошек) на вывоз животного.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:


-соответственно на территории двух государств;

-на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА, ПОДПАДАЮЩАЯ ПОД ДЕЙСТВИЕ ВАРШАВСКОЙ КОНВЕНЦИИ – перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения вне зависимости от того, имеются или нет перерыв в перевозке или перегрузка, расположены либо на территории двух государств – участников Конвенции, либо на территории одного и того же государства - участника Конвенции, если остановка предусмотрена на территории другого государства, даже если это Государство не является участником Конвенции. Перевозка без подобной остановки между двумя пунктами, находящимися на территории одного и того же государства - участника Конвенции, не рассматривается в смысле Варшавской Конвенции как международная.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ (ИКАО) – Всемирная межправительственная организация, созданная на основании Конвенции о

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 10 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

международной гражданской авиации, пописанной в Чикаго 7 декабря 1944г., в целях содействия безопасному упорядоченному развитию международной гражданской авиации во всем мире.

НЕИСПРАВНОСТИ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ – нечеткая транспортная маркировка на грузе, отсутствие транспортной маркировки на грузе, нарушение упаковки, нарушение пломб, груза без документов, документов без груза, отсутствие внесенного в грузовую ведомость груза и/или грузовой накладной, недостачи, повреждения (порчи) груза.

ОБСЛУЖИВАЮЩАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ - организация, осуществляющая аэропортовую или иную деятельность по обеспечению обслуживания Пассажиров, багажа, грузов, имеющая договорные взаимоотношения с Перевозчиком, которая уполномочена от имени и по поручению Перевозчика осуществлять любые необходимые действия и оформлять документы в аэропорту в связи с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного Перевозчика, Пассажиров, багажа, грузов.

ОРДЕР РАЗНЫХ СБОРОВ (МСО) – документ, оформленный Перевозчиком или его уполномоченным агентом и удостоверяющий оплату сборов и услуг, который используется Перевозчиком или уполномоченным агентом для оформления оплаты платежей.

ОСТАНОВКА В ПУТИ – согласованный Пассажиром с Перевозчиком временный перерыв перевозки в каком-либо пункте между пунктами отправления и назначения.

ПАССАЖИР – лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

ПАССАЖИР ТРАНЗИТНЫЙ – Пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым прибыл в промежуточный аэропорт.

ПАССАЖИР ТРАНСФЕРНЫЙ – Пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного Перевозчика по маршруту перевозки. Перевозка трансферных пассажиров осуществляется в соответствии с договорами между Перевозчиками.

ПАССАЖИРСКИЙ КУПОН – часть пассажирского билета, удостоверяющего заключение договора воздушной перевозки Пассажира или предоставление других услуг Перевозчиком.

ПЕРЕВОЗЧИК – эксплуатант, который имеет лицензию на осуществление воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты на основании договоров воздушной перевозки.

ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА, ПОЧТЫ ИЛИ ГРУЗА – период времени с момента принятия багажа, почты и груза к перевозке до его выдачи Получателю или до передачи его другому уполномоченному лицу.


ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА – период времени с момента выхода Пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно до момента, когда Пассажир покинул перрон под наблюдением уполномоченных лиц Перевозчика.

ПЕРРОН – часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки Пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза, почты, а также других видов обслуживания.

ПОЛЕТНЫЙ КУПОН – часть пассажирского билета, дающая право Пассажиру (при наличии пассажирского купона) на воздушную перевозку между пунктом (аэропортом) отправления и пунктом (аэропортом) назначения.

ПРЕТЕНЗИЯ – требование, составленное в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении убытков, уплате неустойки (штрафа, пени), компенсации морального вреда, в связи с неисполнением либо ненадлежащим исполнением обязательств по договору воздушной перевозки Пассажира, договору воздушной перевозки груза/почты, обязанностей, установленных законом, а также в связи с нарушением субъективных прав такого заинтересованного лица.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 11 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

РЕЙС – полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

РЕЙС ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЙ – полет воздушного судна, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

РЕЙС ПО РАСПИСАНИЮ (РЕГУЛЯРНЫЙ) – полет воздушного судна, выполняемый по маршруту перевозки в соответствии с установленным расписанием.

РЕЙС ЧАРТЕРНЫЙ – полет воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

РУЧНАЯ КЛАДЬ – вещи, находящиеся при Пассажирах, перевозимые в салоне воздушного судна.

СБОР – устанавливаемая Перевозчиком или другими компетентными органами плата, взимаемая за дополнительные услуги при воздушной перевозке Пассажира, багажа или груза.

СКИДКА – установленное правилами Перевозчика понижение опубликованного тарифа на перевозку Пассажира, багажа, грузов, почты.

ТАМОЖЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ПРИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ – контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей с целью экономической защиты государства и обеспечения выполнения задач его внешнеэкономической политики.

ТАРИФ (ОСНОВНОЙ, БАЗОВЫЙ) – денежная сумма, размер которой утвержден в установленном порядке Перевозчиком, взимаемая Перевозчиком за воздушную перевозку одного Пассажира и его багажа в пределах нормы бесплатного провоза багажа, с предоставлением ему обслуживания соответствующего класса, либо за единицу веса/места багажа, единицу веса/места груза на определенное расстояние.


ТАРИФ НОРМАЛЬНЫЙ – тариф соответствующего класса обслуживания, действующий без каких-либо ограничений в течение одного года (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки).

ТАРИФ ОПУБЛИКОВАННЫЙ – тариф, зарегистрированный в соответствующем порядке государственными органами и опубликованный в тарифных справочниках.

ТАРИФ СКВОЗНОЙ – тариф, применяемый для оплаты перевозки по всему маршруту следования, имеющего несколько пунктов посадки.

ТАРИФ СПЕЦИАЛЬНЫЙ – тариф, иной, чем Тариф Нормальный.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 12 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

1 Общие положения

1.1 Общие требования

1.1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12.10.1929 г.), иными международными договорами Российской Федерации, Воздушным Кодексом РФ, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также рекомендациями Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) и Международной организации гражданской авиации (ИКАО).

1.1.2 Настоящие Правила определяют условия воздушной перевозки Пассажиров, багажа, груза, права и обязанности Авиакомпании, других лиц, участвующих в организации и обеспечении воздушных перевозок, а также Пассажиров, Грузоотправителей и Грузополучателей.

1.1.3 Настоящие Правила применяются при осуществлении внутренних и международных воздушных перевозок Пассажиров, багажа, грузов рейсами по расписанию движения воздушных судов и дополнительными рейсами (регулярными рейсами) и рейсами по договору фрахтования воздушного судна (чартерными рейсами).

1.1.4 Перевозка работников Авиакомпании и других категорий служебных Пассажиров регулируется настоящими Правилами, приказами Генерального директора ОАО «Оренбургские авиалинии», а также Правилами использования годовых служебных билетов, действующих на Предприятии.

1.1.5 Вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и других нормативных документов, изданных в развитие этих Правил, разрешаются должностными лицами Авиакомпании, его Уполномоченными агентами, или должностными лицами Обслуживающей организации.

1.2 Правовое регулирование

1.2.1 Права, обязанности и ответственность сторон, следующие из договора воздушной перевозки Пассажиров, багажа и грузов, регулируются:

-конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, а также положениями действующих международных договоров и соглашений Российской Федерации;

-Воздушным кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;


-настоящими Правилами;

-соглашениями, одной из сторон является Авиакомпания, в том числе договором воздушной перевозки Пассажира, договором воздушной перевозки груза.

1.2.2 Перевозки Пассажиров, багажа и грузов, выполняемые в соответствии с настоящими Правилами, подчиняются действию соответствующих обязательных законов, постановлений, правил и предписаний компетентных органов той страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются перевозки.

Пассажир, Грузоотправитель, Грузополучатель обязаны соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка Пассажиров, багажа и грузов, касающиеся перевозки Пассажиров, багажа и грузов, выполнения и

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 13 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным, фитосанитарным видами контроля.

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

1.3 Изменение правил

1.3.1 Настоящие Правила, а также изданные в их развитие другие правила, руководства, инструкции и документы, регулирующие воздушную перевозку, могут быть изменены Авиакомпанией без предварительного уведомления Пассажиров, Грузоотправителей, Грузополучателей при условии, что изменения не применяются к Пассажиру, Грузоотправителю, Грузополучателю после заключения договора воздушной перевозки Пассажира, договора воздушной перевозки груза. При этом изменения настоящих Правил вступают в силу с момента официального утверждения. В настоящие Правила могут быть внесены изменения в связи с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, международных договоров Российской Федерации, соглашений о воздушном сообщении.

1.3.2 Представители Авиакомпаний, а также агенты, предоставляющие от её имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки Пассажиров, багажа и грузов не имеют право изменять или отменять положения установленных Авиакомпанией Правил воздушных перевозок.

1.3.3 Данные Правила обязательно должны находиться во всех подразделениях Авиакомпаний, на борту каждого воздушного судна Авиакомпаний, в агентствах по продаже и у представителей Авиакомпаний.

1.3.4 Настоящие Правила не могут быть полностью или частично воспроизведены, тиражированы и/или распространены кем-либо без разрешения ОАО «Оренбургские авиалинии»

2 Условия воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов


2.1 Договор воздушной перевозки Пассажира. Договор воздушной перевозки груза

2.1.1 Воздушная перевозка Пассажиров, багажа и грузов производится Авиакомпанией на основании Договора воздушной перевозки за установленную плату с соблюдением настоящих Правил.

2.1.2 По договору воздушной перевозки Пассажира Авиакомпания обязуется перевезти Пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки Пассажиром багажа также этот багаж доставить в пункт назначения и выдать Пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу. Пассажир воздушного судна обязуется оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной Авиакомпанией нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

2.1.3 По договору воздушной перевозки груза Авиакомпания обязуется доставить вверенный ему Грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать его уполномоченному на получение груза лицу (Грузополучателю), а Грузоотправитель обязуется оплатить воздушную перевозку груза.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 14 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

2.1.4 Договор воздушной перевозки Пассажира, договор воздушной перевозки груза удостоверяется соответственно билетом, багажной квитанцией, грузовой накладной (перевозочными документами).

2.1.5 Условия договора воздушной перевозки Пассажира, договора воздушной перевозки груза содержатся в Воздушном кодексе Российской Федерации, настоящих Правилах, условиях применения тарифа и перевозочном документе.

2.1.6 Перевозка Пассажиров, багажа и груза, выполняемая от аэропорта отправления до аэропорта назначения несколькими Авиакомпаниями по одному перевозочному документу (в том числе по выданным вместе с ним дополнительным перевозочным документам), рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадки (перегрузки) или перерыв в перевозке.

2.2 Перевозочная документация

2.2.1 Перевозочными документами являются:

-при перевозке Пассажира (и багажа) - Билет (на бумажном носителе либо электронный) и багажная квитанция;

-при перевозке багажа, подлежащего оплате – квитанция для оплаты сверхнормативного багажа;

-при перевозке груза – грузовая накладная;

-при оплате Пассажиром, Грузоотправителем и Грузополучателем сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки – ордер разных сборов (МСО).

Формы билета, багажной квитанции и грузовой накладной устанавливаются уполномоченным органом в области гражданской авиации.

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

2.3 Расписание, изменение расписания. Задержка, отмена рейса

2.3.1 Выполнение регулярных рейсов производится в соответствии установленным Авиакомпанией и опубликованным в компьютерном банке данных расписанием движения воздушных судов.

2.3.2 Опубликованное расписание движения воздушных судов должно отражать следующую информацию по каждому регулярному рейсу:

-аэропорт отправления;

-аэропорт назначения;

-аэропорт (ы), расположенный (е) по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;

-код перевозчика;

-номер рейса;

-дни недели выполнения рейса;


-время отправления (местное);

-время прибытия (местное);

-период выполнения рейса;

-тип (ы) воздушного судна.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 15 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Расписание движения воздушных судов может также содержать другую информацию.

2.3.3 Расписание может быть изменено Авиакомпанией без предварительного предупреждения Пассажиры и Грузоотправителей. Авиакомпания вправе отменить, перенести или задержать выполнение рейса, указанного в Билете или грузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если того требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию компетентных государственных органов.

2.3.4 В случае изменения расписания движения воздушных судов, Авиакомпания примет возможные меры по информированию Пассажиры, Грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки Пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов любыми доступными Авиакомпанией способами, какие Авиакомпания сочтет уместными, если таковые будут возможны в каждом определенном случае, при наличии контактной информации о пассажире в системе бронирования.

2.3.5 Авиакомпания обязуется предпринять все разумные зависящие от него меры к своевременному выполнению перевозки согласно заключенному договору перевозки.

2.3.6 В случае невозможности доставить Пассажира или груз рейсом, указанным в пассажирском Билете (грузовой накладной), и если такая невозможность не вызвана нарушением Пассажиром или Грузоотправителем (Грузополучателем) настоящих Правил перевозки и/или условий договора перевозки, Авиакомпания по согласованию с Пассажиром или Грузоотправителем (Грузополучателем) может:

- выполнить перевозку этого Пассажира или груза другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе;
- передать его для перевозки другой авиакомпании с оформлением манифеста прерванного полета (FIM);
- организовать перевозку другим видом транспорта;
- произвести возврат сумм в соответствии с установленными Авиакомпанией правилами воздушных перевозок.

2.3.7 Авиакомпания не несет ответственности за ошибки, искажения или упущения в расписаниях, опубликованных другими юридическими лицами без согласования с Авиакомпанией.


2.3.8 Авиакомпания не несет ответственности за неуведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменении аэропорта вылета/прилёта, отмене рейса или изменениях любых иных параметров рейса в случае, если при бронировании воздушной перевозки пассажир не предоставил свои контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.), либо, Авиакомпания не смогла связаться с пассажиром по указанным контактным данным, обратившись хотя бы раз по каждому из указанных телефонных номеров (адресов и пр.), в том числе в результате предоставления пассажиром некорректных контактных данных. В указанных случаях Авиакомпания не возмещает пассажиру убытки, причинённые таким неуведомлением.

2.3.9 Авиакомпания не несёт ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами.

2.4 Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета

2.4.1 Перевозка Пассажиры, багажа и груза выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения (далее - маршрут перевозки). Изменение маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Авиакомпанией, Пассажиром, Грузоотправителем.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 16 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

2.4.2 Если Авиакомпания не может выполнить перевозку между населенными пунктами, указанными в перевозочном документе, она может предложить Пассажиру (Грузоотправителю) другой маршрут перевозки, а при отказе Пассажира (Грузоотправителя) от перевозки по этому маршруту - произвести возврат стоимости перевозки в соответствии с правилами вынужденного возврата. При добровольном желании Пассажира следовать по новому маршруту ему оформляется авиабилет на общих основаниях.

2.4.3 В случае изменения Пассажиром, Грузоотправителем маршрута (даты и времени) перевозки после заключения соответственно договора воздушной перевозки Пассажира, договора воздушной перевозки груза, Авиакомпанией может производиться перерасчет стоимости такой перевозки.

2.5 Предоставление услуг и информации

2.5.1 Авиакомпания, через Обслуживающую организацию обязана предоставить Пассажирам и Грузоотправителям в аэропортах и других пунктах регистрации перевозки, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставленные услуги должны быть направлены на качественное обслуживание Пассажиров, Грузоотправителей и Грузополучателей.

Услуги Авиакомпания или Обслуживающей организации оказываются бесплатно или на возмездной основе.

2.5.2 Авиакомпания или Обслуживающая организация обеспечивает Пассажиров в аэропорту следующей визуальной и/или акустической информацией:


- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки Пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населенного пункта между аэропортом и между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров Пассажиров и багажа;
- об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребенка;
- месте и времени обслуживания после прибытия ВС;
- видах и формах обслуживания в аэропорту.

Авиакомпания может предоставлять Пассажирам, Грузоотправителям, Грузополучателям другую информацию в соответствии с настоящими Правилами.

2.5.3 Авиакомпания или Обслуживающая организация в аэропорту обеспечивает без взимания дополнительной оплаты предоставление следующих услуг:

- регистрацию Пассажиров и оформление багажа к перевозке;
- доставку Пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
- обеспечение выхода Пассажиров из воздушного судна, доставку Пассажиров в здание аэровокзала;
- выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа Пассажирам.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 17 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

2.5.4 При перерыве в перевозке по вине Авиакомпании, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки Авиакомпания или Обслуживающая организация обеспечивает предоставление Пассажирам в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующих услуг без взимания дополнительной платы:

- предоставление комнат матери и ребенка Пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно;
- организация хранения багажа.

2.5.5 Авиакомпания обеспечивает без дополнительной оплаты информационную поддержку в пунктах продажи перевозок, а также в информационно справочном центре Авиакомпании посредством телефонной связи и электронной почты предоставление следующей информации :

- о расписании выполнения рейсов, стоимости воздушной перевозки по выполняемым маршрутам, в том числе о льготных условиях перевозки детей и других категорий Пассажиров;
- о правилах перевозки Пассажиров, багажа и груза, в том числе нормах бесплатного провоза багажа, порядке проведения досмотра, предметах и вещах, запрещенных к перевозке воздушным транспортом и других особых условиях перевозки в объеме, установленном настоящими Правилами перевозки Авиакомпании;
- номера телефонов для получения справок;
- Авиакомпания может предоставлять Пассажирам, Грузоотправителям, Грузополучателям другую информацию в соответствии с настоящими Правилами.

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

2.6 Бронирование перевозки Пассажира, багажа, груза


2.6.1 Бронирование, т.е. закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки Пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату, является обязательным условием перевозки воздушным транспортом Пассажира, багажа, груза.

При бронировании, как правило, используются автоматизированные системы бронирования.

Бронирование пассажирского места и провозной емкости для Пассажира предполагает перевозку Пассажира и его багажа в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование.

Бронирование провозной емкости для груза предполагает перевозку груза в дату, рейсом и по маршруту, на которые было произведено бронирование, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 18 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

2.6.2 Бронирование производится Авиакомпанией, Агентом и Пассажиром в агентствах по продаже авиабилетов или на сайте www.orenair.ru.

2.6.3 Бронирование может осуществляться как при непосредственном обращении Пассажира или Грузоотправителя к Авиакомпанией или его Агенту, так и по телефону, электронной почте, а также с помощью других видов связи, в том числе на сайте Авиакомпанией.

2.6.4 Бронирование действительно только в том случае, если оно внесено в автоматизированную систему бронирования Авиакомпанией и выполнено по установленным Авиакомпанией правилам.

2.6.5 Бронирование считается сделанным после присвоения электронной системой бронирования определенного статуса: при подтверждении бронирования – «ОК».

2.6.6 Возможность изменения или отмены бронирования провозной емкости на воздушном судне может быть ограничена или исключена в соответствии с установленными Авиакомпанией правилами применения тарифов.

2.6.7 По истечении лимита времени сохранения брони (срока действия брони) в системе бронирования заказ аннулируется без предупреждения.

2.6.8 При бронировании Авиакомпанией не предоставляет Пассажиру конкретного места в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. Номер конкретного места, выделяемого Пассажиру, указывается Авиакомпанией или Обслуживающей организацией при регистрации Пассажира и его багажа в пункте (аэропорту) отправления либо на сайте Авиакомпанией при самостоятельной регистрации, согласно правилам web-регистрации.

2.6.9 При бронировании перевозки с пересадкой (перегрузкой) Пассажира, багажа, груза в аэропорту трансфера, Авиакомпанией или Уполномоченный агент обязан/а обеспечить бронирование и получить подтверждение о бронировании на всех участках перевозки Пассажира, багажа, груза, в том числе на участках, перевозка по которым выполняется другими Авиакомпанией.

2.6.10 Бронирование мест и оформление авиабилетов производится в соответствии с УПТ.

2.6.11 Бронирование считается предварительным пока Авиакомпанией или его Агент по продаже перевозок не выдал/а Пассажиру, Грузоотправителю оформленный перевозочный документ.


2.6.12 Авиакомпанией в особых случаях, установленных Правилами воздушных перевозок Авиакомпанией, имеет право потребовать от Пассажира или Грузоотправителя подтвердить ранее произведенное для него бронирование провозной емкости по заявленному маршруту, дате и времени вылета, а также классу обслуживания на борту воздушного судна. Подтверждение производится с использованием любых средств связи или лично. Бронирование может быть аннулировано при невыполнении указанного требования.

2.6.13 Пассажир или Грузоотправитель при бронировании должен сообщить Авиакомпанией или его Агенту по продаже перевозок информацию о маршруте перевозки, дате и времени вылета, необходимом количестве бронируемых мест, классе обслуживания на борту воздушного судна, имеющемся гражданстве, особых условиях перевозки Пассажира и багажа, о наименовании груза, его массе и объеме, особых свойствах и условиях перевозки этого груза. Пассажир при бронировании сообщает необходимую информацию о своих персональных данных, номер телефона или иной способ контакта для его информирования.

2.6.14 Авиакомпанией и Уполномоченный агент не имеет права передавать информацию, полученную от Пассажира или Грузоотправителя, третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации.


2.6.15 Особыми условиями при бронировании, требующими согласования с Авиакомпанией, является перевозка:

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 19 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

- пассажира с ребенком до двух лет;
- ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением Авиакомпании;
- тяжелобольного Пассажира;
- больного на носилках;
- Пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;
- Пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;
- несопровождаемого Пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением Авиакомпании;
- Пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (Пассажира с ограниченной подвижностью);
- Пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- багажа, вес которого превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа (далее – сверхнормативный багаж);
- багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 203см. (двести три сантиметра) в сумме трех измерений (негабаритного багажа);
- багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (тяжеловесного багажа);
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (ценного груза);
- груза с объявленной ценностью;
- предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (скоропортящегося груза);
- предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (опасного груза);
- груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (тяжеловесного груза);
- груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (негабаритного груза);
- груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (объемного груза);
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных;
- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п. (живности);
- груза, требующего специальных условий перевозки;
- человеческих останков и останков животных.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 20 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

2.7 Аннулирование бронирования на участках маршрута перевозки

2.7.1 Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование провозной емкости без информирования Пассажира или Грузоотправителя:

а) если Пассажир или Грузоотправитель не произвел оплату бронирования в установленный срок или не выполнил другие условия, установленные Авиакомпанией или правилами применения тарифов Авиакомпания;

б) в случае изменения провозной емкости воздушного судна.

2.7.2 Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления Пассажира, если Пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, и не сообщил Авиакомпания о намерении продолжить перевозку.

2.8 Тарифы, налоги, сборы и скидки

2.8.1 Тариф воздушной перевозки применяется для оплаты перевозки Пассажира, его багажа и груза от пункта отправления до пункта назначения и устанавливается Авиакомпанией.

Тариф не включает наземное транспортное обслуживание между аэропортами и между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда оно предусмотрено Авиакомпанией и предоставляется без взимания дополнительных сборов.

2.8.2 Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билет, багажная квитанция и грузовая накладная, оплаченные Пассажиром, Грузоотправителем и оформленные до объявленного Авиакомпанией изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производится изменение в договоре воздушной перевозки. Никакие изменения в тарифах или правилах применения тарифов Авиакомпания не влияют на условия договора воздушной перевозки, если перевозка уже начата.

2.8.3 Пассажир имеет право изменять маршрут перевозки, если иное не оговаривается специальными условиями применения тарифа для первоначальной перевозки или правилами, установленными Авиакомпанией.


2.8.4 Если Пассажир добровольно меняет маршрут после начала перевозки и тариф изменяется, то выписывается новый билет по тарифу, соответствующему новой перевозке. Тариф для новой перевозки рассчитывается в соответствии с правилами перерасчета тарифа, связанного с изменением маршрута. Сумма доплаты, если тариф для измененной перевозки выше, рассчитывается как разница между первоначальным тарифом и тарифом измененной перевозки, включая все необходимые сборы. Соответствующая разница взимается с Пассажира. Если тариф для новой перевозки меньше, чем первоначальный тариф, то разница в тарифах возвращается Пассажиром путем оформления ордера разных сборов (МСО), сумма по которому может быть получена в пункте приобретения первоначального билета.

2.8.5 Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с Пассажиров, устанавливается соответствующими государственными органами и/или Авиакомпанией и доводится до сведения пассажиров в пунктах продажи при оформлении перевозки.

Любой налог или сбор оплачивается Пассажиром сверх тарифа, если иное не предусмотрено правилами применения тарифов Авиакомпания.

2.8.6 Скидки к тарифам воздушной перевозки устанавливаются правилами применения тарифов Авиакомпания, разработанными на основании действующего законодательства Российской Федерации и нормативных документов федерального органа исполнительной власти области гражданской авиации.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 21 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

2.8.7 Тарифы, налоги и сборы оплачиваются Пассажиром, Грузоотправителем в валюте той страны, в которой оформляется перевозочный документ или в иной валюте, установленной Авиакомпанией, если это не противоречит правилам валютного регулирования страны продажи.

2.8.8 Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе курса, опубликованного в системах бронирования, действующего на момент оформления перевозки. При этом размер эквивалента оплаты тарифа регулируется дополнительно Авиакомпанией.

2.8.9 Оплата провозной платы может осуществляться по предварительной оплате. При этом оплата перевозки может осуществляться в одном пункте продажи перевозок, а оформление перевозочного документа - в другом пункте продажи перевозок.

2.9 Чартерные перевозки

2.9.1 Выполнение чартерных перевозок Авиакомпанией производится в соответствии с договором фрахтования воздушного судна, заключенного между Авиакомпанией и Фрахтователем.

2.9.2 Выполнение Авиакомпанией чартерных перевозок производится на основании предварительно согласованного плана полета с соблюдением условий перевозки, которые оговорены договором чартерной перевозки.

2.9.3 Заказчик чартерной перевозки (Фрахтователь) предоставляет Пассажиру, Грузоотправителю информацию об условиях чартерной перевозки и о необходимости соблюдения правил Авиакомпанияи.

3 Перевозка пассажиров

3.1 Билет и багажная квитанция

3.1.1 Билет и багажная квитанция (далее - Билет) - это перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки Пассажира и содержащий условия указанного договора.

3.1.2 На каждого Пассажира оформляется отдельный Билет. Использование Билета лицом, не указанным в Билете, не допускается.

3.1.3 Билет может быть оформлен в электронной форме (электронный Билет) или на бумажном носителе (бумажный Билет).

Бумажный Билет должен состоять из:

- купона агента, контрольного купона;
- полетного (полетных) и пассажирского купонов;

-информационных страниц, содержащих информацию об условиях договора перевозки Пассажира и его багажа на внутренних (международных) воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Авиакомпанияи и Пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, а также другие сведения, необходимые для Пассажира.


Электронный Билет должен состоять из: -электронного полетного (полетных) купонов;

- маршрут - квитанции.

3.1.4 Билет оформляется на основании документа, удостоверяющего личность пассажира.

3.1.5 Пассажирский бумажный/электронный билет выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному Авиакомпанией тарифу. Выдача билета по безналичному расчету, без взимания оплаты или со скидкой производится только после выполнения всех требований, установленных Авиакомпанией.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 22 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.1.6 В Билете в обязательном порядке должны быть указаны фамилия и имя Пассажира (полностью), номер документа, удостоверяющего личность Пассажира.

3.1.7 Купоны Билета содержат информацию, отражающую условия перевозки Пассажира и его багажа между указанными в нем пунктами по конкретному маршруту перевозки. Каждый купон действителен для перевозки Пассажира и его багажа только в соответствии с указанным в нем участком маршрута, классом обслуживания, датой и рейсом.

3.1.8 Пассажир допускается к перевозке только при предъявлении им Билета, должным образом оформленного и содержащего соответствующий полетный купон, другие неиспользованные полетные купоны и пассажирский купон (только для бумажного Билета).

3.1.9 Внесение изменений в Билет по просьбе Пассажира допускается с согласия Авиакомпании, и осуществляются только Авиакомпанией или его Агентом, в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпании.

3.1.10 Авиакомпания принимает полетные купоны для перевозки Пассажира и багажа, а также возврата уплаченных сумм, как в порядке прямой последовательности от пункта отправления, так и при нарушении последовательности купонов.

3.1.11 Пассажир обязан сохранять бумажный билет и все неиспользованные полетные купоны в течение всей перевозки, и предъявлять их Авиакомпанию или её уполномоченному агенту в любое время по требованию.

3.2 Утерянный, испорченный или недействительный Билет

3.2.1 Пассажир допускается к перевозке при наличии Билета, оформленного должным образом.

3.2.2 Авиакомпания может не допустить Пассажира к перевозке до выяснения факта заключения договора перевозки Пассажира если:


- какая-либо часть Билета повреждена;
- билет неправильно оформлен;
- купоны Билета имеют исправления, не подтвержденные Авиакомпанией (Агентом) в установленном порядке;
- отсутствует соответствующий полетный купон;
- Билет (полетные и пассажирский купоны) не имеет отметки валидатора Авиакомпании (Агента);
- Билет объявлен Пассажиром утраченным;
- предъявленный Билет был ранее объявлен утерянным (украденным) или признан поддельным;
- Билет выдан не Авиакомпанией, его уполномоченным агентом или другим перевозчиком, билет которой признается Авиакомпанией действительным.

3.2.3 Авиакомпания обязана принять все разумные зависящие от неё меры для установления факта заключения договора перевозки Пассажира.

3.2.4 Если будет установлено, что договор воздушной перевозки не был заключен, то Билет признается недействительным, и Пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется Авиакомпанией или Обслуживающей организацией с составлением акта, в котором указываются причины признания Билета недействительным.

3.2.5 Дубликат выдается только после установления факта заключения договора воздушной перевозки и при условии, что Пассажир предоставит информацию, касающуюся утерянного или испорченного Билета (место приобретения, дата приобретения, маршрут, номер рейса, дата вылета), а также при условии, что утраченный документ не был использован, или по нему не был произведен возврат или обмен.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 23 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.2.6 За оформление дубликата перевозочного документа взимаются сборы.

3.2.7 В отдельных случаях, таких как оформление перевозки на бланках Интерлайн - партнеров, на бланках ТКП или BSP, при оформлении перевозки в системах бронирования, отличных от системы бронирования Авиакомпании, в том числе на собственных бланках Авиакомпании без оформления автоматизированной маски, при обращении Пассажира менее чем за 3 часа до момента окончания регистрации на рейс, процесс установления факта заключения договора воздушной перевозки может потребовать определенного времени, в связи, с чем Пассажиру рекомендуется обращаться к Авиакомпании по любым возникшим проблемам с бланком Билета заблаговременно. Авиакомпания обязуется приложить все возможные разумные усилия для выяснения факта заключения договора перевозки, однако не несет ответственности, в случае если такой факт не может быть установлен вследствие непредоставления необходимой информации Интерлайн - партнерами, агентами BSP, сотрудниками ТКП. Если факт заключения договора перевозки будет установлен после окончания посадки на борт, Авиакомпания предоставит данному Пассажиру перевозку по маршруту не совершенной перевозки на ближайшем рейсе, на котором имеется свободное место и провозная емкость в том же классе обслуживания, который соответствует оплаченному тарифу, в соответствии с правилами примененного тарифа.


3.2.8 Дубликат Билета является точной копией первоначально оформленного Билета и действителен для перевозки по первоначальному маршруту. Дубликат Билета оформляется только на неиспользованные участки перевозки и при условии, что срок действия первоначально оформленного Билета не истек к моменту подачи заявления о выдаче дубликата.

3.2.9 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа и ордер разных сборов, утраченные Пассажиром, не восстанавливаются, дубликаты на них не оформляются.

3.2.10 В случае отсутствия у Авиакомпании или Уполномоченного агента возможности для оформления дубликата Билета, Пассажиру может быть предложено приобрести новый перевозочный документ, при условии покупки нового перевозочного документа по тому же самому маршруту (или части маршрута) и оформлении «Заявления об утрате пассажирского перевозочного документа и возврате денежных средств», (за исключением случаев, когда утраченный Билет оформлен на бланке Интерлайн - партнера). После установления факта заключения первоначального договора перевозки, Авиакомпания вернет Пассажиру денежные суммы, излишне уплаченные за перевозку. Возврат осуществляется через Офисы Авиакомпании или по его поручению через офисы Уполномоченного агента в соответствии с настоящими Правилами, условиями договора перевозки, а также иными внутренними правилами и технологиями Авиакомпании.

3.2.11 Пассажиру, в отношении которого факт заключения договора воздушной перевозки с Авиакомпанией был установлен после фактического вылета соответствующего рейса, на котором должен был лететь Пассажир, может быть предложено либо воспользоваться перевозкой по маршруту не совершенной перевозки на ближайшем рейсе, на котором имеется свободное место и провозная емкость в том же классе обслуживания, который соответствует оплаченному тарифу, либо вернуть деньги за не совершенную перевозку (в размере суммы, которая была бы выплачена Пассажиру при добровольном отказе от перевозки) в соответствии с правилами применимого тарифа и в порядке, установленном Авиакомпанией. Возврат за не совершенную перевозку по утраченному Билету, оформленному на бланках Интерлайн - партнера, производится в порядке, установленном Интерлайн - партнером.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 24 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.3 Передача пассажирского Билета

3.3.1 Билет не подлежит передаче другому лицу. Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается.

В случае предъявления Билета лицом, не указанным в Билете, Билет изымается Авиакомпанией, и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае Авиакомпанией или Обслуживающей организацией составляется акт с указанием причин изъятия Билета.

3.3.2 Возврат стоимости Билета за полностью или частично неиспользованную перевозку лицу, не указанному в перевозочном документе, производится только при предъявлении нотариально заверенной доверенности от лица, указанного в перевозочном документе.

3.3.3 При использовании пассажирского Билета или получении к возврату стоимости перевозки другим лицом, не указанным в перевозочном документе, Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром, имеющим право на эту перевозку по этому перевозочному документу.

3.4 Срок действия пассажирского Билета

3.4.1 Срок годности для полета по билетам:

- с гарантированной датой вылета – в течение всего срока;
- с открытой датой обратного вылета – 3 месяца от даты продажи билета.

3.4.2 Билет, оформленный Пассажиру по специальному тарифу, действителен для перевозки в течение срока, установленного правилами применения тарифов Авиакомпания.

3.4.3 Билет, оформленный Пассажиру по нормальному тарифу, может быть принят для обмена или возврата в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпания и в течение следующих сроков:

- в течение одного года от даты начала перевозки;
- если ни один из полетных купонов не использован или билет выдан с открытой датой, то в течение одного года с даты выдачи билета.

Билет, оформленный Пассажиру по специальному тарифу, может быть принят для обмена или возврата в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпания и в течение срока, установленного правилами применения тарифов Авиакомпания.

3.4.4 Билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки только в течение периода, установленного правилами применения такого тарифа. По просьбе Пассажира срок действия билета, оплаченного по специальному тарифу, может быть продлён до одного года от даты вылета по первому полетному купону, если перевозка началась, или от даты выдачи билета, если ни один полетный купон не использован. При этом с Пассажира взимается доплата до нормального тарифа туда/обратно, действующего на день переоформления, если иное не предусмотрено правилами применения тарифов.


3.4.5 Каждый полетный купон Билета действителен для перевозки Пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания.

Если Билет оформлен с открытой датой обратного вылета, то бронирование пассажирского места на борту воздушного судна на заявленную дату вылета производится при наличии свободных мест в данном классе бронирования в пределах срока годности для полета по билету.

3.4.6 Авиакомпания может продлить срок действия договора перевозки, удостоверяемого Билетом, без взимания с Пассажира дополнительной оплаты, если:

- Авиакомпания отменила выполнение рейса, указанного в перевозочном документе Пассажира;

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 25 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

-Авиакомпания не выполнила перевозку Пассажира по времени, указанному в перевозочном документе в соответствии с расписанием (планом полета);

-Авиакомпания не выполнила указанную в перевозочном документе Пассажира посадку воздушного судна в аэропорту назначения;

-Авиакомпания не предоставила забронированного места;

-Авиакомпания не предоставила класс обслуживания, указанный в билете;

-Перевозка Пассажира на воздушном судне не состоялась вследствие задержки Пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре Пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке предметов и веществ.

3.4.7 Если Пассажир не смог завершить начавшийся полет в течение срока действительности Билета вследствие своей болезни или болезни члена семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, то Пассажир вправе обратиться к Авиакомпанию с просьбой о соответствующем изменении срока действия договора перевозки, и Авиакомпания, действуя в соответствии с положениями настоящих Правил Авиакомпания и Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82, продлит срок действия договора перевозки с учетом содержания предоставленных Пассажиром медицинских документов.

3.4.8 Если Пассажир не смог завершить поездку в течение срока действительности билета по вине Авиакомпания, то срок действия билета для полета продлевается до ближайшего рейса, каким Пассажир может вылететь, и на котором имеются свободные пассажирские места соответствующего класса обслуживания.

3.4.9 Если Пассажир, имеющий Билет с открытой датой отправления, обращается с просьбой о бронировании перевозки, а Авиакомпания не имеет возможности предоставить пассажирское место и провозную емкость в течение срока действия билета, то Авиакомпания или Уполномоченный агент должен/а произвести бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место и провозная емкость того класса обслуживания, который соответствует оплаченному классу обслуживания.


3.5 Регистрация Пассажиров и оформление багажа

3.5.1 Пассажир, имеющий Билет, должен в аэропорту отправления или другом пункте, установленном Авиакомпанией, пройти процедуру регистрации и оформления багажа, а также контроль авиационной безопасности. При перевозке по международному маршруту Пассажир должен также пройти таможенный, пограничный, а при необходимости санитарно-карантинный, иммиграционный, ветеринарный, фитосанитарный и иные виды контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

3.5.2 Пассажир допускается к перевозке при наличии Билета, оформленного должным образом.

3.5.3 Пассажир должен заблаговременно прибыть к месту регистрации Билета и оформления багажа для прохождения установленных предполетных формальностей (процедуры регистрации, оформления багажа, оплаты сверхнормативного багажа, прохождения досмотра и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 26 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.5.4 Регистрация на рейсы ОАО «Оренбургские авиалинии» в аэропорту заканчивается за 40 минут до времени вылета рейса. Время начала и окончания регистрации в городском терминале устанавливается отдельно и сообщается Пассажиру при оформлении Билета. Время окончания регистрации в городском терминале устанавливается с учетом времени, необходимого для доставки Пассажира и багажа в аэропорт вылета для посадки в воздушное судно. Время окончания посадки в воздушное судно устанавливается в каждом аэропорту, в зависимости от его возможностей, и сообщается Пассажиру при регистрации.

Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации Пассажиров и оформления багажа, к перевозке на данный рейс не принимается.

Пассажир, опоздавший ко времени окончания посадки на борт воздушного судна, к перевозке на данный рейс не принимается.

3.5.5 Регистрация Пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность Пассажира, а также иных документов, предусмотренных законодательством РФ, при необходимости.

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

3.5.7 Также, если это необходимо, Пассажир должен иметь при себе документы, удостоверяющие особые условия перевозки данного Пассажира и его багажа (включая, но, не ограничиваясь, доверенность на ребенка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат).

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


3.5.9 Посадка Пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении Пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

3.5.10 При регистрации Пассажиров и оформлении багажа Пассажир должен предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки, кроме вещей, указанных в пункте 135 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82:

- дамская сумочка или портфель;
- папка для бумаг;
- зонтик;
- трость;
- букет цветов;
- верхняя одежда;
- печатные издания для чтения в полете;
- детское питание для ребенка во время полета;
- телефон сотовой связи;
- фотоаппарат;
- видеокамера;
- портативный компьютер;
- костюм в портпледе;

-детская колыбель, детская прогулочная коляска-трость (использование коляски-трости, колыбели возможно до трапа воздушного судна, в дальнейшем которые передаются для перевозки в багажном отсеке во время полета);

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 27 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

-костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке Пассажира с ограниченной подвижностью.

Вещи, указанные в настоящем пункте, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками (за исключением детской колыбели, детских колясок, габариты которых превышают разрешенные для ручной клади).

Механическая коляска (самоходная) перевозится в багажно - грузовых отсеках воздушного судна, элементы питания обязательно снимаются и перевозятся как опасный груз. Инвалидам не имеющих возможности самостоятельно передвигаться, по необходимости предоставляют коляску до трапа воздушного судна.

3.5.11 Авиакомпания не несет ответственности за вопросы взаимоотношения Пассажира с государственными службами (таможенной, пограничной, иммиграционной и др.) если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда, трансфера, остановки или въезда.

Тем не менее, Авиакомпания имеет право проверить все необходимые документы при регистрации до момента принятия Пассажира и его багажа к перевозке.

3.5.12 В целях обеспечения безопасности полета Пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при Пассажире, и груз проходят обязательный предполетный досмотр, а в случае необходимости - послеполетный досмотры.

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

3.5.14 Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Пассажиры – инвалиды (на костылях, в инвалидных колясках, на носилках, Пассажиры, имеющие имплантированные аппараты, стимулирующие сердечную деятельность) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях. Проведение предполетного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розыскной, уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством РФ.


3.5.15 При выполнении полетов воздушных судов предполетный досмотр проводится после регистрации Пассажиров, осуществления пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля, предусмотренными законодательством РФ или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

3.5.16 При отказе Пассажира от досмотра Авиакомпания в праве расторгнуть договор воздушной перевозки в одностороннем порядке с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с настоящими Правилами Авиакомпания и правилами применения тарифов Авиакомпания.

3.6 Обслуживание Пассажиров на борту воздушного судна

3.6.1 Подготовленный персонал, достаточный по количеству для осуществления обслуживания Пассажиров на борту воздушного судна, оказывает первую медицинскую помощь и обеспечивает безопасность полета в соответствии с действующими нормами и правилами гражданской авиации.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 28 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.6.2 Авиакомпания на борту воздушного судна предоставляет Пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности его полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в билете. Объем услуг и порядок их предоставления определяет Авиакомпания.

3.6.3 Авиакомпания обеспечивает на борту воздушного судна:

-информирование Пассажиров об условиях полета и правилах поведения на борту воздушного судна;

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

-информирование Пассажиров о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

-предоставление периодической печати;

-музыкальное и видеообслуживание (в самолетах, имеющих соответствующее оборудование);

-предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

-первую медицинскую помощь.

За услуги, перечисленные в настоящем пункте, дополнительная плата не взимается.

3.6.4 Питание и горячие напитки могут не предоставляться, если Пассажир информирован об этом до заключения договора воздушной перевозки Пассажира.

3.7 Размещение пассажиров

3.7.1 Пассажир, имеющий Билет, попав на борт воздушного судна должен занять место согласно указанному в посадочном талоне или по указанию экипажа.

3.7.2 Место на широких рядах с которых имеется прямой доступ к запасным выходам в салоне экономического класса можно занять заплатив определенную сумму в рамках услуги «Выбор места в самолете». Такая платная услуга предоставляется пассажиру на этапе регистрации. За данную услугу взимается фиксированная плата и оформляется документ - ордер разных сборов (МСО), подтверждающий оплату услуги пассажиром. Предоставление платной услуги «Выбор места в самолете» производится только на регулярных рейсах ОАО «Оренбургские авиалинии».

3.7.3 Пассажиры, размещенные на местах, с которых имеется прямой доступ к запасным выходам не должны загромождать проход ручной кладью и личными вещами, что может послужить препятствием во время эвакуации.

3.7.4 Запрещено размещение пассажиров следующих категорий на местах, с которых имеется прямой доступ к запасным выходам:

-дети возрастом до 18 лет, в том числе пассажиры с маленькими детьми или младенцами;

-люди с ограниченными физическими возможностями, в том числе полные пассажиры, которым в полёте требуется к использованию дополнительный поясной ремень;

-престарелых и больных пассажиров, в том числе нуждающихся в применении во время полёта переносного кислородного оборудования;

-пассажиры с ограниченным зрением, слухом (использующих очки, контактные линзы или слуховые аппараты) или существенными дефектами речи;


-беременные женщины;

-арестованные или депортированные пассажиры;

-пассажиры перевозящие в ручной клади домашних животных.

3.7.5 Количество пассажиров с детьми размещенных на одном блоке кресел ограничивается наличием кислородных масок и спасательных жилетов.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 29 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.8 Остановка Пассажира в пути

3.8.1 Пассажир по согласованию с Авиакомпанией может прервать свою перевозку в аэропорту (пункте), указанном в билете, в котором согласно договору воздушной перевозки Пассажира время между прибытием Пассажира в аэропорт и его отправлением из аэропорта составляет более двадцати четырех часов (аэропорт остановки). О намерении сделать остановку Пассажир должен заявить Авиакомпании при покупке авиабилета. Такая остановка должна быть указана в билете.

3.8.2 Остановка Пассажира в пути по маршруту перевозки разрешается в пределах срока действия обязательства Авиакомпаний по перевозке Пассажира при условии, что она заранее согласована с Авиакомпанией, указана в билете, учтена при расчете стоимости перевозки, а при международной перевозке также разрешена государственными органами той страны, на территории которой предполагается остановка.

3.8.3 Если при приобретении авиабилета Пассажир не заявил об остановке в аэропорту (пункте) по маршруту перевозки, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в аэропорту трансфера или в аэропорту транзита, то такая остановка расценивается как добровольный отказ Пассажира от перевозки, за исключением случаев, указанных в пункте 227 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утв. Приказом Минтранса России от 28.06.2007г. № 82, и дальнейшая перевозка может быть продолжена после соответствующего изменения договора воздушной перевозки Пассажира, с уплатой соответствующих сборов и штрафных санкций.

3.8.4 В случае, если Пассажиру оформлен билет по специальному (сквозному) тарифу, остановки в пути делаются с учетом ограничений или запрета остановок в пути в соответствии с правилами применения такого тарифа.

3.9 Перевозка Пассажиров на льготных условиях

3.9.1 Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации и установленными Авиакомпанией правилами.

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


3.9.3 Информацию о предоставляемых льготах Пассажир может получить в кассах агентств и у представителей ОАО «Оренбургские авиалинии».

3.10 Перевозка детей

3.10.1 Выезд несовершеннолетнего гражданина за пределы Российской Федерации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 30 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

3.10.2 При оформлении пассажирского Билета и во время прохождения процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить Авиакомпании документ, подтверждающий возраст ребенка. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе. Авиакомпания или его Агент должны указать в пассажирском Билете ребенка дату его рождения.

Номера перевозочных документов ребенка/младенца должны быть вписаны в соответствующие перевозочные документы сопровождающего его совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

3.10.3 Один ребенок в возрасте до 2 лет перевозится в сопровождении совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста при внутренних перевозках бесплатно, при международных - со скидкой в размере 90% (девяноста процентов) от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, и без предоставления ребенку отдельного места. Если ребенку в возрасте до 2 лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа.

Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до 2 лет, а также дети в возрасте от 2 до 12 лет перевозятся со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, при этом разрешается бесплатный провоз багажа по установленным нормам.

3.10.4 Дети в возрасте от 7 до 12 лет могут перевозиться без сопровождения совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста под наблюдением Авиакомпании.

Несопровождаемые дети в возрасте от 7 до 12 лет могут перевозиться под наблюдением Авиакомпании только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в соответствии с правилами Авиакомпании письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка. При международной перевозке дополнительно необходимо наличие нотариально оформленного согласия от родителей (опекунов) на разрешение перевозки их ребенка международным рейсом авиакомпании без сопровождения. По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением Авиакомпании может распространяться на детей в возрасте до 14 лет.


3.10.5 Перевозка несопровождаемых детей разрешается только при подтвержденном бронировании перевозки.

3.10.6 При перевозке несопровождаемого ребенка в возрасте от 7 до 12 лет оплачивается 100 процентов от тарифа взрослого Пассажира. Авиакомпания предоставляет ребенку отдельное место в пассажирском салоне и разрешает бесплатный провоз багажа по установленным нормам.

3.10.7 В случае добровольного или вынужденного изменения Пассажиром, сопровождающим ребенка, условий договора воздушной перевозки Пассажира после начала перевозки билет ребенка переоформляется (обменивается) по тарифу, соответствующему возрасту ребенка на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления.

3.10.8 Запрещено размещать несопровождаемых детей около аварийных выходов, люков, кухню, туалетов.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 31 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.10.9 Максимальное количество детей без сопровождения не должно превышать 2 (двух) человек на рейсе.

3.11 Перевозка инвалидов, престарелых и больных пассажиров

3.11.1 Пассажир обязан сам определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья и проинформировать Авиакомпанию о планируемом перелете.

Авиакомпания не несет ответственность за ухудшение здоровья Пассажира или другие наступившие во время перевозки либо после нее последствия, вызванные возрастом, психическим или физическим состоянием Пассажира.

3.11.2 Гражданин Российской Федерации, признанный судом недееспособным, по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов может выехать из Российской Федерации в сопровождении совершеннолетнего лица, способного обеспечить безопасность недееспособного гражданина Российской Федерации и безопасность окружающих людей.

3.11.3 Инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не могут быть основаниями для требования от пассажиров документов, подтверждающих состояние здоровья.

3.11.4 Перевозка инвалидов в коляске (электроколяске, складном кресле), на носилках, не имеющих возможности самостоятельно передвигаться на борту воздушного судна производится в соответствии с действующими нормативными документами. Не допускается отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия на борту ВС технических средств и оборудования.

3.11.5 Если физическое и/или психическое состояние пассажира таковы, что перелет без предоставления особых условий перевозки невозможен или пассажир может угрожать безопасности других пассажиров, то Авиакомпания вправе отказать в перевозке такому пассажиру. Перевозка данного пассажира должна быть заранее согласована и подтверждена Авиакомпанией не менее чем за 36 часов до времени вылета рейса.

3.11.6 Воздушная перевозка пассажира на носилках осуществляется при условии предварительного уведомления Авиакомпания о такой перевозке не менее чем за 72 часа до вылета рейса, при условии оплаты дополнительных мест, предоставляемых для размещения пассажиров на носилках.


3.11.7 Не производится перевозка инфицированных больных, пассажиров с ранениями. (за исключением пассажиров с ранениями, имеющих заключение от медицинского учреждения о возможности перевозки воздушным транспортом). В данном случае авиакомпания не несет ответственность за ухудшение здоровья Пассажира или другие наступившие во время перевозки либо после нее последствия.

3.11.8 Авиакомпания или его Обслуживающая организация при перевозке инвалидов на коляске (складном кресле), носилочных и тяжелобольных пассажиров обязана предварительно информировать пункт назначения (пункт промежуточной посадки) о перевозке таких Пассажира для принятия необходимых мер по их доставке с борта (на борт) воздушного судна.

3.11.9 Для больных и инвалидов медицинские препараты, складное кресло (коляска), механическая коляска, костыли, носилки, перевозимые в салоне перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

3.11.10 При перевозке инвалида на электроколяске, электроколяска перевозится на воздушном судне как зарегистрированный багаж. Для самостоятельного передвижения по салону ВС, пассажирам данной категории предоставляется во временное пользование кресло-коляска. Авиакомпания должна дать информацию в пункт назначения или пункт посадки о том, что на борту имеется Пассажир с инвалидной коляской, чтобы ему по прибытии предоставили коляску в первую очередь. В этой информации указывается имя Пассажира, месторасположение коляски и отдельно расположенных электробатарей.

Издание № 2		Ревизия 1
Дата ревизии 14.05.2014		стр. 32 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.11.11 В целях обеспечения необходимой безопасности полетов, повышения уровня комфорта пассажиров, предупреждения нарушений общественного порядка и совершения правонарушений на борту воздушных судов в отношении пассажиров с ограниченными физическими возможностями осуществляются все требуемые процедуры по безопасности, аналогичные стандартной процедуре досмотра пассажиров и вещей, находящихся при них.

3.11.12 Правила статьи 3.11.7 не распространяются на перевозку больных (инвалидов) воздушными судами, выполняющими специальные чартерные рейсы.

3.11.13 Если больному пассажиру необходимо наличие на борту кислорода в медицинских целях, допускается перевозка небольших баллонов с газообразным кислородом массой до 10 кг. при условии, что такой больной следует с сопровождающим и перевозка кислорода предварительно согласована с Авиакомпанией (в бронировании подтвержден спец. запрос OXYG). Баллоны с жидким кислородом к перевозке не принимаются.

3.11.14 В случае перевозки на рейсах ОАО «Оренбургские авиалинии» пассажиров, по медицинским показателям, требующих использования баллона с газообразным кислородом или воздухом должны быть выполнены следующие условия:

- перевозка больного должна осуществляться в салоне ВС только в сопровождении медицинского работника;

- кислородный баллон должен иметь маркировку и номер, присвоенный данному оборудованию;

- пассажир или медицинский работник должен иметь при себе соответствующее письменное разрешение с указанием номера кислородного баллона и сроков, разрешающих перевозку этого оборудования в салоне ВС;

- перевозка кислородных баллонов регламентируется правилами, определяющими перевозку ручной клади Авиакомпания;

- запрещается перевозка кислородного баллона в салоне ВС при отсутствии больного пассажира.

- контроль соблюдения мер предосторожности при использовании кислородного баллона должен осуществляться в течение всего полета:

- не допускать наличие масел и открытого огня в зоне использования кислородного оборудования;

- исключать случаи падения и резких ударов кислородного баллона;

- контроль использования кислородного баллона должен осуществлять медицинский работник.

3.12 Перевозка Пассажиров, лишенных зрения (слуха)

3.12.1 Предварительное бронирование пассажиров с отсутствием зрения, слуха является обязательным условием перевозки.

3.12.2 Пассажир с отсутствием зрения, слуха принимается к перевозке с сопровождающим лицом, либо без сопровождающего лица под наблюдением авиакомпании, либо в сопровождении собаки-поводыря.

3.12.3 На собаку-поводыря должны быть представлены ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении.


3.12.4 Перевозка пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря осуществляется только в салоне экономического класса.

3.12.5 При перевозке пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки – поводыря собака перевозится в салоне ВС, бесплатно, в дополнение к норме провоза багажа.

3.12.6 Размещение на борту ВС пассажира в сопровождении собаки-поводыря осуществляется строго на местах в последнем ряду экономического класса. Собака-поводырь должна быть в наморднике и на поводке. В салоне ВС собака должна быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

3.12.7 При перевозке пассажиров с отсутствием зрения, слуха в телеграмме об особом обслуживании пассажиров следует указать особые условия встречи пассажира.

Издание № 2		Ревизия 1
Дата ревизии 14.05.2014		стр. 33 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.13 Перевозка беременных женщин и грудных детей

3.13.1 Беременные женщины, срок беременности которых на дату вылета превышает 35 недель – 1 плод, превышает 32 недели – более 1 плода, к перевозке не допускаются.

3.13.2 Беременные женщины, срок беременности которых на дату вылета не превышает 35 недель – 1 плод, не превышает 32 недели – более 1 плода, принимаются к перевозке только при предоставлении ими Авиакомпанией медицинского заключения от лечебного учреждения (выданного не ранее чем за 7 дней до даты вылета), об отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в Билете.

3.13.3 Перевозка беременной женщины осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет никакой ответственности перед женщиной за последствия для нее, что удостоверяется гарантийным обязательством (распиской). Форма расписки приведена на сайте Авиакомпания.

3.13.4 Перевозка новорожденных младенцев, которым меньше семи дней, осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет ответственности перед родителями за последствия для здоровья их ребенка, что удостоверяется гарантийным обязательством (распиской) родителей. Форма расписки приведена на сайте Авиакомпания.

Врачи не рекомендуют перевозить новорожденных детей до семидневного возраста.

3.13.5 Для грудных детей в самолетах, так же как для всех пассажиров, предусмотрены ремни безопасности.

3.13.6 Для удобства, Авиакомпания по желанию пассажира предоставляет детскую люльку на борту самолёта, имеющего такую техническую возможность, при условии, что ребенок не старше 6 мес, его вес не превышает 10 кг, а рост - 67 см. Данная услуга запрашивается заранее (не менее 48 часов до вылета). и предоставляется бесплатно на самолетах Boeing 777-200, (бизнес-класс или эконом). В случае изменения даты вылета или класса обслуживания люльку необходимо запрашивать повторно.

3.14 Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию какой-либо страны – не допущенные пассажиры

3.14.1 Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и Российской Федерации (INAD), производится в соответствии с международным законодательством в области ГА.


3.14.2 На Пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и/или Российской Федерации из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., составляется «Акт о депортации».

3.14.3 Оформление билета указанным в п.3.14.2. пассажирам осуществляется на основании «Акта о депортации» в соответствии с технологиями Авиакомпания.

3.14.4 Если государственные органы обязывают Авиакомпанию вернуть в пункт отправления или в другой пункт Пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то Пассажир или оформившая его организация обязаны возместить Авиакомпания все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

3.14.5 В случаях предусмотренных в п.3.14.4. Авиакомпания имеет право обратиться на оплату соответствующего тарифа любые суммы, внесенные ему Пассажиром или оформившей Пассажира организацией за неиспользованную перевозку или любые другие суммы, выплаченные Пассажиром или организацией, оплатившей билет, и находящиеся в распоряжении Авиакомпания.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 34 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.15 Перевозка арестованных, депортированных пассажиров

3.15.1 Перевозка депортированных пассажиров осуществляется на основании пассажирского билета.

3.15.2 Ответственными за организацию перевозки депортируемых пассажиров являются соответствующие государственные органы.

3.15.3 Депортированные пассажиры перевозятся как в сопровождении, так и без сопровождения.

3.15.4 Перевозка сопровождающих лиц оплачивается отдельно.

3.15.5 Арестованный пассажир должен перевозиться на борту ВС в сопровождении трех конвоиров, с каждым последующим арестованным пассажиром, состав конвоиров увеличивается на одного человека. Посадка арестованных на борт ВС производится до посадки пассажиров, а высадка после того, как все пассажиры покинули ВС.

3.15.6 Количество осужденных и лиц, содержащихся под стражей, при конвоировании их на самолетах, выполняющих регулярные пассажирские рейсы (при наличии пассажиров), не должно превышать 10 человек.

3.15.7 Для арестованных пассажиров выделяются места в задней части пассажирского салона (кроме кресел, расположенных у аварийных выходов). Арестованные пассажиры должны размещаться только в ряду с двумя или более креслами и, по крайней мере, один конвоир должен находиться между арестованным и проходом. Конвоир обязан сопровождать арестованного во время посещения туалета.

3.16 Перевозка сотрудников Министерства Российской Федерации по связи и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации

3.16.1 Сотрудникам Министерства Российской Федерации по связи и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации оформление и выдача пассажирских билетов производится вне очереди.

3.16.2 Регистрация пассажирских билетов сотрудникам указанных министерств и ведомств и оформление перевозимых ими отправок (корреспонденций) производится до начала регистрации пассажиров, а во время регистрации - вне очереди.

3.16.3 Перевозка отправок (корреспонденции) Министерства Российской Федерации по связи и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации производится по правилам перевозки незарегистрированного багажа с размещением отправок (корреспонденции) на пассажирских креслах (весом не более 80 кг на каждом кресле) рядом с сопровождающим их сотрудником или в удобном для наблюдения за ними месте.


3.16.4 Перевозка багажа в салоне самолета, в случае если необходимо предоставление отдельного места, оформляется пассажирским авиабилетом, стоимость которого составляет 100% от нормального тарифа соответствующего пассажирского класса обслуживания.

Норма бесплатного провоза багажа на такой билет не распространяется.

3.16.5 Посадка сотрудников Министерства Российской Федерации по связи и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, перевозящих отправления (корреспонденцию) производится до начала общей посадки пассажиров.

3.16.6 Сотрудникам Министерства Российской Федерации по связи и информации, а также сотрудникам федеральной фельдъегерской связи разрешается оставаться на борту

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 35 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

воздушного судна во время стоянки, а в промежуточных пунктах посадки - около воздушного судна для проведения обмена отправок (корреспонденции).

3.16.7 Правила перевозок работников (сотрудников) иных федеральных органов исполнительной власти, отправок (корреспонденций) этих органов могут устанавливаться иными нормативными актами, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации совместно (по согласованию) с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

3.16.8 Перевозка дипломатических курьеров осуществляется в соответствии с требованиями государственных органов.

3.16.9 Дипломатический курьер должен иметь и предъявлять по требованию Авиакомпании документы, подтверждающие его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего специальный багаж (почту).

3.17 Перевозка официальных лиц

3.17.1 Обслуживание официальных лиц в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансфера производится в специальных помещениях аэропорта - залах официальных лиц и делегаций (если такие имеются).

3.17.2 Обслуживание официальных лиц в залах официальных лиц и делегаций осуществляется на основании заявок. Заявки подаются представителями государственных, общественных, политических, религиозных и коммерческих организаций.

За обслуживание в зале официальных делегаций Пассажир обязан произвести оплату.

3.17.3 Официальные лица должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации Пассажиров на рейс. В отдельных случаях, при предварительном уведомлении о времени прибытия Пассажира в зал официальных делегаций и согласовании с ним места посадки в салоне самолета, допускается более поздняя его посадка в самолет, но не позднее 15 минут до отправления самолета по расписанию.

3.17.4 Доставка Пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, к воздушному судну, а также их ручной клади и зарегистрированного багажа производится в последнюю очередь отдельно от других Пассажиров.

3.17.5 Высадка Пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций, и выгрузка багажа в аэропорту назначения производятся в первую очередь.

3.18 Перевозка Пассажиров бизнес - класса

3.18.1 Пассажирам бизнес - класса Авиакомпания предоставляет дополнительные услуги, повышающие комфорт воздушной перевозки.


3.18.2 Пассажиры бизнес - класса на регистрации, как правило, оформляются на отдельной стойке и доставляются на борт самолета в последнюю очередь отдельно от Пассажиров экономического класса.

3.18.3 В аэропорту Пассажирам бизнес - класса может быть предложено обслуживание в Бизнес - Зале (Зале Официальных Лиц и Делегаций). Об этой возможности Авиакомпания информирует Пассажира при регистрации.

3.18.4 На борту воздушного судна Пассажирам бизнес - класса предоставляются места в салоне бизнес - класса, и организуется специальное обслуживание.

3.18.5 По прилету Пассажиры бизнес - класса покидают воздушное судно в первую очередь, отдельно от Пассажиров экономического класса.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 36 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

3.18.6 В случаях вынужденного понижения класса обслуживания Пассажира по вине Авиакомпании, Пассажир может произвести вынужденный возврат авиабилета. Разрешается возврат части перевозки. В случае использования перевозки с понижением класса обслуживания Пассажиру выплачивается разница между оплаченным и примененным тарифом согласно расчетов:

- В случае если оплаченный тариф D:
- $D - W =$ выплачиваемая разница,
- где W – примененный тариф.

3.19 Перевозка транзитных и трансферных Пассажиров

3.19.1 Авиакомпания или его Агент при оформлении транзитному или трансферному Пассажиру пассажирского Билета по маршруту перевозки обязан:

- обеспечить бронирование и подтверждение бронирования перевозки трансферного Пассажира на всех участках маршрута, позволяющее Пассажиру своевременно прибыть в аэропорт трансфера для прохождения административных формальностей перед вылетом рейса;
- информировать Пассажира о процедурах, которые он должен выполнить в аэропорту транзита или трансфера для его дальнейшей перевозки в пункт назначения;
- информировать Пассажиров о требованиях государственных органов в пунктах транзита или трансфера при международной перевозке.

3.19.2 Доставка трансферных пассажиров от воздушного судна в здание аэропорта по прилету в пункт трансфера производится в первую очередь (после пассажиров категории VIP).

3.19.3 Авиакомпания должна информировать аэропорт трансфера и/или транзита о наличии на борту трансферных и/или транзитных пассажиров, путем отправления телеграммы о трансферных и/или транзитных пассажирах.

4 Перевозка багажа


4.1 Общие положения

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

4.1.2 Багаж членов экипажа перевозится в багажно - грузовых отсеках воздушного судна и загружается в первую очередь. На самолетах типа Boeing 777-200 багаж членов экипажа перевозится в отсеке для непакетированного груза (Aft balk cargo), а самолетах типа Boeing 737 в первом багажно - грузовом отсеке. Ручная кладь экипажа на ВС Boeing размещается в салоне на багажных полках.

4.1.3 Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в перевозке его багажа, если вес, количество мест, размер, упаковка или содержимое его багажа не соответствуют требованиям международных договоров Российской Федерации, Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка багажа, или настоящих Правил.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 37 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

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

4.2 Норма бесплатного провоза багажа

4.2.1 Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире (ручной клади), устанавливается авиакомпанией в зависимости от типа воздушного судна, класса бронирования и маршрута. Норма бесплатного провоза багажа не может быть менее десяти килограммов на одного пассажира. На чартерных рейсах норма бесплатного провоза багажа может отличаться от нормы, установленной для регулярных рейсов авиакомпании. Информацию о нормах бесплатного провоза багажа на конкретном рейсе можно получить на сайте авиакомпании, через контакт-центр авиакомпании или у заказчика/туроператора (на чартерных рейсах).

Для персонала авиакомпании ORENAIR при предъявлении удостоверения члена экипажа устанавливается норма бесплатного провоза багажа – 25 кг.

4.2.2 Авиакомпания или Обслуживающая компания обязана информировать Пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате.

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

4.2.4 Норма бесплатного провоза багажа не распространяется на:

- вещи Пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 сантиметра в сумме трех измерений (такой багаж считается негабаритным);

- вещи Пассажира массой одного места свыше 32 кг., независимо от их наименования и назначения;

- теле-, видео- и аудио аппаратуру, а также на компьютерную, копировальную и оргтехнику массой одного места более 10 кг.;

- детали автомобилей, мотоциклов, катеров и иных транспортных средств (покрышки, крылья и пр.), не вложенные в чемоданы, коробки и другую тару;

- цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветки деревьев и кустарников общей массой более 5 кг.;

- животных, птиц, пчел и другую живность, за исключением собак-поводырей, сопровождающих слепых; эти собаки перевозятся в счет нормы бесплатной провозки багажа.

Перевозка указанных вещей оплачивается по их фактической массе, независимо от количества других вещей Пассажира, перевозимых в качестве багажа.

Для регулярных рейсов авиакомпании один комплект лыжного, сноубордического, хоккейного оборудования перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа. Второй и последующие комплекты провозятся на общих условиях.


Комплетом лыжного, сноубордического и хоккейного оборудования является:

- лыжное оборудование (чехол с одной парой лыж и одной парой палок, одно место багажа с одной парой ботинок)

- сноубордическое оборудование (один чехол с одним сноубордом и одно место багажа с парой ботинок)

- хоккейное оборудование (чехол с экипировкой и чехол с двумя клюшками)

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 38 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4.2.5 Авиакомпания или Обслуживающая компания по просьбе Пассажира, имеющих общую цель поездки, подтвержденную документально (номера Билетов следуют один за другим, или Билеты приобретены в одном и том же агентстве в один и тот же день, или следует семья, или группа Пассажира летит в командировку) и следующих вместе по одному маршруту в один и тот же пункт назначения на одном воздушном судне, предоставляет объединенную норму бесплатного провоза багажа (сумма норм провоза багажа на каждого Пассажира).

Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Багаж оформляется на каждого Пассажира индивидуально.

4.2.6 Каждый член экипажа воздушного судна имеет право провозить бесплатно в качестве ручной клади багаж, количество которого определяется правилами Авиакомпании или договором чартерной перевозки.

4.3 Зарегистрированный багаж

4.3.1 Багаж Пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления или другом пункте регистрации. Авиакомпания или Обслуживающая организация обязана выдать Пассажиру часть (отрывной талон) номерной багажной бирки на каждое место зарегистрированного багажа, другая часть номерной багажной бирки прикрепляется к каждому месту зарегистрированного багажа. Номерная багажная бирка предназначена для идентификации зарегистрированного багажа. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

4.3.2 Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 50 кг.

4.3.3 Багаж трансферных Пассажира оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от условий перевозки. Багаж трансферных Пассажира в промежуточных аэропортах подлежит обязательному предполетному досмотру до смешивания с досмотренным багажом Пассажира, для которых данный пункт перевозки является начальным.

4.3.4 Авиакомпания или Обслуживающая организация обязана указать в багажной квитанции, являющейся частью билета, удостоверяющей прием к перевозке багажа, количество мест и вес зарегистрированного багажа. При наличии у Пассажира билета в электронной форме, сведения о количестве мест и весе зарегистрированного багажа, вносятся в электронном виде.

Если вес не указан в билете, считается, что полный вес зарегистрированного багажа соответствует норме бесплатного провоза.

4.3.5 Авиакомпания или Обслуживающая организация несет ответственность за сохранность зарегистрированного багажа с момента принятия багажа к перевозке до момента выдачи Пассажиру.


4.3.6 С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ Пассажира к багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.

4.3.7 Авиакомпания имеет право проверить массу багажа, перевозимого Пассажиром, в аэропорту его посадки и (или) в аэропорту назначения. Если будет установлено, что Пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, Авиакомпания может потребовать оплатить перевозку такой части багажа.

4.4 Вещи, находящиеся при Пассажире (ручная кладь)

4.4.1 Вещи, находящиеся при Пассажире (ручная кладь), являются незарегистрированным багажом. Ручная кладь входит в норму бесплатного провоза багажа. В целях обеспечения

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 39 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

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

4.4.2 В качестве ручной клади может перевозиться не более одного места багажа, массой до 5 кг., габариты которого не превышают 115 см. в сумме трех измерений. Ручная кладь размещается над пассажирским креслом на закрывающейся полке или под впереди стоящим креслом.

4.4.3 Авиакомпания или Обслуживающая организация при оформлении ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна, обязана выдать Пассажиру на каждое предъявленное место бирку «Ручная кладь» и записать его массу в багажную квитанцию.

4.4.4 В исключительных случаях, по разрешению Авиакомпании, в салоне воздушного судна могут перевозиться вещи массой более 5 кг. (в счет нормы бесплатного провоза багажа), не превышающие по размерам габариты ручной клади, требующие особых мер предосторожности при перевозке.

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

- дамская сумочка или портфель;
- папка для бумаг;
- зонтик;
- трость;
- букет цветов;
- верхняя одежда;
- печатные издания для чтения в полете;
- детское питание для ребенка во время полета;
- телефон сотовой связи;
- фотоаппарат;
- видеокамера;
- портативный компьютер;
- костюм в портпледе;


-детская колыбель, детская прогулочная коляска-трость (использование коляски-трости, колыбели возможно до трапа воздушного судна, в дальнейшем которые передаются для перевозки в багажном отсеке во время полета);

-костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке Пассажира с ограниченной подвижностью.

Вещи, указанные в настоящем пункте, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками (за исключением детская колыбель, детских колясок, габариты которых превышают разрешенные для ручной клади).

4.4.6 Пассажир обязан сам заботиться о сохранности ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна. Пассажир при выходе обязан забрать с собой размещенную на борту воздушного судна ручную кладь. В случае перерыва в выполнении рейса, указанного в перевозочном документе, Пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 40 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4.5 Платный (сверхнормативный) и негабаритный багаж

4.5.1 Пассажир обязан заранее информировать Авиакомпанию о предполагаемых массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы, при этом обязательно осуществляется бронирование такого багажа.

4.5.2 Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному Авиакомпанией тарифу.

4.5.3 Если Пассажир предъявил к перевозке багажа больше, чем было предварительно согласовано с Авиакомпанией (забронировано) и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и оплаты Пассажиrom.

4.5.4 Авиакомпания имеет право ограничить перевозку или отказать в перевозке багажа Пассажира, вес которого превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза, если такая перевозка не была предварительно согласована с Авиакомпанией.

4.5.5 Если в пункте отправления Пассажир предъявил к перевозке багаж по весу и количеству мест меньше, чем было предварительно забронировано и оплачено, разница в оплате между заявленным и фактическим весом сверхнормативного багажа подлежит возврату в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпанияи.

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

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

4.5.8 Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского Билета обязан информировать Авиакомпанияи или Обслуживающую организацию о перевозке негабаритного багажа.

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

4.5.10 Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа.


4.5.11 При необходимости в перевозке сверхнормативного и (или) негабаритного багажа воздушными судами нескольких перевозчиков, Авиакомпания, оформляющая перевозочные документы на этот багаж, должна получить согласие этих перевозчиков на такую перевозку.

4.6 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа

4.6.1 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа удостоверяет оплату Пассажиrom перевозки багажа, подлежащего оплате.

4.6.2 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа должна обязательно состоять из полетных (от одного до четырех) и пассажирского купонов, выполненных по утвержденной форме.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 41 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4.7 Перевозка багажа в салоне воздушного судна

4.7.1 Багаж Пассажира, требующий особых мер предосторожности во время перевозки (кино -, фото -, теле -, видео - радиоаппаратура, электронные и оптические приборы, оргтехника, музыкальные инструменты, хрупкие и бьющиеся предметы) может быть перевезен в салоне воздушного судна.

4.7.2 Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется и осуществляется по предварительному согласованию с Авиакомпанией. Пассажир обязан информировать Авиакомпанию или Обслуживающую организацию о перевозке багажа в салоне воздушного судна при оформлении бронирования перевозки или приобретении Билета и оплатить отдельное место для этого багажа.

4.7.3 На перевозку багажа в салоне воздушного судна оформляется отдельный Билет, стоимость которого составляет 100% тарифа, по которому оформлена перевозка сопровождающего его Пассажира.

4.7.4 Вес одного места багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, не должен превышать 80 кг., а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле. Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле и обеспечивать сохранность вложенного. Такой багаж может быть сдан Пассажиром к перевозке только с объявленной ценностью.

4.7.5 Доставка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, к борту воздушного судна, его подъем, размещение в салоне воздушного судна, снятие с борта воздушного судна и доставка от воздушного судна производится Пассажиром, перевозящим данный багаж.

4.7.6 В целях исключения создания помех в системах связи и управления воздушного судна, во время набора высоты и снижения ВС, Пассажиру запрещается пользоваться портативными компьютером, фото - и видеокамерой, видеомagneитофоном, мобильным телефоном и другими электронными приборами, кроме слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора.

4.8 Перевозка срочной корреспонденции

4.8.1 К перевозке рейсовыми самолетами принимаются отправки, вес одного места которого не превышает 1 (одного) килограмма.

4.8.2 При несоответствии отправки требованиям п. 4.8.1. Авиакомпания имеет право отказать в приеме отправки.

4.8.3 Отправка срочной корреспонденции не должна содержать предметы, запрещенные к перевозке воздушным транспортом, а также деньги и ценные предметы.

4.8.4 Оплата отправки срочной корреспонденции производится согласно действующему тарифу и оформляется по квитанции разных сборов. Вес от 10 гр. до 1 кг. оплачивается как 1 кг.


4.8.5 Прием и выдача отправок срочной корреспонденции в аэропорту г. Оренбурга производится в камере хранения, в других городах - у представителей Авиакомпанияи.

4.9 Требования к содержимому багажа

4.9.1 В целях обеспечения безопасности полетов не принимаются к перевозке в качестве багажа:

а) предметы, которые могут причинить вред воздушному судну, лицам или имуществу, находящимся на борту воздушного судна, животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак), насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся,

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 42 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Российской Федерации и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Российской Федерации, международными документами в области гражданской авиации, международными соглашениями Российской Федерации, документами государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

- б) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные;
- в) сжатые и сжиженные газы;
- г) легковоспламеняющиеся жидкости;
- д) воспламеняющиеся твердые вещества;
- е) окисляющие вещества и органические перекиси;
- ж) токсичные вещества;
- з) радиоактивные материалы;
- и) едкие и коррозирующие вещества;
- к) ядовитые и отравляющие вещества;
- л) оружие огнестрельное, холодное и газовое;
- м) другие материалы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на Пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна.

4.9.2 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве в качестве багажа Пассажира:

а) арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасываемыми клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;

б) хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм

в) алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5л., в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л. на одного Пассажира;

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

В вещах, находящихся при Пассажирах:

а) термометр медицинский - один на Пассажира;

б) тонометр ртутный в стандартном футляре - один на Пассажира;

г) барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;


д) одноразовые зажигалки - одна на Пассажира;

е) сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2 кг. на Пассажира, не более 10 пассажиров на рейсе;

ж) 3% перекись водорода - не более 100 мл. на Пассажира;

з) жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным: в емкостях вместимостью не более 100 мл. (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л. - один пакет на Пассажира. Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл. к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, специальные диетические потребности, детское питание, в том числе материнское молоко, в количестве, необходимом во время полёта.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 43 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Жидкости, приобретенные в магазинах беспопыльной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что, эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспопыльной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

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

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

4.9.3 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве багажа Пассажира с разрешения Авиакомпании:

а) небольшие баллоны (массой до 10 кг.) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей;

б) кресла-каталки для перевозки больных или другие, приводимые в действие батареями, подвижные средства, снабженные не протекающими батареями и провозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству;

в) кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареями подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от короткого замыкания и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству. Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять, затем кресло-каталку или подвижное средство можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах, при этом:


1) упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи; необходимо также обеспечивать защиту от опрокидывания путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, например, с помощью затяжных лент, скоб или опор;

2) батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в таких упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость;

3) на такие упаковочные комплекты необходимо наносить знак размещения упаковки, маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности.

Командир воздушного судна должен сообщать Пассажиру местонахождение кресла-каталки для перевозки больных или подвижного средства с установленной батареей, или местонахождение упакованной батареи. Рекомендуется, чтобы Пассажир заблаговременно согласовал действия с Авиакомпанией, кроме того, на батареи, которые являются протекающими, следует, по мере возможности, устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие утечку;

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 44 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

г) только в ручной клади ртутный барометр или ртутный термометр, перевозимый Пассажиrom, являющимся сотрудником федерального органа исполнительной власти в области Гидрометеорологии. Барометр или термометр должен быть упакован в прочный внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или стойкого к проколам материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути из упаковки независимо от ее позиции. Авиакомпания (командир воздушного судна) должен иметь информацию о барометре или термометре.

д) только одним пассажиром не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 ТИ ИКАО, вставленный в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;

е) выделяющее тепло изделия (т.е. оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться только в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке.

4.9.4 Овощи и фрукты массой свыше 5 кг. Принимаются к перевозке только в качестве багажа, упакованного в тару, пригодную к перевозке.

4.9.5 Пассажир не должен включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, компьютеры, электронные средства связи, изделия из серебра, денежные обязательства, ценные бумаги или другие ценности, деловые документы, паспорта, иные удостоверения личности, медикаменты, ключи и другие подобные предметы.

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

4.10 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств


4.10.1 Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и разработанных на их основе нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Российской Федерации, а также в соответствии с действующей в Авиакомпании «Инструкцией о порядке перевозки воздушными судами оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета». Перевозка оружия оплачивается по установленному авиакомпанией тарифу.

4.10.2 На международные чартерные рейсы оружие, боеприпасы и специальные средства не принимаются.

4.10.3 Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:

- **огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;**
- **пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;**
- **любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);**
- **арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки-ножи, ножи с выбрасывающимся клинком, с запирающимися замками, а также хозяйственно-бытовые ножи независимо от их назначения;**

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 45 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

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

4.10.4 Оружие пассажира, имеющего право на его хранение и ношение, в обязательном порядке передается уполномоченным лицам из числа сотрудников службы авиационной безопасности (далее - САБ) и членов экипажей воздушных судов Авиакомпании для временного хранения в аэропорту отправления и выдается владельцу по окончании полета в аэропорту назначения.

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

4.10.6 Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставку на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляют совместно уполномоченные сотрудники САБ аэропорта и сотрудники линейного отдела внутренних дел на транспорте (далее - ЛОВД).


4.10.7 Прием оружия оформляется уполномоченным сотрудником САБ совместно с сотрудником ЛОВД специальным актом, составленным в 3-х экземплярах, который подписывается уполномоченным сотрудником САБ и владельцем оружия. Первый экземпляр акта приобщается к багажной ведомости службы организации пассажирских перевозок после подписания членом экипажа, ответственным за сохранность и перевозку оружия, о принятии оружия на борт ВС и хранится в течение одного года. Второй экземпляр акта в качестве сопроводительного документа передается члену экипажа, ответственному за сохранность и перевозку оружия. В аэропорту назначения уполномоченное лицо САБ расписывается в нем за получение оружия у члена экипажа. Второй экземпляр приобщается к полетной документации. Третий экземпляр выдается пассажиру в аэропорту отправления. Данный экземпляр является основанием для получения оружия, переданного пассажиром для временного хранения на период полета, в аэропорту назначения. При оформлении акта сотрудник САБ обязан разъяснить пассажиру порядок получения оружия в аэропорту назначения.

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

4.10.9 Согласно Постановлению Правительства РФ от 21 июля 1998 г. N 814 «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями):

- перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запираемом и запечатываемом металлическом ящике, который должен находиться в изолированном багажном или грузовом отсеке воздушного судна. Один пассажир может перевозить до 400 патронов, они обязательно должны быть в заводской упаковке, их общий вес не должен превышать 5 килограмм и 5 единиц оружия. Общее количество ограничивается габаритами ящика.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 46 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

- перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в (стандартных) металлических запираемых ящиках, осуществляется в изолированных багажных или грузовых отсеках воздушных судов в упаковке Пассажира, опечатанной САБ (специальная тара, футляр, кейс), и отвечающей требованиям авиационной безопасности.

4.10.10 Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется совместно уполномоченным сотрудником САБ и сотрудником ЛОВД по предъявлению пассажиром-владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз из Российской Федерации. Оружие выдается владельцу после росписи в третьем экземпляре акта.

4.10.11 Невостребованное Пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается сотрудником службу авиационной безопасности в органы внутренних дел.

4.11 Перевозка комнатных животных и птиц

4.11.1 Перевозка комнатных животных (птиц), служебных собак воздушным транспортом осуществляется в качестве зарегистрированного багажа по согласованию с Авиакомпанией, а также с разрешения стран прибытия или транзита при международных воздушных перевозках. Перевозка животных и птиц массой свыше 10 кг. и/или габаритными размерами клетки в сумме трех измерений превышающими 115 см. в салоне ВС не допускается. В отдельных случаях Авиакомпания оставляет за собой право принять иное решение.

4.11.2 Не принимаются к перевозке в качестве багажа крупный домашний скот, дикие, хищные, подопытные животные, пресмыкающиеся, грызуны, насекомые, пчелы и рыболопосадочный материал.


4.11.3 Пассажир обязан информировать Авиакомпанию о перевозке животных (птиц) и служебных собак при оформлении бронирования перевозки или приобретении им пассажирского Билета.

4.11.4 Пассажир, сопровождающий животное (птицу) при перевозке воздушным транспортом, должен иметь и представить при регистрации пассажирского Билета действующие документы (сертификаты) о здоровье животного (птицы), выданные компетентными органами в области ветеринарии, а также другие документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

4.11.5 Животное (птица) и служебные собаки, за исключением случаев, когда служебные собаки перевозятся в салоне воздушного судна при перевозке воздушным транспортом должно быть помещено в упаковочный контейнер (клетку или корзину), достаточных размеров с доступом воздуха и крепким замком. Дно контейнера (клетки или корзины) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом, по периметру дна должен быть борт, исключающий просыпание абсорбирующего материала. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью.

4.11.6 Вес комнатного животного (птицы) и служебной собаки, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы) и служебной собаки, не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным перевозчиком.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 47 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4.11.7 Собаки-поводыри, сопровождающие Пассажиров с отсутствием зрения перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, при наличии соответствующей дрессировки, что удостоверяется сертификатом, при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она привязывается к креслу у ног владельца. Пассажирам, лишенным зрения, сопровождаемым собакой - поводырем, предоставляются места в конце салона воздушного судна.

4.11.8 Прием к перевозке животных и птиц производится при условии, что Пассажир берет на себя всю ответственность за них. Авиакомпания не несет ответственности за вред, причиненный третьим лицам, такими животными и птицами, а также не несет ответственности перед таким Пассажиром в случае отказа в ввозе или провозе таких животных и птиц через любую страну или территорию.

4.11.9 Перевозка служебной собаки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего, что пассажир, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологовической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки.

Служебная собака, перевозимая в салоне воздушного судна, должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, который ее сопровождает.

4.11.10 Пассажир обязан соблюдать все требования Авиакомпании, и обязан возместить Авиакомпании все убытки и дополнительные расходы в случае причинения животным (птицей) вреда воздушному судну, багажу других Пассажиров, здоровью и/или жизни других Пассажиров.

4.12 Объявление ценности багажа

4.12.1 Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа, как в пункте отправления, так и в любом промежуточном пункте по маршруту перевозки. Кроме того, пассажир имеет право увеличить размер ранее объявленной ценности багажа.


4.12.2 За объявление ценности багажа взимается сбор, установленный правилами применения тарифов. Объявленная ценность не может превышать действительной стоимости багажа. Ценность зарегистрированного багажа может быть объявлена для каждого места отдельно.

4.12.3 Сбор за объявленную ценность зарегистрированного багажа оплачивается в пункте, где эта ценность объявляется, и удостоверяется квитанцией платного багажа с указанием пунктов, между которыми объявлена ценность данного багажа с последующей записью номера квитанции платного багажа, а также суммы ценности и аэропорта назначения в багажную квитанцию билета. Однако если в промежуточном пункте по маршруту перевозки пассажир объявляет большую ценность своего багажа по сравнению с объявленной ранее, он должен оплатить дополнительный сбор.

4.12.4 При объявлении пассажиром ценности сдаваемого к перевозке багажа Авиакомпания имеет право потребовать от пассажира предъявления к осмотру содержимого багажа и при явном несоответствии суммы объявленной ценности и содержимого багажа установить действительную его стоимость.

В случае разногласия в оценке между Авиакомпанией и пассажиром, пассажир обязан предоставить доказательства стоимости зарегистрированного багажа (счет, прейскурант, чек или другой документ), на который объявлена ценность. При отсутствии необходимых доказательств размера объявленной ценности Авиакомпания имеет право отказать в перевозке багажа с объявленной ценностью в размере, указанном пассажиром.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 48 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4.12.5 В целях установления действительной стоимости багажа Авиакомпания имеет право создать комиссию в составе представителя авиакомпании, начальника СОП аэропорта, дежурного по регистрации, старшего приемосдатчика багажа или грузчика.

4.12.6 Все вещи, принимаемые к перевозке в качестве багажа с объявленной ценностью, должны быть в исправной, прочной упаковке. Масса и габариты ценного багажа не должны превышать установленных норм. Авиакомпания имеет право отказать в приеме зарегистрированного багажа с объявленной ценностью, если упаковка багажа будет признана им не соответствующей требованиям настоящих Правил или если багаж требует особых мер предосторожности при перевозке.

4.13 Упаковка багажа

4.13.1 Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключаящую возможность причинения вреда Пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других Пассажиров или иного имущества.

Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к перевозке не допускается.

4.13.2 Каждое место, сдаваемое в багаж должно иметь отдельную упаковку. Соединение в одно место двух и более вещей, имеющих отдельные упаковки, не допускается.

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

4.13.4 Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред Пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других Пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия Авиакомпания. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью Пассажира.

4.13.5 Авиакомпания имеет право отказать Пассажиру в приеме багажа в качестве зарегистрированного, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую его сохранность при обычных условиях обращения.

4.13.6 Пассажиру рекомендуется иметь на каждом месте багажа внутри и снаружи идентифицирующую маркировку с именем и адресом Пассажира.


4.14 Выдача зарегистрированного багажа

4.14.1 Авиакомпания обязана обеспечить информирование Пассажиров о месте выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения, остановки или трансфера, а также о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа и обеспечить выдачу багажа пассажирам.

4.14.2 Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж после предъявления его к выдаче Авиакомпанией в пункте назначения, остановки в пути или трансфера на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

4.14.3 Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако, по просьбе Пассажира, багаж может быть выдан также в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 49 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

В случае такой выдачи багажа в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, все ранее уплаченные Авиакомпания суммы, в связи с перевозкой этого багажа, могут быть возвращены только с согласия Авиакомпания.

4.14.4 Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной бирки, Авиакомпания может выдать багаж такому лицу только после выдачи багажа Пассажирам данного рейса и только при условии предъявления достаточных доказательств своих прав на этот багаж. С пассажира берется расписка в получении багажа без отрывного талона или без корешка багажной бирки. В расписке должны быть обязательно указаны фамилия, имя, отчество (полностью), адрес получателя, данные паспорта (№, серия, кем, когда выдан), количество мест зарегистрированного багажа, номер рейса, дата, личная подпись.

4.15 Хранение и реализация багажа

4.15.1 Прибывший в аэропорт назначения багаж хранится бесплатно в течение 2 дней, включая день его прибытия. За хранение багажа в течение последующих дней взимается плата по действующим тарифам. Оплата за хранение багажа, не доставленного вовремя по вине Авиакомпания, производится за счет Авиакомпания; за хранение багажа, не полученного вовремя его владельцем - за счет Пассажира. При выдаче находившегося на хранении багажа Пассажир должен оплатить Авиакомпания все расходы, связанные с таким хранением.

4.15.2 Если зарегистрированный багаж, с надлежаще оформленной номерной багажной биркой не был получен или востребован Пассажиром, Авиакомпания обеспечивает розыск владельца зарегистрированного багажа. Если розыск дал положительные результаты, Авиакомпания направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа.

4.15.3 Невостребованный зарегистрированный багаж хранится в течение 6 месяцев со дня направления владельцу багажа уведомления, если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт, а затем реализуется или уничтожается Авиакомпанией.

4.15.4 Бездокументный багаж, т.е. багаж, на котором отсутствует багажная бирка, и владелец которого не установлен, хранится в аэропорту, в котором он был снят с воздушного судна, в течение 6 месяцев. Авиакомпания в течение этого периода производит розыск владельца багажа. По истечении указанного срока бездокументный багаж подлежит реализации в установленном порядке.


4.15.5 Бездокументный багаж, владелец которого в результате розыска был установлен, хранится в аэропорту в течение 6 месяцев со дня, когда аэропорт назначения, получивший такой багаж, направил владельцу багажа письменное извещение о прибытии багажа. По истечении этого срока багаж считается невостребованным и подлежит реализации или уничтожению.

4.15.6 Ручная кладь и вещи, оставленные или забытые Пассажиром на борту воздушного судна, и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их обнаружения в течение 6 месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт, и по истечении данного срока могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.15.7 Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или бездокументном багаже, в случае угрозы их порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется коммерческим актом, подтверждающим факт порчи.

4.15.8 Авиакомпания обязана в течение установленного срока хранения невостребованного, бездокументного багажа и найденных вещей информировать Пассажира и

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 50 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

других перевозчиков о наличии такого багажа (вещей), месте их хранения, порядке и условиях опознания и получения.

4.16 Оставленный, забытый или засланный багаж

4.16.1 Авиакомпания или Обслуживающая организация должны принять все необходимые меры к розыску багажа, если Пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой багаж и письменно заявил о неприбытии багажа, не выходя из зоны выдачи багажа, в соответствующем заявлении.

4.16.2 Если зарегистрированный багаж не найден в течение двадцати одного дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещения вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

4.16.3 Если зарегистрированный багаж найден, то Авиакомпания обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт, указанный Пассажиром без взимания дополнительной платы.

4.17 Перевозка трансферного багажа

4.17.1 Багаж трансферных пассажиров оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от особенностей рейса. Трансферный багаж маркируется дополнительными сигнальными бирками.

4.17.2 При осуществлении международной перевозки, которая начинается на территории Российской Федерации, багаж может быть оформлен трансфером до конечного пункта перевозки.

4.17.3 При осуществлении международной перевозки, когда перевозка начинается за пределами Российской Федерации, багаж может быть оформлен трансфером только до первого пункта посадки на территории Российской Федерации.

4.17.4 В случае, указанном в п.4.17.3 пассажир обязан получить свой багаж в пункте трансфера и самостоятельно осуществить его таможенную очистку.

4.17.5 При трансферной перевозке норма бесплатного провоза багажа устанавливается в соответствии со сквозной нормой между пунктами перевозки.

4.17.6 При отсутствии сквозной нормы бесплатного провоза багажа и в случае установления различных норм на участках трансферной перевозки, пассажиру разрешается перевезти бесплатно багаж в пределах большей нормы, в том числе при выполнении перевозки с участием сторонних перевозчиков.


4.17.7 Авиакомпания должна информировать аэропорт трансфера/транзита о наличии на борту трансферного/транзитного багажа (стыковка между рейсами до 24 часов) путем отправления телеграммы о трансферном багаже ВТМ.

5 Перевозка грузов

5.1 Общие положения

5.1.1 К воздушной перевозке принимается груз, который по своему качеству, свойствам, объему, весу и упаковке допущен к транспортировке воздушными судами в соответствии с требованиями международных договоров Российской Федерации, Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82 и иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 51 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Федерации, а также законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка груза.

5.1.2 Перевозка грузов осуществляется пассажирскими и грузовыми воздушными судами, выполняющими полеты по территории Российской Федерации и международные воздушные перевозки.

Перевозка грузов пассажирскими воздушными судами производится в порядке их дозагрузки.

5.1.3 Авиакомпания принимает к перевозке груз, характер упаковки и свойства которого позволяют осуществить его безопасную перевозку при следующих условиях: при низком до 145 мм.рт.ст. давлении, при температуре +/- 60 градусов Цельсия и перегрузках до 3g. Грузы должны быть упакованы с учетом их специфических свойств и особенностей таким образом, чтобы при обычных мерах обращения обеспечивалась их сохранность при перевозке воздушным транспортом, а также, чтобы исключалась возможность причинения вреда лицам или повреждения других грузов или имущества Авиакомпания.

5.1.4 Некоторые виды особых грузов (скоропортящиеся, опасные, животные), а также тяжеловесные и негабаритные грузы, принимаются к перевозке по согласованию с Авиакомпанией в соответствии с условиями, изложенными в настоящих Правилах и требованиями внутренних, международных или иных нормативных документов.

5.1.5 Груз не должен изменять химических, физических и иных свойств, которые могут привести к его порче или к повышению степени опасности в период перевозки.

5.1.6 Габариты груза ограничиваются размерами загрузочных люков и багажных грузовых отсеков. Общая масса перевозимого груза ограничивается допустимой предельной коммерческой загрузкой и (или) объемами грузовых отсеков, используемых воздушных судов.

5.1.7 Перевозимый груз подлежит обязательному досмотру службой авиационной безопасности аэропорта вылета с использованием технических средств досмотра.

5.2 Грузовая накладная

5.2.1 Грузовая накладная удостоверяет заключение договора воздушной перевозки груза, принятие груза к перевозке и условия перевозки груза.

5.2.2 Грузовая накладная должна иметь не менее трех экземпляров оригиналов. При этом первый экземпляр грузовой накладной остается у Авиакомпания, второй экземпляр предназначен для Грузополучателя и должен следовать с грузом, третий экземпляр возвращается Авиакомпанией или Обслуживающей организацией Грузоотправителю по принятии груза. Однако грузовая авианакладная может иметь до пяти экземпляров копий: для подтверждения получения груза, для аэропорта назначения, для первого перевозчика, для второго перевозчика и для Обслуживающей организации Авиакомпания.


В комплект грузовой авианакладной могут быть включены еще максимально пять экземпляров копий, каждая из которых должна иметь пометку, что это дополнительная копия и ее номер.

5.2.3 Грузовая накладная содержит сведения о виде (характере) груза, о перевозке груза при его передвижении от аэропорта отправления до аэропорта назначения, а также сведения об оплате перевозки груза.

5.2.4 Грузовая накладная оформляется на основании подписанного Грузоотправителем заявления на перевозку груза и документа, удостоверяющего личность Грузоотправителя, либо доверенности и документа, удостоверяющего личность предъявителя доверенности.

5.2.5 В заявлении на перевозку груза указываются сведения, необходимые для перевозки груза (включая, но, не ограничиваясь, точное наименование груза, его масса, количество мест,

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 52 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

размер или объем, вид тары/упаковки), информация об опасном грузе и отсутствии запрещенных к перевозке предметов и веществ.

5.2.6 Если сдаваемый к перевозке груз имеет особые свойства или требует особых условиях перевозки, Грузоотправитель должен указать это в заявлении на перевозку груза.

5.2.7 Грузоотправитель обязан предоставить достоверные и достаточные сведения, необходимые для оформления грузовой накладной.

Грузоотправитель несет ответственность за вред, причиненный Авиакомпания или лицу, перед которым Авиакомпания несет ответственность, вследствие неправильности или неполноты сведений, предоставленных Грузоотправителем в связи и по поводу перевозимого груза.

5.2.8 Грузовая накладная должна быть подписана Авиакомпанией или Обслуживающей компанией и Грузоотправителем.

5.2.9 Грузовая накладная оформляется для перевозки воздушным транспортом каждой грузовой отправки.

5.3 Прием груза к перевозке

5.3.1 Груз принимается к перевозке на следующих условиях:

-габариты груза должны обеспечивать его свободную погрузку (выгрузку) в воздушное судно, его размещение в багажно - грузовых отсеках и крепление;

-вес, размеры или объем груза не превышают норм, установленных для определенного типа воздушного судна;

-груз должен иметь исправную упаковку, обеспечивающую возможность его надежного размещения и крепление на борту воздушного судна и сохранность при перевозке, перевалке, перегрузке, транспортировке и хранении;

-упаковка каждого грузового места должна иметь отправительскую и транспортную маркировку, а груз, требующий особых условий перевозки, также специальную маркировку;

-груз при перевозке не должен создавать опасность для Пассажиров, членов экипажа воздушного судна, на котором он перевозится, а также для багажа или груза, перевозимого совместно с ним;

-Грузоотправитель должен предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, законодательством страны, на территории, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, международными договорами, нормативными документами в области гражданской авиации, а также настоящими Правилами;


-ввоз, вывоз, транзит или трансфер груза должны быть разрешены законами и правилами страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

При несоблюдении хотя бы одного из указанных условий Авиакомпания или Обслуживающей организации вправе отказать в приеме груза к перевозке.

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

5.3.3 Груз должен быть доставлен в аэропорт отправления с учетом сроков, необходимых для его обработки, а также для прохождения необходимых предполетных процедур и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным,

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 53 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

5.3.4 Принятие груза к перевозке удостоверяется выдачей грузовой накладной.

5.3.5 Прием груза к перевозке осуществляется Авиакомпанией или Обслуживающей организацией и включает в себя следующие виды работ:

-взвешивание и обмер груза;

-проверка соответствия фактического состояния груза сведениям, указанным в заявке грузоотправителя, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, также в документах на опасные грузы;

-оформление документации по приему-передаче груза и обеспечение финансовых расчетов с грузоотправителем за выполнение перевозки груза;

-оформление грузовой накладной.

5.3.6 При приеме груза к перевозке Авиакомпания или Обслуживающая организация обязана взвесить груз в присутствии Грузоотправителя и указать его фактический вес в грузовой накладной. Если при взвешивании груза будет установлена разница с весом груза, заявленным Грузоотправителем, за окончательный вес принимается вес, установленный при взвешивании Авиакомпанией или Обслуживающей организацией.

При приеме к перевозке крупногабаритного и (или) другого негабаритного груза допускается руководствоваться весовыми характеристиками груза, представленными в технической документации Грузоотправителя, о чем указывается в грузовой накладной.

Грузоотправитель несет ответственность за достоверность представленной информации о массе крупногабаритного и другого негабаритного груза в соответствии с действующим законодательством.

5.3.7 Авиакомпанией вправе проверить достоверность данных, указанных в грузовой накладной.

5.3.8 Ценные грузы, скоропортящиеся грузы, тяжеловесные грузы, негабаритные грузы, объемные грузы, опасные грузы, животные и другие особые грузы принимаются к перевозке, если они допущены к перевозке международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, других государств, международными документами в области гражданской авиации и другими нормативными документами в области гражданской авиации, а также настоящими Правилами.

5.3.9 В грузовые отправки, содержащие разнородные предметы и товары, не разрешается включать: ценный груз, животных, гробы с человеческими останками и урны с прахом, опасный груз.

5.4 Объявление ценности груза


5.4.1 К перевозке воздушным транспортом могут быть предъявлены грузы с объявленной ценностью.

5.4.2 За объявление ценности взимается плата, установленная Авиакомпанией.

5.4.3 Грузоотправитель может предъявить к перевозке с объявленной ценностью любые грузы, кроме скоропортящихся, опасных, грузов перевозимых под ответственность сопровождающих лиц от Грузоотправителя (Грузополучателя).

5.4.4 Сумма объявленной ценности груза не должна превышать его действительной стоимости и должна быть подтверждена отправителем приложенными к грузовой авианакладной счетами, прейскурантами или другими документами. При отсутствии необходимых доказательств объявленной стоимости, Авиакомпания имеет право отказать в перевозке ценного груза.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 54 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

5.4.5. Упаковка грузовых мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, должна быть опломбирована Грузоотправителем. Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные оттиски цифровых или буквенных знаков.

5.5 Требования к упаковке и маркировке груза

5.5.1 Грузы должны быть упакованы в тару, емкости и другие компоненты и материалы, обеспечивающие защиту груза от повреждений, порчи и потерь, целостность груза, защиту окружающей среды от загрязнения, а также обработку груза (далее - упаковка) с учетом специфических свойств груза и особенностей таким образом, чтобы обеспечивалась их сохранность при перевозке, перевалке, перегрузке, транспортировке и хранении, а также исключался доступ к содержимому и возможность причинения вреда Пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, воздушному судну, другим грузам, багажу или имуществу Авиакомпании.

Упаковка груза должна обеспечивать возможность его надежного крепления на борту воздушного судна.

5.5.2 Упаковка груза должна иметь чистую наружную поверхность, не иметь заостренных углов, выступов, которые могут привести к повреждению или загрязнению воздушного судна и его оборудования, багажа и другого груза.

5.5.3 Упаковка груза, сдаваемого к перевозке с объявленной ценностью (за исключением личного имущества граждан), должна быть опломбирована Грузоотправителем. Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные оттиски цифровых или буквенных знаков.

5.5.4 В грузовой накладной делается отметка о проведенном пломбировании груза, указывается наименование пломб Грузоотправителя и объявленная ценность.

5.5.5 Авиакомпания имеет право отказать в приеме и перевозке груза, если тара и (или) упаковка не обеспечивают его сохранность.

5.5.6 Упаковка опасных грузов, предъявляемых к перевозке, должна соответствовать требованиям, IATA «Dangerous Goods Regulations» или «Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» ИКАО, а также Руководством по организации грузовых перевозок Авиакомпании.

5.5.7 Без упаковки по согласованию с Авиакомпанией может перевозиться тяжеловесный и (или) негабаритный груз, если это разрешено техническими условиями их транспортировки.

5.5.8 Тара тяжеловесных грузов должна быть рассчитана на нагрузку равную массе груза с учетом коэффициента перегрузки, предусмотренного для конкретного типа воздушного судна.


5.5.9 Авиакомпания или Обслуживающая организация имеет право вскрыть упаковку груза в присутствии, а также в отсутствие Грузоотправителя или Грузополучателя в целях обеспечения сохранности груза или удостоверения обнаруженной неисправности в случаях:

- нарушения упаковки или пломб Грузоотправителя;
- необходимости установления характера и состояния бездокументного груза;
- требования служб авиационной безопасности при наличии оснований;
- требования уполномоченных государственных органов.

Вскрытие упаковки груза производится комиссией, созданной Авиакомпанией или Обслуживающей организацией. Груз после вскрытия упаковки должен быть вновь упакован и опломбирован Авиакомпанией или Обслуживающей организацией.

О вскрытии упаковки груза составляется Акт о неисправностях при перевозке грузов, в котором указываются фактический вес поврежденного грузового места, количество грузовых мест в грузовой отправке, описывается внутритарное содержимое и состояние груза, поврежденных

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 55 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

грузовых мест. Акт подписывается Авиакомпанией, один экземпляр Акта прикладывается к грузовой накладной Грузоотправителя.

5.5.10 Каждое место груза должно иметь отправительскую и транспортную маркировку, а груз специального назначения (груз, требующий особых условий перевозки) - также специальную маркировку. Надписи должны быть выполнены, разборчиво, надежно и размещаться на видных местах.

5.5.11 Отправительская маркировка наносится Грузоотправителем до предъявления груза к перевозке. Сведения, указываемые Грузоотправителем в отправительской маркировке должны быть достоверными и достаточными.

Отправительская маркировка должна содержать основные, дополнительные, информационные надписи и манипуляционные знаки.

Основные надписи должны содержать:

- полное, зарегистрированное в установленном порядке, наименование грузополучателя;
- наименование пункта (аэропорта) назначения;
- количество мест грузовой отправки и порядковый номер места внутри грузовой отправки.

Дополнительные надписи должны содержать:

- полное, зарегистрированное в установленном порядке, наименование Грузоотправителя;
- наименование пункта (аэропорта) отправления;

Информационные надписи должны содержать:

- масса брутто и нетто, кг.;
- габаритные размеры, см.;
- объем груза, куб.м.

Отправительская маркировка должна содержать манипуляционные знаки, указывающие на способы обращения с грузом.

5.5.12 Надпись Авиакомпанией должна содержать информацию, установленную Авиакомпанией в правилах воздушных перевозок.

Авиакомпания указывает в транспортной маркировке сведения об аэропорте (пункте) отправления, аэропорте (пункте) назначения, количестве грузовых мест в грузовой отправки, порядковом номере грузового места, весе грузового места, номере грузовой накладной.

В случае перевозки особых видов грузов (опасного, скоропортящегося, животных) применяется дополнительная маркировка.


5.5.13 При обнаружении нечеткой транспортной маркировки на грузе, отсутствие транспортной маркировки на грузе, нарушение упаковки, нарушение пломб, груза без документов, документов без груза, отсутствие внесенного в грузовую ведомость груза и/или грузовой накладной, недостачи, повреждения (порчи) груза (неисправности при перевозке) Авиакомпанией или Обслуживающей организацией составляется Акт о неисправностях при перевозке грузов.

5.6 Перевозка легковесных грузов

5.6.1 Легковесным считается груз, объем которого превышает 0,006 куб.м. на 1 кг. брутто. При определении объема каждое место этого груза принимается за прямоугольную призму. Для определения объема места груза умножают его наибольшие линейные размеры: длину (м), высоту (м) и ширину (м). Объем килограмма брутто определяется делением объема места на массу груза (кг).

5.6.2 При равных величинах, либо при превышении величины фактического веса над объемным весом, применяется величина фактического веса данного груза. При превышении величины объемного веса над фактическим, объемный вес применяется к расчету платежей за

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 56 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

перевозку и при оформлении грузовой накладной в графе «Gross Weight» указывается непосредственно величина объемного веса, подлежащая к оплате.

5.7 Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов

5.7.1 Место груза массой более 80 кг. считается тяжеловесным. Максимально допустимая к перевозке масса одного места тяжеловесного груза зависит от максимально допустимой удельной нагрузки на пол воздушного судна, с учетом коэффициентов перегрузки.

5.7.2 Груз, размеры одного места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и грузовых отсеков пассажирских воздушных судов, на которых осуществляется его перевозка, считается негабаритным.

5.7.3 Тяжеловесный и негабаритный груз должен быть соответственно упакован и загружен таким образом, чтобы не повредить конструкцию воздушного судна и другой груз, перевозимый совместно. Грузоотправители должны в случае необходимости прикладывать специальные средства загрузочного оборудования при согласовании с Авиакомпанией.

5.7.4 Перевозку тяжеловесного и негабаритного груза необходимо предварительно согласовать с Авиакомпанией.

5.8 Перевозка скоропортящихся грузов

5.8.1 Грузоотправитель должен предъявить к перевозке доброкачественный скоропортящийся груз и документы (свидетельства, удостоверения, сертификаты), подтверждающие, что скоропортящийся груз при его перевозке в предусмотренные договором воздушной перевозки груза сроки не потеряет своих качеств.

Прием к перевозке скоропортящегося груза без документов, подтверждающих качество груза, не допускается.

5.8.2 Документы, подтверждающие качество груза, должны быть выписаны уполномоченным компетентным органом в день сдачи груза к перевозке и предъявлены Грузоотправителем отдельно на каждую грузовую отправку.

5.8.3 В случае, если Авиакомпания не может обеспечить доставку скоропортящегося груза в сроки, в течение которых груз не потеряет своих качеств, он вправе не принимать груз к перевозке.

5.8.4 Если принятый к перевозке скоропортящийся груз не может быть перевезен в срок, указанный в грузовой накладной, Авиакомпания обязан немедленно известить об этом Грузоотправителя и вернуть ему груз и провозную плату, если от Грузоотправителя не последует других распоряжений.


5.8.5 Необходимость наличия сопровождающего и обязательного опломбирования мест груза согласуется с Авиакомпанией.

5.9 Перевозка живности

5.9.1 Живность принимается к перевозке как груз только при соблюдении норм установленных настоящими Правилами, государственных предписаний стран вылета, транзита, трансфера и назначения, рекомендациями IATA «Live Animal Regulations».

5.9.2 Живность принимается к перевозке при предъявлении Грузоотправителем документов, предусмотренных международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и законодательством страны, на

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 57 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

территорию, с территории или через территорию которой предполагается перевозка, включая, но, не ограничиваясь, ветеринарных разрешений (сертификатов), разрешения карантинных служб.

5.9.3 Живность принимается к перевозке в прочной таре (контейнеры, транспортные клетки и т.п.), обеспечивающей необходимые удобства при перевозке, безопасность и соблюдение санитарных требований, а также крепления на борту воздушного судна.

5.9.4 Лабораторные животные, зараженные болезнями, к перевозке не принимаются.

5.9.5 Авиакомпания вправе отказать в перевозке живности и птиц, если не может обеспечить выполнение требований законодательства Российской Федерации и других государств.

5.10 Перевозка опасных грузов

5.10.1 К опасным грузам относятся предметы или вещества, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации.

5.10.2 Воздушная перевозка опасных грузов осуществляется в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО или рекомендациями IATA «Dangerous Goods Regulations», международными договорами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.10.3 Грузы, отнесенные к категории опасных, могут быть приняты к перевозке только по согласованию с Авиакомпанией и при наличии подтвержденного бронирования на весь маршрут перевозки.

5.10.4 К перевозке принимаются только надлежащим образом классифицированные, идентифицированные, упакованные, маркированные, документально оформленные опасные грузы в соответствии с требованиями международных договоров Российской Федерации и нормативных правовых актов Российской Федерации.


5.10.5 Отправитель опасного груза, или Обслуживающая организация должна перед сдачей такого груза (не позднее, чем за 48 часов до ввоза груза в аэропорт) передать ответственному лицу Авиакомпания правильно заполненный и подписанный бланк «Декларации отправителя по опасным грузам», для согласования возможности перевозки, а также сертификат отправителя по опасным грузам. Ответственное лицо Авиакомпания принимает решение о допуске, или отказе в допуске опасного груза к перевозке и оповещает отправителя или Агента, согласно установленным правилам Авиакомпания. Опасный груз допускается к воздушной перевозке только с разрешения Авиакомпания.

5.10.6 В тех случаях, когда имеются какие-либо сомнения относительно того, допускается ли изделие или вещество к перевозке по воздуху, или в отношении того, при каких условиях оно может быть допущено к перевозке, Грузоотправитель или Авиакомпания должны получить консультацию в соответствующем специализированном учреждении.

5.10.7 При сдаче к перевозке опасного груза отправитель обязан выполнить все требования Авиакомпания, относящегося к соблюдению правил перевозки опасного груза, его упаковки, маркировки, документального оформления, а также обеспечения безопасности перевозки, предусмотренные Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху, настоящими и специальными Правилами перевозки опасного груза.

5.10.8 Отправитель обязан предоставить Авиакомпания необходимые для безопасности перевозки опасного груза крепежные и пожарные средства, нейтрализующие материалы, средства индивидуальной защиты и т.д.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 58 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

5.10.9 Тара (упаковка) опасного груза должна соответствовать требованиям, установленным действующими стандартами и правилами перевозки опасного груза. Совместная упаковка в одну тару опасного груза с каким-либо другим грузом запрещается.

5.10.10 Места (ящики, барабаны, баллоны и др.) с ядовитыми веществами, сжатыми и сжиженными газами отправитель обязан пломбировать. Сверху и на одной из сторон упаковки каждого места отправитель обязан наклеить ярлык специальной маркировки.

5.10.11 В грузовой накладной отправитель обязан указать категорию опасного груза, а в случаях, указанных в специальных правилах, предоставить разрешение на перевозку и сертификат безопасности, декларацию Грузоотправителя на опасные грузы.

5.10.12 При предъявлении к перевозке груза, не указанного в перечне опасных грузов, но наименование которого вызывает сомнение в возможности приема его к перевозке на общих условиях, отправитель обязан предоставить Авиакомпанию подписанные руководителем предприятия описание характера груза и его свойства с подтверждением того, что груз к числу опасных не относится.

5.10.13 Ввоз опасного груза в аэропорт производится в указанное Авиакомпанией время.

5.10.14 Взвешивание особо опасного груза при приеме к перевозке и при выдаче его Авиакомпанией не производится. Ответственность за точное указание массы возлагается полностью на отправителя.

5.10.15 При обнаружении неисправности груза во время перевозки, а также несоответствия тары или упаковки Авиакомпания имеет право снять опасный груз с воздушного судна и для устранения неисправности вызвать представителя или получателя, который обязан устранить неисправность своими средствами.

5.10.16 Перевозка опасного груза производится прямыми рейсами без перегрузок.

5.10.17 Отправитель опасного груза обязан известить получателя об отправке груза, а также о времени его прибытия.

5.10.18 Получатель опасного груза должен прибыть для получения груза в аэропорт ко времени, указанному Авиакомпанией. Груз выдается получателю немедленно после разгрузки воздушного судна, без завоза в складские помещения и без взвешивания.

При повреждении упаковки груз выдается получателю также без взвешивания. Проверка массы груза в этом случае производится на складе получателя в присутствии представителя Авиакомпания. Представитель Авиакомпания должен сопровождать поврежденный груз до склада получателя, принять участие во взвешивании и подписать акт о состоянии упаковки и массы груза.

В случае не вывоза груза в установленный срок, Авиакомпания обязана обратиться в местные органы власти за содействием в немедленном получении опасного груза получателем.


5.10.19. Кроме данных правил, перевозки опасного груза, в том числе взрывоопасного, радиоактивного и других опасных химических веществ и предметов, проб нефтепродуктов, регулируются Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху.

5.11 Перевозка груза «200» (человеческих останков), останков животных

5.11.1 К перевозке воздушным транспортом принимаются человеческие останки в гробах, урны с прахом, а также останки животных в ящиках, обеспечивающие требования безопасности и санитарных норм.

5.11.2 Перевозка воздушным транспортом груза «200» осуществляется при условии предъявления Грузоотправителем документов, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка (включая, но, не ограничиваясь,

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 59 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

свидетельство о смерти, выданное органами ЗАГСа, справку-разрешение на перевозку, выданную органами государственного санитарного надзора (по месту смерти) на основании заключения лечебного учреждения о причине смерти). Справку из милиции, об отсутствии посторонних вложений.

Перевозка останков животных осуществляется при условии предъявления Грузоотправителем документов, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка (включая, но, не ограничиваясь, справки органов ветеринарии).

5.11.3 К перевозке воздушным транспортом допускаются:

- металлические или обшитые листовым металлом деревянные гробы (ящики для животных), тщательно запааянные, вложенные в деревянные ящики, свободное пространство между металлическим гробом и деревянным ящиком должно быть засыпано опилками, углем, торфом или известью;

- урны с прахом – в ящиках, обитых плотной тканью.

5.11.4 Перевозка груза «200», а также ящиков с останками животных при наличии багажных отсеков в одном салоне совместно с пассажирами не допускается.

5.11.5 Погрузка груза «200», останков животных в пассажирских воздушных судах производится до посадки Пассажира. Выгрузка груза «200», останков животных в аэропорту назначения производится после высадки Пассажира и выгрузки багажа.

5.11.6 За перевозку груза «200», останков животных, урн с прахом взимается плата, согласно правил применения тарифов Авиакомпания.

5.11.7 Проведение официальных проводов, встреч, обрядов и иных ритуальных действий при погрузке и выгрузке из воздушного судна гробов с умершими, урн с прахом запрещается.

5.12 Перевозка трансферных грузов

5.12.1 Грузы, подлежащие трансферной перевозке, принимаются к перевозке только после согласования возможности перевозки всеми перевозчиками, участвующими в перевозке, и аэропортами перегрузки. Необходимо забронировать емкость под груз на весь маршрут перевозки.


5.12.2 Авиакомпания или Обслуживающая организация при приеме трансферного груза к перевозке оформляет грузовую накладную с учетом пунктов трансфера и указывает в ней аэропорты трансфера.

5.12.3 Авиакомпания должна, по возможности, доставить трансферный груз в аэропорт перегрузки за такой срок до вылета воздушного судна, выполняющего стыковочный рейс, чтобы можно было выполнить все административные формальности и процедуры по передаче груза с одного воздушного судна на другое.

5.12.4 Международная воздушная перевозка трансферного груза производится с соблюдением требований государственных органов стран, через территорию которых осуществляется такая перевозка.

5.12.5 Трансферный груз, прибывший в аэропорт перегрузки в упаковке, не обеспечивающей его сохранность для дальнейшей перевозки, должен быть переупакован Авиакомпанией или Обслуживающей организацией, передающим груз. Дальнейшая перевозка трансферного груза производится после устранения неисправности упаковки и переоформления грузовой накладной на груз по фактической массе с оформлением соответствующего акта, прилагаемого к перевозочному документу.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 60 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

5.13 Выдача груза

5.13.1 Перевозка груза считается выполненной после выдачи груза Грузополучателю в соответствии с условиями, указанными в договоре воздушной перевозки груза, или сдачи груза Обслуживающей компании в соответствии с установленными процедурами.

5.13.2 Авиакомпания обеспечивает своими силами или силами третьих лиц уведомление Грузополучателя о прибытии в его адрес груза не позднее, чем через 12 часов с момента прибытия воздушного судна, на котором доставлен груз, в аэропорт назначения, а груза, требующего особых условий перевозки, за исключением негабаритного, тяжеловесного и объемного, - не позднее чем через 3 часа с момента прибытия воздушного судна, на котором доставлен груз, в аэропорт назначения, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза.

5.13.3 Грузополучатель обязан своевременно принять и вывезти груз, прибывший в его адрес. Выдача груза производится в пункте назначения Грузополучателю или уполномоченному им лицу, указанному в грузовой накладной.

5.13.4 При выдаче груза Авиакомпания или Обслуживающая организация по требованию Грузополучателя обязан проверить количество мест и вес прибывшего груза.

5.13.5 При обнаружении повреждения упаковки, пломб Грузоотправителя, которые могут повлиять на состояние груза, Авиакомпания обязана при участии Грузополучателя взвесить поврежденное грузовое место, вскрыть и проверить груз поврежденных мест по упаковочным листам, фактурам и документам Грузоотправителя.

5.13.6 Грузополучатель имеет право отказаться от получения поврежденного или испорченного груза, если будет установлено, что качество груза изменилось настолько, что исключается возможность полного или частичного его использования в соответствии с первоначальным назначением.

5.13.7 Грузополучатель обязан оплатить все причитающиеся с него платежи и сборы, в том числе платежи, не взысканные с Грузоотправителя при приеме груза к перевозке, и принять груз от Авиакомпания или Обслуживающей организации. Размер платежей и сборов устанавливается Авиакомпанией.

5.14 Хранение и реализация груза


5.14.1 Авиакомпания или Обслуживающая организация обязана обеспечить надлежащее хранение прибывшего в аэропорт назначения груза до выдачи его Грузополучателю или государственному органу (по требованию) в течение установленных Авиакомпанией сроков хранения. Сроки, порядок хранения и плата за хранение груза определяются Авиакомпанией. Хранение груза осуществляется за счет Грузоотправителя и на его риск.

5.14.2 Если Грузополучатель не востребовал прибывший груз по истечении 10 дней со дня направления уведомления о прибытии в его адрес груза, Авиакомпания направляет Грузополучателю уведомление о необходимости получения груза.

5.14.3 Если по истечении 10 дней со дня направления уведомления о необходимости получения груза груз не будет востребован либо Грузополучатель отказался от его приема, Авиакомпания уведомляет Грузоотправителя о невручении груза. Указанное уведомление содержит предупреждение о возможной реализации или уничтожении груза в случае отсутствия распоряжений Грузоотправителя в течение срока, указанного в уведомлении.

5.14.4 При отсутствии распоряжений Грузоотправителя в течение 30 дней со дня направления уведомления о невручении груза или если исполнение поступивших распоряжений невозможно, груз признается невостребованным и может быть реализован или уничтожен в установленном порядке.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 61 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

5.14.5 Груз, поступивший в аэропорт назначения без грузовой накладной документов и других необходимых документов и (или) без должной маркировки (бездокументный груз), хранится в аэропорту назначения до выяснения его принадлежности, но не более 60 дней с даты прибытия в аэропорт воздушного судна, на котором доставлен бездокументный груз. Авиакомпания или Обслуживающая организация принимает необходимые меры для установления принадлежности груза и передачи его Грузоотправителю.

Если по истечении указанного срока Грузополучатель или Грузоотправитель не установлены, груз признается невостребованным и может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.14.6 Хранение груза, подлежащего таможенному контролю, и распоряжение им осуществляются в порядке, установленном таможенным законодательством Российской Федерации.

5.14.7 Реализации или уничтожению подлежит груз в случае, если он признан невостребованным, а также в иных случаях, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.14.8 Решение о реализации или уничтожении груза принимается комиссией, образованной Авиакомпанией.

В состав комиссии включаются представители Обслуживающей организации, экспертной организации, а в случае реализации груза - также оценщик.

В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации в состав комиссии могут включаться представители государственных органов.

5.14.9 Комиссия должна проверить наличие документов и материалов, подтверждающих своевременность и полноту принятых мер по выявлению принадлежности груза, и установить, что имеющихся материалов достаточно для принятия решения о реализации либо уничтожении груза.

5.14.10 При решении вопроса о реализации либо уничтожении груза комиссия в обязательном порядке рассматривает следующие документы:

- акт, предусмотренный пунктом 181 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82;

- грузовая накладная (при ее наличии);

- розыскное дело (за исключением случая, указанного в пункте 194 Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденных Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82;

- акты экспертной организации по экспертизе груза;

- распоряжения Грузоотправителя, документы об отказе Грузополучателя от получения груза (при их наличии);

- другие документы, предусмотренные нормативными правовыми актами Российской Федерации.


5.14.11 Решение комиссии о реализации либо уничтожении груза оформляется актом о реализации или актом на уничтожение.

5.14.12 Грузы реализуются по оценке, устанавливаемой комиссией. Реализация производится через торговые организации.

5.14.13 Для уничтожения груз передается в специализированные организации.

5.14.14 При реализации груза Авиакомпания имеет право удержать из полученных сумм все причитающиеся ему и другим лицам суммы на возмещение расходов, связанных с неполучением груза, а оставшуюся сумму перевести Грузоотправителю или Пассажиру.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 62 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Реализация груза не освобождает Грузоотправителя от возмещения Авиакомпания и другим лицам расходов, не покрытых за счет средств, полученных от реализации груза.

5.15 Распоряжение грузом

5.15.1 Грузоотправитель имеет право в порядке, предусмотренном Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей», утвержденными Приказом Минтранса России от 28.06.2007 г. № 82 и настоящими Правилами:

- получить обратно сданный к перевозке груз до его отправления;
- изменить в грузовой накладной Грузополучателя до выдачи груза уполномоченному на его получение лицу;
- распорядиться грузом в случае непринятия его Грузополучателем или невозможности выдачи его Грузополучателю.

5.15.2 Распоряжения Грузоотправителя, связанные с перевозкой груза, обязательны к исполнению, за исключением случаев, когда такое распоряжение может нанести ущерб Авиакомпания или другим лицам.

5.15.3 Если исполнение распоряжения Грузоотправителя невозможно, Авиакомпания вправе отказаться от исполнения этого распоряжения и обязан немедленно направить уведомление Грузоотправителю о невозможности исполнения его распоряжения.

5.15.4 Распоряжение грузом осуществляется при условии предъявления Авиакомпания оригинала грузовой накладной. Все указания Грузоотправителя по распоряжению грузом оформляются в письменной форме.

5.15.5 Расходы, связанные с распоряжением грузом, возмещаются Грузоотправителем, за исключением случая, когда распоряжение грузом вызвано нарушением договора воздушной перевозки груза Авиакомпанией.

5.15.6 Грузоотправитель вправе распорядиться грузом до момента получения груза Грузополучателем или совершения Грузополучателем действий, свидетельствующих о востребовании им груза. В случае непринятия груза Грузополучателем или невозможности его выдачи Грузополучателю Грузоотправитель обязан распорядиться грузом.

6 Административные формальности


6.1 Общие положения

6.1.1 На прибывающих в Российскую Федерацию, убывающих из Российской Федерации и следующих транзитом/трансфером с посадкой на территории Российской Федерации Пассажиры, а также багаж и груз, ввозимый в Российскую Федерацию и вывозимые из Российской Федерации, распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, устанавливаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

6.1.3 При прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля, предусмотренными законодательством

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 63 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

Российской Федерации и/или законодательством страны, с территории которого осуществляется перевозка Пассажира и Грузоотправитель (Грузополучатель) обязаны выполнить требования соответствующих государственных контрольных органов.

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

6.1.5 Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и Пассажиром, Грузоотправителем (Грузополучателем), возникающих в связи с международной воздушной перевозкой Пассажира, багажа и груза, относится исключительно к компетенции самого Пассажира, Грузоотправителя (Грузополучателя) и не является обязанностью Авиакомпании. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром за отказ компетентных государственных органов Пассажиром во въезде в соответствующую страну.

6.1.6 Авиакомпания не несет ответственность за наличие, достоверность и правильность оформления документов, предъявляемых при воздушной перевозке Пассажира, багажа и груза, выданных компетентными государственными органами.

6.1.7 Авиакомпания имеет право отказать в воздушной перевозке Пассажира, багажа и груза, если документы на эту перевозку предъявлены Пассажиром, Грузоотправителем не в полном объеме или оформлены неправильно. Авиакомпания не несет ответственности перед Пассажиром, Грузоотправителем (Грузополучателем) за расходы, понесенные последним по причине несоблюдения требований государственных контрольных органов в части воздушной перевозки Пассажира, багажа и груза.

6.1.8 Авиакомпания не несет ответственность за опоздание Пассажира на рейс в связи с прохождением пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иного контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации и/или законодательством страны, с территории которого осуществляется перевозка.


6.2 Оплата штрафов и других расходов

6.2.1 Если компетентные государственные органы обязывают Авиакомпанию вернуть в аэропорт отправления или в другой аэропорт Пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то Пассажир или оформившая Пассажира организация, обязаны возместить Авиакомпанию все расходы, понесенные в связи с этой перевозкой.

Пассажир обязан возместить Авиакомпанию также другие расходы (уплату штрафа, внесение залога), понесенные Авиакомпанией в связи с отказом во въезде этого Пассажира в страну назначения, трансфера или транзита.

6.2.2 Авиакомпания имеет право требовать возмещения ущерба и обратиться на оплату соответствующего тарифа и возмещение всех расходов, связанных с депортацией этого Пассажира по требованию компетентных органов, любые суммы, внесенные Пассажиром или оформившей Пассажира организацией за неиспользованную перевозку, или любые другие суммы, выплаченные Пассажиром или организацией, оплатившей Билет, и находящиеся в распоряжении Авиакомпании.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 64 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

7 Прекращение договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза

7.1 Отказ Пассажира от перевозки

7.1.1 Пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7.1.2 Вынужденным отказом Пассажира от перевозки признается отказ в случае:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения Авиакомпанией маршрута перевозки;
- выполнения рейса не по расписанию;
- несостоявшейся отправки Пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки Пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой Пассажира в аэропорту из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре Пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- не обеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- внезапной болезни Пассажира либо болезни или смерти члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, что подтверждено медицинскими документами;
- не предоставления Пассажиру обслуживания по классу, указанному в билете;
- неправильного оформления билета перевозчиком или уполномоченным агентом;
- продажа сверхустановленной нормы или наличие других нарушений в продаже;
- уменьшение установленной предварительной нормы продажи билетов или замене воздушного судна на судно с меньшей пассажироместимостью.

7.1.3 В случае вынужденного отказа пассажира от перевозки перевозчик делает отметку в перевозочном документе либо выдает пассажиру документ, подтверждающий обстоятельства, указанные в пункте 7.1.2 настоящих Правил.


7.1.4 Отказ пассажира от перевозки в случаях, не предусмотренных в пункте 7.1.2 настоящих Правил, признается добровольным отказом от перевозки.

7.2 Расторжение Авиакомпанией в одностороннем порядке Договора воздушной перевозки пассажира, Договора воздушной перевозки груза

Авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть Договор воздушной перевозки Пассажира, Договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

- 1) нарушение Пассажиром, Грузовладельцем, Грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- 2) отказ Пассажира, Грузовладельца, Грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- 3) если состояние здоровья Пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого Пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 65 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

4) отказ Пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

5) отказ Пассажира воздушного судна оплатить перевоз следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных подпунктом 3 пункта 2 статьи 106 Воздушного кодекса Российской Федерации;

6) нарушение Пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение Пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

7) наличие в вещах, находящихся при Пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

8 Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку

8.1 Общие положения

Возврат провозной платы, уплаченных за перевозку, производится Авиакомпанией или по его поручению уполномоченным агентом по месту оплаты перевозки. Возврат производится в соответствии с настоящими Правилами, правилами применения тарифов Авиакомпания, а также иными применимыми внутренними правилами и технологиями Авиакомпания.

8.2 Порядок предъявления требования о возврате


8.2.1 Возврат сумм по неиспользованному перевозочному документу и/или ордеру разных сборов производится в течение срока действия перевозочного документа и/или ордера разных сборов, если иное не оговорено правилами применения тарифов Авиакомпания.

8.2.2 Возврат провозной платы производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа, ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов лицу, указанному в перевозочном документе, ордере разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, или уполномоченному лицу - при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего право на получение денежных сумм (доверенности, удостоверенной нотариально - для физических лиц или доверенности, выданной за подписью уполномоченного органа юридического лица - для представителей юридических лиц).

8.2.3 Возврат провозной платы по неиспользованному (частично использованному) бумажному перевозочному документу производится только по предъявлении Авиакомпания или его уполномоченному агенту пассажирского купона и неиспользованных полетных купонов пассажирского Билета, а также ордера разных сборов, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, квитанции разных сборов, экземпляров грузовой накладной.

8.2.4 Возврат сумм по неиспользованному (частично использованному) Билету в электронной форме производится при предъявлении документов, удостоверяющих личность лица, данные которого использовались при оформлении электронного Билета.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 66 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

8.3 Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку

8.3.1 Возврат пассажирам провозной платы производится в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными Приказом Министерства транспорта РФ от 25.09.2008 г. № 155.

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

9 Правила поведения Пассажира

9.1 Общие положения

Пассажир обязан соблюдать законодательство Российской Федерации, международные договоры Российской Федерации и законодательство страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка Пассажира, багажа, касающиеся перевозки Пассажира, багажа, выполнения требований по обеспечению безопасности полетов, авиационной безопасности, а также требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию, которой осуществляется перевозка.

Командир воздушного судна имеет право в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения.

Командир воздушного судна имеет право применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна. По прибытии воздушного судна на ближайший аэродром командир воздушного судна имеет право удалить таких лиц с воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления или административного правонарушения, передать их правоохранительным органам. Такие лица могут быть привлечены к административной или уголовной ответственности в соответствии с нормами международного права, законодательством Российской Федерации или страны пребывания.


9.2 Правила поведения Пассажира при подготовке к полету

9.2.1 Пассажир при подготовке к полету должен:

- лично упаковать свою ручную кладь и багаж и постоянно присутствовать при их упаковке другими лицами с целью исключения вложений в них незнакомых ему предметов;
- отказываться брать от любых лиц предметы (упаковки) для транспортировки и передачи их другим лицам без предварительного личного просмотра их содержимого;
- не оставлять без личного присмотра перевозимые вещи и предметы до момента их сдачи под ответственность Авиакомпании;
- не брать в полет (по возможности) и отказаться от транспортировки электронных приборов и средств связи.

9.2.2 Пассажир при оформлении своего полета должен:

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 67 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

- иметь на руках документ, удостоверяющий его личность;
 - уведомить сотрудников регистрации документов и багажа о наличии у него разрешенного к перевозке личного оружия и наличия в багаже электронных приборов; быть готовым ответить на вопросы: кто упаковывал багаж, оставался ли он без присмотра Пассажира, а также назвать содержимое багажа;
 - информировать сотрудников служб авиационной безопасности или любого сотрудника аэропорта обо всех явлениях, вызывающих обеспокоенность Пассажира в безопасности полета;
 - пройти предполетный досмотр;
 - предъявить для досмотра ручную кладь и багаж, а также личные предметы и вещи, находящиеся при Пассажире;
 - уведомить сотрудников досмотра о наличии электронных приборов и средств связи.
- 9.2.3 Пассажир в период прохождения досмотра и ожидания посадки в самолет должен:
- выполнять установленные администрацией аэропорта правила авиационной безопасности и содействовать авиационному персоналу и членам экипажа воздушного судна в их обеспечении.

9.3 Правила поведения Пассажира на борту воздушного судна

9.3.1 В целях соблюдения безопасности полетов, повышения качества предоставляемых услуг, предупреждения нарушения общественного порядка и других правонарушений, совершаемых на борту воздушных судов


▪ Пассажир на борту воздушного судна обязан:

- безоговорочно выполнять все рекомендации экипажа воздушного судна, соблюдать требования настоящих Правил и общепринятые нормы поведения.;
- размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных местах, указанных бортпроводником;
- соблюдать дисциплину и порядок;
- соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах;
- застегнуть привязные ремни безопасности при включенном табло «Пристегните ремни» и (по указанию бортпроводника) оставлять их застегнутыми;

▪ Пассажиру на борту воздушного судна запрещено:

- создавать ситуации, угрожающие безопасности полета или жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров и авиационного персонала - допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление и, тем более, физическое насилие;
- создавать ситуации, способствующие совершению или возникновению хулиганских поступков, действий, унижающих честь и достоинство окружающих, а также агрессивных действий со стороны других лиц;
- проявлять неуважение, агрессию по отношению к другим Пассажирам и членам экипажа;
- без необходимости беспокоить отдыхающих (спящих) Пассажиров;
- употреблять алкогольные напитки;
- курить в течение всего полета, в том числе электронные сигареты;
- использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;
- использовать в течение всего полета радиотелефоны, радиоприемники, радиопередатчики, телевизоры, игрушки с дистанционным управлением, беспроводные сетевые устройства (радиотелефоны должны быть выключены независимо от того, где они находятся - в багаже или ручной клади);
- использовать во время руления, взлета, набора высоты, снижения и посадки самолета портативные компьютеры, переносные компьютерные принтеры, видеокамеры, кинокамеры,

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 68 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

воспроизводящие устройства (магнитофоны, проигрыватели компакт-дисков и кассет, и другие лазерные приборы), фотоаппараты, фотокамеры, электронные игрушки, электробритвы, приборы, в конструкции которых используются светодиоды.

-портить принадлежащее Авиакомпания имущество и (или) выносить его с борта самолета.

-вставать с места и передвигаться по салону во время руления самолета по земле, наборе высоты и снижении при включенном табло «Застегните ремни».

9.3.2 В случае невыполнения требований экипажа воздушного судна нарушитель несет административную или уголовную ответственности в соответствии с нормами международного права, законодательством Российской Федерации или страны пребывания.

«Правила поведения пассажиров» и существующая практика их применения предусматривают следующие санкции:

-прекращение обслуживания алкогольными напитками пассажира, находящегося в состоянии, как алкогольного опьянения, так и любой другой интоксикации;

-изъятие у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по его окончании) принадлежащих им спиртных напитков, в том числе приобретенных в магазинах беспошлинной торговли на борту самолета;

-применение мер принуждения к лицу, отказывающемуся выполнять распоряжения командира воздушного судна;

-удаление пассажира-нарушителя с борта самолета в ближайшем пункте его посадки, а в случае совершения самолетом вынужденной посадки - возмещение пассажиром дополнительных расходов, понесенных авиакомпанией в результате его недопустимого поведения;

-передача такого пассажира в правоохранительные органы независимо от государства посадки;

-возмещение пассажиром материального ущерба, причиненного им авиакомпании вследствие порчи принадлежащего ей имущества;

-тюремное заключение (в отдельных странах - сроком до 2 лет);

-наложение денежного штрафа (в отдельных странах - размером более \$3000);

-лишение пассажира права дальнейшего пользования услугами перевозчика, в том числе расторжение уже заключенного договора о воздушной перевозке без компенсации ее стоимости;

-аннулирование виз, выданных как Российской Федерацией, так и другими государствами;

-придание инциденту максимальной огласки в СМИ и на специальных Интернет - сайтах.

10 Ответственность Авиакомпания, пассажира и грузоотправителя

10.1 Общие положения

Стороны договора воздушной перевозки Пассажира, договора воздушной перевозки груза несут ответственность, установленную:

-Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12.10.1929 г.);

-иными международными договорами Российской Федерации;

-Гражданским кодексом Российской Федерации;


-Воздушным кодексом Российской Федерации;

-иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

-настоящими Правилами;

-договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 69 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

10.2 Ответственность Авиакомпания

10.2.1 Ответственность Авиакомпания за вред, причиненный при воздушной перевозке на территории Российской Федерации жизни или здоровью Пассажира воздушного судна, определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, если договором воздушной перевозки Пассажира не предусмотрен более высокий размер ответственности Авиакомпания, а при международной перевозке определяется международными договорами Российской Федерации.

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

10.2.3 Авиакомпания несет ответственность за сохранность находящихся при Пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые Авиакомпания не могла предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла Пассажира.

10.2.4 Авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза, если не докажет, что они не явились результатом умышленно совершенных действий (бездействия) Авиакомпанией или произошли не во время воздушной перевозки.

10.2.5 За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при Пассажире при воздушной перевозке на территории Российской Федерации, Авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

-за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, - в размере объявленной ценности;

-за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, - в размере их стоимости, но не более установленных для подобных случаев федеральным законом ограничений;


-за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при Пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления - в размере, установленном федеральным законом.

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

10.2.7 За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при Пассажире, при международных воздушных перевозках Авиакомпания несет ответственность в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

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

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 70 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

10.2.9 Авиакомпания не несет ответственности в случае:

- изменения даты;
- времени вылета;
- маршрута рейса фрахтователем (заказчиком рейса).

10.2.10 Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов.

10.3 Ответственность Грузоотправителя

Грузоотправитель несет ответственность перед Авиакомпанией в случаях, установленных настоящими Правилами Авиакомпания и/или условиями договора перевозки груза, в размере сумм применимых в каждом таком случае штрафов и/или сумм реального ущерба Авиакомпания (как таковой определен ст.15 Гражданского кодекса РФ), понесенного последним в каждом таком случае вследствие действий/бездействия Грузоотправителя, совершенных умышленно или по неосторожности (включая, но, не ограничиваясь, вред, причиненный Авиакомпания или лицу, перед которым Авиакомпания несет ответственность, вследствие неправильности или неполноты сведений, предоставленных Грузоотправителем в связи и по поводу перевозимого груза).

10.4 Ответственность Пассажира

10.4.1 Пассажир несет ответственность перед Авиакомпанией в случаях, установленных настоящими правилами Авиакомпания, правилами применения тарифов Авиакомпания и/или условиями договора перевозки, в размере сумм, применимых в каждом таком случае в соответствии с правилами применения тарифов, и/или сумм реального ущерба Авиакомпания (как таковой определен ст.15 Гражданского кодекса РФ), понесенного последним в каждом таком случае вследствие действий/бездействия Пассажира, совершенных умышленно или по неосторожности.

10.4.2 Пассажир, который своими действиями создает непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна, и отказывается подчиняться распоряжениям Командира воздушного судна несет административную или уголовную ответственность в соответствии с нормами международного права, законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания.

11 Порядок предъявления требований, претензий и исков


11.1 Общие положения

11.1.1 По требованию Пассажира, Грузоотправителя или Грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов, Авиакомпания обязана составить коммерческий акт. Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Авиакомпания, Пассажира, Грузоотправителя или Грузополучателя.

11.1.2 Коммерческий акт составляется при выдаче багажа или груза для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствие фактического наименования груза, его массы или количества мест груза данным, указанным в перевозочном документе;
- повреждение (порча) груза;
- недостача или повреждение (порча) зарегистрированного багажа;

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 71 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

-обнаружение багажа или груза без перевозочных документов либо перевозочных документов без багажа или груза.

11.1.3 В случае нарушения договора воздушной перевозки Пассажира, договора воздушной перевозки груза Авиакомпания предъявляется заявление или претензия.

11.2 Лица, имеющие право на предъявление требований в случае нарушения Договора воздушной перевозки Пассажира, Договора воздушной перевозки груза

11.2.1 Право на предъявление Авиакомпания претензии и иска, в случае нарушения договора воздушной перевозки Пассажира, имеют:

-в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) зарегистрированного багажа, а также просрочки его доставки - Пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции и коммерческого акта;

-в случае прекращения по инициативе Авиакомпания договора воздушной перевозки Пассажира – Пассажир.

1.2.2 Право на предъявление Авиакомпания претензии и иска, в случае нарушения договора воздушной перевозки груза, имеют:

-в случае утраты груза - Грузополучатель при предъявлении грузовой накладной, выданной Авиакомпанией Грузоотправителю, с отметкой аэропорта назначения о прибытии (не прибытии) груза, а при невозможности предъявления такой накладной документа об оплате стоимости груза и справки Авиакомпания об отправке груза с отметкой аэропорта назначения о прибытии (неприбытии) груза;

-в случае недостачи или повреждения (порчи) груза - грузополучатель при предъявлении грузовой накладной и коммерческого акта;

-в случае просрочки доставки груза - Грузополучатель при предъявлении грузовой накладной.

11.3 Срок предъявления претензий к Авиакомпания

11.3.1 Претензия к Авиакомпания при воздушных перевозках на территории Российской Федерации может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется следующим образом:

-о возмещении вреда в случае недостачи или повреждения (порчи) груза, а также в случае просрочки его доставки - со дня, следующего за днем выдачи груза;

-о возмещении вреда в случае утраты груза - через десять дней по истечении срока доставки;

-о возмещении вреда во всех остальных случаях - со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензий.


11.3.2 Претензия к Авиакомпания при международной воздушной перевозке может быть предъявлена в следующие сроки:

-в случае повреждения (порчи) зарегистрированного багажа или груза - в течение семи дней со дня получения багажа и не позднее чем через четырнадцать дней со дня получения груза;

-в случае просрочки доставки зарегистрированного багажа или груза - в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получение;

-в случае утраты багажа или груза - в течение восемнадцати месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 72 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

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

11.4 Порядок предъявления требований в случае нарушения Договора воздушной перевозки Пассажира, Договора воздушной перевозки груза

11.4.1 Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно, подписана заявителем и содержать все необходимые для ее рассмотрения сведения.

11.4.2 В претензионном заявлении указывается:

- наименование Авиакомпании, к которому предъявляется претензия;
- наименование и почтовый адрес учреждения, предприятия, организации или лица, заявившего претензию, контактные телефоны, факс, адрес электронной почты;
- обстоятельства, являющиеся основанием для предъявления претензии, а также доказательства, подтверждающие эти обстоятельства;
- требования заявителя претензии к Авиакомпании, размер суммы выплаты по претензии и ее расчет, подтвержденный документально;
- перечень документов, приложенных к претензии.

11.4.3 К претензионному заявлению прилагаются:

- документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии (как, правило, оригиналы);
- документы, подтверждающие обстоятельства, на которых заявитель основывает свои требования;
- коммерческий акт, выданный Авиакомпанией, удостоверяющий наличие недостачи либо повреждения багажа или груза;
- подлинные документы, удостоверяющие размер вреда, причиненного утратой, недостачей либо повреждением багажа, груза;
- иные документы на усмотрение заявителя.


11.4.4 Претензия Пассажира, Грузоотправителя, Грузополучателя рассматривается на заседании Претензионной комиссии Авиакомпании. Авиакомпания рассматривает претензию и уведомляет заявителя об удовлетворении или об отклонении заявленных требований в срок, предусмотренный статьей 128 Воздушного кодекса Российской Федерации и общими нормами гражданского законодательства Российской Федерации.

Течение срока исковой давности определяется нормами гражданского законодательства.

Начальник службы наземного обеспечения
авиаперевозок

К.С. Козлов
«___» _____ 2014год

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 73 из 74

	Система менеджмента качества	
	СТО 03/03-01-14	СТО «Правила воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов ОАО «Оренбургские авиалинии»

ЗАВИЗИРОВАНО:

Первый заместитель генерального директора

И.М. Никиперович
«__» _____ 2014год

Заместитель генерального директора
по коммерции

Т.М. Колесова
«__» _____ 2014год

Начальник юридического отдела

Е.С. Никитенко
«__» _____ 2014год

Директор по работе с персоналом

М.Ф. Таболин
«__» _____ 2014год

Издание № 2		Ревизия 0
Дата ревизии 10.04.2014		стр. 74 из 74