

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор  
ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»

\_\_\_\_\_ А.Ю. Колomoец

« 01 » 11 2019 г.

**ПРАВИЛА  
ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК  
ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА  
ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ВЕЛЬТАЛЬ-АВИА»**

**РД.02.00.53**

## ОГЛАВЛЕНИЕ

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	4
2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ .....	5
3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	7
4. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРА .....	11
4.1. Основные условия договора воздушной перевозки .....	11
4.2. Бронирование перевозки и продажа билетов .....	13
4.3. Требования при оформлении бронирования .....	13
4.4. Порядок оплаты .....	15
4.5. Документы пассажира (билет и багажная квитанция) .....	16
4.5.1. Общие положения .....	16
4.5.2. Действительность билета .....	16
4.5.3. Иные документы пассажира .....	17
4.6. Перевозка отдельных категорий пассажиров .....	18
4.6.1. Перевозка пассажиров, имеющих право проезда на льготных условиях ....	18
4.6.2. Перевозка пассажиров с детьми .....	18
4.6.3. Перевозка беременных женщин .....	19
4.6.4. Перевозка инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности .....	19
4.6.5. Депортируемые (административно выдворяемые) с территории РФ пассажиры .....	20
4.7. Прекращение договора воздушной перевозки .....	22
4.7.1. Отказ пассажира от воздушной перевозки .....	22
4.7.2. Расторжение договора по инициативе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» .....	22
4.8. Порядок расчета денежных сумм при прекращении или изменении договора воздушной перевозки .....	23
4.9. Внесение изменений в авиабилет и/или бронирование .....	25
5. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ .....	26
5.1. Нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади .....	26
5.1.1. Общие положения .....	26
5.1.2. Ручная кладь .....	26
5.1.3. Требования к содержимому багажа/ручной клади .....	27
5.1.4. Нормы бесплатного провоза регистрируемого багажа .....	29
5.2. Сверхнормативный багаж .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5.3. Перевозка особого нестандартного багажа .....	29
5.3.1. Общие положения .....	29
5.3.2. Животные, перевозимые в салоне воздушного судна .....	29

5.3.3. Багаж, перевозимый в пассажирском кресле .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5.3.4. Музыкальные инструменты .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
5.3.5. Перевозка инвалидных колясок или других вспомогательных средств с электроприводом и без электропривода.....	31
5.3.6. Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого компания заявляет ограничение своей ответственности .....	31
5.3.7. Правила перевозки оружия .....	31
5.4. Выдача багажа .....	32
5.5. Розыск владельца багажа. Розыск зарегистрированного багажа .....	33
5.5.1. Розыск владельца багажа .....	33
5.5.2. Розыск зарегистрированного багажа.....	34
5.5.3. Засланный и бездокументный багаж.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ .....	35
6.1. Регистрация пассажиров и посадка на борт воздушного судна .....	35
6.1.1. Регистрация пассажиров .....	35
6.1.2. Посадка на борт воздушного судна .....	36
6.2. Предполетный досмотр.....	37
6.3. Обслуживание в аэропорту.....	38
6.4. Обслуживание в полете .....	39
6.5. Предоставляемое обслуживание при перерыве в перевозке.....	40
7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА.....	41
7.1. Права и обязанности пассажиров по соблюдению правил поведения .....	41
7.1.1. Пассажиры имеют право: .....	41
7.1.2. Пассажиры обязаны:.....	41
7.1.3. Пассажирам запрещается: .....	41
7.2. Санкции, применяемые к нарушителям правил поведения.....	42
7.3. Ответственность пассажиров за нарушение правил поведения .....	42
7.4. Права работников ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» по обеспечению соблюдения пассажирами правил поведения.....	43
8. ТРЕБОВАНИЯ ПО ТРАНСПОРТНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПАССАЖИРОВ .....	45
9. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ .....	46
10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ВЕЛЬТАЛЬ-АВИА» И ПАССАЖИРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ВЕЛЬТАЛЬ-АВИА» .....	47
10.1. Общие принципы ответственности.....	47
10.2. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».....	47
10.2.1. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна .....	47

10.2.2. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире .....	48
10.2.3. Размер ответственности ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире .....	48
10.2.4. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за просрочку доставки пассажира, багажа .....	49
10.2.5. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира....	49
10.2.6. Соглашения о повышении пределов ответственности ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» .....	49
10.2.7. Ответственность за вред, причиненный при столкновении воздушных судов .....	50
10.2.8. Размеры ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке .....	50
10.3. Ответственность пассажира .....	50
10.4. Порядок и сроки предъявления пассажиром требований о возмещении ущерба .....	51
10.4.1. Общие положения .....	51
10.4.2. Срок и порядок предъявления претензии к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при внутренних воздушных перевозках .....	51
10.4.3. Срок и порядок предъявления претензии к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при международных воздушных перевозках .....	51
10.4.4. Документы, необходимые для предъявления претензии .....	51
11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	53

## 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1. Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» (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 МТ РФ от 28.06.2007г. № 82, и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа.
2. Правила применяются при выполнении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
3. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», а также граждан, пользующихся услугами ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», и являются для них обязательными.
4. 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.
5. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки.  
При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа.
6. Настоящие правила, а также другие нормативные документы, изданные в развитие этих Правил, могут быть изменены и дополнены ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».

## 2. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

1. Настоящие Правила составлены в соответствии с требованиями следующих нормативно-правовых актов:
  - а). Конвенция для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреальская конвенция, 1999 г.).
  - б). Конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшавская конвенция, 1929 г.).
  - в). Гаагский протокол (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся воздушных международных перевозок, 1955 г.).
  - г). Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция, 1944 г.).
  - д). Конвенция о борьбе с незаконными актами, направленными против безопасности гражданской авиации (Монреаль, 1971 г.).
  - е). Конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершаемых на борту воздушных судов (Токио, 1963 г.).
  - ж). Приложение 17 к Конвенции о международной гражданской авиации. «Безопасность. Защита международной гражданской авиации от актов незаконного вмешательства» (издание 9-2011, ИКАО).
  - з). Нормативные документы ИКАО.
  - и). Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 2) от 26.01.1996 № 14-ФЗ.
  - к). Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ.
  - л). Гражданский кодекс Российской Федерации (часть 1) от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
  - м). Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 № 195-ФЗ.
  - н). Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».
  - о). Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
  - п). Федеральный закон от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии».
  - р). Федеральный закон 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 пассажиров метрополитеном».
  - с). Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».
  - т). 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».
  - у). 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» (далее – ФАП-82).
  - ф). Приказ Минтранса России от 25.07.2007 № 104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров».
  - х). Приказ Минтранса России от 08.11.2006 № 134 «Об установлении формы электронного пассажирского билета и багажной квитанции в гражданской авиации».
  - ц). Приказ Минтранса России от 28.11.2005 № 142 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Требования авиационной безопасности к аэропортам».

- ч). Руководство по производству полетов (РД.02.00.00), утвержденное генеральным директором ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 01.04.2019 года.

### 3. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

1. В настоящих Правилах применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

**Авиакомпания** – Общество с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Вельталь-авиа» (далее ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»), выполняющее коммерческие перевозки пассажиров и багажа на собственных воздушных судах и имеющее действующий сертификат эксплуатанта и лицензию на осуществление перевозок.

**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 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.

**Аэропорт** – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал и другие сооружения, предназначенный 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 договора воздушной перевозки, доставить пассажиров, груз и почту.

**Аэровокзал** – здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах.

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

**Багажная бирка** – документ, выдаваемый перевозчиком для идентификации сданного багажа; часть багажной бирки прикрепляется перевозчиком к каждому месту сданного багажа, другая часть бирки отдается пассажиру.



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

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

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

**Бронирование** – предварительное закрепление на определенный рейс и дату места на воздушном судне для перевозки пассажира и багажа.

**Вещи, находящиеся при пассажире** – 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 Российской Федерации.

**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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» в соответствии с условиями договора воздушной перевозки. Воздушная перевозка 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 перевозчика покинул аэродром.

**Договор воздушной перевозки (договор)** – договор перевозки, заключаемый между ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» и пассажиром на условиях, изложенных в настоящих Правилах, а также правилах применения тарифов.

**Дополнительные услуги** – услуги, предоставляемые ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» и третьими лицами – партнерами ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.

**Интернет-сайт ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»** – [www.weltall.aero](http://www.weltall.aero).

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

**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.

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

**Маршрут перевозки** – указанные в билете в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера, остановки и назначения.

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

**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.

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

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

**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 договора воздушной перевозки, перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт (пункт).

**Пассажир трансфертный** – 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, 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.

**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.

**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.

**Регистрация** – процесс оформления пассажира, багажа для осуществления перевозки на определенном рейсе.

**Ручная кладь** – вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, вес и габариты которых установлены перевозчиком и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

**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.

**Утеря багажа** – неприбытие багажа или его части в аэропорт и признание ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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. Если багаж не найден в течение 21 дня, багаж считается утраченным.

**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;

**Чартерная перевозка** – нерегулярная воздушная перевозка, осуществляемая в соответствии с договором чартера.

**Член экипажа** – лицо, назначенное перевозчиком для выполнения определенных обязанностей на борту воздушного судна в течение полетного времени. Экипаж воздушных судов состоит из летного экипажа и кабинного экипажа.

**ET (Electronic Ticket)** – электронный пассажирский билет и багажная квитанция в гражданской авиации (далее – электронный билет). Представляет собой документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме. 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 (Passenger Name Record)** – запись о пассажире в системе бронирования, которая содержит информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира.

## 4. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПассажиРА

### 4.1. Основные условия договора воздушной перевозки

1. По договору воздушной перевозки пассажира ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
2. Воздушная перевозка пассажиров и багажа между населенными пунктами (аэропортами) по маршруту перевозки осуществляется на нерегулярной (чартерной) основе.
3. Выполнение чартерных перевозок производится в соответствии с договором фрахтования воздушного судна, заключенного между Перевозчиком и фрахтователем. По этому договору Перевозчик обязуется предоставить фрахтователю за плату всю или часть провозной емкости одного или нескольких воздушных судов на один или нескольких рейсов для перевозки пассажиров и багажа.
4. Перевозка, выполняемая по договору воздушной перевозки пассажира ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», и другие предоставляемые ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» услуги подчиняются:
  - а). условиям, изложенным в билете;
  - б). применяемым тарифам;
  - в). условиям настоящих Правил;
  - г). праву Российской Федерации.
5. 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», приоритет имеет такая база данных.
6. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку.
7. Пассажир обязан уплатить провозную плату за воздушную перевозку по установленному тарифу.
8. 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
9. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.
10. После полной оплаты перевозки ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» выдает пассажиру на руки или направляет по электронной почте маршрут/квитанцию.
11. Оплата стоимости перевозки должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», действующими на момент оформления бронирования, строго указанными ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» способами.
12. Договор воздушной перевозки действует до момента исполнения ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обязательств по воздушной перевозке пассажира и/или багажа по маршруту, указанному в билете, при условии надлежащего исполнения обязательств со стороны пассажира.
13. Бронирование и оплата перевозки рейсом ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.

14. В случае если оплата перевозки осуществлена способом, не предусмотренным соответствующими правилами ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», или посредством неуполномоченной ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» организации, договор воздушной перевозки считается незаключенным, а ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за последствия такой оплаты.
15. В случае позднего внесения оплаты с целью оформления билета или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не подтвердит иное.
16. Обязательства ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.
17. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обязуется принять все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки. Время, указанное в билете и иных документах, не гарантируется и не является существенным условием либо частью договора воздушной перевозки.
18. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
19. В случае изменения плана движения воздушных судов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» принимает возможные меры по информированию пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, об изменении плана движения воздушных судов любым доступным способом.
20. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за неуведомление пассажира об изменении в плане движения, 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 работники ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или его уполномоченные агенты не смогли связаться с пассажиром по указанным контактным данным, обратившись хотя бы один раз по каждому из указанных телефонных номеров (адресов и пр.), в том числе в результате предоставления пассажиром некорректных контактных данных. В указанных случаях ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не возмещает пассажиру убытки, причиненные таким неуведомлением.
21. В случае обращения пассажира в ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» об уведомлении и о согласовании условий перевозки, предусмотренных пунктом 25 ФАП-82, позднее времени, установленного правилами авиакомпании до вылета рейса, ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» оставляет за собой право отказать в их согласовании.
22. 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» и пассажиром. В случае изменения пассажиром маршрута перевозки ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» может производиться перерасчет стоимости перевозки.
23. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» осуществляет бронирование перевозки при предоставлении пассажиром своих персональных данных в объеме, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

24. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» осуществляет обработку персональных данных пассажира в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152 «О персональных данных» (в т. ч. по требованию уполномоченных органов государственной власти), которые предоставляются пассажиром при заключении договора перевозки.

#### **4.2. Бронирование перевозки и продажа билетов**

1. Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа пассажир или уполномоченное им лицо может осуществить через собственные каналы продаж ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
2. Результатом бронирования является создание электронной записи в системе бронирования ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» (PNR), содержащей информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира, с присвоенным ей уникальным номером. Для оформления билета пассажир предоставляет данные документа, удостоверяющего его личность.
3. Пассажир получает маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок либо по адресу электронной почты, указанному при бронировании, для самостоятельного вывода на печать.
4. Маршрут/квитанцию электронного билета необходимо иметь в распечатанном виде или на электронном устройстве (необходимо сохранять в течение всей перевозки).
5. Использование билета лицом, не указанным в билете, запрещено, его стоимость предъявителю не возвращается, такое лицо к перевозке не допускается.

#### **4.3. Требования при оформлении бронирования**

1. При бронировании перевозки пассажир предоставляет ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» свои персональные данные (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, гражданство, вид и номер документа, удостоверяющего личность, и срок его действия). При отказе от предоставления указанных данных бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона и/или адрес электронной почты, которые необходимы для своевременного оповещения об изменениях плана движения и для связи в экстренных случаях.
2. Для бронирования необходимо согласовать с ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» перевозку:
  - а). пассажира с детьми до двух лет;
  - б). 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;
  - в). пассажира на носилках;
  - г). тяжелобольного пассажира;
  - д). пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
  - е). пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (пассажир с ограниченной подвижностью);
  - ж). багажа пассажира, вес одного места которого превышает 30 кг (тяжеловесный багаж);
  - з). пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
  - и). гитары при перевозке в качестве ручной клади, если ее габариты превышают 135 см по сумме трех измерений;
  - к). багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;

- л). багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 203 см в сумме трех измерений (негабаритный багаж);
- м). служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти, собак-проводников или комнатных прирученных животных (собак, кошек, хорьков/фреток и птиц).
3. Животные, птицы, насекомые, рыбы и т.п. (живность), не относящиеся к комнатным прирученным животным (птицам) и/или служебным собакам кинологической службы федеральных органов исполнительной власти и/или собакам-проводникам, человеческие останки и останки животных, другие предметы и вещи, отнесенные в соответствии с пунктом 25 ФАП-82 к категории грузов, к перевозке в качестве багажа (ручной клади) не допускаются и согласовываются для бронирования в порядке, установленном для перевозки грузов воздушным транспортом.
4. При бронировании пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обязан сообщить ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.
5. Бронирование аннулируется автоматически без предупреждения пассажира, если не произведена оплата воздушной перевозки в срок, установленный ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», и не оформлен билет.
6. Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» об изменении условий договора и своих намерениях продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки не позднее 30 минут после времени отправления рейса, указанного в авиабилете.  
Для этого пассажир должен обратиться в офис ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» для внесения необходимой информации в свое персональное бронирование. При этом тариф может быть пересчитан по фактическому маршруту перевозки.
7. Если пассажир не сообщил перевозчику о намерении продолжить перевозку, ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.  
Если правилами примененного тарифа такие изменения не разрешены, то пассажиру предлагается оформить добровольный возврат сумм в порядке, предусмотренном пунктом 4.7.1 настоящих Правил (если по условиям примененного тарифа возможен полный или частичный возврат провозной платы и/или сборов), и/или оплатить новую перевозку по измененным пассажиром условиям перевозки.

#### 4.4. Порядок оплаты

1. За перевозку пассажиров и багажа рейсами ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или его уполномоченным агентом взимается провозная плата.
2. Провозная плата определяется на основе установленной ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» денежной суммы за перевозку пассажира, между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тариф) от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, багажа согласно договору воздушной перевозки пассажира (далее – аэропорт (пункт) отправления) до аэропорта (пункта) назначения, и в случае заказа пассажиром дополнительных услуг повышенной комфортности – стоимости дополнительных услуг повышенной комфортности, установленной ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
3. Оплата перевозки и оформление билета производятся после бронирования.
4. Внесение провозной платы может осуществляться путем предварительной оплаты.
5. При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки.  
Если до начала перевозки тарифы изменены ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки.
6. 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.
7. 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.
8. Дополнительные сборы (если требуются) должны оплачиваться одновременно с оплатой забронированной перевозки.
9. В случае необходимости доплаты по ранее оплаченной перевозке применяются аналогичные способы и условия приема платежа.
10. В ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» допускаются следующие способы оплаты перевозок:
  - а). наличными денежными средствами;
  - б). путем безналичных расчетов.
11. Подтверждением факта оплаты перевозки в пунктах России и за пределами России является маршрут/квитанция электронного авиабилета.



## 4.5. Документы пассажира (билет и багажная квитанция)

### 4.5.1. Общие положения

1. Билет может быть использован только указанным в нем лицом. К полету допускается пассажир, чьи фамилия, имя, отчество (если есть в паспорте, для внутренних перевозок) и данные документа, удостоверяющего личность, совпадают с данными, указанными в бронировании (билете).
2. Билет на рейс ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» оформляется только с указанием данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Такими документами являются:
  - а). паспорт или документ, его заменяющий;
  - б). общегражданский заграничный паспорт;
  - в). удостоверение личности военнослужащего, военный билет (для военнослужащих, проходящих военную службу по призыву, контракту или альтернативную службу);
  - г). свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 14-летнего возраста);
  - д). национальный паспорт (для граждан иностранных государств);
  - е). удостоверение для лиц без гражданства;
  - ж). вид на жительство.

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

3. В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в бронировании (билете), а также в случае оформления электронного билета пассажиру рекомендуется иметь при себе маршрут/квитанцию. Регистрация пассажиров и оформление багажа производится при условии соответствия данных бронирования (билета) и документа, удостоверяющего личность пассажира, на основании которого оформлялся билет, а также при наличии иных документов, если их необходимость предусмотрена законодательством Российской Федерации.
4. Билет, в т. ч. электронный, является свидетельством заключения договора воздушной перевозки между пассажиром и ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».

### 4.5.2. Действительность билета

1. 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.
2. Пассажир допускается к перевозке при наличии действительного билета, должным образом оформленного ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», перевозочные документы которого признаются действительными для перевозки пассажира и его багажа на рейсах ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
3. 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» требований.

#### 4.5.3. Иные документы пассажира

1. Пассажир несет ответственность за получение всех необходимых для путешествия документов, виз, разрешений и т.п., а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны вылета, прибытия и транзита. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности перед пассажиром в случае, если пассажир не получит таких документов или виз, или не выполнит требований применяемых законов.
2. По требованию ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» пассажир обязан предъявить все документы на выезд, въезд, транзит, о состоянии здоровья, другие документы, требуемые применяемым законодательством, а также разрешить ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» сделать и оставить у себя копии документов либо каким-то иным образом оставить у себя данные, содержащиеся в соответствующих документах, если ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» считает это необходимым.

## 4.6. Перевозка отдельных категорий пассажиров

### 4.6.1. Перевозка пассажиров, имеющих право проезда на льготных условиях

1. Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2. Оформление перевозочного документа таким пассажирам производится при предъявлении документов, подтверждающих право на льготную перевозку воздушным транспортом, установленное законодательством Российской Федерации.

### 4.6.2. Перевозка пассажиров с детьми

1. Совершеннолетний пассажир или пассажир воздушного судна, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, имеет право перевезти одного ребенка в возрасте до двух лет бесплатно при внутренних перевозках или при международных — со скидкой в размере девяноста процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, без предоставления отдельного места с обязательным оформлением билета.

Если ребенку в возрасте до двух лет, по просьбе сопровождающего пассажира, предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа.

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

2. При оформлении пассажирского билета и во время прохождения процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить Перевозчику документ, подтверждающий возраст ребенка. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе. Перевозчик должен указать в пассажирском билете ребенка дату его рождения.
3. Выезд несовершеннолетнего ребенка за пределы РФ осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.
4. Перевозчик принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством РФ приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста и следующего (их) с ним ребенка (детей) в возрасте до 12 лет.
5. Дети в возрасте от двух до двенадцати лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

#### **4.6.3. Перевозка беременных женщин**

1. Беременная женщина должна сама определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.
2. Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет никакой ответственности перед пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для пассажира и плода во время перевозки и вследствие перевозки.
3. Беременным женщинам, особенно на последних 4 неделях беременности (на последних 8 неделях для многоплодной беременности), и в течение первых 7 дней после родоразрешения желательно иметь справку от врача, подтверждающую удовлетворительное состояние здоровья беременной после 28-й недели беременности или в случае патологии беременности.
4. В целях безопасности полетов запрещено размещение беременных женщин у аварийных выходов.

#### **4.6.4. Перевозка инвалидов и лиц с ограничениями жизнедеятельности**

1. 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за негативные последствия, наступившие в результате перевозки.
2. Пассажиры с инвалидностью по зрению (слуху) перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения.
3. Пассажиры с инвалидностью по зрению, по согласованию с ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», могут перевозить бесплатно собаку-проводника.  
Для бесплатной перевозки собаки-проводника пассажир должен при регистрации на рейс предъявить документ, подтверждающий инвалидность пассажира, и документ, подтверждающий соответствующее обучение собаки.  
Собака-проводник должна иметь ошейник, 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. Запрос на перевозку собаки-проводника должен быть сделан пассажиром не позднее чем за 36 часов до времени вылета.
4. Если физическое и/или психическое состояние пассажира таковы, что перелет без предоставления особых условий перевозки (*не являются особыми условиями перевозки услуги, предусмотренные п. 7, 8 ст. 106.1 Воздушного кодекса РФ*) невозможен или пассажир может угрожать безопасности других пассажиров, то ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» вправе отказать в перевозке такому пассажиру.
5. Персонал ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не осуществляет медицинскую помощь, уход, кормление пассажиров, манипуляции по гигиене и туалету, перемещение пассажира (связанное с его поднятием), уход за собакой-проводником, сопровождающей пассажира.
6. Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения.
7. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно при перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно при перевозке ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет.

8. Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей.
9. При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не допускается.
10. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, рекомендуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету.
11. Пассажир с ограничениями подвижности или ограничениями жизнедеятельности должен проинформировать ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» об имеющихся ограничениях при бронировании перевозки.
12. Предоставление услуг встречи и сопровождения, помощи при перемещении по территории аэропорта, предоставлении специальных средств для передвижения, обеспечения посадки на воздушное судно и высадки из него и других сервисов для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности осуществляется обслуживающими организациями аэропорта прилета/вылета (Приказ Минтранса от 15.02.2016 № 24 «Об утверждении Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах»). Заказ осуществляется при бронировании перевозки не позднее чем за 36 часов до времени вылета.
13. Перевозка пассажира на носилках осуществляется при условии предварительного уведомления ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.

#### **4.6.5. Депортируемые (административно выдворяемые) с территории РФ пассажиры**

##### **4.6.5.1. Общие положения**

1. Перевозка депортируемых пассажиров производится в соответствии с требованиями государственных органов за счет средств федерального бюджета.
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» имеет право на информацию относительно причин высылки, так как несет ответственность и обязательства по обеспечению безопасности своих пассажиров.

##### **4.6.5.2. Пассажиры, не допущенные на территорию страны следования**

1. На пассажиров, прибывших на рейсе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» и не получивших допуск на въезд в страну из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., или же, согласно решению компетентных государственных органов, депортируемых из страны, уполномоченными органами составляется акт о депортации.
2. В случае, если ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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, пасса-

жир обязан, по требованию ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», возместить выплаченную или депонированную сумму, а также все понесенные в связи с этим расходы.

#### **4.6.5.3. Депортируемые пассажиры и лица, находящиеся под стражей**

1. 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.
2. Лица, высланные из страны государственными органами власти, согласно решению об экстрадиции преступника из-за причастности к уголовному событию, суд по которому еще не состоялся, принимаются к перевозке только в сопровождении не менее двух сотрудников органа (на одного депортируемого), исполняющего полицейские функции, и только после согласования перевозки с компетентными органами соответствующих государств и уведомления об этом ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
3. Для обеспечения безопасности полета ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» имеет право получить информацию о причинах отправки депортируемого из страны и по своему усмотрению отказаться от перевозки.
4. Билет для перевозки депортируемого лица оплачивают органы государственной власти страны, принявшие решение о депортации.
5. Требования обеспечения безопасности перевозки лиц, находящихся под стражей, аналогичны требованиям перевозки депортируемых лиц, высылаемых по решению об экстрадиции.

## **4.7. Прекращение договора воздушной перевозки**

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

1. Пассажир имеет право отказаться от полета в порядке, предусмотренном законодательством РФ. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или уполномоченное им лицо обязаны уведомить ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:
  - а). для перевозок, оформленных в офисах собственных продаж ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»:
    - 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 – письменное уведомление от пассажира или его доверенного лица по почте, направленное в адрес ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа». Полученный комплект документов передается в соответствующее подразделение для последующей аннуляции бронирования, подготовки и отправки указания в представительство о возврате положенной денежной суммы за неиспользованную перевозку пассажиру или его уполномоченному лицу по месту оплаты перевозки;
  - б). для авиаперевозок, оплата за которые произведена юридическим лицом независимо от канала продажи, помимо отказа пассажира от перевозки необходимо также представить оригинал доверенности на получение денежных средств, заверенной подписью руководителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами, печатью юридического лица (при наличии).
2. В случае невозможности обращения пассажира (уполномоченного лица) для получения возврата сумм за неиспользованную перевозку по месту ее оплаты вопрос о возврате сумм рассматривается ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» в претензионном порядке.

### **4.7.2. Расторжение договора по инициативе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»**

1. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в следующих случаях:
  - а). 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;
  - б). отказ пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
  - в). если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки (Не являются особыми условиями перевозки услуги, предусмотренные п. 7, 8 ст. 106.1 Воздушного кодекса РФ) либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими

документами, а равно создает беспорядок и неустранимые неудобства для других лиц;

- г). отказ пассажира воздушного судна оплатить провоз своего багажа (в том числе ручной клади, подлежащей сдаче в багаж) в размере и на условиях, которые предусмотрены договором воздушной перевозки пассажира и правилами применения тарифов, а также в случае отказа пассажира выполнять требования, предъявляемые к ним федеральными авиационными правилами;
- д). отказ пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка, за исключением случаев, предусмотренных Воздушным кодексом Российской Федерации;
- е). нарушение пассажиром правил поведения на борту воздушного судна, создающее угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнение пассажиром распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со ст. 58 Воздушного кодекса РФ;
- ж). наличие в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

#### **4.8. Порядок расчета денежных сумм при прекращении или изменении договора воздушной перевозки**

1. Возврат провозной платы производится по месту оплаты перевозки, предусмотренных правилами ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».  
Размер возвращаемых сумм по неиспользованному перевозочному документу определяется правилами применения тарифов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
2. При прекращении по инициативе перевозчика действия договора воздушной перевозки пассажира в случаях, предусмотренных подпунктами 1, 2, 4, 5 и 7 пункта 1 статьи 107 Воздушного Кодекса РФ, возврат пассажиру провозной платы осуществляется в следующем порядке:
  - а). если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов провозной платы и суммы расходов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» вправе уменьшить размер указанной неустойки;
  - б). если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, за исключением неиспользованных сумм, взимаемых ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.
3. Перечень расходов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», фактически понесенных им, связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира и удерживаемых с пассажира, определяется уполномоченным органом в области гражданской авиации.
4. При прекращении по инициативе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» действия договора воздушной перевозки пассажира в случаях, предусмотренных подпунктом 3 пункта 1 статьи 107 Воздушного Кодекса РФ:



- а). пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами;
- б). пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата, если состояние здоровья пассажира воздушного судна создает беспорядок и неустраиваемые неудобства для других лиц.
5. При прекращении по инициативе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» действия договора воздушной перевозки пассажира в связи с действиями пассажира, предусмотренными подпунктом 6 пункта 1 статьи 107 Воздушного Кодекса РФ (нарушение пассажиром воздушного судна Правил поведения на борту воздушного судна, невыполнение пассажиром распоряжений командира воздушного судна), пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата.
6. При вынужденном отказе пассажира от перевозки ему возвращается сумма, определяемая с учетом действия следующих положений:
- а). если перевозка не была выполнена – возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку;
- б). если перевозка была выполнена частично – возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки.
7. Пассажир, добровольно отказавшийся от перевозки, может получить обратно стоимость оплаченной ранее неиспользованной воздушной перевозки согласно Правилам применения тарифов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» в следующем порядке:
- а). если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата (за исключением суммы расходов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира) при условии, что пассажир уведомил ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» об отказе от воздушной перевозки не позднее чем за двадцать четыре часа до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс;
- б). если пассажир уведомил ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» об отказе от воздушной перевозки с нарушением сроков, до окончания установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата с взысканием неустойки в размере двадцати пяти процентов уплаченной за воздушную перевозку пассажира провозной платы и суммы расходов перевозчика, фактически понесенных им и связанных с исполнением обязательств по договору воздушной перевозки пассажира. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» вправе уменьшить размер указанной неустойки;
- в). если пассажир уведомил ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» об отказе от воздушной перевозки после окончания, установленного в соответствии с федеральными авиационными правилами времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс, пассажиру не возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата;
- г). если пассажиром заключен договор воздушной перевозки пассажира, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки пассажира, уплаченная за воздушную перевозку пассажира провозная плата не возвращается, за исключением неиспользованных

сумм, взимаемых перевозчиком в пользу иных организаций в соответствии с законодательством иностранных государств, с территорий, на территории или через территории которых осуществляется воздушная перевозка пассажира.

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

#### **4.9. Внесение изменений в авиабилет и/или бронирование**

1. Порядок внесения изменений в авиабилет и/или бронирование регулируется правилами применения тарифов, правилами перевозки и другими нормативными документами авиакомпании, под кодом которой выполняется рейс, и авиакомпании, на бланке билета которой оформлена перевозка.
2. При обращении лица, не являющегося стороной договора воздушной перевозки (далее – третье лицо), с целью осуществления каких-либо изменений в бронировании или билете в отношении (от имени) лица (лиц), являющегося (являющихся) стороной договора воздушной перевозки (далее – пассажир), услуга по внесению изменений в бронирование или билет оказывается в офисе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при предъявлении третьим лицом доверенности, оформленной в установленном законом порядке, а в случае если внесение изменений в бронирование или билет осуществляется законным представителем пассажира – при предъявлении документов, подтверждающих, что данное лицо является законным представителем пассажира. Непредставление доверенности может повлечь отказ во внесении изменений.
3. Услуга внесения изменений в бронирование или билет по телефону для третьих лиц, не являющихся стороной договора воздушной перевозки, не предоставляется.
4. В случае разглашения пассажиром собственных персональных данных третьим лицам, не являющимся уполномоченными представителями пассажира и/или ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», авиаперевозчик не несёт ответственности за ущерб, причиненный действиями третьих лиц, в связи с внесением изменений в бронирование или билет по телефону.

## **5. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ**

### **5.1. Нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади**

#### **5.1.1. Общие положения**

1. Пассажир обязан предъявить на регистрации весь багаж и ручную кладь, а также вещи, перевозимые без дополнительной оплаты сверх норм бесплатного провоза багажа и ручной клади, что вызвано требованиями обеспечения безопасности полета.
2. Зарегистрированный багаж выдается предъявителю багажной бирки – документа, выдаваемого ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» исключительно для опознавания зарегистрированного багажа.
3. С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ пассажира к багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.
4. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» имеет право проверить вес багажа и ручной клади, перевозимых 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. Ручная кладь**

1. Ответственность за сохранность ручной клади возложена на пассажира.
2. В качестве ручной клади принимаются вещи, не содержащие запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов, нормы провоза которых установлены перевозчиком с учетом их безопасного размещения в салоне воздушного судна.

Одно место ручной клади не должно превышать:

- а). по весу: 10 кг;
- б). по габаритам:
  - 55 см в длину;
  - 40 см в ширину;
  - 20 см в высоту.
3. Сверх установленной нормы и без взимания дополнительной платы разрешается провозить в качестве ручной клади следующие вещи (для одного пассажира) (п.135 ФАП-82 от 28.06.2007 г.):
  - а). рюкзак, весом не более 5 кг или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
  - б). букет цветов;
  - в). верхнюю одежду;
  - г). детское питание для ребенка на время полета;
  - д). костюм в портплекде;
  - е). устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску с габаритами не более 55x40x20см) при перевозке ребенка, которое можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением, либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения (в ином случае сдается в багаж без взимания дополнительной платы).

В качестве удерживающего устройства и при наличии отдельного оплаченного места для ребенка, может провозиться устанавливаемое на пассажирское

- кресло, сертифицированное для использования на воздушном транспорте переносное детское кресло, оборудованное ремнями безопасности;
- ж). лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
  - з). костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и которые можно безопасно разместить в салоне воздушного судна;
  - и). товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в один запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, с габаритами по сумме трех измерений не более 115 см.
4. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за ручную кладь и вещи, перевозимые пассажиром в салоне ВС. В случае перерыва в выполнении рейса пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать их с собой.

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

1. В аэропортах, расположенных на территории РФ, 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 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 проносить с собой на борт ВС, перечисленные выше вещества, но только при условии, что они упакованы в емкости, объем которых не превышает 100 мл и упакованы в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л. Пассажир может взять с собой только один такой пакет.
2. В больших, чем указано, объемах разрешается перевозить в ручной клади только:
- а). детское питание, необходимое ребенку во время полета;
  - б). 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.
3. Разрешается приобретать напитки и духи в магазинах беспошлинной торговли (Duty Free), расположенных в аэропортах, после прохождения регистрации на рейс, паспортного и предполетного досмотра. Любые приобретенные жидкости и гели должны быть упакованы и опломбированы в магазине Duty Free либо на борту воздушного судна, если это необходимо. Пломба упаковки действительна в течение 24 часов.
- Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, 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 в день (дни) поездки.
4. Разрешается перевозить в вещах, находящихся при пассажире (личных вещах):
- а). термометр медицинский, не содержащий ртути;
  - б). тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;
  - в). барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
  - г). одноразовые зажигалки – одна на пассажира;
  - д). сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;
  - е). трехпроцентную перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;

- ж). 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.
5. Запрещено провозить на борту ВС в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах, следующие опасные вещества и предметы:
- а). намагниченные вещества;
  - б). взрывчатые вещества и оружие;
  - в). ядовитые и отравляющие вещества;
  - г). легковоспламеняющиеся жидкости, воспламеняющиеся твердые вещества;
  - д). радиоактивные материалы;
  - е). сжатые и сжиженные газы;
  - ж). окисляющие вещества и органические перекиси;
  - з). токсичные вещества;
  - и). едкие и корродирующие вещества.
6. Запрещена перевозка в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади малогабаритных средств для личного передвижения (моноколеса, сегвеи/мини-сегвеи, хOVERборды, гироскутеры), работающих на литиевых батареях. Перевозка данных средств возможна только при оформлении их в качестве «Опасного груза» в установленном в авиакомпании порядке.
7. Приведенный выше перечень запрещённых предметов не является окончательным; он может быть дополнен в любое время. Для определенных рейсов могут быть установлены более строгие требования. Кроме того, необходимо соблюдать правила, действующие в конкретных странах.
8. 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:
- а). арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками;
  - б). имитаторы любого вида оружия;
  - в). хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
  - г). алкогольные напитки с содержанием более 24 процентов, но не более 70 процентов алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л в таре, предназначенной для розничной торговли, – не более 5 л на одного совершеннолетнего пассажира;
  - д). жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24 процентов;
  - е). 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;
  - ж). термометр медицинский, содержащий ртуть, в стандартном футляре – один на пассажира.
9. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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:
- а). штопоры;

- б). иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское заключение, обосновывающее необходимость их применения при перелете);
- в). вязальные спицы;
- г). ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- д). складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм;
- е). тонометры ртутные;
- ж). барометры или манометры ртутные.

#### **5.1.4. Нормы бесплатного провоза регистрируемого багажа**

1. На всех собственных рейсах ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» норма бесплатного провоза багажа устанавливается отдельным соглашением между Перевозчиком и фрахтователем.
2. Норма бесплатного провоза багажа указывается в авиабилете (маршрутной квитанции электронного авиабилета) и не может предусматривать менее, чем десять килограмм на одного пассажира воздушного судна.
3. Информация о нормах бесплатного провоза багажа также доводится до пассажиров при оформлении перевозки по месту ее оформления.
4. Дополнительно пассажиру с ограничениями жизнедеятельности предоставляется возможность бесплатного провоза кресла-коляски и еще одного средства передвижения/перемещения (если используется пассажиром).

### **5.2. Перевозка особого нестандартного багажа**

#### **5.2.1. Общие положения**

Если пассажир следует с нестандартным, а также тяжеловесным багажом, вес одного места которого превышает 30 кг, но не более 50 кг, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, и/или негабаритным багажом, размер одного места которого по сумме трех измерений превышает 203 см, то необходимо предварительно согласовать с ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» его перевозку не позднее 36 часов до вылета рейса, которая осуществляется при наличии технической возможности воздушного судна.

#### **5.2.2. Животные, перевозимые в салоне воздушного судна**

1. Перевозка животных и птиц осуществляется по предварительному согласованию с авиакомпанией, а также с разрешения стран прибытия или транзита при международных перелетах.
2. При перевозке домашнего животного (птицы) в салоне ВС, оно должно быть помещено в упаковочный контейнер (клетку или корзину), достаточных размеров с доступом воздуха (исключением являются собаки-поводыри). Дно контейнера (клетки или корзины) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью. Сумма трех измерений контейнера/клетки при перевозке животного в салоне ВС не должна превышать 115 см. Контейнер для переноски животных (птиц) должен иметь ручки для переноски.
3. По разрешению Авиакомпании допускается перевозка животных в салоне воздушного судна. К перевозке в салоне принимаются животные весом не более 8 кг (с учетом веса контейнера для перевозки и габаритами не более 115 см в трех измерениях). Авиакомпания имеет право отказать в перевозке животного в салоне ВС, если данная перевозка не была заранее согласована.
4. К перевозке не принимаются:

- а). членистоногие, пресмыкающиеся, грызуны;
  - б). рыбы и рыбопосадочный материал, морские и речные животные, требующие перевозки в воде;
  - в). животные и птицы, не являющиеся комнатными прирученными (взятые из дикой природы), крупные хищники, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются представителями дикой фауны;
  - г). больные и подопытные животные/птицы;
  - д). собаки, относящиеся к брахицефальным породам;
  - е). животные, масса которых вместе с контейнером превышает 50 кг.
5. Комнатные прирученные животные/птицы принимаются к перевозке только в сопровождении совершеннолетних пассажиров и с предварительного согласия ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
- При перевозке комнатных прирученных животных/птиц пассажир обязан представить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.
6. Служебная собака по предъявлению пассажиром документа, подтверждающего специальное обучение собаки, и документа, подтверждающего, что пассажир, перевозящий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, может перевозиться в пассажирском салоне без контейнера (в качестве особого вида нестандартного багажа).
7. Собака-проводник, выполняющая функцию средства реабилитации/абилитации, сопровождающая пассажира с инвалидностью по зрению (лишенного зрения), по предъявлению пассажиром при регистрации документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади.
8. При регистрации на рейс пассажиру может быть отказано в перевозке животного/птицы в следующих случаях:
- а). перевозка животного/птицы не оплачена в соответствии с утвержденным тарифом;
  - б). порода собаки по документам относится к брахицефальной породе и не соответствует породе, ранее указанной пассажиром для подтверждения перевозки;
  - в). существует угроза здоровью и безопасности других людей (у владельца отсутствуют необходимые ветеринарные документы, у собаки-проводника, собаки-помощника, служебной собаки отсутствует намордник, ошейник или поводок, контейнер не соответствует требованиям авиакомпании, хозяин не управляет поведением собаки: собака не реагирует на команды хозяина, проявляет немотивированную агрессию по отношению к окружающим);
  - г). отсутствуют документы, необходимые по требованию законодательства страны ввоза/трансфера.
9. Отказ пассажира от перевозки по причине отказа авиакомпании от перевозки животного/птицы признается добровольным.
10. Контейнер с животным на время движения воздушного судна по перрону, взлета и посадки должен быть размещен под сиденьем впереди стоящего кресла или на полу у ног пассажира с фиксацией к ремню безопасности пассажира одним или двумя удлинительными ремнями. Кормить и/или вынимать животное из контейнера на борту (в салоне, вестибюле, туалете) запрещено.
11. Собака, которая перевозится в пассажирском салоне без контейнера, должна находиться в наморднике, ошейнике и на поводке и быть привязанной у ног пассажира, который ее перевозит. Собака в полете не должна мешать выполнению стандартных

процедур обслуживания, размещаться в зоне пассажирского места других пассажиров, угрожать санитарно-гигиеническому состоянию пассажирского салона: справлять на борту естественные потребности, размещаться на сиденье пассажирского кресла.

12. Не предоставляются места у аварийного выхода, в одном блоке кресел с пассажирами с детьми или с другими пассажирами, перевозящими животных, кроме случаев, когда животные проживают в семье (их перевозка запрошена в одном бронировании).
13. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за телесные повреждения, потерю, задержку, болезнь или смерть животного/птицы при перевозке в случае, если ему отказано во въезде или проезде через какую-либо страну, государство или территорию, за исключением случаев, когда это произошло вследствие намеренных неправомерных действий или грубой небрежности авиакомпании.

#### **5.2.3. Перевозка инвалидных колясок или других вспомогательных средств с электроприводом и без электропривода**

1. Перевозка инвалидных кресел с сухозаряженными батареями осуществляется 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.
2. Перевозка инвалидных кресел с батареями с жидким электролитом осуществляется при условии, что батарея отсоединена, зажим аккумулятора изолирован, батарея упакована в контейнер с абсорбирующим материалом и соответствующим образом промаркирована.
3. Костыли, роллатор, трость, ходунки независимо от их размеров и массы перевозятся бесплатно в салоне ВС с размещением на багажных полках.

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

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

#### **5.2.5. Правила перевозки оружия**

ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не имеет допуска и лицензий на перевозку оружия, и, соответственно не осуществляет их перевозку, как заявленный вид деятельности.



### 5.3. Выдача багажа

1. Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче Перевозчиком в пункте назначения, остановки в пути или трансфера (если это предусмотрено таможенным законодательством страны - пункта трансфера).
2. Зарегистрированный багаж выдается пассажиру или другому лицу, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа.
3. Перевозчик (уполномоченный агент) не обязан проверять действительно ли предъявитель отрывного талона багажной бирки имеет право на получение багажа, и не несет ответственность за ущерб или расходы, понесенные пассажиром, вызванные выдачей багажа без проведения такой проверки.
4. 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.
5. В случае затруднения при получении багажа пассажир может обратиться за помощью к работникам ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или его обслуживающей организации в аэропорту.

## 5.4. Розыск владельца багажа. Розыск зарегистрированного багажа

### 5.4.1. Розыск владельца багажа

1. Багаж пассажира в аэропорту назначения хранится бесплатно в течение двух суток, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или обслуживающей организацией.
2. Расходы за хранение багажа сверх бесплатного срока хранения возмещаются пассажиром – владельцем багажа в порядке, установленном гражданским законодательством Российской Федерации, по тарифам, установленным ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или обслуживающей организацией.
3. Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира по вине ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», производится за счет ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
4. Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом.
5. Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, не полученный по истечении шести месяцев, считается невостребованным и реализуется или уничтожается ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» в соответствии с законодательством Российской Федерации.
6. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или его уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения до реализации багажа, как невостребованного, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа.
7. Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.
8. 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.
9. Ручная кладь и вещи, указанные в пункте 5.1.2 настоящих Правил, забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в офисе авиакомпании в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт.
10. По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь и вещи, указанные в пункте 5.1.2 настоящих Правил, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.
11. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или бездокументном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется актом, подтверждающим факт порчи.
12. Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение шести месяцев со дня доставки квитанции получить от ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» деньги, вырученные от продажи невостребованных вещей, с удержанием расходов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».

#### 5.4.2. Розыск зарегистрированного багажа

1. Если ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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, ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа.
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.
3. В случае если ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не выдало пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
4. 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.
5. Если зарегистрированный багаж найден, то ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.

## **6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ**

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

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

1. 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.

2. Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту начинается за два часа до времени вылета и заканчивается за 30 минут до вылета самолета на внутренних воздушных линиях и за 45 минут на международных воздушных линиях, если иное не предусмотрено для отдельных направлений полетов ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».

В зависимости от технической оснащенности конкретных аэропортов время закрытия регистрации может изменяться.

3. 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.

4. 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.

5. 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. Посадочный талон пассажиру необходимо предъявить при посадке на борт ВС.

При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

6. При регистрации пассажиров и/или оформлении багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки в качестве зарегистрированного багажа.

При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания всю ручную кладь, а также рюкзак, провозимый в качестве ручной клади сверх нормы.

7. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.

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

9. После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
10. Пассажиру, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа, может быть отказано в перевозке данным рейсом.  
ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за убытки, понесенные пассажиром в связи с опозданием пассажира на регистрацию.

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

1. Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт ВС не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне.
2. 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).
3. Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью), 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.
4. 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

1. Перед посадкой на борт ВС пассажиры и вещи, находящиеся при них, подвергаются предполетному досмотру.
2. 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.
3. 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 предупреждение 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.
4. Организация проведения досмотров возлагается на администрацию аэропорта, авиационного предприятия, осуществляющих досмотр.
5. Перевозка воздушными судами багажа пассажиров, прошедших досмотр, но не явившихся на посадку или отстраненных от полета по иным причинам, *категорически запрещается*.
6. Предполетный досмотр проводится на всех внутренних и международных рейсах ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа». 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.
7. 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.
8. 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.
9. Трансфертные пассажиры проходят досмотр на общих основаниях.
10. Процедура предполетного досмотра может различаться в различных аэропортах в связи с особенностями законодательства стран, из аэропортов которых выполняется рейс. Пассажиры обязаны выполнять требования аэропортовых властей страны, из аэропортов которой выполняется рейс ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
11. 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.

12. В случае неординарной ситуации, в результате которой произошло смешение прошедших и не прошедших досмотр пассажиров, производится повторный досмотр вылетающих пассажиров.
13. При отказе пассажира воздушного судна от предполетного досмотра договор воздушной перевозки пассажира считается расторгнутым в соответствии с пунктом 3 статьи 85 Воздушного кодекса.

### 6.3. Обслуживание в аэропорту

1. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» (обслуживающий агент) обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:
  - а). о времени отправления и прибытия воздушных судов;
  - б). о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанных в билете;
  - в). о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
  - г). о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
  - д). о способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
  - е). о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
  - ж). об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации;
  - з). о месте нахождения комнат матери и ребенка.
2. В аэропорту ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» (обслуживающий агент) обеспечивает:
  - а). регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
  - б). доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
  - в). доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
  - г). обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
  - д). выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам.
3. За вышеуказанные услуги дополнительная плата с пассажиров не взимается.

#### 6.4. Обслуживание в полете

1. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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. (ФАП-82, п.94)
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обеспечивает на борту воздушного судна:
  - а). 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;
  - б). предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;
  - в). первую доврачебную помощь.
3. Пассажирам предоставляются питание и напитки в соответствии с продолжительностью полета и временем суток.

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.
4. Люлька предоставляется детям до одного года на воздушных судах, оборудованных детскими стационарными люльками. Услуга не гарантируется. Количество возможных к предоставлению люлек ограничивается техническими возможностями воздушного судна.
5. Алкогольные напитки могут предоставляться пассажирам (независимо от гражданства) только по достижении возраста, установленного законодательством РФ. В случае сомнения в достижении лицом необходимого возраста бортпроводник имеет право потребовать у пассажира документ, удостоверяющий личность и позволяющий установить возраст.
6. Пассажиру может быть предоставлено специальное питание по предварительному заказу.
7. Подробную информацию о видах и возможности предоставления специального питания, его заказе и ограничениях при его предоставлении можно получить в офисе ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».



## 6.5. Предоставляемое обслуживание при перерыве в перевозке

1. В случае принятия решения о задержке вылета более чем за шесть часов до вылета ВС по расписанию ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обеспечивает предварительное информирование пассажиров. В случае принятия решения о задержке вылета менее чем за шесть часов предварительное информирование пассажиров не производится.
2. При перерыве в перевозке по вине ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам изменения маршрута перевозки ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обязано организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:
  - а). предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
  - б). два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
  - в). обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
  - г). 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;
  - д). размещение в гостинице при ожидании отправления рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов – в ночное время;
  - е). доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
  - ж). организация хранения багажа.
3. 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.
4. Питание для пассажиров (завтрак, обед, ужин) предоставляется в зависимости от времени суток.
5. В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута независимо от причины, повлекшей задержку рейса.
6. 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.
7. Для безвизовых пассажиров должно быть предусмотрено специальное размещение с соблюдением порядка обслуживания трансфертных безвизовых пассажиров в аэропорту и взаимодействия государственных органов, иных служб при размещении данной категории пассажиров в гостиницах.
8. Питание пассажирам должно предоставляться независимо от времени их доставки в гостиницу.
9. Пассажир может отказаться от обслуживания в гостинице, но не имеет права на возмещение расходов за счет неиспользованных услуг.

## 7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПассажиРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

### 7.1. Права и обязанности пассажиров по соблюдению правил поведения

#### 7.1.1. Пассажиры имеют право:

1. Требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки.
2. В случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность, обращаться к работникам ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» с просьбой о принятии мер к их защите.
3. Пользоваться портативными электронными приборами на всех этапах полета в автономном режиме (авиарежиме).

#### 7.1.2. Пассажиры обязаны:

1. При оплате и/или оформлении перевозки на интернет-сайте ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные в авиакомпании настоящие правила поведения, а также правила безопасности и правила перевозки ручной клади.
2. Безоговорочно выполнять требования работников наземных служб, уполномоченных представителей ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», командира воздушного судна и рекомендации других членов экипажа:
  - а). в базовом аэропорту на линии регистрации и этапе посадки на борт воздушного судна;
  - б). в пункте предполетного досмотра пассажиров и их ручной клади;
  - в). на борту воздушного судна до взлета и во время полета;
  - г). в аэропортах промежуточной посадки и конечного назначения.
3. Занять место, указанное в посадочном талоне. Пересадка на другое место осуществляется только после согласования с бортпроводником и получения разрешения командира воздушного судна.
4. Размещать в салоне воздушного судна ручную кладь и вещи, указанные в пункте 5.1.2 настоящих Правил, на специально отведенных для этого местах и в соответствии с правилами перевозки ручной клади.
5. Держать привязные ремни застегнутыми при включении табло «Застегните ремни» (рекомендуется держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета).
6. Соблюдать общественный порядок.
7. Выключать или переключать в автономный режим работы (авиарежим) электронные устройства по требованию членов экипажа на любом этапе полета.

#### 7.1.3. Пассажирам запрещается:

1. Создавать ситуации, угрожающие безопасности полета, жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров и авиаперсонала, а также допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление, угрозу и тем более физическое насилие.
2. Во время полета употреблять алкогольные напитки, кроме тех, что были предложены на борту воздушного судна.
3. Находиться в состоянии алкогольного опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность (статья 20.21 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях).
4. Курить на борту воздушного судна в течение всего полета, в том числе электронные сигареты.

5. Создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа.
6. Портить принадлежащее ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» имущество и/или выносить его с борта воздушного судна.
7. Использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа.
8. Вскрывать до окончания полета опломбированные пакеты магазинов беспошлинной торговли.
9. Вынимать из контейнера (клетки) животное, перевозимое в салоне.

## 7.2. Санкции, применяемые к нарушителям правил поведения

1. Невыполнение лицами, находящимися на борту воздушного судна, законных распоряжений командира воздушного судна является основанием для привлечения к административной ответственности по ч. 6 ст. 11.17 Кодекса РФ об административных правонарушениях (введена в действие Федеральным законом Российской Федерации от 21.12.2009 № 336-ФЗ), предусматривающей наказание в виде:
  - а). административного штрафа в размере от двух тысяч до пяти тысяч рублей или административный арест на срок до пятнадцати суток;
  - б). возмещение пассажиром-нарушителем материального ущерба, причиненного им авиакомпании вследствие порчи принадлежащего ей имущества;
  - в). удаление пассажира-нарушителя с борта воздушного судна в ближайшем пункте его посадки, а в случае совершения самолетом вынужденной посадки – возмещение пассажиром дополнительных расходов, понесенных авиакомпанией в результате его недопустимого поведения;
  - г). передача пассажира-нарушителя в правоохранительные органы независимо от государства посадки (тюремное заключение в отдельных странах сроком до двух лет);
  - д). информирование компетентных органов с целью аннулирования виз, выданных как Российской Федерацией, так и другими государствами;
  - е). придание инциденту максимальной огласки в средствах массовой информации и на специальных интернет-сайтах;
  - ж). отказ в заключении договора воздушной перевозки пассажиру, внесенному в реестр лиц, воздушная перевозка которых ограничена ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», в порядке, установленном ст. 107.1 (вступила в силу 04.06.2018) Воздушного кодекса Российской Федерации.

## 7.3. Ответственность пассажиров за нарушение правил поведения

1. Ответственность пассажиров за нарушение правил поведения предусматривает:
  - а). на внутренних авиалиниях РФ – в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
  - б). на международных авиалиниях – в соответствии с требованиями международного воздушного права и законодательства, действующего в государстве посадки, независимо от того, в каком государстве зарегистрировано или эксплуатируется использовавшееся для выполнения рейса воздушное судно;
  - в). граждане РФ и постоянно проживающие в РФ лица без гражданства, совершившие вне пределов страны преступление, направленное против граждан или имущества Российской Федерации, в соответствии с ч. 1 ст. 12 Уголовного кодекса РФ подлежат уголовной ответственности по возвращении в Россию, если в отношении этих лиц по данному преступлению не имеется решения суда иностранного государства.

#### **7.4. Права работников ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» по обеспечению соблюдения пассажирами правил поведения**

1. В связи с тем, что нарушение правил поведения не только угрожает безопасности, снижает комфорт пассажиров, но и приводит к дополнительным нагрузкам для летного и наземного персонала авиакомпании, руководство ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» придерживается следующей политики в отношении нарушающих данные правила поведения:
  - а). не оставлять без последствий ни одно нарушение правил поведения с применением соответствующих санкций;
  - б). предоставлять летному и наземному персоналу авиакомпании полномочия, необходимые как для предотвращения нарушений правил поведения, так и для их пресечения;
  - в). оказывать всевозможное содействие правоохранительным органам в привлечении нарушителей порядка к ответственности и применении к ним соответствующих санкций.
2. При прохождении регистрации или других предполетных процедур уполномоченный представитель авиакомпании имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира путем отказа пассажиру в перевозке, если состояние здоровья пассажира требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц (п. 3 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса РФ), или при наличии в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов и веществ (п. 7 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса РФ).

Перевозчик может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира в случае нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающего угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровья других лиц, а также невыполнение пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со ст. 58 Воздушного кодекса Российской Федерации (п. 6 ч. 1 ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации).
3. Во время полета воздушного судна согласно ст. 6, 7, 8, 9, 12, 13 Конвенции и ст. 58 Воздушного кодекса РФ в целях обеспечения безопасности полета командир воздушного судна имеет право:
  - а). принимать окончательное решение о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета, возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета в целях спасения жизни людей;
  - б). в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения;
  - в). применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна;
  - г). удалять таких лиц с воздушного судна по прибытии на ближайший аэродром, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передавать их правоохранительным органам.
4. Согласно политике, которой ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» придерживается в отношении употребления пассажирами алкогольных напитков, члены кабинного экипажа воздушного судна вправе:

- а). прекратить обслуживание алкогольными напитками пассажиров, находящихся в состоянии как алкогольного опьянения, так и любой другой интоксикации;
  - б). для соблюдения законодательства РФ и требований авиационной безопасности и безопасности полета изымать у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по его окончании) принадлежащие им алкогольные напитки, а также табачные изделия и парфюмерию, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропортах или на борту воздушного судна.
5. При совершении ближайшей запланированной или вынужденной посадки в случае нарушения пассажиром правил поведения, создающего угрозу безопасности полета либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также в случае невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна могут быть применены следующие меры:
- а). удаление пассажира-нарушителя с борта воздушного судна и одностороннее расторжение авиакомпанией уже заключенного договора воздушной перевозки пассажира без компенсации его стоимости (на основании ст. 107 Воздушного кодекса Российской Федерации);
  - б). наложение и взимание установленного в государстве посадки уполномоченным органом этого государства штрафа, а также компенсация причиненного пассажиром авиакомпании материального ущерба, в том числе (в случае вынужденной посадки) за совершение вынужденной посадки;
  - в). передача пассажиров-нарушителей правоохранительным органам в случае совершения ими деяния, содержащего признаки преступления.

## 8. ТРЕБОВАНИЯ ПО ТРАНСПОРТНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ДЛЯ ПАС-САЖИРОВ

1. В соответствии с законодательством о транспортной безопасности пассажиры на воздушном судне и на объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта обязаны:
  - а). осуществлять проход в зону транспортной безопасности (воздушное судно, объекты наземной инфраструктуры воздушного транспорта) в соответствии с установленными в целях обеспечения транспортной безопасности правилами проведения досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра;
  - б). выполнять требования сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности, связанные с выполнением ими своих служебных обязанностей;
  - в). информировать сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности о событиях или действиях, создающих угрозу транспортной безопасности.
2. Пассажирам, следующим на воздушном судне, запрещается:
  - а). проносить в зону транспортной безопасности предметы и вещества, запрещенные или ограниченные к перевозке на борту воздушного судна;
  - б). препятствовать функционированию технических средств обеспечения транспортной безопасности, расположенных в зоне транспортной безопасности (на воздушном судне и объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта);
  - в). принимать от других (посторонних) лиц материальные объекты для их перевозки на борту воздушного судна без уведомления об этом сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности;
  - г). совершать действия, препятствующие функционированию технических средств и персонала воздушного судна, включая распространение заведомо ложных сообщений о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности воздушного судна, а также действия, направленные на повреждение (хищение) элементов воздушного судна, которые могут привести их в состояние, непригодное для эксплуатации, либо состояние, угрожающее жизни или здоровью пассажиров, персонала объектов транспортной инфраструктуры, сотрудников сил обеспечения транспортной безопасности и других лиц;
  - д). передавать сторонним лицам документы, предоставляющие право прохождения процедуры досмотра в особом порядке, для прохода в зону транспортной безопасности;
  - е). осуществлять проход в зону транспортной безопасности воздушного судна, объектов наземной инфраструктуры воздушного транспорта вне (в обход) установленных проходов;
  - ж). предпринимать действия, имитирующие совершение либо подготовку к совершению актов незаконного вмешательства в деятельность воздушного транспорта на воздушном судне и объектах наземной инфраструктуры воздушного транспорта.

## 9. СТРАХОВАНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

1. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» страхует свою гражданскую ответственность перед пассажиром за причинение вреда жизни, здоровью, имуществу пассажиров при осуществлении перевозки в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.
2. Информация о страховщике (его наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона) и договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия) размещена на интернет-сайте ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
3. При наступлении страхового случая ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» информирует каждого потерпевшего, персональные данные которого у нее имеются, о:
  - а). правах потерпевших и порядке действий потерпевших для получения возмещения причиненного вреда;
  - б). страховщике, всех его филиалах и представителях в субъектах РФ (наименование, место нахождения, почтовый адрес, номер телефона, адрес официального интернет-сайта, режим работы);
  - в). договоре обязательного страхования (номер, дата заключения, срок действия).
4. Указанную информацию ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» также обязано сообщить иным лицам, обратившимся к ней за предоставлением информации в связи с наступлением страхового случая (выгодоприобретатель – потерпевший, здоровью и (или) имуществу которого причинен вред.
5. 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.).
6. При причинении вреда жизни потерпевшего, тяжкого вреда его здоровью ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» сообщает родственникам потерпевшего или иным лицам, обратившимся к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за предоставлением информации в связи с причинением вреда жизни, здоровью, имуществу потерпевшего, о правах выгодоприобретателей.
7. Порядок предъявления требований пассажирами или иными выгодоприобретателями о выплате страхового возмещения, а также порядок и сроки его выплаты устанавливаются законодательством Российской Федерации.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ВЕЛЬТАЛЬ-АВИА» И ПассажиРА. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ К ООО «АВИАКОМПАНИЯ «ВЕЛЬТАЛЬ-АВИА»**

### **10.1. Общие принципы ответственности**

1. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» несет ответственность перед пассажиром воздушного судна в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором воздушной перевозки пассажира.
2. В случае если законодательством Российской Федерации, конвенциями в области международных воздушных перевозок, документами международной организации гражданской авиации (ИКАО), действующими международными договорами или соглашениями Российской Федерации о воздушном сообщении (далее – Акты) будут установлены дополнительные ограничения ответственности ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» по сравнению с настоящими Правилами, применению подлежат указанные Акты.
3. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» обязано возместить вред, причиненный при эксплуатации воздушного судна, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего.
4. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа», пассажир за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **10.2. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»**

#### **10.2.1. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за причинение вреда жизни или здоровью пассажира воздушного судна**

1. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
3. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
4. 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 ООО «Авиакомпания



«Вельталь-авиа» от возмещения такого вреда в части, превышающей сумму произведенной компенсации.

5. 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» покинул аэродром.

#### **10.2.2. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире**

1. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» несет ответственность за сохранность находящихся при пассажире вещей, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) этих вещей произошли вследствие обстоятельств, которые ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не могло предотвратить и устранение которых от него не зависело, либо умысла пассажира.
3. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, если не докажет, что они не явились результатом совершенных умышленно действий (бездействия) ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» или произошли не во время воздушной перевозки.
4. При определении размера возмещения принимается во внимание общая масса данного места багажа. В случае если вес багажа не установлен, для его определения применяются данные таблицы веса вещей (Рекомендованная практика ИАТА 1751), технические характеристики.

#### **10.2.3. Размер ответственности ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире**

1. 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.
2. 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.
3. За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, а также вещей, находящихся при пассажире, ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» несет ответственность в следующих размерах:
  - а). при выполнении внутренних рейсов 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;
  - б). при выполнении международных рейсов ответственность за неисправности при перевозке багажа, принятого к перевозке без объявленной ценности, ограничивается размером, определенным конвенциями в области международной воздушной перевозки.

4. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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:
  - а). вины лица, сдавшего или получившего багаж;
  - б). естественных свойств перевозимых предметов;
  - в). недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
  - г). особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.
5. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за хрупкие предметы или скоропортящиеся продукты, деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные и деловые бумаги, паспорта, ключи и другие документы, помещенные в зарегистрированный багаж.
6. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за незначительные повреждения багажа (царапины, потертости, вмятины, отсутствие чехлов, багажных ремней, навесного замка), не влияющие на его дальнейшую эксплуатацию.

#### **10.2.4. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за просрочку доставки пассажира, багажа**

За просрочку доставки пассажира, багажа в пункт назначения ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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 ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».

#### **10.2.5. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира**

1. Ответственность ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» за убытки, возникшие вследствие опоздания при воздушной перевозке пассажира, ограничивается размером, определенным конвенциями в области международной воздушной перевозки или Воздушным кодексом Российской Федерации (для внутренних перевозок).
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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.
3. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не отвечает за вред и убытки, прямо или косвенно возникшие из несоблюдения пассажиром законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, или вследствие неподконтрольной ему причины.
4. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности в случае отказа пассажира от предоставляемого ему обслуживания и не обязано возмещать ущерб или расходы, понесенные пассажиром вследствие такого отказа.

#### **10.2.6. Соглашения о повышении пределов ответственности ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа»**

ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» имеет право заключать соглашения с пассажирами о повышении пределов своей ответственности по сравнению с пределами, установленными законодательством Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации.

### 10.2.7. 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.

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

1. 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.
2. 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.

### 10.3. Ответственность пассажира

1. Если ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» понесло ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба.
2. Пассажир несет ответственность за нарушение/невыполнение:
  - а). условий договора воздушной перевозки и настоящих Правил;
  - б). распоряжений командира воздушного судна;
  - в). правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических и иных подобных правил;
  - г). правил перевозки опасных веществ или предметов;
  - д). правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк ВС, отказ от пристегивания привязным ремнем, курение в неположенном месте и т.д.).
3. Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка, порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе за противоправные действия относительно других пассажиров и работников ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа».
4. Пассажир несет ответственность перед другими пассажирами, третьими лицами в случае причинения вреда их имуществу, жизни и здоровью по причине действий пассажира, связанных с ненадлежащей перевозкой ручной клади и вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил.
5. Пассажир несет гражданско-правовую ответственность перед ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» в случае причинения вреда имуществу перевозчика по причине действий пассажира, связанных с ненадлежащей перевозкой ручной клади и вещей, указанных в пункте 5.1.2 настоящих Правил.
6. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания.
7. В случае разглашения пассажиром собственных персональных данных третьим лицам, ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» не несет ответственности за ущерб, причиненный действиями третьих лиц по внесению изменений в бронирование или билет.

## **10.4. Порядок и сроки предъявления пассажиром требований о возмещении ущерба**

### **10.4.1. Общие положения**

1. Основанием для имущественной ответственности ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при неисправностях при перевозке багажа пассажира является коммерческий акт, составляемый при выдаче багажа в зале прилета для удостоверения события ненадлежащей перевозки багажа пассажира, в т. ч. в случае повреждения (порчи) багажа, недостачи части содержимого или утраты багажа. Акт о неисправностях при перевозке багажа не является письменной претензией.
2. В случае получения багажа без возражения предполагается, если не доказано иное, что он доставлен в надлежащем состоянии и согласно перевозочным документам.
3. В случае причинения вреда багажу лицо, имеющее право на его получение, должно предъявить перевозчику письменную претензию.
4. Право на предъявление претензии имеет пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении доверенности, оформленной надлежащим образом.

### **10.4.2. Срок и порядок предъявления претензии к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при внутренних воздушных перевозках**

1. Претензия к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии.
2. ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

### **10.4.3. Срок и порядок предъявления претензии к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» при международных воздушных перевозках**

1. В случае повреждения (порчи) багажа при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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 21 дня со дня передачи багажа в распоряжение лица, имеющего право на его получение.
2. В случае утраты багажа претензия к ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» может быть предъявлена в течение 18 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.

### **10.4.4. Документы, необходимые для предъявления претензии**

1. При повреждении багажа:
  - заявление с указанием суммы ущерба;
  - акт о неисправностях при перевозке багажа;
  - багажная бирка;
  - чек, подтверждающий стоимость поврежденного багажа. В случае отсутствия чека необходимо предоставить фото поврежденного багажа, сообщить марку, артикул, год покупки;
  - чек за ремонт (если багаж подлежит ремонту) либо заключение о невозможности ремонта. В случае отсутствия чека стоимость багажа определяется исходя из средней цены на аналогичный товар.

2. В случае утраты багажа:

- заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости;
- документы (чеки, счета), подтверждающие сумму причиненного ущерба;
- акт о неисправностях при перевозке багажа;
- багажная бирка.

3. В случае недостачи части содержимого:

- заявление пассажира с перечнем утраченных вещей и указанием их стоимости;
- документы (чеки, счета), подтверждающие сумму причиненного ущерба;
- акт о неисправностях при перевозке багажа;
- багажная бирка.

Выплата компенсации производится в случае если установлена разница в весе зарегистрированного и полученного багажа. При подозрении на кражу пассажир может обратиться с заявлением в правоохранительные органы.

4. В случае просрочки доставки багажа:

- заявление на возмещение материального вреда;
- коммерческий акт на неисправности при перевозке;
- багажная бирка;
- документы, подтверждающие расходы, связанные с получением багажа;
- при международной перевозке, в случае прибытия в пункт, находящийся не на территории страны постоянного проживания, документы (чеки, счета), подтверждающие произведенные затраты в период отсутствия багажа.

## 11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила могут быть изменены ООО «Авиакомпания «Вельталь-авиа» 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 Авиакомпании.