

УТВЕРЖДЕНЫ  
приказом генерального директора  
ПАО «Аэрофлот»  
от « 26 » февраля 2016 г. № 60

# **Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот»**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	3
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....	3
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	5
4. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА Пассажира.....	10
4.1. Основные условия договора воздушной перевозки .....	10
4.2. Бронирование перевозки и продажа билетов.....	13
4.3. Порядок оплаты.....	14
4.4. Документы пассажира (билет и багажная квитанция).....	15
4.5. Перевозка отдельных категорий пассажиров.....	17
4.6. Прекращение договора воздушной перевозки .....	23
4.7. Возврат оплаченных сумм за неиспользованную перевозку .....	24
5. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА.....	27
5.1. Багаж. Нормы бесплатного провоза багажа.....	27
5.2. Сверхнормативный багаж.....	31
5.3. Перевозка особого нестандартного багажа.....	31
5.4. Выдача багажа.....	35
5.5. Розыск владельца багажа. Розыск зарегистрированного багажа .....	35
6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ.....	37
6.1. Регистрация пассажиров и посадка на борт воздушного судна.....	37
6.2. Предполетный досмотр.....	39
6.3. Обслуживание в аэропорту.....	41
6.4. Обслуживание в полете.....	42
6.5. Предоставляемое обслуживание при перерыве в перевозке.....	43
7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПассажиРА НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА. ....	44
8. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ .....	46
9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАО «АЭРОФЛОТ» И ПассажиРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К ПАО «АЭРОФЛОТ».....	47
9.1. Ответственность ПАО «Аэрофлот».....	47
9.2. Ответственность пассажира.....	50
9.3. Порядок предъявления пассажиром требований о возмещении ущерба.....	50
10. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	52

## 1. Область применения

Настоящие Правила перевозки пассажиров и багажа ПАО «Аэрофлот» (далее – Правила) разработаны на основании статьи 102 Воздушного кодекса Российской Федерации и Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требований к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года № 82, и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях ПАО «Аэрофлот», предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа.

Правила применяются при выполнении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является ПАО «Аэрофлот».

Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность ПАО «Аэрофлот», а также граждан, пользующихся услугами ПАО «Аэрофлот», и являются для них обязательными.

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

Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Договора воздушной перевозки.

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

Настоящие правила, а также другие нормативные документы, изданные в развитие этих Правил, могут быть изменены и дополнены ПАО «Аэрофлот».

## 2. Нормативные ссылки

Настоящие Правила составлены в соответствии с требованиями следующих нормативно-правовых актов:

Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция, 1929 г.).

Гаагский протокол (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся воздушных международных перевозок, 1955 г.).

Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция, 1944 г.).

Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации (Монреаль, 1971 г.).

Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов (Токио, 1963 г.).

Приложение 17 «Безопасность» ИКАО (ИКАО).

Нормативные документы ИКАО.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26.01.1996 № 14-ФЗ.

Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ.

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ.

Кодекс об административных правонарушениях Российской Федерации от 30.12.2001 № 195-ФЗ.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Федеральный закон Российской Федерации от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».

Федеральный закон Российской Федерации от 14.06.2012 № 67-ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности перевозчика за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров и о порядке возмещения такого вреда, причиненного при перевозках метрополитеном».

Федеральный закон Российской Федерации от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.10.1997 № 1314 «Об утверждении Правил оборота боевого ручного стрелкового и иного оружия, боеприпасов и патронов к нему, а также холодного оружия в государственных военизированных организациях».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21.07.1998 № 814 «О мерах по регулированию оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему на территории Российской Федерации».

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.11.2014 № 1208 «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах, по видам транспорта».

Приказ Федеральной службы воздушного транспорта России № 120, Министерства внутренних дел Российской Федерации № 971 от 30.11.1999 «Об утверждении Инструкции о порядке перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета».

Приказ Минтранса России от 25.09.2008 № 155 «Об утверждении Правил формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации».

Приказ Минтранса России от 28.06.2007 № 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

Приказ Минтранса России от 25.07.2007 № 104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров».

Приказ Минтранса России от 08.11.2006 № 134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации».

Приказ Минтранса России от 25.11.2005 № 142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам».

Приказ Минтранса России № ДВ-137 от 09.12.1995 «О введении в действие ограничений для пассажиров на пользование переносной электронной аппаратурой на воздушных судах Российской Федерации».

Инструкция о порядке перевозки на воздушных судах ПАО «Аэрофлот» оружия, боеприпасов и специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета (РИ-ГД-019Х).

Инструкция по действиям персонала ПАО «Аэрофлот» при нарушении Правил поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту ВС ПАО «Аэрофлот» (РИ-ГД-012Х).

Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушных судов ПАО «Аэрофлот» (РИ-ГД-063Х).

Программа обеспечения авиационной безопасности ПАО «Аэрофлот» (РД-ГД-025Х).

Регулирующие документы альянса SkyTeam, Соглашение об Альянсе и Требования к участникам альянса SkyTeam от 11.06.2010.

Руководство по управлению авиационной безопасностью ПАО «Аэрофлот» (РД-ГД-009Х).

Руководство по наземному обеспечению перевозок ПАО «Аэрофлот».

Стандарт организации «Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот» (СТО ОП 14.0.).

Стандарт организации «Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот. Обслуживание несопровождаемых детей» (СТО ОП 14.4.).

Стандарт организации «Обслуживание пассажиров ПАО «Аэрофлот. Обслуживание пассажиров с ограниченными физическими возможностями» (СТО ОП 14.5-2006).

Стандарт организации «Авиационные термины, определения и сокращения» (СТО 26-2007)».

Технология «Порядок перевозки воздушными судами гражданской авиации оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами для временного хранения на период полета в Международном аэропорту Шереметьево» (Т-5.1-04-07).

### 3. Термины, определения и сокращения

**Авиакомпания** – авиатранспортное предприятие, выполняющее коммерческие перевозки пассажиров, багажа, груза и почты на собственных или арендованных воздушных судах и имеющее действующий сертификат эксплуатанта и лицензию на осуществление перевозок; в контексте настоящих Правил – публичное акционерное общество «Аэрофлот – российские авиалинии» (ПАО «Аэрофлот»);

**авиационная безопасность (АБ)** – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации;

**авиационное предприятие** – юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности имеющее основными целями своей деятельности осуществление за плату воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов, почты и (или) выполнение авиационных работ;

**авиационный персонал** – лица, которые имеют профессиональную подготовку, осуществляют деятельность по обеспечению безопасности полетов воздушных судов или авиационной безопасности, по организации, выполнению, обеспечению и обслуживанию воздушных перевозок и полетов воздушных судов, выполнению авиационных работ, организации использования воздушного пространства, организации и обслуживанию воздушного движения и включены в перечни специалистов авиационного персонала. Перечни специалистов авиационного персонала по видам авиации утверждаются уполномоченными органами, осуществляющими государственное регулирование деятельности соответственно в области гражданской авиации, государственной авиации и экспериментальной авиации;

**акт о неисправностях при перевозке багажа/коммерческий акт (PIR – Property Irregularity Report)** – документ, оформленный перевозчиком в присутствии пассажира (получателя) немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких перевозчиков. Акт подписывается перевозчиком и пассажиром;

**акт незаконного вмешательства (АНВ)** – противоправное действие (бездействие), в том числе террористический акт, угрожающее безопасной деятельности транспортного комплекса, повлекшее за собой причинение вреда жизни и здоровью людей, материальный ущерб либо создавшее угрозу наступления таких последствий;

**альянс SkyTeam – SkyTeam Alliance** – глобальный альянс авиаперевозчиков, организованный в 2000 году с целью получения конкурентных преимуществ за счет синергии участников и совместного предоставления клиентам уникального продукта.

ПАО «Аэрофлот» является участником альянса SkyTeam с 2006 года, с 2011 года – альянса SkyTeam Cargo;

**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 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) отправления** – аэропорт (пункт), из которого начинается или продолжается воздушная перевозка согласно перевозочному документу;

**аэропорт (пункт) назначения** – аэропорт (пункт), в который перевозчик должен согласно договору воздушной перевозки доставить пассажиров, груз и почту;

**аэровокзал** – здание или комплекс зданий для обслуживания вылетающих или прилетающих пассажиров воздушного транспорта в аэропортах;

**багаж зарегистрированный (далее по тексту – багаж)** – имущество, принятое к перевозке перевозчиком при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации. По факту регистрации багажа выдается багажная квитанция и багажная бирка;

**багажная бирка** – документ, выдаваемый ПАО «Аэрофлот» для идентификации сданного багажа; часть багажной бирки прикрепляется ПАО «Аэрофлот» к каждому месту сданного багажа, другая часть бирки отдается пассажиру;

**багаж не востребовавшийся** – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен или востребован пассажиром;

**багажная квитанция** – перевозочный документ, удостоверяющий прием к перевозке багажа;

**билет** – документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором отражена информация о воздушной перевозке пассажира и багажа. Билет различают по двум типам: бумажный – выполнен на специальном бланке строгой отчетности (ТК) и – электронный билет (ЕТ) – представлен в электронной форме, имеет структуру и содержание, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 08.11.2006 № 134;

**бланк строгой отчетности (БСО)** – перевозочные и платежные документы, утвержденные и зарегистрированные в установленном порядке, являющиеся собственностью перевозчика, выданные перевозчиком или уполномоченным им агентом, и включающие пассажирские авиабилеты, квитанции платного багажа (КПБ), ордера разных сборов (МСО) и прочее;

**боеприпасы** – предметы вооружения, предназначенные для поражения цели и содержащие разрывной, метательный, пиротехнический или вышибной заряды либо их сочетание;

**бронирование (резервирование)** – предварительное закрепление за пассажиром места на воздушном судне на определенный рейс и дату или предварительное закрепление объема и тоннажа для перевозки багажа, груза на воздушном судне;

**вещи, находящиеся при пассажире (личные вещи пассажира)** – предметы одежды и другие предметы, находящиеся при пассажире при воздушной перевозке и не являющиеся багажом;

**внутренняя воздушная перевозка** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории России;



**воздушное судно (ВС)** – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды;

**воздушная перевозка** – воздушная перевозка пассажира и/или багажа, осуществляемая ПАО «Аэрофлот» в соответствии с условиями Договора воздушной перевозки;

**договор воздушной перевозки (договор)** – договор перевозки, заключаемый между ПАО «Аэрофлот» и пассажиром на условиях, изложенных в настоящих Правилах;

**дополнительные услуги** – услуги, предоставляемые ПАО «Аэрофлот» и третьими лицами – партнерами ПАО «Аэрофлот» пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных ПАО «Аэрофлот» для каждого конкретного вида услуг;

**досмотр** – проводимый уполномоченными лицами в целях обеспечения безопасности комплекс действий в отношении пассажиров и багажа с применением технических и других средств, предназначенных для обнаружения оружия, взрывчатых веществ и иных опасных устройств, которые могут использоваться для осуществления акта незаконного вмешательства. Предварительный досмотр производится на входных группах аэровокзала. Предполетный досмотр производится после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, – после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля;

**задержка рейса** – изменение времени вылета рейса от времени, указанного в билете и расписании в качестве запланированного времени вылета;

**зал ожидания повышенной комфортности** – зал ожидания аэровокзала, предназначенный для обслуживания пассажиров класса Бизнес, а также участников элитных уровней программы «Аэрофлот Бонус» и программ лояльности участников альянса SkyTeam в период ожидания ими посадки на борт воздушного судна;

**интернет-сайт ПАО «Аэрофлот»** – [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru);

**кабинный экипаж** (старшие бортпроводники и бортпроводники) – члены экипажа, которые в интересах безопасности полета выполняют обязанности, поручаемые им перевозчиком или командиром воздушного судна, но которые не являются членами летного экипажа;

**киоск самостоятельной регистрации** – программно-технический комплекс – устройство, позволяющее пассажиру самостоятельно (без участия персонала ПАО «Аэрофлот») на основе базы данных бронирования зарегистрироваться на рейс и распечатать посадочный талон. Устанавливается ПАО «Аэрофлот» или уполномоченным агентом в аэропорту (аэровокзале) в местах, доступных для пассажиров;

**класс обслуживания** – объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам в соответствии с договором воздушной перевозки;

**код-шеринг (код-шер)** – соглашение о совместной коммерческой эксплуатации авиарейса двумя и более авиакомпаниями, одна из которых является партнером-оператором (то есть является эксплуатантом воздушного судна, выполняет рейсы и продает билеты на эти рейсы от своего имени), а остальные – маркетинговыми партнерами (то есть продают билеты на рейс партнера-оператора от своего имени). При этом рейс обозначается совместным двойным кодом сторон (код партнера-оператора/код маркетингового партнера);

**командир воздушного судна (КВС)** – лицо, имеющее действующий сертификат (свидетельство) пилота (летчика), а также подготовку и опыт, необходимые для самостоятельного управления воздушным судном определенного типа, и назначенное для выполнения задания на полет;

**контакт-центр** – служба информации и бронирования ПАО «Аэрофлот»;

**летный экипаж** – имеющие свидетельство члены экипажа, на которых возложены обязанности, связанные с управлением воздушным судном в течение служебного полетного времени;

**маршрут** – путь следования пассажира, описанный в виде последовательности аэропортов в Договоре воздушной перевозки;

**маршрут/квитанция** – часть электронного билета, содержащая установленные законодательством Российской Федерации сведения о перевозке пассажира и багажа;

**МАШ** – акционерное общество «Международный аэропорт Шереметьево»;

**Международная организация гражданской авиации (ИКАО)** – ICAO (International Civil Aviation Organization);

**международная воздушная перевозка** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

а) соответственно на территориях двух государств;

б) на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства;

**мобильная регистрация (МСИ – Mobile check-in)** – способ регистрации пассажира на рейс посредством мобильной связи, предоставляющий возможность пассажирам сократить время на прохождение стандартной процедуры регистрации на рейс в аэропорте, а также подтвердить свой перелет, находясь в удалении от аэропорта;

**недостача багажа** – причинение вреда багажу, при котором вследствие пропажи некоторых предметов или вещей из багажа пассажир несет убытки;

**обслуживающий агент** – предприятие, которое в качестве агента ПАО «Аэрофлот» оказывает ему услуги по обслуживанию его рейсов. В рамках данного документа понятие применяется к работнику предприятия агента ПАО «Аэрофлот»;

**онлайн-регистрация** – регистрация на рейс через интернет-сайт ПАО «Аэрофлот»;

**ордер разных сборов** – Miscellaneous Charges Order (MCO) – именной платежный документ, выданный ПАО «Аэрофлот» или его уполномоченным агентом пассажиру, при предъявлении которого пассажир может использовать указанную в ордере сумму для оплаты покупки авиабилета/электронного билета, сверхнормативного багажа на собственных рейсах ПАО «Аэрофлот», гостиниц, услуги по сопровождению несопровождаемого ребенка и др.;

**офис продаж** – специально оборудованное помещение, предназначенное для бронирования и продажи авиаперевозок ПАО «Аэрофлот»;

**пассажир** – физическое лицо, которое перевозится или должно перевозиться на ВС согласно договору воздушной перевозки пассажира. Пассажир – лицо, указанное в билете;

**пассажир депортируемый** – пассажир, законным образом допущенный в страну ее властями и с течением времени получивший указание от органов власти покинуть страну или прибывший в страну незаконно;

**пассажир транзитный** – пассажир, который согласно договору воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт (пункт);

**пассажир трансферный** – пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика;

**перевозочные документы** – билет, багажная квитанция, грузовая накладная, почтовая накладная, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, багажа, груза, почты и предусмотренные нормативными правовыми актами федерального органа исполнительной власти, уполномоченного в области транспорта;



**перевозчик** – эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации;

**полетный купон** – часть билета, дающая право пассажиру на перевозку между указанными в нем пунктами;

**посадочный талон** – документ, подтверждающий факт принятия пассажира к перевозке. На посадочном талоне должна отображаться следующая информация: имя и фамилия пассажира, номер рейса, пункты отправления и назначения, дата и время вылета рейса, время окончания посадки, регистрационный номер, номер места в салоне ВС, номер выхода на посадку;

**платежный документ** – документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), оформленный в соответствии с действующим законодательством и подтверждающий оплату забронированной перевозки. Платежный документ является надлежащим документом, подтверждающим заключение Договора воздушной перевозки, и обязателен для выдачи при оплате договора воздушной перевозки наличными денежными средствами, в случае оформления маршрут/квитанции;

**претензия** – заявленное авиационному предприятию требование клиентуры гражданской авиации о возмещении вреда, возникшего вследствие воздушной перевозки;

**рейс** – транспортный полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута;

**рейс короткой продолжительности** – рейс продолжительностью до 3 часов;

**рейс средней продолжительности** – рейс продолжительностью от 3 до 6 часов;

**рейс длительной продолжительности** – рейс продолжительностью более 6 часов;

**регистрация** – процесс оформления пассажира, багажа для осуществления перевозки на определенном рейсе;

**ручная кладь** – вещи, находящиеся при пассажире, перевозимые в салоне воздушного судна, на которые прикрепляется безномерная бирка «ручная кладь», кроме вещей, указанных в пункте 135 ФАП-82. В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна<sup>1</sup>;

**таможенный контроль при международных воздушных перевозках** – совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения национального, в том числе таможенного, законодательства и международных договоров государства, контроль за исполнением которых возложен на таможенные органы, включающий, в частности, 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;

**тариф** – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;

**услуга «Space+»** – возможность выбрать место повышенной комфортности в салонах класса Эконом на рейсах продолжительностью полета более 3 часов;

<sup>1</sup> ПАО Аэрофлот термин «ручная кладь» не применяется и действует термин «багаж в кабину» (см. п. 70 СТО УК 19.10).

**утрача багажа** – неприбытие багажа или его части в аэропорт и признание ПАО «Аэрофлот» факта утери. Утерянным следует считать багаж, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения;

**утрата багажа** – неисправность перевозки, при которой перевозчик по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать уполномоченному лицу принятый к перевозке багаж, независимо от того, произошло это вследствие его фактической утраты, хищения, засылки или вследствие ошибочной выдачи в промежуточном аэропорту;

**фактический перевозчик** – перевозчик или лицо, уполномоченное перевозчиком, которое осуществляет всю перевозку или ее часть в рамках рейса совместной эксплуатации (код-шер) либо иных договорных отношений между фактическим перевозчиком и перевозчиком;

**член экипажа** – лицо, назначенное перевозчиком для выполнения определенных обязанностей на борту воздушного судна в течение полетного времени. Экипаж воздушных судов состоит из летного экипажа (командира, других лиц летного состава) и кабинного экипажа (бортпроводников);

**электронный многоцелевой документ** – Electronic Miscellaneous Document (EMD) – электронный документ, оформленный авиакомпанией или уполномоченным агентом в соответствии с применяемыми тарифами для расчета возвратной стоимости билета или расчета ордера разных сборов;

**электронный пассажирский билет и багажная квитанция** – документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме (сокращенно – электронный билет). Электронный билет имеет структуру и содержание, утвержденные приказом Минтранса России от 08.11.2006 № 134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации»;

**PNR (Personal Name Record)** – персональный номер бронирования, автоматически присвоенный пассажиру при бронировании. Код брони воздушной перевозки.

## 4. Воздушная перевозка пассажира

### 4.1. Основные условия договора воздушной перевозки

По договору воздушной перевозки пассажира ПАО «Аэрофлот» 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.

Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира ПАО «Аэрофлот», и другие предоставляемые ПАО «Аэрофлот» услуги подчиняются:

условиям, изложенным в билете;

применяемым тарифам;

условиям настоящих Правил;

праву Российской Федерации;

правилам бонусной программы ПАО «Аэрофлот» и правилам альянса SkyTeam.

Договор воздушной перевозки удостоверяется билетом и багажной квитанцией в случае перевозки пассажиром багажа. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в базе данных ПАО «Аэрофлот», приоритет имеет такая база данных.

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

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

Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях, предложенных ПАО «Аэрофлот».

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

После полной оплаты перевозки ПАО «Аэрофлот» выдает пассажиру на руки или направляет пассажиру маршрут/квитанцию посредством электронной почты или факсимильной связи. Билет, оформленный на бланке строгой отчетности, выдается пассажиру на руки только при условии дополнительного запроса, сделанного при бронировании. Стоимость выдачи билета, оформленного на бланке строгой отчетности, определяется правилами применения тарифов ПАО «Аэрофлот». Получить маршрут/квитанцию электронного билета с выделенной отдельной строкой суммой НДС можно на сайте Аэрофлота в разделе «Онлайн-сервисы => Проверить бронирование», указав код бронирования и фамилию пассажира. После окончания перевозки маршрут/квитанция недоступна. При отсутствии у пассажиров технической возможности осуществить прием маршрут/квитанции последняя выдается ему в аэропорту до вылета рейса по расписанию при обращении в представительство ПАО «Аэрофлот».

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

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

Бронирование и оплата перевозки рейсом ПАО «Аэрофлот» свидетельствует о присоединении пассажира к публичному Договору воздушной перевозки на условиях, изложенных в Правилах. Согласие с условиями договора воздушной перевозки и Правилами пассажира является полным и безоговорочным.

В случае если оплата перевозки осуществлена способом, не предусмотренным соответствующими правилами ПАО «Аэрофлот», или посредством неуполномоченной ПАО «Аэрофлот» организации, договор воздушной перевозки считается незаключенным, а ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за последствия такой оплаты.

В случае позднего внесения оплаты или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если ПАО «Аэрофлот» не подтвердит иное.

Обязательства ПАО «Аэрофлот» по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

Регулярные рейсы выполняются в соответствии с расписанием движения воздушных судов, сформированным ПАО «Аэрофлот» и опубликованным в базе данных расписания движения воздушных судов.

ПАО «Аэрофлот» обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в расписании

и других документах, не гарантируется и не является существенным условием либо частью договора воздушной перевозки.

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

ПАО «Аэрофлот» вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

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

В случае обращения пассажира в ПАО «Аэрофлот» об уведомлении и о согласовании особых условий перевозки, предусмотренных п. 25 ФАП-82, позднее чем за 36 часов до вылета рейса ПАО «Аэрофлот» оставляет за собой право отказать в их согласовании.

Перевозка пассажиров, багажа 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 ПАО «Аэрофлот» и пассажиром. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки ПАО «Аэрофлот» может производиться перерасчет стоимости перевозки.

ПАО «Аэрофлот» также не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов, если перевозка была оформлена отдельными билетами.

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

ПАО «Аэрофлот» осуществляет бронирование перевозки при предоставлении пассажиром своих персональных данных в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Обработка персональных данных осуществляется с использованием системы обслуживания пассажиров компании Sabre Holding Corporation, серверы баз данных которой размещены на территории США. При указанной обработке персональных данных осуществляется их трансграничная передача.

ПАО «Аэрофлот» осуществляет обработку персональных данных пассажира в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (в т.ч. при бронировании перевозки, оформлении билета, изменении условий перевозки, при добровольном/вынужденном отказе от перевозки, а также после прекращения договора перевозки – по требованию уполномоченных органов государственной власти), которые предоставляются пассажиром при заключении договора перевозки.

С правилами применения тарифов ПАО «Аэрофлот», привилегиями элитных участников программы лояльности пассажир может ознакомиться на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот». При покупке перевозки через контакт-центр пассажир информируется об условиях договора воздушной перевозки и настоящих Правил, применяемых к бронируемой перевозке.

## 4.2. Бронирование перевозки и продажа билетов

Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа доступно для пассажира или уполномоченного им лица в системе бронирования ПАО «Аэрофлот» (интернет-сайт, контакт-центр, в офисах продаж, киосках самообслуживания) или в кассах (офисах) уполномоченных агентов по продаже билетов.

Результатом бронирования является создание электронной записи в системе бронирования ПАО «Аэрофлот» с присвоением ему уникального номера (PNR).

Для оформления билета пассажир предоставляет данные документа, удостоверяющего его личность.

В случае оформления льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу пассажир обязан предоставить документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие право на льготу или применение специального тарифа.

Пассажир получает оформленный билет или маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок либо по адресу электронной почты, указанному при бронировании, для самостоятельного вывода на печать.

Оформленный билет на бумажном носителе или маршрут/квитанцию электронного билета и документ об оплате необходимо сохранять в течение всей перевозки.

Использование билета лицом, не указанным в билете, запрещено, его стоимость предъявителю не возвращается, такое лицо к перевозке не допускается.

### Требования при оформлении бронирования

При бронировании перевозки пассажир предоставляет ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, серия и номер документа, удостоверяющего личность), а также контактный телефон и/или адрес электронной почты для связи с пассажиром. При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится. Для бронирования необходимо согласовать с ПАО «Аэрофлот» перевозку:

пассажира с ребенком до двух лет или ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;

пассажира на носилках, тяжелобольного пассажира, которому по медицинским показаниям требуется использование кислородного баллона<sup>2</sup> с газообразным кислородом (воздухом) в течение всего полета, в сопровождении медицинского персонала. Заказ перевозки производится не позднее чем за 72 часа до времени вылета, указанного в расписании;

пассажира, лишенного слуха, без сопровождающего;

пассажира, лишенного зрения, с собакой-поводырем;

несопровождаемого пассажира, лишенного зрения и/или слуха, который будет перевозиться под наблюдением перевозчика;

<sup>2</sup> ПАО «Аэрофлот» кислородный баллон не предоставляет.



пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью);  
кресла-коляски, вес которой превышает 32 кг (тяжеловесный багаж);  
пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;  
багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;  
багажа, вес которого превышает 32 кг, и багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 203 см в сумме трех измерений (негабаритный багаж);  
багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;  
комнатных животных (собак, кошек, хорьков/фреток и птиц).

При бронировании пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обязан сообщить ПАО «Аэрофлот» или агенту ПАО «Аэрофлот», осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

Бронирование аннулируется автоматически без предупреждения пассажира, если не произведена оплата воздушной перевозки в срок, установленный ПАО «Аэрофлот» или уполномоченным агентом, и не оформлен билет.

Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить ПАО «Аэрофлот» о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки. Если пассажир не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, ПАО «Аэрофлот» имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира. Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

### 4.3. Порядок оплаты

За перевозку пассажиров, багажа регулярными рейсами ПАО «Аэрофлот» или уполномоченным агентом взимается провозная плата.

Провозная плата определяется на основе установленной ПАО «Аэрофлот» денежной суммы за перевозку пассажира, между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, багажа согласно договору воздушной перевозки пассажира (далее – аэропорт (пункт) отправления) до аэропорта (пункта) назначения, сборов, предусмотренных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155 и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности – стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной ПАО «Аэрофлот».

За оказание уполномоченным агентом пассажиру услуг по подбору оптимального маршрута перевозки, провозной платы за перевозку в соответствии с заданными пассажиром приоритетными параметрами условий перевозки и/или общими в отношении каждого перевозчика условиями перевозки и консультативных услуг уполномоченным агентом может взиматься дополнительная плата.

Провозная плата указывается в перевозочном документе.

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

Оплата перевозки и оформление билета могут производиться до бронирования в случаях:

оформления билета с открытой датой отправления (без указания в билете фиксированной даты);

оформления билета со статусом ожидания свободной провозной емкости (билет со статусом «на посадку»);

оформления билета при наличии свободных провозных емкостей после окончания регистрации пассажиров и оформления багажа.

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.

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

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

В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира (далее – добровольное изменение пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира) до начала перевозки провозная плата определяется на основании тарифов, действующих на дату начала новой воздушной перевозки.

В случае добровольного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки после начала перевозки, при изменении провозной платы перевозка осуществляется по тарифам, действовавшим на дату начала перевозки.

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

В случае необходимости доплаты по ранее оплаченной перевозке применяются аналогичные способы и условия приема платежа.

В ПАО «Аэрофлот» допускаются следующие способы оплаты перевозок:

наличными денежными средствами;

путем безналичных расчетов (в том числе с использованием банковских карт);

милями программы «Аэрофлот Бонус».

Подтверждением факта оплаты перевозки в офисах продаж в пунктах России и за пределами России является маршрут/квитанция (выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок) электронного авиабилета.

В случае онлайн-бронирования и оплаты перевозки для получения билета в офисе (кассе) ПАО «Аэрофлот» (или ее агента) пассажиру необходимо при обращении в офис (кассу) предъявить код подтверждения брони (PNR) и документы, удостоверяющие личность пассажиров, включенных в PNR.

#### **4.4. Документы пассажира (билет и багажная квитанция)**

4.4.1. Билет не подлежит передаче для использования его другим лицом

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

Билет на рейс ПАО «Аэрофлот» оформляется только с указанием данных документа, удостоверяющего личность пассажира:

паспорт или документ, его заменяющий;

общегражданский заграничный паспорт;

удостоверение личности военнослужащего, военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, контракту или альтернативную службу);

свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);  
национальный паспорт (для граждан иностранных государств);  
удостоверение для лиц без гражданства;  
вид на жительство.

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

В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны при бронировании, а также иметь при себе билет (в случае оформления перевозки на бланке БСО) либо в случае оформления электронного билета пассажиру рекомендуется иметь при себе маршрут/квитанцию. Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

Билет, в т.ч. электронный, является свидетельством заключения договора воздушной перевозки между пассажиром и ПАО «Аэрофлот».

#### 4.4.2. Действительность билета

Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон (часть билета) действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который он выписан.

Если билет оформлен без отметки о бронировании (с открытой датой вылета), то место бронируется в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на запрашиваемом рейсе.

Место и дата выдачи билета должны быть указаны во всех его полетных купонах.

Билет, оформленный по нормальному (полному) тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в течение года, считая от даты начала перевозки, а если ни один из полетных купонов не был использован – то от даты выдачи билета.

Билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в сроки, установленные Правилами применения этого тарифа, установленными ПАО «Аэрофлот».

Срок действия обязательства по перевозке по тарифам группы «Премиум» исчисляется с даты оформления билета, если перевозка не начата, и с даты начала перевозки, если перевозка начата. Срок действия обязательства по перевозке по тарифам групп «Оптимум», «Бюджет», «Промо» и другим специальным тарифам исчисляется с даты начала перевозки и определяется договором воздушной перевозки пассажира в соответствии с условиями применения тарифа.

Пассажир допускается к перевозке при наличии действительного билета, должным образом оформленного ПАО «Аэрофлот», агентом ПАО «Аэрофлот» или другим перевозчиком, перевозочные документы которого признаются действительными для перевозки пассажира и его багажа на рейсах ПАО «Аэрофлот».

Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им бумажный билет содержит исправления или изменения, внесенные в него лицом иным, чем ПАО «Аэрофлот» или агент ПАО «Аэрофлот».

В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до ее начала, пассажиру оформляется новый билет. Билет оформляется только после оплаты соответствующего тарифа. Оформление билета, оплаченного безналичным способом, или бесплатного билета может производиться только

после выполнения всех установленных правилами и инструкциями ПАО «Аэрофлот» требований.

#### 4.4.3. Утрата билета (на бумажном бланке)

В случае если билет был объявлен пассажиром утраченным, либо неправильно оформлен, либо поврежден, ПАО «Аэрофлот» обязано принять все зависящие от него меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки с пассажиром. Если будет установлено, что договор воздушной перевозки с пассажиром действительно был заключен, то ПАО «Аэрофлот» принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета.

В случае утраты или повреждения билета за оформление дубликата билета на бланке строгой отчетности может взиматься плата.

#### 4.4.4. Иные документы пассажира

Пассажир несет ответственность за получение всех необходимых для путешествия документов, виз, разрешений и т.п., а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны вылета, прибытия и транзита. ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности перед пассажиром в случае, если пассажир не получит таких документов или виз или не выполнит требований применяемых законов.

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

### 4.5. Перевозка отдельных категорий пассажиров

Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Оформление перевозочного документа таким пассажирам производится при предъявлении документов, подтверждающих право на льготную перевозку воздушным транспортом, установленное законодательством Российской Федерации.

#### 4.5.1. Перевозка пассажиров с детьми

ПАО «Аэрофлот» осуществляет перевозку детей до 12 лет в сопровождении родителя или совершеннолетнего дееспособного пассажира в одном классе обслуживания.

Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста при внутренних перевозках бесплатно, при международных – со скидкой в размере 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 двух лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа.

Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся со скидкой в размере 50 процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, с предоставлением им отдельных мест.

Скидки для детей предоставляются только при условии сопровождения взрослым пассажиром в том же классе обслуживания.

Пассажир при оформлении билета на ребенка (в возрасте до 12 лет), а также пассажир, сопровождающий ребенка (в возрасте до 12 лет) при его перевозке воздушным транспортом, при прохождении процедуры регистрации обязаны предъявлять ПАО «Аэрофлот» документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении, паспорт). Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки из начального пункта отправления, указанного в договоре воздушной перевозки.

Перевозка ребенка, не достигшего 12 лет, без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов) или их доверенного лица, достигшего 18 лет, осуществляется только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в офисах собственных продаж ПАО «Аэрофлот» или в офисе агента письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка.

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

По предварительной заявке пассажира, но не позже чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании, ребенку может быть предоставлено детское питание (BBML). При отсутствии предварительной заявки через бронирование ребенку до двух лет (без предоставления отдельного места) питание на борту ВС не предоставляется. Пассажиры с детьми до двух лет рядом с аварийными выходами и аварийно-спасательным оборудованием не размещаются. Пассажирам в возрасте до 18 лет не предоставляются места, расположенные непосредственно у аварийного выхода.

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

#### 4.5.2. Перевозка несопровождаемых детей

Несопровождаемые дети – дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые следуют без родителей и без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением ПАО «Аэрофлот». По желанию родителей (опекунов) услуга предоставляется детям в возрасте от 12 до 16 лет.

#### **Условия принятия к перевозке**

Ребенок принимается к перевозке без сопровождения, если:  
сопровождающие лица остаются с ребенком в аэропорту отправления до отправления рейса, на котором зарегистрирован несопровождаемый ребенок;  
ребенок будет обязательно встречен в аэропорту прибытия;  
перевозка ребенка оплачена в соответствии с действующими правилами и тарифами.

За предоставление услуги по сопровождению детей в возрасте от 5 до 16 лет, следующих без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением перевозчика, взимается дополнительный сбор, устанавливаемый ПАО «Аэрофлот».

Услуга по сопровождению детей в возрасте от 5 до 12 лет является обязательной, от 12 до 16 лет – предоставляется по просьбе родителей/опекунов.



Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только после заполнения и подписания родителями (законными представителями) заявления на перевозку несопровождаемого ребенка и заявки на несопровождаемого ребенка.

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 Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. В случае выезда ребенка на срок свыше трех месяцев это согласие также должно быть заверено органами опеки и попечительства.

Согласие, оформленное нотариусом иностранного государства, должно содержать перевод на русский язык и быть легализовано либо органом Министерства иностранных дел Российской Федерации (посольство или консульство Российской Федерации на территории иностранного государства), либо проставлением апостиля.

#### 4.5.3. Перевозка пассажира, лишенного зрения (слуха)

Пассажиры, лишенные зрения (слуха), перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения.

Пассажиры, лишенные слуха, могут перевозиться без сопровождения.

Пассажиры, лишенные зрения, по согласованию с ПАО «Аэрофлот» могут перевозить собаку-проводника.

Перевозка пассажиров, лишенных зрения, в сопровождении собаки-проводника производится при предъявлении ПАО «Аэрофлот» или ее уполномоченному агенту удостоверения, подтверждающего инвалидность пассажира, и документов, подтверждающих соответствующее обучение собаки.

При перевозке таких пассажиров собака-проводник перевозится бесплатно.

Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает. Животное должно быть чистым, не иметь неприятного запаха, не создавать угрозы санитарному состоянию салона ВС.

#### 4.5.4. Перевозка лиц с ограниченными возможностями

Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Если возраст, психическое или физическое состояние пассажира могут вызвать в полете ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, то перевозка такого пассажира производится при условии, что ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за негативные последствия, наступившие в результате перевозки. Пассажир (для недееспособных или ограниченно дееспособных пассажиров – законный представитель) до посадки на борт ВС подписывает соответствующее обязательство о том, что самостоятельно несет ответственность за любые негативные последствия, которые могут возникнуть для его жизни или здоровья в результате совершения перелета.

Если физическое и/или психическое состояние пассажира таковы, что перелет без предоставления особых условий перевозки<sup>3</sup> невозможен или пассажир может угрожать безопасности других пассажиров, то ПАО «Аэрофлот» вправе отказать в перевозке такому пассажиру.

Персонал ПАО «Аэрофлот» не осуществляет медицинские манипуляции, уход, кормление пассажиров, манипуляции по гигиене и туалету, перемещение пассажира (связанное с его поднятием), уход за собакой-поводырем, сопровождающей пассажира.

Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств

<sup>3</sup> Не являются особыми условиями перевозки услуги, предусмотренные п. 7, 8 ст. 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации.

и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения.

Наличие сопровождающего лица обязательно в следующих случаях:

для лиц, неспособных к самообслуживанию, самостоятельной эвакуации, а также в случае, когда способ общения или язык коммуникации пассажира с нарушениями слуха/зрения, который он предлагает персоналу, не позволяет передачу необходимой информации по безопасности полета;

при перевозке пассажира на носилках и при необходимости использования кислородного баллона с газообразным кислородом (воздухом) или медицинской помощи во время полета, а также при полете пассажира с нарушениями зрения и слуха или ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет.

Пассажир с ограничениями подвижности или ограничениями жизнедеятельности должен проинформировать ПАО «Аэрофлот» о своем состоянии и сделать заявку на оказание необходимой помощи при бронировании перевозки, обратившись в контакт-центр не позднее чем за 36 часов до вылета воздушного судна по расписанию.

Воздушная перевозка пассажира на носилках осуществляется при условии предварительного уведомления ПАО «Аэрофлот» о такой перевозке не менее чем за 72 часа до вылета рейса при условии оплаты дополнительных мест, предоставляемых для размещения пассажира на носилках. Носилки размещаются на строго закрепленных местах на каждом типе воздушного судна.

Перевозка пассажира в кресле-коляске, неспособного передвигаться самостоятельно, ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет или больного на носилках производится только в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.

В целях обеспечения мер авиационной безопасности (в т.ч. для обеспечения надлежащей эвакуации пассажиров с борта ВС в экстренных случаях) количество пассажиров с ограничениями подвижности или ограничениями жизнедеятельности на каждом рейсе не может превышать количество здоровых пассажиров.

#### 4.5.5. Депортированные (административно выдворяемые) с территории России пассажиры

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

ПАО «Аэрофлот» имеет право на информацию относительно причин высылки, так как несет ответственность и обязательства по обеспечению безопасности своих пассажиров.

##### 4.5.5.1. Пассажиры, не допущенные на территорию страны следования

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

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

#### 4.5.5.2. Депортированные пассажиры и лица, находящиеся под стражей

Депортированные пассажиры принимаются к перевозке только на рейсы ПАО «Аэрофлот» без промежуточных посадок.

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

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

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

Билет для перевозки депортированного лица оплачивают органы государственной власти страны, принявшие решение о депортации.

Требования обеспечения безопасности перевозки лиц, находящихся под стражей, аналогичны требованиям перевозки депортированных лиц, высылаемых по решению об экстрадиции.

#### 4.5.6. Перевозка пассажиров, участников программы «Аэрофлот Бонус»

Пассажиры, владельцы Серебряной, Золотой или Платиновой карточек программы «Аэрофлот Бонус», а также карт программ лояльности участников SkyTeam уровня Elite и Elite Plus имеют приоритетное право регистрации на рейс ПАО «Аэрофлот», возможность предварительного выбора мест в салоне самолета по билетам класса Эконом (кроме групповых и блок-чартерных перевозок) без ограничений, действующих для тарифных групп, право на посещение зала ожидания повышенной комфортности (на время ожидания посадки на рейс за четыре часа до времени вылета, указанного по расписанию, а также при трансферной/транзитной пересадке для участников Золотого и Платинового уровней) и право приглашения одного гостя в зал ожидания повышенной комфортности (для участников Золотого, Платинового уровней), а также право провоза дополнительной нормы багажа (+1 место) для участников Серебряного и Золотого уровней, для участников Платинового уровня – два дополнительных места. ПАО «Аэрофлот» вправе устанавливать запрет на провоз дополнительной нормы багажа по отдельным направлениям с уведомлением об этом пассажира при бронировании и оформлении перевозки.

Пассажирам, владельцам Золотой, Платиновой карточек программы «Аэрофлот Бонус», услуга «Space+» предоставляется бесплатно, участнику Серебряного уровня со скидкой 50 процентов.

Пассажир, участник программы «Аэрофлот Бонус», вправе оформить премиальное повышение класса обслуживания только в офисах собственных продаж ПАО «Аэрофлот» или в представительствах ПАО «Аэрофлот» не позднее 48 часов до времени планируемого вылета.

Повышение может быть осуществлено только на один класс обслуживания и на перевозку туда и обратно при наличии мест по премиальным тарифам в соответствующем классе как на самого участника, так и с передачей премии другому лицу.

Для оформления премиального авиабилета необходимо сообщить код бронирования, а также предоставить оригинал/копию/временную карту участника программы, оригинал/копию паспорта.

Премиальное повышение класса обслуживания на линии регистрации без переоформления авиабилета может быть оформлено при следующих условиях:

при наличии мест в классе Бизнес на момент регистрации;

только на собственные рейсы Аэрофлота «в одну сторону»;

премиальное повышение в классе обслуживания осуществляется только после открытия регистрации на рейс и проводится в тот же период времени, что и добровольное повышение в классе обслуживания по инициативе пассажира за наличный расчет, не позднее 1,5 часа до времени отправления рейса;

повышение только из класса Эконом в класс Бизнес;

количество миль, необходимое для повышения, равно 50 процентов от премиального билета

класса Эконом по маршруту «туда-обратно»;

как на самого участника, так и на всех пассажиров в одном бронировании;

услуга доступна только для вылетов из аэропорта Шереметьево (D, E, F).

Пассажиру, оплатившему повышение в классе обслуживания на этапе регистрации на рейс, или пассажиру, повышенному в классе обслуживания по причине отсутствия свободных мест в салоне класса Эконом, приглашение в зал ожидания повышенной комфортности не выдается и право провоза багажа по нормам тарифов класса Бизнес не предоставляется.

#### 4.5.6.1. Премиальное повышение класса обслуживания

Премиальное повышение класса обслуживания из класса Эконом в класс Комфорт или класс Бизнес и из класса Комфорт в класс Бизнес на рейсах авиакомпаний Группы Аэрофлот может быть заранее оформлено в офисе собственных продаж или представительствах ПАО «Аэрофлот» не позднее 48 часов до времени планируемого вылета. При бронировании премиальной перевозки участник программы «Аэрофлот Бонус» должен сообщить о своем намерении списать мили программы «Аэрофлот Бонус».

Премиальное повышение в классе оформляется:

при наличии мест по премиальным тарифам в соответствующем классе;

по маршруту «туда-обратно»;

количество миль, необходимое для повышения из класса Эконом в класс Бизнес, равно премиальному билету класса Эконом по маршруту «туда-обратно»;

как на самого участника программы «Аэрофлот Бонус», так и с передачей премии другому лицу.

Для оформления премиального авиабилета необходимо сообщить код бронирования, а также предоставить оригинал/копию/временную карту участника программы, оригинал/копию паспорта.

Премиальное повышение класса обслуживания на линии регистрации без переоформления авиабилета может быть оформлено при следующих условиях:

при наличии мест в классе Бизнес на момент регистрации;

только на собственные рейсы ПАО «Аэрофлот» «в одну сторону»;

премиальное повышение в классе обслуживания осуществляется только после открытия регистрации на рейс и проводится в тот же период времени, что и добровольное повышение в классе обслуживания по инициативе пассажира за наличный расчёт, не позднее 1,5 часа до времени отправления рейса;

повышение только из класса Эконом в класс Бизнес;

количество миль, необходимое для повышения, равно 50% от премиального билета класса Эконом по маршруту «туда-обратно»;

как на самого участника программы «Аэрофлот Бонус», так и на всех пассажиров в одном бронировании;

услуга доступна только для вылетов из аэропорта Шереметьево (терминалы D, E, F).

При оформлении повышения в классе обслуживания на линии регистрации зал ожидания повышенной комфортности не предоставляется.

Бесплатная норма провоза багажа соответствует оплаченному тарифу класса Эконом.

#### **4.6. Прекращение договора воздушной перевозки**

##### **4.6.1. Отказ пассажира от воздушной перевозки**

Пассажир имеет право отказаться от полета в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или уполномоченное им лицо обязаны уведомить ПАО «Аэрофлот» о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:

1) для перевозок, оформленных в офисах собственных продаж, филиалах, представительствах ПАО «Аэрофлот» на территории России и за границей:

личное обращение пассажира или его уполномоченного лица по месту оплаты перевозки при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действия от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в офис собственных продаж, филиал или представительство ПАО «Аэрофлот» при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действий от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца для последующего обращения в течение срока действия авиабилета и осуществления процедуры возврата по месту оплаты перевозки;

2) для перевозок, оформленных на сайте ПАО «Аэрофлот»:

обращение пассажира или его уполномоченного лица в контакт-центр по телефонам в Москве +7 (495) 223-5555 (по Москве звонок бесплатный) или 8-800-444-5555 (по России звонок бесплатный) с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в любой офис собственных продаж, филиал, представительство ПАО «Аэрофлот» при предъявлении документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действия от имени пассажира с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

3) для перевозок, оформленных через агентскую сеть:

обращение пассажира или его уполномоченного лица по месту приобретения билета с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира или его уполномоченного лица в офис собственных продаж, филиал, представительство ПАО «Аэрофлот» при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность и полномочия представителя на осуществление действий от имени пассажира, с оформлением заявления установленного образца для последующего обращения в течение срока действия авиабилета и осуществления процедуры возврата по месту оплаты перевозки;

4) письменное уведомление от пассажира или его доверенного лица по почте, направленное в адрес ПАО «Аэрофлот» заказным письмом, с приложением заполненного заявления установленного образца с нотариальным удостоверением подлинности подписи пассажира (доверенного лица), а также приложением копий документов, удостоверяющих личность, при этом временем заявления отказа от перевозки является дата и время получения полного комплекта документов



ПАО «Аэрофлот». Полученный комплект документов передается в соответствующее подразделение департамента продаж ПАО «Аэрофлот» для последующей аннуляции бронирования, подготовки и отправки указания в агентство, офис собственных продаж, филиал или представительство о возврате положенной денежной суммы за неиспользованную перевозку пассажиру или его уполномоченному лицу по месту оплаты перевозки.

Для авиаперевозок, оплата за которые произведена юридическим лицом независимо от канала продажи, помимо отказа пассажира от перевозки необходимо также представить оригинал доверенности, заверенной подписями главного бухгалтера и генерального директора (или лицами на то уполномоченными) и печатью организации.

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

#### 4.6.2. Расторжение договора по инициативе ПАО «Аэрофлот»

ПАО «Аэрофлот» вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:

1) нарушение пассажиром паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством России требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правилами, определенными соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

2) отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;

3) если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки<sup>4</sup> либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;

4) отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;

5) отказ пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных Воздушным кодексом 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 ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

7) наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

### 4.7. Возврат оплаченных сумм за неиспользованную перевозку

4.7.1. Порядок осуществления возврата пассажиру провозной платы в случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки определяется в соответствии с правилами и условиями применения тарифа, выбранного пассажиром при оформлении авиабилета, Воздушного кодекса Российской Федерации, Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа,

<sup>4</sup> Не являются особыми условиями перевозки услуги, предусмотренные п. 7, 8 ст. 106.1 Воздушного кодекса Российской Федерации.

взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, Федеральными авиационными правилами «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» (далее – Общие правила), утвержденными приказом Минтранса России от 28.06.2007 № 82.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, в связи с добровольным отказом пассажира от части перевозки пассажиру возвращается разница между примененным(и) тарифом(ами) и тарифом(ами) использованного(ых) участка(ов) маршрута перевозки.

Расчет стоимости использованного(ых) участка(ов) маршрута перевозки осуществляется по нормальному(ым) тарифу(ам) соответствующего класса обслуживания ПАО «Аэрофлот», выполнившего перевозку, действовавшему(им) на дату начала перевозки в день оформления перевозочного документа, если ПАО «Аэрофлот» не предусмотрено применение для расчета другого тарифа.

В случае если при расчете стоимости использованного участка маршрута перевозки разница между суммой, уплаченной за перевозку, и нормальным тарифом за использованные участки маршрута перевозки отрицательна, доплата не взимается.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс: сбор иностранных государств, топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности, аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса – подлежат возврату пассажиру; сбор за оформление билета, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, если это установлено правилами применения тарифа, не возвращаются.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в связи с добровольным отказом пассажира от части перевозки и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс: сборы иностранных государств, топливный сбор, аэропортовый сбор за обеспечение авиационной безопасности, аэропортовый сбор за предоставление аэровокзального комплекса на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату пассажиру; сбор за оформление билета, сбор за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, если это установлено правилами применения тарифа, не возвращаются.

При добровольном отказе пассажира от полета взимается плата за операции по аннулированию бронирования перевозки, осуществлению расчетов сумм, причитающихся для возврата, и оформлению возврата сумм, предусмотренная условиями применения тарифа.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира, предусматривающего условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки и уведомления об этом перевозчика до окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (полностью или в части) пассажиру не возвращается, за исключением сборов иностранных государств на неиспользованных участках

маршрута перевозки, если это установлено правилами применения тарифа. При прекращении действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки и уведомлении пассажиром об этом перевозчика после окончания установленного в соответствии с пунктом 81 Общих правил времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс уплаченная за перевозку провозная плата пассажиру не возвращается.

Сумма, уплаченная ПАО «Аэрофлот» за предоставление дополнительных услуг, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату.

При добровольном отказе пассажира от полета, оформленного по групповому тарифу, повлекшем нарушение условия о минимальном размере группы, установленном условиями применения группового тарифа, производится перерасчет стоимости перевозки других членов группы в соответствии с новыми условиями перевозки.

В случае и порядке, установленных Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, при прекращении действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или части перевозки с пассажира взимается неустойка.

4.7.2. Неустойка в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки

Неустойка в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от ее части взимается в порядке, установленном Правилами формирования и применения тарифов на регулярные воздушные перевозки пассажиров и багажа, взимания сборов в области гражданской авиации, утвержденными приказом Минтранса России от 25.09.2008 № 155, и в соответствии с правилами и условиями применения тарифа, выбранного пассажиром при оформлении авиабилета.

4.7.3. Порядок расчета провозной платы при добровольном изменении договора воздушной перевозки пассажира

Изменение условий договора воздушной перевозки пассажира допускается, если иное не предусмотрено правилами применения тарифа.

Если заявленное пассажиром изменение условий договора воздушной перевозки пассажира не допускается правилами применения тарифа, то производится возврат сумм в порядке, предусмотренном п. 4.7.1 настоящих Правил, и оформление новой перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки.

При добровольном изменении пассажиром договора воздушной перевозки пассажира сумма, возвращаемая пассажиру или взимаемая с пассажира, определяется как разница между уплаченной за перевозку суммой и стоимостью перевозки по измененным условиям.

При добровольном изменении пассажиром условий договора воздушной перевозки с пассажира может взиматься плата за операции по изменению условий договора воздушной перевозки пассажира, предусмотренная условиями применения тарифа.

Сумма, уплаченная ПАО «Аэрофлот» за предоставление дополнительных услуг, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату.

4.7.4. Порядок расчета суммы, подлежащей возврату в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от части перевозки возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

Расчет стоимости невыполненной части перевозки при отказе от тарифного компонента производится на основании примененного тарифа.

В случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки или части перевозки сборы иностранных государств, топливный сбор на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату.

Сумма, уплаченная ПАО «Аэрофлот» за предоставление дополнительных услуг повышенной комфортности, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату.

4.7.5. Порядок расчета провозной платы при вынужденном изменении договора воздушной перевозки пассажира

При вынужденном изменении условий договора воздушной перевозки пассажира доплата не взимается.

При замене ПАО «Аэрофлот» воздушного судна с салонами повышенной комфортности на воздушное судно, не имеющее салонов повышенной комфортности, или при изменении компоновки воздушного судна пассажиру возвращается разница между оплаченным тарифом и тарифом того класса обслуживания, которым была фактически осуществлена перевозка.

В случае если ПАО «Аэрофлот» вынужденно размещает пассажира в салоне класса обслуживания выше, чем тот, который пассажир оплатил, дополнительная плата не взимается.

В случае если при эксплуатации на воздушной линии двух и более типов воздушных судов ПАО «Аэрофлот» установлены различные уровни тарифов, то при замене типа воздушного судна дополнительная плата не взимается.

При этом в случае, если тариф, указанный в билете, выше тарифа, по которому фактически выполняется перевозка, пассажиру возвращается сумма в размере разницы между тарифом, указанным в билете, и тарифом, по которому фактически выполнена перевозка.

4.7.6. Порядок расчетов при отказе от перевозки багажа, подлежащего дополнительной оплате

При отказе от перевозки багажа, подлежащего дополнительной оплате, возвращается багажный тариф за неиспользованную часть маршрута перевозки.

Сборы за отказ от перевозки багажа, подлежащего дополнительной оплате, не взимаются.

## 5. Правила перевозки багажа

### 5.1. Багаж. Нормы бесплатного провоза багажа

5.1.1. Весь багаж, перевозимый пассажиром, включая багаж в кабину, должен быть предъявлен при регистрации на рейс, что вызвано требованиями обеспечения безопасности полета.

Багаж пассажира, который ПАО «Аэрофлот» принимает к перевозке, маркируется багажной биркой и перевозится в багажном отсеке ВС, называется багаж зарегистрированный. ПАО «Аэрофлот» рекомендует на каждое место багажа прикрепить именную бирку, указав на ней латинскими буквами свою фамилию, номер

рейса, дату, номер телефона. Именные бирки можно получить при приобретении авиабилета или на стойке регистрации в аэропорту.

Зарегистрированный багаж выдается предъявителю багажной бирки – документа, выдаваемого ПАО «Аэрофлот» исключительно для опознавания зарегистрированного багажа.

ПАО «Аэрофлот» или обслуживающий агент маркируют дополнительной специальной биркой багаж пассажиров класса Бизнес, класса Комфорт, участников программы «Аэрофлот Бонус» Платинового, Золотого и Серебряного уровней, участников других бонусных программ альянса SkyTeam уровней Elite и Elite Plus, трансферных пассажиров в соответствии с их категорией, VIP-пассажиров, экипажа, пассажира с ограниченными возможностями, несопровождаемого ребенка и др. в соответствии с вариантами специальных бирок.

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.

ПАО «Аэрофлот» 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, пассажир обязан оплатить стоимость неоплаченной части багажа.

5.1.2. Ответственность за сохранность ручной клади (багажа «В кабину») возложена на пассажира

Допустимое количество багажа «В кабину» указывается на официальном интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» – [www.aeroflot](http://www.aeroflot).

Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и без взимания платы пассажир также имеет право провозить следующие вещи, 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 люлька при перевозке ребенка;

костыли, складные ходунки, кислородный баллон при использовании пассажиром с ограничениями жизнедеятельности/кислородный концентратор (по предварительному согласованию с ПАО «Аэрофлот», если эти предметы пассажиру необходимы).

Кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью может перевозиться в багажном отделении воздушного судна.

Кресло-коляски в количестве не более двух и только для пассажира с ограниченной физической подвижностью могут сдаваться пассажиром в багаж бесплатно, т.е. сверх установленной нормы.



Пассажир может использовать складное кресло-коляску до посадки на борт ВС и сразу после выхода с борта (в случае если требования безопасности аэропорта прибытия позволяют получение кресла-коляски непосредственно у борта ВС).

Детская коляска (в том числе «трость») перевозится в багажном отделении ВС в качестве зарегистрированного багажа сверх установленной нормы. Пассажир может использовать коляску до посадки на борт ВС. Детская коляска передается для загрузки в багажное отделение непосредственно перед посадкой в обязательном порядке. Возможность использования детской коляски в аэропорту до посадки на борт и ее получение непосредственно у борта воздушного судна по прилету может быть ограничено требованиями безопасности аэропорта.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за ручную кладь и личные вещи, перевозимые пассажиром в салоне ВС. В случае перерыва в выполнении рейса, указанного в перевозочном документе, пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь и личные вещи.

### 5.1.3. Требования к содержимому багажа/ручной клади

В аэропортах, расположенных на территории Российской Федерации, действуют ограничения по перевозке жидкостей, гелей и аэрозолей в ручной клади авиапассажиров. Это ограничение распространяется на: воду и другие напитки, супы, сиропы; кремы, лосьоны и масла; духи; спреи; гели, включая гели для волос и для душа; содержимое баллончиков, включая пенку для бритья, другие пенки и дезодоранты; пасты, включая зубные; смеси жидких и твердых веществ; тушь; любые иные подобные вещества. Пассажирам разрешается пронести с собой на борт ВС перечисленные выше вещества, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл. При этом данные емкости должны быть помещены в прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л, и каждому пассажиру разрешается иметь при себе в качестве ручной клади только один такой пакет. Эти пакеты обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией».

В больших, чем указано, объемах разрешается перевозить в ручной клади только:

детское питание, необходимое ребенку во время полета;

необходимые во время полета лекарства (однако при прохождении досмотра пассажиру следует иметь в виду, что его попросят доказать необходимость этих предметов и веществ в полете).

Предметы, не соответствующие данным требованиям, к перевозке не принимаются.

Разрешается приобретать напитки и духи в магазинах беспошлинной торговли (DutyFree), расположенных в аэропортах, после прохождения регистрации на рейс, паспортного и предполетного досмотра, а также на борту воздушных судов ПАО «Аэрофлот». Любые приобретенные жидкости и гели должны быть упакованы и опломбированы в магазине DutyFree либо на борту воздушного судна, если это необходимо. Пломба упаковки действительна в течение 24 часов.

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

Разрешается перевозить в вещах, находящихся при пассажире (личных вещах):

термометр медицинский – один на пассажира;

тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;

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

одноразовые зажигалки – одна на пассажира;  
сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;

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

Запрещено провозить на борту ВС в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:

- намагнитченные вещества;
- взрывчатые вещества и оружие;
- ядовитые и отравляющие вещества;
- легковоспламеняющиеся жидкости;
- воспламеняющиеся твердые вещества;
- радиоактивные материалы;
- сжатые и сжиженные газы;
- окисляющие вещества и органические перекиси;
- токсичные вещества;
- едкие и корродирующие вещества.

Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

Разрешено перевозить на борту ВС пассажирам с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества в зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках ВС с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

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

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

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

жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24%;

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.

ПАО «Аэрофлот» вправе принимать решения о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне ВС следующих предметов:

штопоры;

иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское заключение, обосновывающее необходимость их применения при перелете);

вязальные спицы;

ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;

складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

#### 5.1.4. Объединение багажа двух и более пассажиров

Если пассажиры следуют совместно с одной целью поездки, в один и тот же аэропорт назначения или остановки, одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), то по желанию пассажиров разрешается применить к этим пассажирам сумму норм (по количеству мест) бесплатного провоза багажа каждого из пассажиров (не относится к перевозке оружия и боеприпасов). Суммирование установленных норм по весу и размеру не разрешается.

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

Багаж пассажиров, следующих группой, оформляется индивидуально на каждого пассажира с внесением данных в багажную квитанцию каждого конкретного пассажира. На билете одного из пассажиров группы проставляется запись о количестве человек в группе.

#### 5.1.5. Нормы провоза регистрируемого бесплатного багажа

Нормы провоза регистрируемого бесплатного багажа указываются на официальном интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» – [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru). ПАО «Аэрофлот» вправе устанавливать на отдельных направлениях исключения из стандартных условий бесплатной нормы провоза багажа с уведомлением об этом пассажира при бронировании перевозки.

Параметры регистрируемого бесплатного багажа зависят от класса обслуживания и указываются на официальном интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» – [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru).

Информация о нормах бесплатного провоза багажа также доводится до пассажиров при оформлении перевозки по месту ее оформления.

### 5.2. Сверхнормативный багаж

Перевозка всех видов сверхнормативного багажа осуществляется при наличии технической возможности воздушного судна. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по указанным на официальном интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» тарифам. При невыполнении указанных условий перевозка багажа сверх нормы не осуществляется. ПАО «Аэрофлот» вправе устанавливать запрет на перевозку багажа сверх нормы по отдельным направлениям с уведомлением об этом пассажира при бронировании и оформлении перевозки.

### 5.3. Перевозка особого нестандартного багажа

Если пассажир следует с нестандартным, а также тяжеловесным или негабаритным багажом, вес одного места которого превышает 32 кг, но не более 50 кг и/или размер одного места по сумме трех измерений превышает 203 см, то необходимо предварительно согласовать с ПАО «Аэрофлот» его перевозку не позднее 36 часов до вылета рейса по расписанию, которая осуществляется при наличии технической возможности воздушного судна. Условия провоза нестандартного багажа указываются на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот»

#### 5.3.1. Животные, перевозимые в салоне или багажном отсеке воздушного судна

Собаки, кошки, хорьки/фретки, птицы (далее – комнатные животные (птицы)) принимаются к перевозке только в сопровождении совершеннолетних пассажиров и с предварительного согласия ПАО «Аэрофлот». При перевозке комнатных животных (птиц) пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами

и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Комнатные животные (птицы) при перевозке должны быть помещены в контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью.

Вес комнатного животного (птицы), вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания комнатного животного (птицы), не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным ПАО «Аэрофлот», и не должен превышать 8 кг. Габариты контейнера (клетки) при перевозке комнатных животных (птиц) в салоне воздушного судна не должны превышать 115 см по сумме трех измерений (длина не превышает 55 см, ширина не превышает 40 см, высота не превышает 20 см). Пассажиров с животными запрещено размещать в зоне аварийных выходов, возле кухонь и туалетов.

Перевозка комнатных животных (птиц) в багажном отсеке воздушного судна осуществляется в контейнере размером не более 80х60х60 и весом не более 50 кг.

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

Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа животные и птицы (за исключением комнатных животных (птиц) и служебных собак), насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Пассажирам, совершающим поездку в сопровождении собаки-поводыря, предоставляются места в конце салона ВС (за исключением мест возле аварийных выходов).

Прием к перевозке комнатных животных (птиц) производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них до времени вылета рейса, указанного в расписании. ПАО «Аэрофлот» не отвечает за телесные повреждения, заболевания или смерть таких животных и птиц, равно как в случае отказа в их ввозе или провозе через любую страну или территорию.

Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных. Заблаговременно выяснить необходимую информацию по правилам ввоза животных в страну пункта назначения пассажир может на сайте Управления Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору или у специалистов контакт-центра ПАО «Аэрофлот»:

по Москве – (495) 223-55-55 (24 часа);

по России – 8-800-444-55-55 (бесплатно).

### 5.3.2. Багаж, перевозимый в пассажирском кресле

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

пассажир заранее согласовал данную услугу с ПАО «Аэрофлот»;  
багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность с использованием технических средств досмотра.

Если такой багаж имеет большие габариты, пассажир должен оплатить дополнительное посадочное место по пассажирскому тарифу (плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается). Вес такого

багажа не может превышать 80 кг, а его размеры не должны превышать размеры пассажирского кресла.

Такой багаж размещается в кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском салоне ВС, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир.

Перевозимый в пассажирском салоне ВС багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС.

Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне ВС, его подъем, размещение в салоне ВС, снятие с борта ВС и доставка от ВС производится пассажиром, перевозящим данный багаж.

### 5.3.3. Музыкальные инструменты

Перевозка музыкальных инструментов осуществляется как в багажном отделении, так и в пассажирском салоне. При перевозке музыкальных инструментов в пассажирском салоне применяются правила перевозки для багажа, перевозимого в пассажирском кресле.

### 5.3.4. Перевозка инвалидных колясок или других вспомогательных средств с электроприводом

Перевозка инвалидных кресел с сухозаряженными батареями осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован во избежание случайного короткого замыкания, батарея надежно закреплена на инвалидном кресле. Инвалидные кресла с батареями гелиевого типа могут перевозиться без отсоединения батареи при условии, что зажим аккумулятора изолирован.

Перевозка инвалидных кресел с батареями с жидким электролитом осуществляется в багажном отсеке при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован, батарея упакована в контейнер с абсорбирующим материалом и соответствующим образом промаркирована.

### 5.3.5. Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого компания заявляет ограничение своей ответственности

К данной категории относится хрупкий, багаж, упакованный способами, не обеспечивающими его целостность или сохранность, а также багаж, упаковка которого имеет повреждения. Эта категория багажа принимается к перевозке при условии, что ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за целостность содержимого или упаковки. При регистрации такого багажа на части багажной бирки, которая вручается пассажиру работником ПАО «Аэрофлот», может делаться отметка об имеющихся повреждениях багажа до его регистрации. Отметка удостоверяется подписью пассажира.

### 5.3.6. Правила перевозки оружия

При выполнении международных полетов оружие, принадлежащее пассажирам, принимается к перевозке в соответствии с международными нормами и требованиями законодательства страны вылета и посадки.

При бронировании и регистрации вылета рейсами ПАО «Аэрофлот» пассажир должен информировать о намерении перевезти в качестве багажа оружие. На регистрацию пассажир, перевозящий оружие, должен явиться не позднее чем за полчаса до вылета.

При перевозке оружия по территории России пассажиру необходимо иметь



при себе соответствующее разрешение на право хранения и ношения оружия. При ввозе/вывозе оружия на/с территорию России и провозе через территорию России пассажир должен иметь разрешение на ввоз/вывоз оружия, выданный уполномоченным органом МВД.

Иностранным гражданам в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии» разрешается ввоз на территорию России спортивного и охотничьего оружия при наличии приглашения юридического лица, имеющего лицензию на охоту, контракта на охоту с указанным юридическим лицом или приглашения для участия в спортивных мероприятиях и соответствующего разрешения МВД России.

В аэропорту вылета оружие в обязательном порядке передается для временного хранения на период полета и выдается владельцам в аэропорту назначения.

Имитаторы оружия (пистолетов, револьверов, винтовок, карабинов, автоматов, электрошоковых устройств и т.п.) перевозить в салонах ВС запрещается. Перевозка имитаторов оружия допускается только в зарегистрированном багаже.

Оружие принимается к перевозке только в разряженном состоянии в упаковке пассажира (чехлах, кобурах, специальной таре, кейсах, футлярах), отвечающей требованиям безопасности и сохранности оружия. При этом оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках.

Вес перевозимых боеприпасов не должен превышать 5 кг на одного пассажира. Пневматические устройства с дульной энергией свыше 3 Дж относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке пневматического оружия с дульной энергией более 7,5 Дж и калибром свыше 4,5 мм необходимо иметь разрешение на ношение и хранение.

Электрошоковые устройства и искровые разрядники отечественного производства относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке электрошоковых устройств необходимо иметь при себе документ с техническими характеристиками для проверки представителями МВД соответствия выходных параметров устройства установленным государственным стандартам Российской Федерации.оборот электрошоковых устройств, произведенных за пределами России, запрещается, соответственно запрещается и их перевозка. Оружие пассажиров, имеющих право на его хранение и ношение, а в необходимых случаях – на ввоз (вывоз) в (из) Россию, в обязательном порядке передается для временного хранения на период полета в аэропорту вылета и выдается владельцам по окончании полета в аэропорту прилета. Переданное оружие перевозится в качестве зарегистрированного багажа.

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

Сотрудники Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации, находящиеся при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащие и сотрудники других государственных военизированных организаций, имеющие соответствующие командировочные предписания и осуществляющие сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета на временное хранение не сдают и перевозят такое оружие бесплатно.

Военнослужащие и сотрудники государственных военизированных организаций, находящиеся при исполнении своих служебных обязанностей, но не имеющие командировочного предписания и/или не осуществляющие сопровождение конвоируемых лиц, перевозят оружие также бесплатно, но на период полета сдают его для временного хранения в аэропорту вылета.

При трансферной перевозке оружия рейсами ВВЛ через аэропорт Шереметьево пассажир, следующий с оружием, обязан переоформить оружие в аэропорту

Шереметьево. Сквозная регистрация пассажиров, перевозящих оружие и следующих рейсами ВВЛ трансфером через аэропорт Шереметьево, запрещается.

#### **5.4. Выдача багажа**

Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа, или другому лицу, имеющему нотариально заверенную доверенность от пассажира и предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа.

Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить посадочный талон и отрывной талон багажной бирки, ПАО «Аэрофлот» может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.

Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако по просьбе пассажира багаж может быть выдан также в пункте отправления пассажира до начала его перевозки или трансфера, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена установленными правилами и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

В случае изменения информации о выдаче багажа изменения своевременно доводятся до пассажиров.

Багаж пассажиров класса Бизнес, класса Комфорт, пассажиров уровней Elite и Elite Plus программы «Аэрофлот Бонус» и других программ лояльности альянса SkyTeam доставляется в зал прилета и выдается в первую очередь.

В случае затруднения при получении багажа пассажир может обратиться за помощью к работникам ПАО «Аэрофлот» или его обслуживающей организации в аэропорту.

#### **5.5. Розыск владельца багажа. Розыск зарегистрированного багажа**

##### **5.5.1. Розыск владельца багажа**

Багаж пассажира в аэропорту назначения хранится бесплатно в течение двух суток, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается ПАО «Аэрофлот» или обслуживающей организацией.

Расходы за хранение багажа сверх бесплатного срока хранения возмещаются пассажиром – владельцем багажа в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации, по тарифам, установленным ПАО «Аэрофлот» или обслуживающей организацией.

Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира по вине ПАО «Аэрофлот», производится за счет ПАО «Аэрофлот».

Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом.

Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, не полученный по истечении шести месяцев, считается не востребовавшимся и реализуется или уничтожается ПАО «Аэрофлот» в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПАО «Аэрофлот» или его уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения, до реализации багажа как не востребовавшегося, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа.

Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то ПАО «Аэрофлот» или его агент направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

Зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Ручная кладь, оставленная или забытая пассажиром на борту воздушного судна, хранится в аэропорту в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт.

По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь может быть реализована или уничтожена в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение шести месяцев со дня доставки квитанции получить от ПАО «Аэрофлот» или уполномоченного агента деньги, вырученные от продажи невостребованных вещей, с удержанием расходов ПАО «Аэрофлот».

#### 5.5.2. Розыск зарегистрированного багажа

Если ПАО «Аэрофлот» не выдало пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, ПАО «Аэрофлот» обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа.

ПАО «Аэрофлот» обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

В случае если ПАО «Аэрофлот» не выдало пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, ПАО «Аэрофлот» обязано информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством Российской Федерации или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу.

Если зарегистрированный багаж не найден в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещение вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

Если зарегистрированный багаж найден, то ПАО «Аэрофлот» обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

#### 5.5.3. Засланный и бездокументный багаж

В случае прибытия в аэропорт зарегистрированного багажа, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт (пункт), отличный от аэропорта(ов), (пункта(ов)), в который(е) согласно договору воздушной перевозки пассажира должен быть доставлен багаж (засланный багаж), или зарегистрированный багаж, который

прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром (бездокументный багаж), ПАО «Аэрофлот» обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

При наличии запросов по багажу ПАО «Аэрофлот» обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.

В случае прибытия в аэропорт бездокументного багажа ПАО «Аэрофлот» обеспечивается составление акта. Бездокументный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной ПАО «Аэрофлот» или обслуживающей организацией.

При выявлении соответствия бездокументного багажа запросам по багажу багаж доставляется в соответствии с этим запросом.

## **6. Обслуживание пассажиров**

### **6.1. Регистрация пассажиров и посадка на борт воздушного судна**

#### **6.1.1. Регистрация пассажиров**

Пассажир должен заблаговременно, не позднее окончания времени регистрации, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п. (далее – предполетные формальности) и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту начинается за два часа до времени вылета и заканчивается за 40 минут до времени отправления ВС по расписанию перевозок, если иное не предусмотрено для отдельных направлений полетов ПАО «Аэрофлот».

В зависимости от технической оснащенности конкретных аэропортов время закрытия регистрации может изменяться. Информация о городах и времени закрытия регистрации по программе «Аэрофлот-Шаттл» размещена на официальном сайте ПАО «Аэрофлот».

Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

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.

При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. При изменении номера выхода на посадку по производственным или иным причинам информация о фактическом номере выхода на посадку доводится до пассажиров по средством акустической и визуальной связи аэропорта вылета.

При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

При регистрации пассажиров и оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки, кроме вещей, указанных в 5.1.2 настоящих Правил (личные вещи пассажира).

ПАО «Аэрофлот» или обслуживающая организация обязана указать в багажной квитанции количество мест и вес-брутто (далее – вес) багажа, кроме вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил, и/или разместить информацию о приеме к перевозке багажа, количестве мест и весе багажа, кроме вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил, в электронном виде в автоматизированной системе регистрации пассажиров и оформления багажа.

При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого к перевозке под ответственность ПАО «Аэрофлот» за сохранность этих вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру (зарегистрированный багаж).

После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на ПАО «Аэрофлот».

За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному ПАО «Аэрофлот». Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа, может быть отказано в перевозке данным рейсом.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за убытки, понесенные пассажиром в связи с опозданием пассажира на регистрацию.

### **Онлайн-регистрация**

Онлайн-регистрация предполагает самостоятельную регистрацию пассажиров (без участия персонала ПАО «Аэрофлот») через Интернет на официальном сайте ПАО «Аэрофлот».

Онлайн-регистрация распространяется на следующие категории пассажиров:

вылетающих только рейсами ПАО «Аэрофлот», за исключением рейсов совместной эксплуатации по соглашению «код-шеринг», отправляющихся из Москвы (Шереметьево) или из городов, представленных в списке на официальном сайте ПАО «Аэрофлот» в разделе «Онлайн-регистрация»;

без животных;

не нуждающихся в дополнительных услугах, таких как сопровождение людей с ограниченными возможностями, сопровождение ребенка без родителей и т.д.

Посадочные талоны распечатываются пассажиром самостоятельно на бумаге формата А4.

Онлайн-регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на обычную стойку регистрации ПАО «Аэрофлот».

### **Мобильная регистрация**

Услуга мобильной регистрации предполагает возможность самостоятельной регистрации пассажира с мобильного устройства на мобильном сайте ПАО «Аэрофлот» и в приложениях для устройств на платформах iOS (iPhone) и Android.

Мобильная регистрация доступна для всех пассажиров, кроме:

путешествующих с детьми до двух лет;

которым требуются дополнительные услуги, такие как сопровождение людей с ограниченными возможностями, сопровождение ребенка без родителей и т.д.;



путешествующих с животными.

После регистрации пассажир получает на мобильное устройство посадочный талон в виде 2D-баркода.

Мобильная регистрация начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на стойку регистрации ПАО «Аэрофлот».

### **Регистрация в киоске самостоятельной регистрации**

Регистрация в киоске самостоятельной регистрации производится пассажиром в аэропорту самостоятельно на основании данных по бронированию. По результатам регистрации пассажир получает посадочный талон. Регистрация в киоске самостоятельной регистрации начинается за 24 часа и заканчивается за 45 минут до вылета рейса, позднее (до окончания регистрации на рейс) пассажир вправе обратиться на обычную стойку регистрации ПАО «Аэрофлот».

Пассажир, зарегистрировавшийся в киоске самостоятельной регистрации, способом мобильной регистрации или онлайн-регистрации, может сдать багаж в аэропорту не позднее чем за 45 минут до вылета на специальных стойках приема багажа DROP OFF (при наличии) или на обычной стойке регистрации рейса не позднее времени окончания регистрации на рейс.

#### **6.1.2. Посадка на борт воздушного судна**

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

У зарегистрированного пассажира при посадке на борт проверяются документы, необходимые для следования в страну назначения и трансфера (транзита).

Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети), а также лица, за которыми необходим особый контроль (депортированные, не допущенные в страну и т.д.), приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров.

В ходе посадки багаж пассажира «В кабину», ручная кладь, вызывающие сомнение своими габаритами, могут быть дополнительно проверены (ручная кладь может быть проверена при помощи специальной стойки-измерителя) работником ПАО «Аэрофлот» или обслуживающим агентом. В случае превышения пассажиром установленных норм провоза багажа «В кабину», ручной клади работник ПАО «Аэрофлот» или обслуживающий агент регистрирует такой багаж, ручную кладь в установленном порядке и передает его в багажное отделение.

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

### **6.2. Предполетный досмотр**

Перед посадкой на борт ВС пассажиры и вещи, находящиеся при них, подвергаются предполетному досмотру.

Предполетный досмотр пассажиров и вещей, находящихся при них, проводится в целях охраны жизни и здоровья пассажиров, членов экипажей ВС и авиационного персонала, предотвращения возможных попыток захвата (угона) ВС и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, а также незаконного провоза оружия, боеприпасов, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся

и других опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

Основной задачей проведения предполетного досмотра является своевременное выявление, предупреждение и пресечение попыток проникновения на борт ВС лиц с оружием, боеприпасами, взрывчатыми веществами, легковоспламеняющимися, отравляющими, радиоактивными и другими опасными предметами и веществами, которые могут быть использованы для нанесения ущерба здоровью пассажиров, членов экипажа ВС, создания угрозы безопасности полета ВС или могут явиться причиной иного чрезвычайного (авиационного) происшествия, а также предотвращение незаконного провоза опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте по условиям АБ, и иных предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к свободному обороту на территории России.

Перевозка воздушными судами багажа пассажиров, прошедших досмотр, но не явившихся на посадку или отстраненных от полета по иным причинам, категорически запрещается.

Предполетный досмотр проводится на всех внутренних и международных рейсах ПАО «Аэрофлот». Предполетный досмотр осуществляется после регистрации пассажиров, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного контроля, а при выполнении международных полетов, кроме того, после осуществления пограничного, таможенного, иммиграционного и иного контроля.

Досмотр осуществляется в специальных помещениях (пунктах досмотра), оборудованных стационарными техническими средствами досмотра, системами видеонаблюдения и видеозаписи, а также в помещениях (кабинах) для проведения личного (индивидуального) досмотра.

Предполетный досмотр пассажиров проводится с применением технических и специальных средств и (или) ручным (контактным) методом.

При проведении предполетного досмотра может проводиться личный (индивидуальный) досмотр пассажиров.

Досмотр вещей, находящихся при пассажирах, связанный с их вскрытием, производится только в присутствии пассажира.

Негабаритные предметы, а также вещи, находящиеся при пассажире, внутреннее содержание которых нельзя определить с использованием интроскопа, досматриваются ручным (контактным) методом.

Трансферные пассажиры проходят досмотр на общих основаниях.

Процедура предполетного досмотра может различаться в различных аэропортах по сети полетов ПАО «Аэрофлот» в связи с особенностями законодательства стран, из аэропортов которых выполняется рейс. Пассажиры обязаны выполнять требования аэропортовых властей страны, из аэропортов которой выполняется рейс ПАО «Аэрофлот».

При обнаружении у пассажира или в вещах, находящихся при нем, незаявленных опасных веществ и предметов данные вещества и предметы изымаются в установленном порядке с составлением акта изъятия. Один экземпляр акта изъятия выдается пассажиру.

При этом производится дополнительный досмотр пассажира и вещей, находящихся при нем, а при необходимости и багажа ручным способом.

В случае выявления путем наблюдения подозрительного поведения пассажира, свидетельствующего о его преступных намерениях или вызывающих подозрение о наличии у него оружия, боеприпасов, опасных предметов или веществ, запрещенных к перевозке воздушным транспортом, вызываются специалисты отдела специального назначения (ОСН) и сотрудник полиции.

В случае неординарной ситуации, в результате которой произошло смешение прошедших и не прошедших досмотр пассажиров, производится повторный досмотр вылетающих пассажиров.

### 6.3. Обслуживание в аэропорту

#### 6.3.1. Услуги, предоставляемые в аэропорту

ПАО «Аэрофлот» (обслуживающий агент) обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанных 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 терминалами аэропорта, между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации;

о месте нахождения комнат матери и ребенка.

В аэропорту ПАО «Аэрофлот» (обслуживающий агент) обеспечивает:

- 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.

За вышеуказанные услуги дополнительная плата с пассажиров не взимается.

#### 6.3.2. Услуги повышенной комфортности

Услуга повышения в классе обслуживания по желанию пассажира на этапе регистрации на рейсы предлагается пассажирам класса Комфорт и класса Эконом обслуживания группы тарифов «Премиум» регулярных рейсов ПАО «Аэрофлот». Не разрешается повышение в классе обслуживания пассажиров ПАО «Аэрофлот» на рейсах совместной эксплуатации по соглашению «код-шеринг», где ПАО «Аэрофлот» является маркетинговым партнером (если иное не предусмотрено соглашением «код-шеринг» между ПАО «Аэрофлот» и фактическим перевозчиком).

Пассажиру, оплатившему повышение в классе обслуживания на этапе регистрации на рейс, или пассажиру, повышенному в классе обслуживания по причине отсутствия свободных мест в салоне класса Эконом, приглашение в зал ожидания повышенной комфортности не выдается и право провоза багажа по нормам тарифов класса Бизнес не предоставляется.

Для пассажиров класса Эконом на рейсах продолжительностью более трех часов может быть предоставлена возможность воспользоваться услугой «Space+». Услуга платная, оформление и оплата услуги производится в аэропорту вылета. Пассажирам, владельцам Платиновых, Золотых карт программы «Аэрофлот Бонус», данная услуга предоставляется бесплатно.

Предоставление мест «Space+», расположенных в ряду аварийного выхода, имеет ограничения для ряда категорий пассажиров, которые устанавливаются с учетом требований по обеспечению безопасности полета.

В случае если оплаченная услуга «Space+» не была предоставлена на борту ВС, возврат суммы производится при обращении пассажира в офис собственных продаж по предъявлению МСО (квитанции EMD) с отметкой диспетчера по регистрации или бортпроводника.

Пассажирам класса Бизнес, класса Комфорт, участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового, Золотого и Серебряного уровней, а также участникам других программ лояльности SkyTeam уровня Elite Plus может быть предоставлена услуга ускоренного прохождения паспортного контроля SkyPriority при следовании международными рейсами.

### **Зал ожидания повышенной комфортности в аэропорту**

Услуги зала ожидания повышенной комфортности (далее – зал) могут предоставляться пассажирам класса Бизнес, участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней, а также участникам других бонусных программ альянса SkyTeam уровня Elite Plus на период ожидания посадки на воздушное судно. Дополнительная плата за пользование залом не взимается.

При выполнении полета по России услуги зала ожидания повышенной комфортности предоставляются пассажирам – участникам программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней. Участникам других бонусных программ альянса SkyTeam уровня Elite Plus услуги зала ожидания повышенной комфортности предоставляются независимо от класса обслуживания в случае, если один из сегментов полета – международный рейс.

Участники программы «Аэрофлот Бонус» Платинового и Золотого уровней и участники других бонусных программ альянса SkyTeam уровня Elite Plus имеют право пригласить в зал ожидания одного гостя. Услуга предоставляется только при предъявлении карты участника бонусной программы.

Время пребывания пассажира ПАО «Аэрофлот» в зале ограничено: не более четырех часов до вылета рейса. При осуществлении трансферной пересадки пассажир может провести время в зале до начала посадки в воздушное судно.

В зале не допускается присутствие пассажиров, не имеющих права на посещение зала.

### **6.4. Обслуживание в полете**

ПАО «Аэрофлот» предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания. Для получения комплекса услуг, заявленного компанией или дополнительно заказанных, пассажир должен занять место, которое указано в посадочном талоне.

ПАО «Аэрофлот» обеспечивает на борту воздушного судна:

информирование пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

первую медицинскую помощь.

Горячее питание предоставляется пассажирам в обязательном порядке при продолжительности полета воздушного судна свыше трех часов и далее каждые четыре часа – в дневное время и каждые шесть часов – в ночное время.

Питание, горячие напитки могут не предоставляться пассажирам на борту воздушного судна, если указанное условие установлено правилами перевозчика и пассажир информирован об условиях обслуживания на борту воздушного судна до заключения договора воздушной перевозки пассажира.

Люлька предоставляется детям до одного года на воздушных судах, оборудованных детскими стационарными люльками. К люльке предоставляется подушка и комплект одноразового постельного белья. Предварительный заказ детской люльки осуществляется не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании.

Пассажирам предоставляются питание и напитки в соответствии с классом обслуживания, продолжительностью полета и временем суток.

За указанные услуги дополнительная плата не взимается.

Алкогольные напитки могут предоставляться пассажирам (независимо от гражданства) только по достижении возраста, установленного законодательством Российской Федерации. В случае сомнения в достижении лицом необходимого возраста бортпроводник имеет право потребовать у пассажира документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст.

Пассажиру может быть предоставлено специальное питание по предварительному заказу. Заказ специального питания осуществляется не менее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании. Предоставление специального питания может быть ограничено возможностями аэропорта.

Подробную информацию о видах и возможности предоставления специального питания, его заказе и ограничениях при его предоставлении можно получить на интернет-сайте ПАО «Аэрофлот» или в контакт-центре.

Дополнительная плата за заказ и предоставление специального питания не взимается.

## **6.5. Предоставляемое обслуживание при перерыве в перевозке**

В случае принятия решения о задержке вылета более чем за шесть часов до вылета ВС по расписанию ПАО «Аэрофлот» обеспечивает предварительное информирование пассажиров. В случае принятия решения о задержке вылета менее чем за шесть часов предварительное информирование пассажиров не производится.

При перерыве в перевозке по вине ПАО «Аэрофлот», а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам изменения маршрута перевозки ПАО «Аэрофлот» обязано организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

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 отправления рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время;

доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

организация хранения багажа.



Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

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

Питание для пассажиров (завтрак, обед, ужин) предоставляется в зависимости от времени суток.

В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута независимо от причины, повлекшей задержку рейса.

При задержке отправления рейса ночью на шесть часов и более или днем на восемь часов и более от назначенного по расписанию времени пассажиры размещаются в гостиницах категории не менее трех звезд.

Для безвизовых пассажиров должно быть предусмотрено специальное размещение с соблюдением порядка обслуживания трансферных безвизовых пассажиров в аэропорту и взаимодействия государственных органов, иных служб при размещении данной категории пассажиров в гостиницах.

Питание пассажирам должно предоставляться независимо от времени их доставки в гостиницу.

Пассажир может отказаться от обслуживания в гостинице, но не имеет права на возмещение расходов за счет неиспользованных услуг.

## **7. Правила поведения на борту воздушного судна**

Пассажиры, находясь на борту воздушного судна, имеют право:

требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки, указанными на бланке бумажного авиабилета, на сайте ПАО «Аэрофлот» в процессе оформления электронного билета или в офисах продажи, а также установленные настоящими Правилами.

Пассажиры, находясь на борту воздушного судна, обязаны:

выполнять требования командира воздушного судна и рекомендации других членов экипажа;

соблюдать дисциплину и порядок на борту;

занять место, указанное в посадочном талоне. Пересадка на другое место осуществляется только после согласования с бортпроводником и получения разрешения КВС;

держат привязные ремни застегнутыми при включении табло «Застегните ремни» (рекомендуется держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета).

Пассажирам запрещается:

создавать ситуации, угрожающие безопасности полета или жизни, здоровью и личному достоинству (в т.ч. оскорбление словесное или физическое) других пассажиров и членов экипажа;

употреблять алкогольные напитки, кроме тех, что были предложены на борту воздушного судна;

находиться в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность;

курить (в т.ч. электронные сигареты) на борту ВС в течение всего полета;

использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;

пользоваться электронными приборами и средствами связи во время руления, взлета и посадки ВС;

создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа;

портить принадлежащее ПАО «Аэрофлот» имущество и/или выносить его с борта ВС;

вскрывать до окончания полета опломбированные пакеты с товарами, приобретенными в магазинах беспошлинной торговли;

вынимать из контейнера (клетки) животное, перевозимое в салоне.

### **Порядок действий членов экипажа при нарушении пассажиром правил поведения**

КВС имеет право применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета ВС и отказываются подчиняться распоряжениям КВС.

КВС или любой член экипажа, если они имеют основания полагать, что лицо совершило или готовится совершить на борту ВС преступление или акты, угрожающие безопасности ВС либо находящимся на борту лицам или имуществу, либо создает угрозу поддержанию должного порядка и дисциплины на борту, могут применять к такому лицу разумные меры, включая ограничительные меры, которые необходимы для обеспечения безопасности ВС либо находящихся на нем лиц или имущества, поддержания должного порядка и дисциплины на борту, предоставления возможности передать такое лицо компетентным органам или высадить его.

Порядок действий членов кабинного экипажа при нарушении пассажиром правил поведения:

сделать пассажиру устное предупреждение с целью разъяснения сущности нарушения и потребовать его прекращения;

рекомендовать пассажиру ознакомиться с информацией о необходимости соблюдения Правил поведения на борту ВС;

проинформировать старшего бортпроводника, который должен доложить КВС об имеющем место нарушении;

при наличии возможности вручить пассажиру письменное предупреждение о необходимости прекращения нарушения правил поведения, подписанное КВС.

В случае вручения пассажиру предупреждения и непрекращения им нарушения правил поведения КВС дает указание членам экипажа на применение всех необходимых мер, в том числе принуждения, к выполнению решений КВС.

Возможные санкции в случае нарушения пассажиром вышеустановленных правил:

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 ВС;

применение мер принуждения к лицу, отказывающемуся выполнять распоряжения КВС;

удаление пассажира-нарушителя с борта ВС в ближайшем пункте его посадки, а в случае совершения ВС вынужденной посадки – возмещение пассажиром дополнительных расходов, понесенных ПАО «Аэрофлот» в результате его недопустимого поведения;

передача такого пассажира в правоохранительные органы независимо от государства посадки;

возмещение пассажиром материального ущерба, причиненного им ПАО «Аэрофлот» вследствие порчи принадлежащего ей имущества;

тюремное заключение (в отдельных странах – сроком до двух лет);

лишение пассажира права дальнейшего пользования услугами ПАО «Аэрофлот», в том числе расторжение уже заключенного договора о воздушной перевозке без компенсации его стоимости;

аннулирование виз, выданных как Российской Федерацией, так и другими государствами;

придание инциденту максимальной публичной огласки в СМИ и на специальных интернет-сайтах;

наложение административного штрафа в размере, установленном Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации.

В случае нарушения участником программы «Аэрофлот Бонус» Правил поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушных судов ПАО «Аэрофлот», а также в случае нарушения правил авиационной безопасности ПАО «Аэрофлот» оставляет за собой право заблокировать на любой срок счёт участника программы «Аэрофлот Бонус», отменить все набранные мили, аннулировать счёт участника программы, аннулировать элитный уровень в программе. В случае аннулирования ПАО «Аэрофлот» счёта участника дальнейшее участие или повторная регистрация в программе «Аэрофлот Бонус» не допускается.

В случае нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений КВС, ПАО «Аэрофлот» вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира. Уплаченная за воздушную перевозку сумма не возвращается.

## 8. Страхование ответственности

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

Информация о страховщике (его наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона) и договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия) размещена в местах продажи билетов либо на билете, либо на официальном сайте ПАО «Аэрофлот».

При наступлении страхового случая ПАО «Аэрофлот» информирует каждого потерпевшего, персональные данные которого у нее имеются, о:

1) правах потерпевших и порядке действий потерпевших для получения возмещения причиненного вреда;

2) страховщике, всех его филиалах и представителях в субъектах Российской Федерации (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона, адрес официального интернет-сайта, режим работы);

3) договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия).

Указанную информацию ПАО «Аэрофлот» также обязано сообщить иным лицам, обратившимся к ней за предоставлением информации в связи с наступлением страхового случая (выгодоприобретателям<sup>5</sup>).

<sup>5</sup> Выгодоприобретатель – потерпевший, здоровью и (или) имуществу которого причинен вред. При причинении вреда жизни потерпевшего выгодоприобретателями в отношении возмещения необходимых расходов на погребение признаются лица, фактически понесшие такие расходы, а в отношении остальной части страхового возмещения – граждане, имеющие право возмещение вреда в случае смерти кормильца в соответствии с гражданским законодательством, при отсутствии таких граждан – супруг, родители, дети умершего, граждане, у которых потерпевший находился на иждивении, если он не имел самостоятельного дохода.

При причинении вреда жизни потерпевшего, тяжкого вреда его здоровью ПАО «Аэрофлот» сообщает родственникам потерпевшего или иным лицам, обратившимся к ПАО «Аэрофлот» за предоставлением информации в связи с причинением вреда жизни, здоровью, имуществу потерпевшего, о правах выгодоприобретателей.

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

В период действия соглашения «код-шеринг», если ПАО «Аэрофлот» выступает фактическим перевозчиком код-шеринговых рейсов, ПАО «Аэрофлот» должно обеспечить страховое покрытие в отношении таких рейсов в соответствии с условиями договора, включив маркетингового партнера в качестве дополнительного застрахованного лица при страховании ответственности.

## **9. Ответственность ПАО «Аэрофлот» и пассажира. Порядок предъявления требований к ПАО «Аэрофлот»**

### **Общие принципы ответственности**

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

ПАО «Аэрофлот» обязано возместить вред, причиненный при эксплуатации воздушного судна, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего.

ПАО «Аэрофлот», пассажир за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **9.1. Ответственность ПАО «Аэрофлот»**

9.1.1. Ответственность ПАО «Аэрофлот» за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна

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

ПАО «Аэрофлот» обязано обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке жизни пассажира воздушного судна, гражданам, имеющим право на возмещение вреда в случае смерти кормильца в соответствии с гражданским законодательством, при отсутствии таких граждан – родителям, супругу, детям умершего пассажира воздушного судна, а в случае смерти пассажира воздушного судна, не имевшего самостоятельного дохода, – гражданам, у которых он находился на иждивении, в сумме два миллиона рублей. Указанная компенсация распределяется между гражданами, имеющими право на ее получение, пропорционально количеству таких граждан.

ПАО «Аэрофлот» обязано обеспечить выплату компенсации в счет возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке здоровью пассажира воздушного судна, в сумме, определяемой исходя из характера и степени тяжести повреждения здоровья в соответствии с нормативами, установленными Правительством Российской Федерации. Размер указанной компенсации не может превышать два миллиона рублей.

В случае если определенный в соответствии с гражданским законодательством размер возмещения вреда, причиненного при воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, превышает размер компенсации в счет возмещения вреда, выплата указанной компенсации не освобождает ПАО «Аэрофлот» от возмещения такого вреда в части, превышающей сумму произведенной компенсации.

В целях настоящей статьи воздушная перевозка пассажира включает в себя период с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир воздушного судна под наблюдением уполномоченных лиц ПАО «Аэрофлот» покинул аэродром.

9.1.2. Ответственность ПАО «Аэрофлот» за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире

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

ПАО «Аэрофлот» несет ответственность за сохранность находящихся при пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые ПАО «Аэрофлот» не могло предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.

ПАО «Аэрофлот» несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленно действий (бездействия) ПАО «Аэрофлот» или произошли не во время воздушной перевозки.

9.1.3. Размер ответственности ПАО «Аэрофлот» за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, ПАО «Аэрофлот» несет ответственность в следующих размерах:

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, – в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа;

за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, – в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более чем одиннадцать тысяч рублей;

за утрату или повреждение (порчу) специальных средств для передвижения (в том числе кресел-колясок), принадлежащих пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности – в размере стоимости этих средств.

За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, при международных воздушных перевозках ПАО «Аэрофлот» несет ответственность в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

ПАО «Аэрофлот» освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:

вины лица, сдавшего или получившего багаж;

естественных свойств перевозимых предметов;

недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;



особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за утрату вложенных в багаж денег и ценных бумаг, документов, драгоценностей и других подобных предметов, требующих особых мер хранения при перевозке.

#### 9.1.4. Ответственность ПАО «Аэрофлот» за просрочку доставки пассажира, багажа

За просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения ПАО «Аэрофлот» уплачивает штраф в размере 25 процентов установленного федеральным законом минимального размера оплаты труда за каждый час просрочки, но не более чем 50 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 ПАО «Аэрофлот».

#### 9.1.5. Ответственность ПАО «Аэрофлот» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира

Ответственность ПАО «Аэрофлот» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира, ограничивается ответственностью, предусмотренной Варшавской конвенцией и Воздушным кодексом Российской Федерации.

ПАО «Аэрофлот» несет ответственность за вред и убытки, если не докажет, что им, его работниками и агентами были приняты все необходимые меры для предотвращения вреда и убытков либо что такие меры невозможно было принять.

ПАО «Аэрофлот» не отвечает за вред и убытки, прямо или косвенно возникшие из несоблюдения пассажиром законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны на территории, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, или вследствие неподконтрольной ему причины.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности в случае отказа пассажира от предоставляемого ему обслуживания и не обязано возмещать ущерб или расходы, понесенные пассажиром вследствие такого отказа.

#### 9.1.6. Соглашения о повышении пределов ответственности ПАО «Аэрофлот»

ПАО «Аэрофлот» имеет право заключать соглашения с пассажирами о повышении пределов своей ответственности по сравнению с пределами, установленными законодательством Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации.

#### 9.1.7. Ответственность за вред, причиненный при столкновении воздушных судов

Имущественную ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира воздушного судна, а также за вред, причиненный имуществу третьих лиц, находящемуся на воздушном судне, несет владелец воздушного судна в соответствии с воздушным законодательством, при этом он имеет право обратного требования (регресса) к виновному.

#### 9.1.8. Размеры ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке

За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу пассажира воздушного судна при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу третьих лиц при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

## 9.2. Ответственность пассажира

Если ПАО «Аэрофлот» понесло ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба.

Пассажир несет ответственность за нарушение/невыполнение: условий договора воздушной перевозки и настоящих Правил; распоряжений командира воздушного судна; правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических и иных подобных правил; правил перевозки опасных веществ или предметов; правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк ВС, отказ от пристегивания привязным ремнем, курение в непопозженном месте и т.д.).

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

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

## 9.3. Порядок предъявления пассажиром требований о возмещении ущерба

### 9.3.1. Общие положения

Коммерческий акт составляется ПАО «Аэрофлот» при выдаче багажа для удостоверения события ненадлежащей перевозки багажа пассажира, в т.ч. в случае недостачи или повреждения (порчи) багажа, утраты или утери багажа.

В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира ПАО «Аэрофлот» предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя. К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение: билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки, коммерческий акт. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом.

Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира права на предъявление претензии или иска.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности, если недостача или повреждение явилось результатом исключительно присущих багажу свойств или дефектов.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за хрупкие или скоропортящиеся предметы, деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные и деловые бумаги, паспорта и другие документы, помещенные в зарегистрированный багаж.

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

Право на предъявление ПАО «Аэрофлот» заявления в случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира имеют:

в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки – пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта, надлежащим образом оформленной доверенности;

в случае прекращения по инициативе ПАО «Аэрофлот» договора воздушной перевозки пассажира или иных нарушений договора воздушной перевозки – пассажир.

9.3.3. Срок и порядок предъявления претензии к ПАО «Аэрофлот» при внутренних воздушных перевозках

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

ПАО «Аэрофлот» вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

9.3.4. Срок и порядок предъявления претензии к ПАО «Аэрофлот» при международных воздушных перевозках

В случае повреждения (порчи) багажа при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить ПАО «Аэрофлот» уведомление в письменной форме не позднее чем через семь дней со дня получения багажа. В случае просрочки доставки багажа претензия должна быть предъявлена в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта.

В случае утраты багажа претензия к ПАО «Аэрофлот» может быть предъявлена в течение восемнадцати месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, или со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

В случае неисправности (повреждения) при перевозке багажа на международных рейсах в дополнение к документам, перечисленным в п. 9.3.1 Правил, к претензии на повреждение багажа должно быть приложено заявление пассажира с указанием стоимости поврежденного багажа и даты его приобретения.

В случае обнаружения вреда вне территории аэропорта пассажир должен доказать вину ПАО «Аэрофлот» в повреждении.

Пассажир должен представить счет за ремонт поврежденного багажа (если багаж подлежит ремонту), или чек, подтверждающий его стоимость, и сообщить дату приобретения (если багаж ремонту не подлежит).

В случае необходимости пассажиру предлагается предоставить фото поврежденного багажа, сообщить марку, артикул, место покупки или предоставить багаж в распоряжение ПАО «Аэрофлот».

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за незначительные повреждения багажа (царапины, потертости, отсутствие навесного замка), не влияющие на его дальнейшую эксплуатацию.

При повреждении содержимого багажа пассажир указывает в заявлении стоимость поврежденных вещей и передает их ПАО «Аэрофлот», если это необходимо.

Ответственность ПАО «Аэрофлот» за неисправности при перевозке багажа, принятого к перевозке без объявленной ценности, ограничивается суммой 20 долларов США за 1 кг багажа.

В случае утраты багажа на международных рейсах в дополнение к документам, перечисленным в п. 9.3.1 Правил, к претензии на утрату багажа должно быть приложено заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости.

В случае недостачи вещей из багажа в дополнение к документам, перечисленным в п. 9.3.1 Правил, к претензии должно быть приложено заявление пассажира с перечнем утраченных вещей.

Выплата компенсации производится в случае, если установлена разница в весе зарегистрированного и полученного багажа.

ПАО «Аэрофлот» не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение при перевозке ручной клади и другого имущества, находящегося при пассажире, за исключением случаев, когда будет доказано, что этот вред был причинен по его вине.

#### **10. Заключительные положения**

Настоящие Правила могут быть изменены ПАО «Аэрофлот» без предварительного предупреждения пассажиров. Однако если перевозка оплачена, то такие изменения к этой перевозке не применяются.

Изменения и дополнения, вносимые в Правила, оформляются в виде новой редакции документа, которая утверждается и вводится в действие приказом генерального директора.