

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО СПЕЦИАЛЬНОГО  
ОБРАЗОВАНИЯ

РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

ТАШКЕНТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ

АВИАЦИОННЫЙ ИСТИТУТ

Кафедра " Социально-гуманитарных наук"

Тексты лекции по предмету

" МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАНСКОЙ  
АВИАЦИИ ИКАО"

ТАШКЕНТ-2007

## МЕЖДУНАРОДНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ ИКАО

ИКАО (International Civil Aviation Organization - ICAO) - образована в 1944 году.

По инициативе США в декабре 1944 года в Чикаго была созвана конференция (**Чикагская конференция**), в которой принимали участие 52 государства, для обсуждения проблем международной гражданской авиации. Было согласовано создание новой организации, которая будет заниматься аэронавигационными вопросами, способствующими повышению безопасности полетов и их регулярности, а также экономическими вопросами, которые должны повысить эффективность и экономичность воздушных перевозок.

Чикагская конференция закончилась подписанием Конвенции о Международной гражданской авиации - **Чикагской конвенции**, и была официально создана ИКАО. Местом штаб - квартиры ИКАО был выбран город Монреаль (Канада).

В мае 1948 года вступило в силу соглашение между ООН и ИКАО, в котором признавалась специализированным учреждением ООН.

СССР в Чикагской конференции участия не принимал, так как в ней принимали участие государства, с которыми СССР находился в состоянии войны.

После вступления СССР в ИКАО 14 ноября 1970 года, русский язык был признан официальным (четвертым) языком этой организации.

На дипломатической конференции в Монреале в сентябре 1977 года был принят протокол об аутентичном четырех язычном тексте Конвенции и ее официальный текст на русском языке.

Таким образом, официальными языками ИКАО являются:

- 1.Русский.
- 2.Английский.
- 3.Французский.
- 4.Испанский.

Арабский и китайский языки считаются рабочими языками ИКАО. Они используются в ограниченном объеме в работе Совета ИКАО и его постоянных органов, на сессиях Ассамблеи и крупных специализированных конференциях и совещаниях.

По состоянию на 199£ год ИКАО объединяет 183 государства мира.

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ИКАО

Целями и задачами ИКАО являются разработка принципов и методов международной аэронавигации и содействие планированию и развитию международного воздушного транспорта в целях:

- 1.Обеспечение безопасного и упорядоченного развития международной гражданской авиации во всем мире.
- 2.Поощрение искусства конструирования и эксплуатации воздушных судов.
- 3.Поощрения развития воздушных трасс, аэропортов и аэронавигационных средств для международной гражданской авиации.
- 4.Удовлетворение потребностей народов мира в безопасном, регулярном эффективном и экономичном воздушном транспорте.
- 5.Предотвращение экономических потерь, вызванных неразумной конкуренцией.
- 6.Обеспечение полного уважения прав Договаривающихся государств и справедливой для каждого Договаривающегося государства возможности использовать авиапредприятия, занятые в международном воздушном сообщении.
- 7.Исключение случаев дискриминации в отношениях между Договаривающимися государствами.
- 8.Обеспечение безопасности полетов в международной аэронавигации.
- 9.Содействие развитию международной гражданской аэронавтики во всех ее аспектах.

## ЧЛЕНСТВО В ИКАО

Любое государство - член ООН, входившее во время Второй мировой войны в Антигитлеровскую коалицию, и нейтральные страны становятся членами ИКАО на 30-й день после присоединения к Чикагской конвенции.

Государства, участвовавшие во время Второй мировой войны на стороне Гитлеровской Германии, могут присоединиться к конвенции с соблюдением следующих условий:

1. С согласия ООН.

2. По специальному разрешению Ассамблеи ИКАО, для принятия которой требуется 4/5 голосов.

3. При отсутствии возражений со стороны любого государства, которое было аннулировано или подверглось нападению в ходе Второй мировой войны войсками государства, желающего вступить в члены ИКАО.

Государство перестает быть членом ИКАО, если оно заявляет о денонсации им Чикагской конвенции. Денонсация вступает в силу через год после получения ИКАО уведомления.

Если государство исключено из ООН, оно автоматически перестает быть членом ИКАО, кроме тех случаев, когда Генеральная Ассамблея ООН в своем решении прямо не говорит о целесообразности сохранения членства этого государства в ИКАО.

## ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ИКАО

Высшим органом ИКАО, в котором могут быть представлены на равных основаниях все государства - члены ИКАО, является Ассамблея государств - членов ИКАО. Созывается один раз в три года. При возникновении необходимости по рекомендации Совета ИКАО, или по требованию не менее 1/5 членов организации могут быть созваны чрезвычайные сессии Ассамблеи ИКАО.

Функции Ассамблеи заключаются в определении направления деятельности ИКАО в области международной авионавигации и международного воздушного транспорта:

1. Избирать Совет ИКАО, рассматривать отчеты, принимать соответствующие действия

2. Определять шкалу взносов стран - членов ИКАО в бюджет организации.

3. Утверждать бюджет ИКАО.

4. Рассматривать и одобрять предложения о внесении поправок в Чикагскую конвенцию.

Взнос государств - членов ИКАО рассчитывается следующим образом:

$$\text{Взнос } 100\% = K1(75\%) + K2(25\%),$$

где:  $K1 = (\text{Национальный доход государства}) / (\text{Национальный доход всех стран ИКАО}),$

$K2 = (\text{Налет государства по МВЛ}) / (\text{Налет всех стран ИКАО по МВЛ}).$

Min...Max взнос = 0,06%...25% от национального дохода.

Совет ИКАО - исполнительный орган организации, обеспечивающий непрерывность деятельности организации в промежутках между сессиями Ассамблеи. Несет ответственность перед высшим органом ИКАО за свою деятельность. Выполняет функции:

1. Выполнение решений Ассамблеи и представление отчета о своей работе.

2. Избрание Генерального секретаря и руководящих сотрудников.

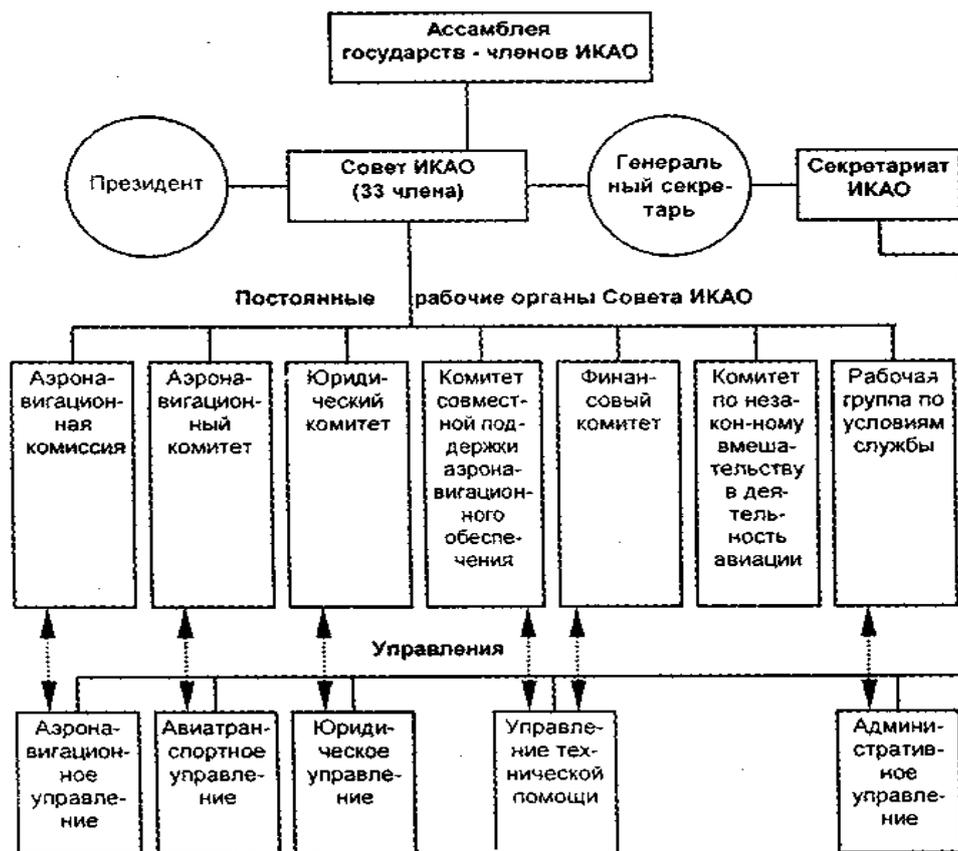
3. Распоряжение деньгами организации.

4. Утверждение международных стандартов и рекомендаций, внесение их в приложения к Конвенции.

5. Осуществление регистрации международных авиационных соглашений.

6. Осуществление арбитражных функций при регулировании разногласий между государствами - членами ИКАО.

Под управлением Совета работает семь постоянных рабочих органов (см. схему структуры ИКАО).



**Секретариат ИКАО** - постоянный орган Совета, обеспечивающий работу ассамблей, Совета и других органов, а также региональных центров организации.

**Генеральный секретарь** - главное исполнительное должностное лицо организации. Назначается Советом и возглавляет его.

Секретариат ведает сбором и обобщением информации по проблемам международной гражданской авиации, осуществлением связей с государствами - членами ИКАО. Он осуществляет эти функции с помощью пяти специализированных управлений:

1. **Аэронавигационное управление** - занимается вопросами безопасности полетов, рассматривает вопросы по выработке рекомендаций и стандартов компаниям.

2. **Авиатранспортное управление** - занимается вопросами обеспечения эффективности перевозок на международных воздушных линиях.

3. **Юридическое управление** - занимается вопросами по выработке стандартов и рекомендаций в области воздушного права, проводит консультации по правовому толкованию и пониманию основных положений Чикагской конвенции, готовит проекты новых решений.

4. **Управление технической помощи** - разрабатывает предложения по оказанию финансовой и технической помощи, по созданию аэровокзальных комплексов и оснащению воздушных трасс в труднодоступных участках местности и океанических просторах.

5. **Административное управление** - занимается вопросами кадров, переводов, оформления и рассылки документов.

**Региональные центры ИКАО** созданы помимо штаб - квартиры в Монреале для оперативной работы ИКАО:

1. Европейский регион - Париж.

2. Страны Северной Америки и Карибского бассейна - Мехико.

3. Страны Южной Америки - Лима.

4. Тихий океан и Азия - Бангкок (Таиланд).
5. Ближний Восток и Восточная Африка - Каир (Египет).
6. Остальная Африка - Даккар.

## **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ВОЗДУШНОГО ПРАВА**

**Международное воздушное право** - совокупность правовых норм, регулирующих отношения между государствами в отношении использования воздушного пространства с целью осуществления международного воздушного сообщения и обеспечения его безопасности, а также устанавливающих режим воздушных сообщений.

Международные воздушные полеты выполняются в целях перевозки пассажиров, груза, почты и багажа за плату по международным воздушным трассам.

Существует 2 вида воздушного права:

1. Международное воздушное право. Определяется межправительственными соглашениями и многосторонними соглашениями в области воздушного права.
2. Внутригосударственное (национальное) воздушное право. Определяется Воздушным кодексом государства.

Современное воздушное законодательство:

1. Действует не только на территории государства, но и за его пределами в той мере, в какой это определено самим законом.
2. Регулирует полеты в воздушном пространстве всех гражданских воздушных судов (включая иностранные).
3. Распространяет свое действие на все виды летательных аппаратов.

Все полеты любого иностранного воздушного судна над территорией какого-либо государства подчинены его полному и исключительному суверенитету. То есть такие полеты в воздушном пространстве, расположенном над сухопутной и водной территорией государства, включая его территориальные воды, могут осуществляться только с явно выраженного на это согласия данного государства.

Основой современного международного воздушного права являются:

1. Чикагская конвенция 1944 года. На ее основе строятся взаимоотношения между государствами в области Международной гражданской авиации.
2. Варшавская конвенция 1949 года. Унифицировала некоторые соглашения о международных воздушных перевозках.
3. Гаагский протокол 1955 года. Дополнил Варшавскую конвенцию.
4. Гвадалахарская конвенция 1961 года. Дает право осуществлять перевозки на арендуемых воздушных судах.
5. Римская конвенция 1962 года. Постановление о возмещении пассажирам и авиакомпаниям ущерба на территории любого государства.
6. Токийская конвенция 1963 года. О правонарушениях, совершенных на борту воздушного судна и о наказании правонарушителей.
7. Гаагская конвенция 1970 года. О борьбе с незаконным вмешательством и захватом воздушных судов. Подписана 151 государством.
- В. Монреальская конвенция 1971 года. О борьбе с актами незаконного захвата воздушных судов.

## **ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ СОТРУДНИЧЕСТВА В ОБЛАСТИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ**

Основные принципы сотрудничества в области международной гражданской авиации изложены в Чикагской Конвенции:

1. Полный и исключительный суверенитет каждого государства на свое воздушное пространство.
2. Обеспечение безопасности полетов по международным воздушным линиям на территории государства.

3. Обязательство применять гражданскую авиацию только в мирных целях, целях укрепления дружбы между народами и перевозки различных грузов.
  4. Предоставление средств и создание необходимых условий для осуществления международных воздушных сообщений своими компаниями.
  5. У становление регулярного воздушного сообщения путем заключения двухсторонних и многосторонних соглашений между государствами.
  6. Предоставление Договаривающимися государствами друг другу права на регулярные полеты на их территорию, когда между ними еще не заключено соглашение о воздушном сообщении.
  7. Осуществление свободных полетов над открытым морем и проливами для всех государств.
  8. Каждое государство имеет право регулировать коммерческую деятельность на своей территории.
  9. Каждое государство имеет право регулировать административную, гражданскую и уголовную юрисдикцию по отношению к экипажам, воздушным судам и пассажирам.
  10. Любое воздушное судно, вторгшееся в пределы воздушного пространства любого государства считается нарушителем. Государство может применять соответствующие меры к нарушителям воздушного пространства, вплоть до принудительной посадки.
  11. Каждое государство, совершающее полеты на своих воздушных судах в пределах другой страны, должно подчиняться действующим в этой стране правилам, постановлениям, касающимся полета и маневрирования воздушных судов.
  12. Вылет воздушного судна для выполнения международного полета допускается только после прохождения экипажем и пассажирами паспортной и таможенной процедур в соответствии с правилами, установленными данным государством. Территорию государства можно пересекать без посадки согласно соглашения или специального разрешения. За каждым государством сохраняется право подвергать обязательной таможенной проверке воздушные суда, выполняющие транзитные полеты.
  13. В качестве запасных можно использовать только те аэродромы, которые указаны в соглашении о международном воздушном сообщении. Вынужденную посадку можно совершать только в случае крайней необходимости.
- Правовой основой для установления международных воздушных сообщений являются межправительственные соглашения о воздушном сообщении.

## **МЕЖПРАВИТЕЛЬСТВЕННЫЕ СОГЛАШЕНИЯ О ВОЗДУШНОМ СООБЩЕНИИ**

Межправительственные соглашения о воздушном сообщении строятся на односторонней или многосторонней основе, определяют и содержат:

1. Основные условия, принципы организации и выполнения полетов между государствами.
  2. Соблюдение равенства и взаимности сторон в установлении наиболее приемлемых условий для навигации, обеспечения аэродромами, техническими средствами, метеорологической информацией и так далее.
  3. Коммерческие права.
  4. Право на транзитные полеты в третьи страны.
  5. Требования соблюдения законов и правил данного государства, освобождение от таможенных пошлин отдельных видов продуктов (топливо, ликеро - водочные изделия и продукты питания для обслуживания экипажей и пассажиров).
  6. Право на открытие представительств на территории другого государства.
- Соглашения могут быть на полеты двух видов:
- регулярные (обычные): полеты по расписанию и дополнительные рейсы,
  - нерегулярные (эпизодические): не коммерческие, специальные, технические, чартерные.

## ПРАВО РЕГУЛЯРНЫХ ПОЛЕТОВ

Право регулярных полетов предоставляется государством при заключении соглашения о международном воздушном сообщении, где указывается с какой частотой и по каким договорным маршрутам и трассам будут осуществляться полеты.

Предварительным планом полета для выполнения рейсов является расписание, согласованное обеими сторонами.

Для выполнения конкретного рейса по расписанию требуется за 30 минут до полета подать диспетчеру план полета в 2 экземплярах.

Изменение расписания или введение дополнительных рейсов оформляется дополнительной договоренностью между государствами, если эта процедура не оговаривается в соглашении. В этом случае составляется предварительный план полета - заявка на выполнение полета в сроки, указанные в соглашении, но не позднее чем за 24 часа до вылета.

## ПРАВО ЭПИЗОДИЧЕСКИХ ПОЛЕТОВ

Право эпизодических полетов предоставляется государством путем выдачи разовых разрешений на каждый полет.

В соглашении обычно оговаривается процедура выполнения эпизодических полетов. Для его выполнения через Министерство иностранных дел подается заявка в установленной форме послам тех стран, над территорией которых будет проходить полет (пролет), посадка и находятся запасные аэродромы. Заявки подаются в сроки, указанные в соглашении.

Получение разрешения на полет от диспетчерской службы является основанием для его выполнения, а также является свидетельством предварительного разрешения полета государством.

Данная система обслуживания воздушного движения распространяется только на гражданские воздушные суда. Полеты государственных воздушных судов (военных, полицейских, таможенных...) выполняются по международным воздушным линиям только по специальному разрешению.

## МЕЖДУНАРОДНЫЙ РЕЙС

**Международный рейс** - полет с пересечением государственной границы по установленной международной воздушной линии в одном направлении (с посадкой или без посадки в промежуточном пункте) от начального аэропорта вылета до конечного аэропорта посадки для перевозки коммерческой загрузки. В зависимости от назначения может быть:

1. Обычный (по расписанию).
2. Специальный - для перевозки официальных лиц, делегаций и так далее: -по расписанию (регулярный);  
-вне расписания (разовый, эпизодический).
3. Чартерный (заказной) - для перевозки определенной группы туристов или грузов по найму.
4. Дополнительный - дополнительно к расписанию.
5. Технический - для перевозки служебных грузов и персонала, а также облетов и перегонки авиационной техники.

Все полеты по международным воздушным линиям могут выполняться только при соответствующем оформлении разрешения по установленным соглашением маршрутам без отклонения и нарушений режима использования воздушного пространства.

Посадка выполняется только в международных аэропортах, где есть таможня, карантинная и другие службы.

В качестве запасных могут быть использованы только те аэродромы, которые выделены государством и перечислены в сборнике аэронавигационной информации. Выполнять посадку на них разрешается только в крайних случаях из-за метеоусловий или неисправности материальной части.

## **КОММЕРЧЕСКИЕ СОГЛАШЕНИЯ**

**Коммерческие права** - разрешение авиапредприятию заниматься коммерческой деятельностью (осуществлять воздушную перевозку пассажиров и грузов). Другое название коммерческих прав - "свобода воздуха".

Существует несколько степеней коммерческих прав:

1.Право выполнения беспосадочных перелетов через территорию государства (транзитом).

2.Право выполнения полетов через территорию государства и посадки в определенных государством пунктах с некоммерческой целью (техническое обслуживание, дозаправка...).

3.Право выполнения полетов через территорию государства и посадки в определенных государством пунктах для высадки пассажиров, выгрузки грузов, багажа и почты, взятых на борт в стране регистрации воздушного судна.

4.Право выполнения полетов через территорию государства и посадки в определенных государством пунктах для приема на борт пассажиров, грузов, багажа и почты в целях перевозки их в страну регистрации воздушного судна.

5.Право выполнения свободного полета через территорию государства и посадки в определенных государством пунктах для выгрузки и приема на борт пассажиров, грузов, багажа и почты независимо от того, в какой стране они берутся на борт и в какую страну доставляются воздушным судном.

Как частный случай 5 степени коммерческих прав различают еще 2 степени:

6.Право принимать загрузку в одной стране и перевозить ее в третьи страны и обратно через свою территорию.

7.Право принимать загрузку в одной стране и перевозить ее в третьи страны по маршрутам, не проходящим над территорией страны регистрации воздушного судна.

Комбинации "свобод воздуха" зафиксированы в соглашении о воздушном сообщении и определяют объем коммерческих прав. В последнее время при перевозке туристов используются "урезанные" коммерческие права:

1 .Step over - право авиапредприятия перевозить пассажиров до места назначения с остановкой в определенном пункте по маршруту следования (полета) с последующей перевозкой их самолетом той же авиакомпании.

2.Step over вне маршрута - право привозить пассажиров до и из пункта, где предоставляется право остановки самолетам различных авиакомпаний.

## **ОБЯЗАННОСТИ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА НАЦИОНАЛЬНОЙ АВИАКОМПАНИИ**

Выполнение международных соглашений о воздушном сообщении доверяется национальным авиакомпаниям. Им выдается лицензия на эксплуатацию международной воздушной трассы. На основании лицензии авиакомпания размещает свои представительства в сотрудничающих странах.

Представительство национальной авиакомпании выражает интересы авиакомпании перед учреждениями, органами и предприятиями страны пребывания и выполняет функции:

1.Осуществляет непосредственные связи с авиационными, авиатранспортными, туристическими, торговыми и другими организациями и предприятиями страны пребывания для обеспечения коммерческого, технического и другого обслуживания воздушных судов своей и сотрудничающих авиакомпаний.

2. Контролирует безопасность и регулярность полетов своих воздушных судов, качество их обслуживания.
3. Обеспечивает экипажи своих воздушных судов питанием, ночлегом и транспортом.
4. Готовит экипажи своих воздушных судов к вылету, обеспечивает и производит загрузку, выполняет загрузочные и центrovочные расчеты и графики для своих воздушных судов.
5. Организует и ведет коммерческую и рекламную деятельность.
6. Решает спорные вопросы с представителями учреждений и организаций страны пребывания.

## **МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПОЛЕТЫ НАД ОТКРЫТЫМ МОРЕМ**

Основа полетов над открытым морем - принцип свободы полетов, в соответствии с которым воздушные суда всех государств, прибрежных и не прибрежных, в праве свободно совершать полеты над открытым морем.

Все государства в отношении воздушного пространства над открытым морем имеют право:

1. Беспрепятственно осуществлять полеты военных и гражданских военных воздушных судов.
2. Осуществлять юрисдикцию над воздушными судами и экипажами.
3. Применять аэронавигационные средства.
4. Наблюдать с воздушных судов за обстановкой в море в военных, промысловых и научно-исследовательских интересах.
5. Преследовать иностранные торговые суда в открытом море за нарушения законов и правил прибрежного государства.
6. Привлекать воздушные суда для борьбы с пиратством.
7. Привлекать воздушные суда для борьбы с работорговлей.

При этом государства обязаны:

1. Соблюдать правила полетов ИКАО.
2. Предотвращать загрязнение окружающей среды.
3. Предотвращать инциденты в открытом море.
4. Оказывать помощь терпящим бедствие кораблям и воздушным судам.
5. Не допускать полетов военных и гражданских воздушных судов без опознавательных и регистрационных знаков.
6. Воздерживаться от угрозы применения силы.

Полеты в воздушном пространстве над открытым морем осуществляются в строгом соответствии со Стандартами ИКАО.

## **ОБЩИЕ ОБЯЗАННОСТИ ГОСУДАРСТВ, ВОЗДУШНЫЕ СУДА КОТОРЫХ ВЫПОЛНЯЮТ МЕЖДУНАРОДНЫЕ ПОЛЕТЫ**

Полет над территорией иностранного государства должен выполняться согласно правилам и нормам, установленным этим государством. Правила полетов над территорией государства включают:

1. Условия пересечения государственной границы.
2. Ширину воздушных трасс и высоты полета по ним.
3. Запретные и опасные зоны, зоны с особым режимом полетов и другие зоны.
4. Правила аэронавигации, связи и сигнализации.
5. Правила использования аэродромной сети.
6. Требования к полетной документации.
7. Нормы запаса топлива.
8. Систему счисления времени.

Признание за воздушным судном государственной принадлежности является свидетельством того, что оно находится под юрисдикцией определенного государства и пользуется правами, предоставляемыми законами этого государства. Юридическим

документом, удостоверяющим государственную принадлежность воздушного судна, является Свидетельство о регистрации, которое выдается после внесения воздушного судна в Государственный Реестр. При этом государство берет на себя следующие обязанности:

1. На каждом воздушном судне должны быть нанесены и отчетливо видны национальные и регистрационные знаки.

2. Воздушное судно не должно использоваться в целях, не совместимых с целями Чикагской Конвенции.

3. Все воздушные суда должны соблюдать законы, правила и процедуры иностранных государств, регламентирующие международные полеты и перелеты.

4. Не перевозить на территорию или через нее никакого военного имущества без разрешения данного государства.

5. Признать Удостоверения о летной годности воздушных судов, свидетельств о полномочиях и правах, выданные или признанные действительными другими государствами, в которых зарегистрированы воздушные суда, при условии, что требования, на основании которых они выданы или признаны действительными, равны или превышают минимальные требования Стандартов ИКАО.

6. Предоставлять другим Договаривающимся государствам или Совету ИКАО в случае их запроса сведений, касающихся регистрации или принадлежности воздушных судов, внесенных в Реестр государства.

7. Обеспечивать, чтобы на борту каждого воздушного судна, внесенного в Государственный Реестр и выполняющего международный полет, имелись все необходимые документы.

Международный полет может выполняться только при наличии на борту воздушного судна следующей судовой и полетной документации:

1. Свидетельство о государственной регистрации воздушного судна.

2. Удостоверение о годности воздушного судна к полетам.

3. Разрешение на бортовые радиостанции, находящиеся на воздушном судне.

4. Удостоверение о годности гражданского воздушного судна по шуму на местности.

5. Свидетельство эксплуатанта воздушной трассы.

6. Специальные положения по эксплуатации.

7. Лицензия на выполнение полетов по маршруту или видов работ (эксплуатацию воздушной линии).

8. Страховые полисы на членов экипажа воздушного судна и ответственности за причинение ущерба третьим лицам.

9. Форма донесения:

-авиационное происшествие;

-инцидент;

-опасное сближение (AIR TRAFIC INCIDENT).

10. Загрузочная ведомость.

11. Генеральная декларация.

12. Пассажирский манифест.

13. Грузовой манифест.

14. Сертификат о дезинсектизации (называемый часто как сертификат о дезинфекции).

15. Бортовые журналы (для воздушного судна иностранного производства может быть бортовой журнал на английском языке):

-бортовой журнал воздушного судна;

-санитарный бортовой журнал.

16. Руководство по летной эксплуатации воздушного судна (для воздушного судна иностранного производства может быть на английском языке).

17. Контрольные карты проверок.

- 18.Документы аэронавигационной информации (карты захода на посадку и аэронавигационные карты для использования членами экипажа, штурманский бортовой журнал, план полета и т.д.).
- 19.Руководство по производству полетов (включая справочник маршрутов) или часть его, касающаяся конкретного полета.
- 20.Задание на полет.
- 21 .Папка с паспортами к магнитофонной ленте МСРП, тарифовочные графики.
- 22.Справка о наработке воздушного судна и двигателей.
- 23.Сборник рекомендаций для экипажа по неисправностям и действиям в особых случаях полета.
- 24.Каталог наиболее часто встречающихся дефектов, классификация поиска и устранения отказов и неисправностей.
- 25.Требования на заправку ГСМ.
- 26.Наставление по производству полетов в ГА (НПП ГА).

**Примечания:**

- 1.Кроме указанных документов (в соответствии с АИП конкретной страны) перечень документов может быть расширен.
  - 2.Судовые документы, указанные в пунктах 5-8, 19 могут быть представлены в ксерокопиях.
  - 3.Судовые и полетные документы, указанные в пунктах 1-14 должны иметь копии на английском языке.
- При выполнении полетов по внутрироссийским воздушным линиям из судовой и полетной документации могут быть изъяты документы, указанные в пунктах 4,9,11-14

## СОДЕРЖАНИЕ

### РАЗДЕЛ 1. Документы используемые при заключении и выполнении договора перевозки

- 1.1 Пассажирский билет и багажная квитанция
- 1.2 Порядок оформления перевозки при повреждении билета и нарушении порядка его оформления
- 1.3 Квитанция оплаты сверхнормативного багажа
- 1.4 Квитанция разных сборов
- 1.5 Ордер разных сборов (МСО)
- 1.6 РТА
- 1.7 Манифест прерывания рейса (FIM)
- 1.8 Договор чартерной перевозки
- 1.9 Полётная документация

### РАЗДЕЛ 2. Оформление пассажиров и багажа перед вылетом

- 2.1 Оформление пассажиров перед вылетом рейса
- 2.2 Регистрация билетов
- 2.3 Регистрация билетов и оформление багажа иностранных граждан на внутриреспубликанских рейсах и рейсах СНГ
- 2.4 Регистрация билетов и оформление багажа пассажиров трансферных рейсов в пункте первоначальной отправки
- 2.5 Регистрация билетов и оформление багажа пассажиров трансферных рейсов в пункте трансфера

### РАЗДЕЛ 3. Правила прохождения санитарно-карантинного, пограничного, таможенного контроля и личного досмотра пассажиров

- 3.1 Санитарно-карантинный контроль
- 3.2 Пограничный контроль
- 3.3 Досмотр багажа и личный досмотр пассажиров
- 3.4 Таможенный контроль

### РАЗДЕЛ 4. Перевозка багажа пассажиров

- 4.1 Багаж зарегистрированный
- 4.2 Багаж незарегистрированный (ручная кладь)
- 4.3 Перевозка багажа сверх установленной нормы
- 4.4 Перевозка отдельных категорий багажа

### РАЗДЕЛ 5. Правила обслуживания пассажиров при отказе от перевозки

- 5.1 Вынужденный отказ от перевозки
- 5.2 Добровольный отказ пассажиров от перевозки

### 5.3 Возврат сумм

## РАЗДЕЛ 6. Обслуживание пассажиров при объединении рейсов, замене типа воздушного судна и нарушении графика движения воздушных судов

- 6.1 Объединение загрузки воздушных судов
- 6.2 Замена типа воздушного судна
- 6.3 Изменение класса обслуживания при замене типа воздушного судна или объединения рейсов
- 6.4 Задержка и отмена рейсов
- 6.5 Перевозка пассажиров при вынужденном изменении перевозчика, маршрута или класса обслуживания
- 6.6 Возмещение дополнительных пассажирских расходов
- 6.7 Обязанности перевозчика и служб аэропорта при нарушении графика движения воздушных судов
- 6.8 Информационно-справочное обслуживание при задержках рейсов в аэропортах Республики Узбекистан

## РАЗДЕЛ 7. Правила обслуживания отдельных категорий вылетающих пассажиров

- 7.1 Обслуживание транзитных пассажиров
- 7.2 Обслуживание трансферных пассажиров в пункте трансфера
- 7.3 Перевозка особо важных пассажиров (VIP)
- 7.4 Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.
- 7.5 Перевозка и обслуживание больных пассажиров, инвалидов и лиц, требующих специального ухода
- 7.6 Обслуживание депортируемых пассажиров
- 7.7 Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде в страну
- 7.8 Перевозка детей
- 7.9 Перевозка пассажиров по льготным и бесплатным служебным билетам

## РАЗДЕЛ 8. Претензии, заявления и иски

- 8.1 Термины и определения
- 8.2 Жалобы и заявления
- 8.3 Предъявление претензий и исков
- 8.4 Сроки предъявления и рассмотрения претензий и исков
- 8.5 Порядок рассмотрения претензий
- 8.6 Профилактические процедуры по сокращению претензий

## РАЗДЕЛ 1. Документы используемые при заключении и выполнении договора перевозки.

### 1.1 Пассажирский билет и багажная квитанция

#### Общие положения.

Билет и багажная квитанция являются именными документами, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа в пункт назначения, предоставления места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром багажа – доставки багажа в пункт назначения. Договор перевозки устанавливает права и обязанности, как перевозчика так и пассажира, а также предел ответственности перевозчика.

Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами:

- при перевозке пассажира – билет;
- при перевозке вещей пассажира в качестве багажа – багажная квитанция, квитанция платного багажа.

Пассажирский билет оформляется уполномоченными авиакомпанией лицами при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Перечень таких документов определяется компетентными органами Рес и стран СНГ, на территорию, с территории и через территорию которых выполняется воздушная перевозка.

При заключении договора перевозки перевозчиком могут предоставляться дополнительные услуги, за которые взыскиваются сборы, например:

- за заказ билета;
- за перебронирование места на воздушном судне;
- за оформление договора перевозки;
- другие дополнительные услуги.

Размеры сборов определяются тарифами авиакомпании и информация о них должна предоставляться в агентствах и аэропортах.

Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него действительного билета, должным образом оформленного и выданного перевозчиком или его агентам. Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им билет содержит исправления, внесённые в него лицом иным, чем перевозчик или агент авиакомпании.

Билет выдаётся после оплаты соответствующего тарифа.

Правила применения нейтральных бланков пассажирских билетов Клиринговой палаты авиапредприятий (КПА) регулируются соответствующими нормативными документами КПА (см. Правила применения бланков билетов, квитанций для оплаты сверхнормативного багажа и квитанций разных сборов на внутренних линиях России и СНГ для граждан России и СНГ. Москва, 1995г.).

#### Действительность билета.

Билет не действителен для полёта, если во всех его полётных купонах не были проставлены отметка валидатором, дата продажи, подпись или цифровой код агента.

Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нём. Каждый полётный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только до указанного в нём участка маршрута, дате и рейсу, на который забронировано место

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

#### Срок годности билета.

Билет для перевозки по линии СНГ и внутриреспубликанским линиям, оформленный для любого типа путешествия, годен для перевозки пассажира и его багажа на рейс и дату, указанные в билете. Срок годности билета для возврата – в течение 30 дней от даты вылета рейса, указанной в билете.

Билет с открытой датой годен для перевозки и возврата в течение 30 дней со дня продажи. Билет с открытой датой, оформленный для отдельных категорий пассажиров, пользующихся льготами (служебных, участников ВОВ и других, перечень которых определён правилами продажи перевозок НАК), годен для возврата в течение полугода от даты его выписки, а в случае перевозки – полгода от даты начала перевозки.

#### Вынужденное продление срока годности билета.

Перевозчик производит вынужденное продление срока действия билета в случае:

- отмены рейса, на который у пассажира забронировано место;
- отмены остановки воздушного судна по расписанию движения в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения, остановки в пути;
- не выполнение рейса в соответствии со временем, указанным в расписании;
- не предоставления пассажиру в воздушном судне ранее забронированного места.

В этих случаях срок годности билета продлевается без дополнительной оплаты до ближайшего рейса авиакомпании на срок, установленный в пункте 1.1.

Если пассажир, имеющий билет, обращается с просьбой о бронировании места, а перевозчик не имеет возможности предоставить место в течение срока годности, то такой билет продлевается до ближайшего рейса, на котором является свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу. Срок продления не может превышать 15 дней.

Если пассажир не смог вылететь или завершить начавшийся полёт в течение срока действия билета, в следствие своей болезни, то срок годности такого билета для перевозки и возврата продлевается до 15 дней после истечение срока болезни, указанного в медицинском свидетельстве, которое обязан предоставить пассажир. Срок годности билетов остальных членов семьи или другого лица, действительно сопровождавших заболевшего пассажира, продлевается на те же сроки.

Если пассажир не смог сдать билет к возврату после вылета рейса в следствие своей болезни и дата начала болезни, указанная в медицинском сертификате, попадает в период годности такого билета к возврату, то срок годности такого билета к возврату продлевается на основании правил 1.1, но возврат денег производится с удержанием штрафного сбора за несвоевременный возврат билета до вылета рейса.

#### Бронирование мест.

Бронирование мест является необходимым условием перевозки пассажиров. Порядок бронирования мест установлен правилами продажи билетов и бронированием мест.

Любому пассажиру до момента оформления билета должно быть забронировано место на воздушном судне в пунктах вылета, стоп-овера, трансфера и при необходимости в пунктах обратного вылета, а при применении специальных тарифов бронирование осуществляется в соответствии правилом применения этих тарифов. Соответствующие отметки о бронировании должны быть внесены в билет.

До тех пор пока пассажиру не выдан должным образом оформленный билет, в котором внесены записи о подтверждение бронирования, любое бронирование считается предварительным и может быть в случае необходимости аннулировано без предупреждения.

Разрешается осуществлять перебронирование авиабилетов в течение срока годности билета к перевозке как на более ранний, так и на более поздний срок вылета, при этом перебронирование билета на более поздний срок осуществляется путём выписки нового билета.

Сбор за перебронирование взимается в размере, установленном правилами применения тарифов и продажи авиабилетов.

Пассажир, имеющий частично использованный билет и желающий перенести указанную дату на другой срок, не пользуется никакими преимущественными правами очередности при новом бронировании места. Авиакомпания не обязана предоставлять пассажиру какое-либо определённое место на борту воздушного судна, кроме случаев, когда технология регистрации пассажиров предусматривает выдачу посадочных талонов с фиксированными местами.

#### Последовательность действия купонов, порядок их предъявления и возврат неиспользованных купонов.

Полётные купоны могут быть приняты к полёту, обмену или возврату денег только вместе с пассажирским купоном.

В билете международного образца или нейтральном бланке КПА, содержащем больше купонов, чем необходимо для покрытия маршрута, незаполненные поля «Разрешение на посадку» («GOOD FOR PASSAGE») должны быть помечены при продаже пометкой «Аннулировано» («VOID»). Перевозчик принимает полётные купоны для перевозки пассажира и багажа только в строгой последовательности прохождения маршрута перевозки, начиная с пункта отправления, указанного в билете.

При каждой смене перевозчика и на каждой части пути, где меняется рейс, класс обслуживания или делается остановка в пути, необходим отдельный полётный купон.

Если после регистрации билета пассажир отказался от перевозки или был снят с рейса при не прохождении им таможенного контроля, паспортного контроля и/или досмотра, ему возвращается соответствующий полётный купон, изъятый из билета при регистрации. На оборотной стороне обложки билета должностное лицо делает запись «Полётный купон возвращён», указывает причину, дату и время возврата и заверяет эту запись личным штампом. Одновременно, должностное лицо, возвратившее купон, отмечает возврат купона в ведомости регистрации пассажиров, указывая при этом номер полётного купона. Вычёркивание записей на купоне, сделанных при регистрации, запрещается. Если пассажиру или его доверенному лицу по каким-либо причинам в момент снятия рейса не был возвращён полётный купон, то этот купон вместе с другими документами рейса должен быть передан в Отдел обработки перевозочной документации ЦИВУ НАК.

Список должностных лиц, имеющих право распорядительной надписи на билете, утверждается Генеральным директором авиакомпании.

Пассажирский купон и все неиспользованные полётные купоны должны сохраняться пассажиром в течение всей перевозки.

#### Утрата или отсутствие билета.

Лицо, которое не имеет соответствующим образом оформленного билета, к перевозке не допускается.

В случае утраты билета пассажир к полёту не допускается. Для осуществления перевозки в случае утраты билета пассажир должен приобрести билет заново.

### 1.2 Порядок оформления перевозки при повреждении билета и нарушении порядка его оформления.

Если при регистрации пассажир предъявляет билет, имеющий в оформлении повреждения или нарушения, не требующие специального расследования и не приводящие к финансовым и технологическим нарушениям, и при этом пассажир не меняет маршрут следования, рейс и дату вылета, то на

основании распорядительной надписи должностного лица, имеющего на это право, билет принимается к перевозке.

Если в пассажирском билете:

- имеются повреждения, которые не позволяют определить содержание записей в перевозочных документах, определяющих основные условия договора перевозки ;
- имеются нарушения в оформлении, вызывающие сомнения в подлинности этого документа, что требует специального расследования, то билет может быть заменён на новый только после расследования, проводимого в течение 10 дней. Если пассажир не может ждать результатов расследования, билет с заявлением пассажира остаётся в пункте, где установлено нарушение, а на дальнейший полёт пассажир приобретает новый билет. После расследования и принятия решения о действительности билета пассажиру производится полный возврат сумм за неиспользованную перевозку по месту жительства или направляется информация о недействительности его билета.

Если характер повреждённого билета таков, что приём к перевозке в последующих пунктах маршрута будет связан с необходимостью проведения повторных процедур подтверждения действительности билета, то билет, на основании распорядительной надписи должностного лица-представителя перевозчика, должен быть заменён на новый.

При этом в новом билете, оформленном на бланке международного и нейтрального образца, заполняются графы «Выдан в обмен» («ISSUED IN EXCHANGE FOR») и «Первоначально выданный документ» («ORIGINAL ISSUE»), а в билете формы К-2 заполняется графа «В обмен билета».

### 1.3 Квитанция оплаты сверхнормативного багажа.

Квитанция оплаты сверхнормативного багажа выдаётся пассажиру при приёме от него багажа сверх нормы бесплатного провоза с оплатой соответствующих сборов в соответствии с правилами применения тарифов авиакомпании и подтверждает получение этой оплаты в случаях когда:

- общая масса багажа, предназначенного к перевозке, превышает норму бесплатного провоза, разрешённого данному пассажиру в соответствии с правилами перевозчика;
- пассажир перевозит с собой крупногабаритный, тяжеловесный багаж, домашних животных, спортивные принадлежности для лыжного спорта и игры в гольф;
- при объявлении пассажиром ценности багажа, превышающего предел ответственности перевозчика.

Взимание с пассажира соответствующих тарифов и сборов производится в соответствии с тарифными правилами перевозчика до начала перевозки в пункте отправления.

Правила применения нейтральных бланков квитанций для оплаты сверхнормативного багажа Клиринговой палаты авиапредприятий (КПА) регулируются соответствующими нормативными документами КПА (см. Правила применения бланков билетов, квитанций для оплаты сверхнормативного багажа и квитанций разных сборов на внутренних линиях России и СНГ для граждан России и СНГ. Москва, 1995 г.).

#### 1.4 Квитанция разных сборов.

Квитанция разных сборов (Форма К5) предназначена для оформления различных видов сборов и доплат на линиях СНГ и внутренних линиях Узбекистана.

Бланк Квитанции разных сборов состоит из собственно квитанции (подлинник) и копии. Квитанция разных сборов выдаётся пассажиру, а копия остаётся у кассира, является приложением к отчёту кассира.

На одном бланке Квитанции разных сборов оформляется один сбор с указанием его вида и суммы сбора. В отдельных случаях, предусмотренных специальными правилами, допускается оформлять на одном бланке квитанции два и более вида сборов. При этом каждый сбор должен вноситься в квитанцию отдельно с указанием его суммы.

Запрещено оформление Квитанции разных сборов в качестве перевозочного документа, например, взамен квитанции оплаты сверхнормативного багажа.

#### 1.5 Ордер разных сборов (МСО).

Ордер разных сборов – МСО (MISCELLANEOUS CHARGES ORDER) - документ, подтверждающий оплату расходов по следующим операциям:

- доплата за воздушную транспортировку;
- выполнение наземного обслуживания для комплексного тура;
- доплату за обслуживание по более высокому классу в воздухе или на земле;
- оплата дополнительных сборов;
- оформление возврата полученной оплаты, в том числе при отсутствии возможности произвести этот возврат немедленно;
- сбор различных доплат, например, доплата за перебронирование.

МСО бывает четырёх видов: содержащий один, два, три или четыре обменных купона в дополнение к контрольному, агентскому и пассажирскому.

МСО действителен в течение года с момента выдачи.

Каждый обменный купон МСО выдаётся отдельно для каждого вида обслуживания и каждой части выполняемой услуги.

МСО может быть выдан для обслуживания при выполнении специальных и неспецифических услуг.

МСО предназначен для специального использования, т.е.:

- он предписан к отдельному (ым) перевозчику (ам) и ограничен определёнными видами обслуживания;
- пункты отправления, назначения, класс, тариф, доплата, пункты, через которые вычисляется тариф, точно определены;
- тип обслуживания указан, например “AIR TRANSPORTATION”, “EXCESS BAGGAGE”, “DOWN PAYMENT FOR”, “DEPOSIT FOR”, “ADDITIONAL COLLECTION FOR”, “EXTRA FARE FOR”, “TAXES ON”, и т.д.

Имя пассажира указано, исключая случай, когда МСО выдан, что бы покрыть сборы для РТА для неизвестного лица, если это разрешено условием использования РТА.

Выдача специального МСО более, чем одному пассажиру не должна разрешаться, кроме следующих случаев:

А) выдача производится непосредственно торговым офисом авиакомпании для покрытия расходов на специальную транспортировку более, чем одного пассажира. Например, РТА для семьи или других групп, путешествующих вместе, для которых должны быть оформлены билеты в этом агентстве.

Имена всех пассажиров должны быть ясно внесены в МСО или на лист, который проштампован валидатором, имеет перекрестные ссылки на МСО и прикреплен к каждому купону (за исключением случая, когда инструкция на процедуры использования РТА предусматривает иное);

Б) выдача производится агентом авиакомпании для оплаты специальных транспортных расходов более, чем одного пассажира (если эти пассажиры путешествуют вместе), РТА – сборов для семьи или других групп, которые обслуживаются авиакомпанией. Имена всех пассажиров должны быть ясно внесены в бланк МСО или на отдельный лист, прикрепляемый к каждому купону МСО, на котором указан номер МСО и сделана отметка валидатором.

МСО считается выданным для неспецифической транспортировки и других услуг, если он выдаётся для целей иных, нежели специальные услуги по транспортировке, перечисленные выше, например:

- МСО, выданное с целью подтверждения необходимости возврата части денег пассажиру авиакомпанией, выдавшей первоначальные перевозочные документы;
- в поле “TUPE OF SERVICE FOR WHICH ISSUED” указывается “FURTHER TRANSPORTATION AND/OR EXCESS BAGGAGE” («Дальнейшая транспортировка и/или избыток багажа»);
- выданный для оплаты отдельных сумм методом «Вычитанием», но при этом неопределенно, для оплаты каких именно услуг МСО будет применён.

Правила заполнения, использования, возврата и обмена МСО регулируются «Инструкцией по оформлению бланков МСО» (СТП Уз НАК N52-95).

## 1.6 РТА

РТА («извещение о предварительной покупке билета» - PREPAID TICKET ADVICE MESSAGE) – сообщение по телетайпу или почте о том, что лицо в одном городе просит выдать перевозочные документы другому лицу (другим лицам) в другом городе на основании предварительной оплаты данной перевозки этим первым лицом, т.е. использования РТА позволяет выдачу билета в пункте ином, чем пункт платежа.

РТА допускается применять для:

- оплаты тарифа и налогов за выполнение перевозки;
- предварительной оплаты сверхнормативного багажа и других, связанных с данной перевозкой услуг.

Правила продажи перевозок по РТА регулируются «правилами продажи пассажирских перевозок авиакомпании».

Правила оформления РТА изложены в «инструкции по выпуску извещений о предварительной оплате перевозки (РТА)» СТП Уз НАК N53-95 и правилах продажи перевозок НАК.

## 1.7 Манифест прерывания рейса (FIM).

Манифест прерывания рейса (FIM) используется при передаче пассажиров с рейса одной авиакомпании на рейс другой авиакомпании. К манифесту прерывания рейса должны быть приложены полётные купоны на соответствующий участок перевозки.

В случае невозможности предъявления полётных купонов на соответствующий участок по причине их изъятия в пункте отправления первоначального рейса, манифест прерывания рейса должен быть заполнен на основании имеющихся у пассажиров других полётных купонов или купона «для пассажира» («FOR PASSENGER»), выданных на данную перевозку.

Манифест прерывания рейса должен содержать следующую информацию:

- сведения о передающем перевозчике (авиалиния, номер рейса, дата и место прерывания рейса);
- сведения о принимающем перевозчике (авиалиния, номер рейса, дата и пункт назначения рейса принимающего перевозчика);
- фамилия, имя пассажира;

- номер пассажирского билета (AIRLINE CIDE, FORM, SERIAL NUMBER, СК, CPN);
- код тарифа первоначального билета и код типа пассажира;
- информация о сверхнормативном багаже с указанием его веса и количества мест;
- подписи и оттиски валидаторных штампов передающего и принимающего перевозчика.

FIM заполняется в четырёх экземплярах, которые распределяются следующим образом:

- оригинал – для принимающего перевозчика;
- три копии и принятые купоны – передающему перевозчику, одна для архива перевозчика, два – для передачи в учётные подразделения авиакомпании.

### 1.8 Договор чартерной перевозки.

Чартерные перевозки подразделяются на несколько типов:

- перевозки специализированных групп;
- перевозки неспециализированных групп (например, чартерные рейсы с предварительным бронированием);
- перевозки типа «комплексный тур»;
- перевозки в личных целях;
- прочие перевозки.

При выполнении чартерных рейсов оформляется тот же комплект перевозочных документов, что и для рейсов, выполняемых на регулярной основе.

На каждого пассажира чартерного рейса должен быть оформлен билет.

Оформление билетов пассажиров чартерных рейсов производится в соответствии с правилами оформления перевозочных документов авиакомпании и только после оплаты заказчиком всех причитающихся авиакомпании платежей, установленных договором чартера. Оформление авиабилетов и других перевозочных документов должны выполнять лица, обладающие необходимой квалификацией и имеющие право на оформление таких документов.

Оформление полного комплекса полётной документации (см. раздел 1.9) для чартерного рейса производится соответствующим персоналом аэропортов вылета и назначения, если иное не оговорено в договоре чартера.

При организации чартерных рейсов авиакомпания должна ознакомить заказчика с правилами перевозки пассажиров и багажа на воздушных линиях

НАК, регламентирующих организацию перевозки, контроль за её выполнением и поведение пассажиров в аэропортах и на борту воздушных судов. При заключении договора чартера заказчик должен гарантировать авиакомпании выполнение всех её правил.

При заключении договора чартерной перевозки заказчик на условиях дополнительной оплаты может оговорить некоторые особые виды услуг по этому договору, например, дополнительные виды обслуживания на борту и в аэропортах отправления и назначения, организацию питания, повышенные нормы бесплатной перевозки багажа и пр.

Регистрация, посадка/высадка, все виды досмотра и контроля пассажиров, багажа и груза, перевозимых на чартерном рейсе, перевозка багажа и грузов производится в соответствии с действующими правилами, установленными авиакомпанией для этих процедур.

Каждый член экипажа чартерного рейса имеет право перевезти бесплатно багаж по норме, установленной авиакомпанией для экипажей воздушных судов, обслуживающих воздушные линии НАК. При превышении установленной нормы провоза багажа, экипаж оплачивает перевозку сверхнормативного багажа на общих основаниях (см. п. 4.3 данного Руководства); если иное не предусмотрено условиями договора чартера.

### 1.9 Полётная документация.

Для прохождения формальностей по прилёту и вылету рейса, оформляется следующая документация:

- генеральная декларация (для рейсов на линиях СНГ);
- пассажирская ведомость (пассажирский манифест);
- грузовая ведомость (грузовой манифест);
- багажная ведомость;
- грузовые авианакладные;
- досылочная багажная ведомость (при необходимости);
- сводная загрузочная ведомость;
- телеграмма о загрузке рейса;
- схема загрузки ВС;
- центровочный график.

Требования, предъявляемые к указанным документам и порядок их прохождения, определены соответствующими нормативными документами авиакомпании. Исполняемое количество экземпляров зависит от требований государственных органов пунктов отправления, транзита, трансфера и назначения.

ГЕНЕРАЛЬНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ (GENERAL DECLARATION) – содержит сведения о типе воздушного судна, пункте отправления, трансфера,

назначения, общем числе членов экипажа, с указанием фамилии и имени каждого члена экипажа. Генеральная декларация оформляется в аэропорту отправления в количестве, необходимом для предоставления заинтересованным государственным органам пунктов следования экипажа с учётом их требований. Подписываются лицом, уполномоченным авиакомпанией. При вылете из аэропортов за границей заполнение генеральной декларации может производиться на бланке генерального агента.

ПАССАЖИРСКАЯ ВЕДОМОСТЬ (PASSENGER MANIFEST) – содержит сведения об имени и фамилии пассажира, № билета, количестве мест багажа/сверхнормативный багаж, номера багажных бирок. Пассажирская ведомость готовится в аэропорту отправления в количестве необходимом для предоставления соответствующим органам стран-пунктов назначения пассажиров. Пассажирские манифесты заполняются для каждого пункта отдельно. По требованию местных властей возможно представление пассажирского манифеста по транзитным пассажирам в пунктах транзита. При вылете из аэропортов, находящихся на территории стран СНГ, возможно использование бланков пассажирского манифеста генерального агента (обслуживающей авиакомпании).

СВОДНАЯ ЗАГРУЗОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ (LOADSHEET & LOADMESSAGE) - является основным документом и содержит сведения о воздушном судне, его оперативной и коммерческой загрузке и её распределении, а также служит для подсчёта коммерческой загрузки и составлении телеграмм о загрузке рейса.

Сводная загрузочная ведомость содержит следующую информацию, касающуюся коммерческой загрузки:

- обща коммерческая загрузка, включая общую массу пассажиров, багажа, грузов и почты;
- разбивка коммерческой загрузки, включая количество пассажиров на воздушном судне по пунктам назначения и класса обслуживания, массе и количеству багажа, груза и почты по пунктам назначения с указанием багажно-грузовых отсеков, куда они загружены;
- данные о специальном грузе и т.п.;
- данные об изменениях в последнюю минуту (снятия пассажира, багажа, груза и т.п.).

Кроме того, сводная загрузочная ведомость содержит информацию об адресных и оперативных характеристиках воздушного судна (аэропорт отправления, количество членов экипажа, телетайпные адреса, коды-идентификаторы перевозчика, выполняющего рейс, сведения о топливной и балластной загрузке, о допустимой и оперативной загрузке воздушного судна).

Порядок заполнения граф, количество экземпляров сводной загрузочной ведомости и их распределение определены стандартом НАК СТП УзНАК

№57-96 «Инструкция по оформлению сводно-загрузочной ведомости международного образца».

ТЕЛЕГРАММА О ЗАГРУЗКЕ РЕЙСА – представляет собой сообщение, посылаемое по телетайпу с данными о загрузке воздушного судна по всему маршруту рейса. Телеграмма о загрузке рейса отправляется немедленно после вылета рейса и содержит данные сводно-загрузочной ведомости. При ручном методе заполнения сводной загрузочной ведомости, данные для телеграммы о загрузке рейса, берутся из заштрихованных полей ведомости. При автоматизированном методе оформления сводной загрузочной ведомости телеграмма формируется автоматически.

БАГАЖНАЯ ВЕДОМОСТЬ - документ внутриведомственного пользования, предназначенный для оформления приёма и сдачи зарегистрированного багажа между лицами, ответственными за его сохранность при перевозке. Багажная ведомость содержит следующую информацию:

- номера и цвет багажных бирок;
- количество мест багажа;
- общий вес багажа;
- при контейнерной перевозке багажа – количество мест и вес багажа в каждом контейнере и номера контейнеров.

БАГАЖНЫЕ БИРКИ подразделяются на следующие разновидности:

- кодовые и бескодовые номерные бирки (бирки с указанием и без указания кода аэропорта назначения);
- трансферные бирки (внутрилинейные и межлинейные);
- именные адресные бирки;
- бирка «VIP»;
- бирка «Групповое движение»;
- бирка «Ограниченная ответственность перевозчика» («LIMITED RELEASE»);
- бирка досылочная.

Кодовые бирки применяются для оформления багажа на прямых рейсах до определённого пункта назначения, который указывается на бирке полностью и/или кодовым сокращением.

Именная адресная бирка применяется исключительно для идентификации владельца багажа.

Бирка «VIP» - отличительная бирка, прикрепляется дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения багажа особо важных пассажиров.

Бирка «Групповое движение» - отличительная бирка, прикрепляемая дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения и выделения багажа, принадлежащего группе пассажиров.

Бирка досылочная (RUSH/EXPEDITE) – используется при оформлении досылки багажа (найденного, невостребованного, заслонного).

Заполнение граф бирки регулируется соответствующей инструкцией.

Бирка ограниченной ответственности (LIMITED RELEASE) – используется по инструкции авиакомпании при оформлении багажа с условием ограниченной ответственности перевозчика, когда к перевозке принимается багаж: повреждённый, зарегистрированный в последнюю минуту, превышающий допустимые размеры по массе и объёму, незарегистрированный багаж, превышающий допустимые размеры для перевозки в салоне самолёта

Трансферные бирки для разных рейсов одного (внутрилинейные) или нескольких (межлинейные) перевозчиков применяются для оформления багажа трансферного пассажира, если багаж зарегистрирован для сквозной перевозки не менее чем для двух участков пассажирского маршрута.

## РАЗДЕЛ 2. Оформление пассажиров и багажа перед вылетом.

### 2.1 Оформление пассажиров перед вылетом рейсов.

Технологический процесс оформления пассажиров и багажа перед вылетом должен предусматривать:

- прохождение таможенного досмотра после заполнения пассажиром таможенной декларации на рейсах СНГ;
- регистрацию билета и оформление багажа, а также оплату перевозки сверхнормативного багажа;
- прохождение паспортного контроля на рейсах СНГ;
- прохождение, при необходимости, санитарно-карантинного контроля;
- прохождение досмотра ручной клади, багажа и личного досмотра;
- ожидание посадки и посадка в самолёт.

Очередность прохождения вышеуказанных технологических операций в каждом аэропорту устанавливается из местных условий по согласованной и утверждённой технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа.

### 2.2 Регистрация билетов.

Пассажир должен прибыть для регистрации в аэропорт или другое указанное перевозчиком место отправления не позднее времени, назначенного авиакомпанией, либо с таким расчётом, чтобы выполнить установленные формальности и процедуры по регистрации до вылета самолёта.

Регистрация билетов и оформление багажа вылетающих пассажиров производится, как правило, на стойках в операционном зале и начинается:

- за 3 часа до вылета для Ил-86, А-310 и Боинг-767;
- за 2 часа до вылета для Ил-62, Ту-154, Ту-134, Як-42, RJ-85;
- за 40 минут до вылета для Як-40, Ан-24.

Регистрация билетов и оформление багажа заканчивается за 40 минут на линиях СНГ и за 20 минут – на местных воздушных линиях до времени, указанного в билете.

Если пассажир не прибыл в установленные сроки для регистрации, либо прибыл с неправильно оформленными документами, то перевозчик может аннулировать произведённое для него бронирование.

На самолётах Як-40, Ан-24 багаж принимается к перевозке в соответствии с установленными нормами провоза, при этом багаж оформляется как ручная кладь (снабжается биркой «В кабину») и багажная ведомость не оформляется. Регистрация багажа и оформление багажной ведомости производится только при перевозке групп иностранных туристов и других категорий иностранных пассажиров.

Пассажиры, перевозимые на местных воздушных линиях, не проходят таможенный и пограничный контроль.

Регистрация билетов и оформление багажа производится основным методом, при котором оформляются пассажирская ведомость (пассажирский манифест), багажная ведомость, взвешивается багаж каждого пассажира, осуществляется учёт сведений по пассажирам и багажу в целом по рейсу и пунктам посадки.

Количество экземпляров пассажирской и багажной ведомости, оформляемых для каждого рейса, и их распределение между службами определяются специальными правилами авиакомпании.

Процесс регистрации билетов и оформление багажа делится на три этапа: подготовку, собственно регистрацию, подведение и передачу итогов регистрации. Подготовка к регистрации билетов и оформление багажа начинается не позднее, чем за 5 мин. до начала регистрации, в течение которых агент по регистрации должен:

- уточнить у диспетчера службы организации перевозок (старшего агента по регистрации) номер борта самолёта, место стоянки, время отправления,

количество пассажирских мест ВС, возможное ограничение по его придельной загрузке;

- подготовить бланк пассажирской ведомости и записать в неё следующие данные: принадлежность ВС, количество кресел, аэропорт отправления, пункты посадки, номер рейса, время отправления, дату отправления (число, месяц, год), аэропорт назначения;
- получить у диспетчера сведения о количестве проданных билетов на рейс, о брони промежуточных пунктах посадки;
- получить от диспетчера службы международных перевозок, агентов зала официальных делегаций, зала повышенной комфортности и зала VIP предварительные сведения о наличии пассажиров на этот рейс;
- подготовить посадочные талоны на рейс;
- проверить исправность средств связи, оборудование секции и наличии необходимой документации;
- сообщить диспетчеру службы организации перевозок о готовности к регистрации.

До начала регистрации билетов и оформление багажа приёмосдатчик багажа должен выполнить следующие подготовительные операции:

- подготовить багажные бирки в порядке возрастания номеров и по цвету для каждого пункта разгрузки (если рейс выполняется с промежуточными пунктами посадки);
- заготовить бирки «Ручная кладь»;
- подготовить багажные ведомости для каждого пункта разгрузки;
- все багажные бирки и багажные ведомости до начала обслуживания следует заполнить, а на багажных ведомостях записать начальные номера бирок, указать цвет багажных бирок для определённого пункта назначения;
- проверить готовность весовой техники, транспортёров, рольгангов и другого оборудования;
- проверить наличие необходимых транспортных средств (электрокаров, тележек, автомашин и т.д.).

В установленное время диспетчер службы организации перевозок даёт разрешение диктору на объявление о наличии регистрации. В объявлении указывается № рейса, аэропорт назначения, № секции регистрации.

При наличии в аэропортах автоматизированных систем информирования пассажиров, оператор информационно-справочной группы вводит данные в систему.

В течение всего времени регистрации диктор периодически повторяет информацию о проведении регистрации.

Эту информацию он повторяет также по запросу агента по регистрации при возможной неявке пассажира в установленное время. За 5 минут до окончания регистрации диктор сообщает о её завершении, указывая при этом № рейса, его маршрут и № стойки, на которой производится регистрация.

Регистрация билетов и оформление багажа начинается в следующем порядке:

- агент по регистрации предлагает пассажирам предъявить билеты с гарантированной датой вылета, удостоверяющие личность пассажира документы, талон на бесплатную перевозку ребёнка, а также вещи подлежащие перевозке;
- пассажиры в порядке очередности устанавливают свои вещи, подлежащие взвешиванию, на весы и предъявляют билет;
- приёмосдатчик багажа принимает к перевозке багаж пассажира в соответствии с правилами авиакомпании и заполняет соответствующие графы полётного купона, указывает количество мест массу багажа, принятого к перевозке и передаёт билет и отрывные талоны багажных бирок агенту по регистрации. В случае превышения нормы бесплатного провоза багажа направляет пассажира в кассу для оформления квитанции оплаты сверхнормативного багажа и внесения суммы.

Получив от приёмосдатчика багажа билет и отрывные талоны багажных бирок, агент по регистрации:

- проверяет правильность оформления билета, квитанции сверхнормативного багажа;
- сверяет фамилию и имя, записанные в перевозочных документах, с документом, удостоверяющим личность;
- проверяет наличие документов, требуемых государственными органами в пунктах отправления и/или трансфера;
- проверяет в полётном купоне билета наличие записи аэропорта назначения, № рейса, даты отправления;
- проверяет наличие в билете сведений о багаже: количество мест и массу багажа, принятого в качестве зарегистрированного и незарегистрированного; правильность оформления багажных бирок (№ рейса, аэропорт разгрузки); наличие оттисков штампа приёмосдатчика в билете;
- записывает в пассажирской ведомости сведения о пассажирах в соответствии с установленной формой;
- делает в билете отметку о регистрации;
- изымает полётный купон, выдаёт посадочный талон и отрывной талон багажной бирки, и направляет пассажира в зону контроля.

Регистрация групповой перевозки производится в соответствии с общими правилами с учётом следующих особенностей:

- когда 2 или более пассажиров, перевозятся как одна группа, или путешествуют одним и тем же самолётом к общему пункту назначения или стоп-овера, в одном и том же классе, присутствуют при регистрации в одно и то же время, им разрешается общая норма бесплатного багажа (по числу мест или весу) равная сочетанию их индивидуальных норм бесплатного багажа (объединяемый багаж);
- при объединение багажа общий багаж должен быть указан только в одном из билетов членов группы. При этом: - в билете международного образца в графе «RESTRICTION/ENDORSEMENT» делается отметка «PL» и рядом

проставляется цифра, указывающая количество членов группы, объединяющих багаж. В графе «BAGGAGE» билетов остальных членов группы делается отметка «PL» и рядом проставляются 2 последние цифры билета, в котором багаж указан полностью;

- членам группы, не являющимися членами одной семьи, выдаются индивидуальные багажные бирки;
- в случае несвоевременного прибытия группы пассажиров на регистрацию перевозчик может аннулировать произведённое для группы бронирование с оплатой пассажирами или руководителем группы всех причитающихся в таком случае сборов и штрафов.

По окончании регистрации билетов агент, ответственный за регистрацию:

- подводит итоги в пассажирской ведомости по каждому пункту посадки и в целом по рейсу;
- сообщает в группу комплектования рейсов сведения о наличии свободных мест для допродажи билетов;
- заверяет своей подписью и оттиском личного штампа в пассажирской ведомости правильность данных о пассажирах;
- передаёт вторые экземпляры пассажирской ведомости (если рейс выполняется с промежуточными посадками) агенту по встрече и посадке, который вручает их старшему бортпроводнику воздушного судна;
- передаёт данные итогов регистрации диспетчеру службы организации перевозок, диспетчеру по центровке; через диспетчера службы организации перевозок данные итогов сообщаются диспетчеру группы питания, агенту зоны контроля (досмотра) пассажиров.

По окончании регистрации приёмосдатчик багажа:

- подсчитывает количество мест и массу зарегистрированного багажа, незарегистрированного багажа (ручной клади) по каждому аэропорту разгрузки и сверяет их с данными пассажирской ведомости;
- заверяет своей подписью правильность итоговых данных о зарегистрированном и незарегистрированном багаже;
- оформляет багажную ведомость в 3 экземплярах для каждого аэропорта разгрузки.

После отправления рейса агент по регистрации комплектует следующие отчётные документы на каждый пассажирский рейс местной воздушной линии:

- сводная загрузочная ведомость;
- пассажирская ведомость;
- конверт с полётными купонами билетов и квитанций платного багажа;
- почтово-грузовая ведомость;
- грузовые авианакладные;
- талоны возврата мест;
- телеграмма о загрузке рейса;

- карта досмотра.

Комплект отчётной документации для рейсов, выполняемых на территории СНГ, состоит из:

- сводной загрузочной ведомости;
- генеральной декларации;
- центровочного графика;
- пассажирской ведомости (пассажирского манифеста);
- багажной ведомости;
- грузовых авианакладных;
- почтово-накладной ведомости;
- схема загрузки ВС;
- конверта с полётными купонами билетов и квитанций платного багажа;
- телеграмма о загрузке рейса;
- других документов, требуемых специальными правилами загрузки данного типа воздушного судна или данного вида рейса.

### 2.3 Регистрация билетов и оформление багажа иностранных граждан на внутриреспубликанских рейсах и рейсах СНГ.

Обслуживание иностранных пассажиров, вылетающих рейсами СНГ и внутриреспубликанскими рейсами, производится агентами службы международных перевозок.

В это случае технологический процесс регистрации пассажиров и оформления багажа перед вылетом аналогичен описанному в разделе 2.2, за исключением следующих особенностей:

- непосредственно перед регистрацией пассажира проходит визовый контроль и после получения разрешительной надписи и штампа в паспорте пассажиры проходят на регистрацию;
- агент службы международных перевозок после окончания регистрации билетов и оформления багажа иностранных пассажиров подводит её итоги и передаёт старшему агенту службы пассажирских перевозок линий СНГ и внутриреспубликанских линий сведения о количестве зарегистрированных пассажиров и их категориях, фамилии и номера авиабилетов, количество мест и массе багажа, ручной клади и массе сверхнормативного багажа. Фамилии и номера авиабилетов иностранных пассажиров включаются в общую «Пассажирскую ведомость» рейса.
- После объявления посадки агент международного сектора приглашает пассажиров пройти в автобус для доставки к воздушному судну.
- Посадка иностранных пассажиров в воздушное судно, выполняющее рейс по СНГ или внутри Республики, должна производиться до или после посадки остальных пассажиров. Агент информирует старшего бортпроводника о наличии иностранных пассажиров, наблюдает за их посадкой, передаёт полётные купоны агенту СПП, ответственному за посадку всего рейса для комплектования документов по отправляемому рейсу.

## 2.4 Регистрация билетов и оформление багажа пассажиров трансферных рейсов в пункте первоначальной отправки.

При регистрации трансферных пассажиров, кроме обычных операций, необходимо проверить наличие:

- правильно оформленного билета на стыковочный рейс или отдельного билета на стыковочный рейс;
- соответствующих документов, требуемых государственными органами в пунктах трансфера;
- при наличии сверхнормативного багажа, заполнить квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа, в зависимости от обстоятельств перевозки до нужного пункта, и направить пассажиров в кассу для внесения суммы;
- изъять соответствующий полётный купон билета;
- после этого сделать отметку о регистрации.

При оформлении багажа на каждое место необходимо прикрепить трансферную бирку, отрывной талон вручить пассажиру.

Багаж оформляется до пункта назначения в зависимости от того, какой из ниже перечисленных пунктов по маршруту окажется раньше:

- первый пункт «стоп-овера»;
- пункт, до которого имеется подтверждённое бронирование;
- пункт, до которого взимались сборы за провоз багажа сверх нормы бесплатного провоза;
- пункт стыковки, где необходима перевозка багажа из одного аэропорта в другой, если только перевозчик не обеспечивает доставку трансферного багажа;
- конечный пункт назначения, указанный в пассажирском билете, включая все выданные на эту перевозку билеты.

Загрузка трансферного багажа осуществляется таким образом, чтобы в пункте трансфера его снять в первую очередь.

## 2.5 Регистрация билетов и оформление багажа пассажиров трансферных рейсов в пункте трансфера.

При регистрации трансферных пассажиров в пункте трансфера необходимо:

- проверить соответствие пункта назначения, указанного в багажной бирке, маршруту следования и при необходимости переоформить багажную бирку;
- проверить правильность оплаты багажа сверх нормы бесплатного провоза и в случае оплаты такого багажа пассажиром до любого пункта, следующего за пунктом трансфера изъять соответствующий полётный купон квитанции платного багажа;
- при наличии сверхнормативного багажа оплаченного до пункта трансфера, заполнить квитанцию для оплаты сверхнормативного багажа, в зависимости

от обстоятельств перевозки до нужного пункта, и направить пассажира в кассу для внесения суммы;

- изъять соответствующий полётный купон билета;
- сделать отметки о регистрации в соответствии с общими правилами.

### РАЗДЕЛ 3. Правила прохождения санитарно-карантинного, пограничного, таможенного контроля и личного досмотра пассажиров.

#### 3.1 Санитарно-карантинный контроль.

Пассажир, перевозящий живых животных, сырьё животного происхождения или растения (саженцы, семена, цветы и т.п.), к началу регистрации должен предоставить заполненный соответствующим образом сертификат.

Порядок оформления живых животных и сырья животного происхождения к перевозке осуществляется на основании Положения «О правилах перевозки ветеринарно-санитарных грузов в Республики Узбекистан».

На основании ветеринарного свидетельства Форма № 2 в аэропорту дежурным инспектором для перевозок по линиям СНГ оформляется «Ветеринарный сертификат на экспортируемых племенных и других животных, птиц, пчёл и расплода пчёл».

Для перевозки сырья животного происхождения на линиях СНГ (кожа, мёд, вакцины и т.п.) оформляется «Ветеринарный сертификат на экспортируемое сырьё животного происхождения».

Ветеринарный сертификат оформляется на дату отправления и действителен в течение 24 часов с момента выдачи.

Для вывоза растений за пределы Республики дежурным инспектором аэропорта отправления оформляется Фитосанитарный сертификат на основании «Акта по обеззараживанию», выданного Городской карантинной инспекцией не позднее 15-10 дней до начала транспортировки. Фитосанитарный сертификат действителен только на дату отправления и оформления в количестве 3-х экземпляров.

#### 3.2 Пограничный контроль.

Работники ОПК начинают свою работу по обслуживанию вылетающих пассажиров одновременно со временем начала регистрации и заканчивают не позднее, чем за 25 мин. до отправления рейса.

Пограничный контроль не производится при обслуживании внутриреспубликанских рейсов.

При прохождении пограничного контроля для перевозки граждан на линиях СНГ предъявляется документ удостоверяющий личность – национальный паспорт или военный билет лица, находящего на действительной военной службе. Военный билет лица, не находящегося на действительной военной службе, служебное удостоверение и водительские права не являются документами удостоверяющими личность.

В случае отстранения пассажира (ов) от полёта работниками ОПК (Отряд пограничного контроля), его багаж подлежит снятию с борта воздушного судна.

При прохождении Пограничного контроля при въезде иностранными гражданами предъявляется паспорт и виза Узбекистана.

Соглашение «О взаимном признании виз государств- участников СНГ» разрешает транзит через территорию Республики Узбекистан иностранных граждан, имеющих визу одного из государств, подписавших Соглашение.

### 3.3 Досмотр багажа и личный досмотр пассажиров.

В целях обеспечения безопасности полётов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа ВС, авиакомпания и другие компетентные органы Республики Узбекистан производят досмотр багажа (включая незарегистрированный багаж) и личный досмотр пассажиров. Досмотр производится в аэропорту или на борту воздушного судна.

Досмотр багажа и личный досмотр пассажиров производится после прохождения регистрации билета. Отметка о прохождении досмотра ставится в билете и на посадочном талоне.

При отказе от досмотра в аэропорту, перевозчик в праве расторгнуть с пассажиром договор воздушные перевозки с возвращением уплаченных за перевозку сумм в соответствии с разделом 5.3 Настоящего Руководства.

Досмотр багажа и личный досмотр пассажиров производится на основании инструкции «О порядке производства досмотра ручной клади, багажа и личного досмотра пассажира, членов экипажа гражданских воздушных

судов, сотрудников аэропортов и иных должностных лиц подразделениями авиационной безопасности СНГ - УСНБ», утверждённый Постановлением Кабинета министров РУз от 29.04.97 № 219.

На воздушном судне, находящимся в полёте, досмотр может быть произведён, при необходимости, независимо от согласия пассажира при этом, воздушное судно считается находящимся в полёте с момента закрытия всех его внешних дверей, после загрузки до момента открытия любой из его дверей для выгрузки.

Предмет, который может угрожать безопасности полёта, не допускается к перевозке в качестве незарегистрированного багажа и изымается у пассажира. Перечень таких предметов устанавливается авиакомпанией и компетентными органами РУз.

На предметы, не допускаемые к перевозке ручной клади и изъятой при досмотре, составляется акт изъятия. Данный акт и изъятый предмет предлагаются бригаде борт проводников или второму пилоту и перевозятся тем же рейсом, которым следует пассажир. При посадке воздушного судна в аэропорту назначения пассажира акт, изъятый предмет передаётся агенту по встрече для возврата пассажиру во время выдачи зарегистрированного багажа.

### 3.4 Таможенный контроль.

Работник таможни начинает свою работу по обслуживанию вылетающих пассажиров одновременно с началом регистрацией билетов и оформлением багажа.

Работник таможни начинает свою работу по обслуживанию прилетающих пассажиров с момента доставки пассажира к месту выдачи их багажа.

По требованию таможенных и других государственных органов пассажир обязан присутствовать при досмотре своего как зарегистрированного, так и незарегистрированного багажа.

Перевозчик не несёт ответственности перед пассажиром за ущерб, который пассажир может понести в связи с невыполнением этого требования.

Если в результате невыполнения пассажиром указанного требования перевозчику будет причинён ущерб, пассажир обязан возместить его.

В случае отстранения пассажира (ов) вылетающего рейса от полёта работниками таможни, его зарегистрированный и сданный для перевозки багаж подлежит снятию с борта воздушного судна.

Возврат неиспользованных купонов в случае снятия пассажира с вылетающего рейса при непрохождении таможенного контроля производится в соответствии с п.п. 1.1 Настоящего Руководства.

## РАЗДЕЛ 4. Перевозка багажа пассажиров.

### 4.1 Багаж зарегистрированный.

Во время приема багажа к перевозке перевозчик обязан взвесить его, проконтролировать сохранность его упаковки, указать в билете количество мест и массу зарегистрированного багажа и выдать отрывной талон багажной бирки.

Каждому пассажиру, имеющему билет для воздушной перевозки по линиям СНГ, предоставляется право провозить бесплатно:

- по билету 1-ого класса обслуживания – 45 кг.;
- по билету бизнес класса обслуживания – 35 кг.;
- по билету экономического класса – 25 кг.

Для перевозок багажа, осуществляемых в пределах Республики, пассажиру предоставляется право провозить бесплатно 25 кг.

Каждому члену экипажа, выполняющих рейс на линиях СНГ, предоставляется право провозить бесплатно 40 кг. багажа, а на местных линиях – 25 кг. При превышении установленной нормы провоза багажа, экипаж оплачивает перевозку сверхнормативного багажа на общих основаниях.

Если перевозка последовательно выполняется сначала по международной, а затем по внутриреспубликанской линии или наоборот, то пассажиру разрешена к бесплатной перевозке норма багажа, соответствующая классу обслуживания, оплаченному пассажиром для каждого участка пути.

При вынужденном изменении класса обслуживания пассажир имеет право провести такое количество багажа, которое соответствовало первоначально оплаченному классу обслуживания.

При добровольном изменении класса обслуживания пассажир имеет право провести бесплатно такое количество багажа, которое разрешено по норме того класса обслуживания, на который производится переоформление первоначальной перевозки.

Максимальный вес одного места багажа не должен превышать 30 кг. Максимальные габаритные размеры не должны превышать 200 см. по сумме трёх измерений.

#### 4.2 Багаж незарегистрированный (ручная кладь).

Пассажир может взять с собой в салон воздушного судна под свою ответственность ручную кладь (сумки и пр.), которая принимается к перевозке в счёт нормы перевозки бесплатного багажа.

Вес ручной клади не должен превышать 5 кг. И максимальные размеры – 50x40x20 см.

Разрешается перевозка в качестве незарегистрированного багажа радио-, теле-, видеоаппаратуры, вычислительной техники, Если их габариты и вес не превышают нормы, установленной для ручной клади. При превышении указанными предметами установленных габаритов и весовых норм, желании пассажира перевезти их в салоне воздушного судна и согласии на это перевозчика, пассажир может перевезти такой багаж в салоне воздушного судна в качестве незарегистрированного багажа при условии оформления дополнительного пассажирского билета на кресло в пассажирском салоне, на котором будет перевозиться этот багаж. Вес такого багажа не должен превышать 75 кг. на одно кресло. Каждое место такого багажа должно быть снабжено биркой «В кабину».

Перевозчик не несёт ответственность за сохранность хрупких и скоропортящихся предметов, а также особую ответственность за сохранность незарегистрированного ценного багажа, перевозимого в салоне воздушного судна. Деньги и документы, изделия из драгоценных металлов и камней, пассажир обязан перевозить при себе, не сдавая их в багаж.

#### 4.3 Перевозка багажа сверх установленной нормы.

Перевозчик вправе ограничить приём или отказать пассажиру в приёме багажа сверх установленной нормы бесплатной перевозки.

Если пассажир предъявил к перевозке багаж в количестве большем, чем им было предварительно забронировано и оплачено, то такой багаж принимается к перевозке только при наличии свободного тоннажа и после соответствующей доплаты.

Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному тарифу, действующему на день выдачи квитанции платного багажа.

Негабаритный (1 место свыше 200 см. по сумме 3-х измерений), а также тяжеловесный (1 место свыше 30 кг.) багаж принимается к перевозке только по предварительному согласованию с перевозчиком.

Перевозка негабаритного и тяжеловесного багажа оплачивается по правилам установленным для перевозки сверхнормативного багажа отдельно, независимо от фактического веса остального багажа.

#### 4.4 Перевозка отдельных категорий багажа.

Не принимаются к перевозке в качестве багажа:

- предметы и вещества, которые могут быть опасными для самолёта, пассажиров, находящейся на борту самолёта собственности авиакомпании или пассажиров;

ПРИМЕЧАНИЕ: Перечень опасных веществ и предметов, запрещённых к перевозке в качестве багажа на воздушных судах НАК, содержится в Приложении 1 к данному Руководству.

- предметы, перевозка которых запрещена законом и правилами государств, с территории, на территорию или через территорию которых осуществляется перевозка;

- предметы, которые в соответствии с правилами перевозчика не принимаются к перевозке в качестве багажа, поскольку их габариты существенно превышают нормы, установленные перевозчиком:

А) холодильники, стиральные машины, швейные ножные машины, габариты и вес которых превышают установленные в п. 4.3 нормы;

Б) мотоциклы, мотороллеры, мопеды, велосипеды, спортивные и охотничьи лодки, моторы к ним;

В) громоздкие механизмы и запасные части, образцы промышленных изделий, оборудование, приборы, предназначенные предприятиям, организациям;

Г) крупногабаритные вещи и предметы домашнего обихода, размеры и вес которых превышают установленные п. 4.3 нормы.

ПРИМЕЧАНИЕ: Все предметы, которые не принимаются к перевозке по причине существенного превышения ими установленных перевозчиком габаритных и весовых норм, могут быть приняты к перевозке в качестве багажа в порядке исключения при условии предварительного согласования с перевозчиком и наличии на борту воздушного судна свободных провозных ёмкостей.

Оружие и боеприпасы для охоты и спортивных целей принимаются к перевозке при наличии у пассажира соответствующих документов на это оружие, разряженными и упакованными в специальный чехол. Эти предметы перевозятся только как зарегистрированный багаж.

На воздушных судах типа Як-40 и Ан-24, перевозящих вещи пассажиров в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади), спортивное и другое огнестрельное оружие должно быть в чехлах, в разобранном виде. При посадке на воздушное судно на время полёта оно подлежит сдаче на хранение членам экипажа. Патроны перевозятся упакованными в

стандартные коробки или патронташи и на время полёта подлежат сдаче членам экипажа.

Провоз оружия при себе лицам, находящимся при исполнении служебных обязанностей, осуществляется только при наличии специального разрешения, выдаваемым в установленном порядке и при соблюдении соответствующих законов и правил государственных органов любой страны, на территорию, с территории и через территорию которой осуществляется перевозка.

У лиц имеющих право на хранение и перевозку оружия, но не находящихся при исполнении служебных обязанностей, оружие изымается и на время полёта сдаётся экипажу. Клинки и ножи, являющиеся принадлежностью национальной одежды, а также бывшие в продаже в качестве сувениров, принимаются к перевозке и на время полёта подлежат сдаче членам экипажа.

Кроме предметов, запрещённых к перевозке вышестоящими пунктами и представляющих явную опасность, к перевозке в качестве незарегистрированного багажа не принимаются также предметы, которые своим внешним видом напоминают оружие (например, игрушки), пиротехнические устройства (ракеты, петарды, бенгальские огни и пр.), другие предметы, которые могут быть использованы для устрашения и нападения (велосипедные цепи, нунчаки, дубинки, ножницы и другие, режущие и колющие предметы).

Цветы, саженцы растений, сушеные растения, ветки деревьев и кустарников принимаются к перевозке в качестве багажа, входящего в норму бесплатного провоза, если их масса не превышает 5 кг. За каждый последующий килограмм такого багажа, взимается оплата, установленная для перевозки сверхнормативного багажа, независимо от веса остального багажа пассажира.

Перевозка домашних животных и птиц осуществляется только с предварительного согласия перевозчика и при наличии разрешения органов ветеринарного надзора на их ввоз и вывоз на территорию СНГ.

В пассажирском Солоне воздушного судна разрешается провозить:

- без ограничения в массе собак-поводырей для слепых и глухих пассажиров, при условии, что на нём имеется ошейник и намордник и они находятся у ног этих пассажиров привязанными;
- собак, кошек, обезьян, птиц, масса которых вместе с контейнером (клеткой) не должна превышать 8 кг.

В порядке исключения допускается перевозка животных и птиц в плотно закрываемых корзинах, дорожных сумках, коробках с отверстием для доступа воздуха. Клетки птиц должны быть закрыты плотной, светонепроницаемой материей.

Контейнер (клетка) не должен превышать установленных размеров для ручной клади и перевозиться под креслом у пассажира.

К перевозке в салоне воздушного судна разрешается принимать не более 1 контейнера с животным на салон.

Животные и птицы, масса которых с контейнером превышает 8 кг. перевозятся только в багажно-грузовых отсеках воздушного судна.

За перевозку животных и птиц в пассажирском салоне или в багажно-грузовом отсеке воздушного судна с пассажира взимается плата в соответствии с правилами применения тарифов и оформляется квитанция платного багажа.

Общую массу животного, птицы и контейнера (клетки) не разрешается включать в норму провоза бесплатного багажа.

В случае перевозки животных и птиц в багажно-грузовых отсеках воздушного судна необходимо внести соответствующие записи в свободно-загрузочную ведомость (loadsheets) напротив соответствующего пункта назначения в графе «remarks» код «avi», в загрузочной телеграмме (ldm) после кода «avi»- указать номер грузового отсека.

## РАЗДЕЛ 7. Правила обслуживания пассажиров при отказе от перевозки.

### 7.1 Вынужденный отказ от перевозки.

Вынужденный отказ от перевозки происходит при следующих обстоятельствах:

- А) перевозчик отменил рейс;
- Б) перевозчик не может выполнить рейс в соответствии с расписанием;
- В) перевозчик не может сделать остановку в пункте, в который пассажир направляется или в котором у него посадка согласно билету;
- Г) перевозчик не может предоставить ранее забронированное место;
- Д) по вине перевозчика пассажир опаздывает на стыковочный рейс, на который у него забронировано место.

ПРИМЕЧАНИЕ: При вынужденном отказе пассажира от перевозки вследствие болезни, правила его обслуживания определяются п. 1.1 данного Руководства.

При вынужденном отказе от перевозки авиакомпания обязана:

- А) перевезти пассажира своим другим регулярным рейсом или регулярным рейсом другой авиакомпании, на котором имеются свободные места;

- Б) обеспечить дальнейший перелёт с возможно меньшей задержкой и/или с возможно менее неудобным изменением места назначения или пересадки, при необходимости за более высокую цену и без дополнительных доплат со стороны пассажира;
- В) обеспечить пассажира документом с подтверждённой бронью для продолжения перевозки;
- Г) обеспечить, при необходимости, вынужденный возврат проездных документов;
- Д) в случае необходимости, обеспечить выплату компенсаций в соответствии с Положением о выплате компенсаций.

Обслуживание пассажиров на линиях авиакомпании при вынужденной смене перевозчика осуществляется в соответствии с СТП УЗНАК № 53-95 «Правила обслуживания пассажиров при вынужденной смене перевозчика, класса обслуживания или вынужденном изменении маршрута».

## 7.2 Добровольный отказ пассажира от перевозки.

Пассажир имеет право добровольно отказаться от перевозки из аэропорта вылета, трансфера, остановки или из другого аэропорта посадки ВС по расписанию и получить обратно уплаченные за перевозку деньги в размере, предусмотренном правилами осуществления возврата за перевозку. В тех случаях, когда при добровольном отказе от полёта не соблюдены сроки, установленные правилами возврата, с пассажира взыскивается сбор согласно правилам применения тарифов авиакомпании.

## 7.3 Возврат сумм.

При добровольном отказе пассажира от перевозки возврат сумм производится в следующем порядке:

- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку с удержанием сборов за предоставленные услуги;
- если перевозка выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки, с удержанием относящихся к выполненной части перевозки сборов.

При вынужденном отказе от перевозки возврат сумм производится без взымания каких-либо сборов.

Заявление о возврате сумм по неиспользованному билету или его части может быть принято авиакомпанией в течении срока годности билета к возврату.

В случае возврата сумм пассажирский купон и все неиспользованные полётные купоны должны быть сданы и на них наносится надпись «Оплата возвращена» или «REFUND» (для билета международного образца).

Возврат сумм осуществляется либо лицу, указанному в билете, либо лицу уплатившему билет, либо лицу, предъявляющему соответствующим образом оформленные документы на право получения сумм (в случае болезни, отсутствия, смерти лица, указанного в билете).

Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, имеет право потребовать у авиакомпании сделать в билете отметку, кому авиакомпания обязана вернуть сумму за неиспользованную перевозку по данному билету.

Возврат сумм производится в валюте первоначальной оплаты перевозки.

Возврат сумм по билетам и квитанциям платного багажа производится оформляющим перевозчиком или агентом авиакомпании, в стране выдачи первоначального билета или квитанции платного багажа.

Возврат сумм по неиспользованным билетам с оторванными и приложенными полётными купонами производится при наличии на билете, кроме указания о возврате, записи должностного лица, заверенной штампом, о причине, дате, времени возврата полётных купонов.

Возврат сумм по квитанции для оплаты сверхнормативного багажа производится при условии предъявления авиабилета.

## РАЗДЕЛ 6. Обслуживание пассажиров при объединении рейсов, замене типа воздушного судна и нарушении графика движения воздушных судов.

### 6.1. Объединение загрузки воздушных судов

В случае неполной загрузки допускается объединение загрузки воздушных судов двух или более рейсов.

Объединение загрузки производится только в том случае, если пассажиров нескольких рейсов можно разместить на одном воздушном судне, а интервал между соседними рейсами составляет не более 6 часов и пункты промежуточных посадок объединенных рейсов совпадают.

При нарушении перевозчиком условий, определенных в предыдущем пункте, т.е. при объединении рейсов, интервал между которыми более 6 часов и вместимость воздушного судна недостаточна для размещения пассажиров объединенных рейсов, пассажиры обеспечиваются обслуживанием соответствии с положениями, изложенными в разделе 6.6.

При объединении загрузки или пересадке части пассажиров с одного рейса на другой должна быть проведена перерегистрация пассажиров и переоформление их багажа.

### 6.2. Замена типа воздушного судна

Перевозчик имеет право без предупреждения заменить судно одного типа другим. При этом, если вместимость воздушного судна недостаточна для размещения пассажиров данного рейса, оставшиеся пассажиры обеспечиваются обслуживанием в соответствии с положениями, изложенными в разделе 6.6.

В случае отказа пассажира от полета при замене воздушного судна перевозчик обязан отправить пассажира одним из очередных рейсов или возвращать ему деньги за перевозку на условиях вынужденного отказа.

### 6.3. Изменение класса обслуживания при замене типа воздушного судна или объединении рейсов

При замене типа воздушного судна или объединении рейсов перевозчик должен принять все зависящие от него меры, чтобы не допустить вынужденного изменения класса обслуживания, оплаченного пассажиром.

Если же такое изменение класса обслуживания произошло, то: при смене класса обслуживания на более низкий, перевозчик возвращает пассажиру разницу в тарифах и сборах на измененной части (частях) маршрута, а в билет такого пассажира в поле "Разрешения/Endorsement" вносится запись "Понижение класса" ("Invol Down"- для билета международного образца).

при смене класса обслуживания на более высокий и при повышении стоимости перевозки, с пассажира не берется никаких дополнительных доплат за дальнейшую транспортировку, а в билет такого пассажира в поле "Разрешения/Endorsement" вносится запись "Повышение класса" ("Invol Up"- для билета международного образца).

Возврат денег за обслуживание по более низкому классу производится *в месте* первоначальной покупки билета на основании оформленного для такой цели МСО или квитанции разных сборов. При этом МСО или квитанция разных сборов оформляются агентом или представителем авиакомпании в пункте смены класса обслуживания.

### 6.4. Задержка и отмена рейса

Перевозчик должен принять все зависящие от него меры к выполнению перевозки пассажира и его багажа в соответствии со временем, указанным в расписании и билете, но соблюдение времени доставки, не является обязательным условием договора перевозки.

Если время отправления и прибытия, указанное в билете, расписании или других документах было изменено без предварительного оповещения по причинам, независящим от перевозчика, например, по метеоусловиям, из-за непредвиденного отказа техники, по решению государственных органов страны вылета или посадки, другим форс-мажорным обстоятельствам того же свойства, то перевозчик не несет юридической ответственности за такое нарушение графика движения воздушных судов. Такое изменение расписания может иметь следствием изменение маршрута, пропуск пункта промежуточной посадки, указанного в билете или расписании, замену типа судна, указанного в расписании, а также отмену, перерыв, перенос, задержку рейса. В этих случаях, по согласованию с пассажиром, авиакомпания, принимая во внимание интересы пассажира, должна выполнить его перевозку другим своим рейсом или передать его другому перевозчику, или произвести возврат сумм без взимания штрафных сборов.

**ПРИМЕЧАНИЕ:** Под выражением "непредвиденный отказ техники" понимается любой отказ, связанный с влиянием погодных условий, со случайным попаданием инородных тел в двигатель воздушного судна, либо вызванный каким-либо другим событием, не зависящим от сознательного вмешательства человека.

Если время отправления и прибытия, указанное в билете, расписании или других документах было изменено без предварительного оповещения по причинам, зависящим от перевозчика, например, из-за неготовности воздушного судна к вылету, плохой организации перевозочного процесса и других причин такого же свойства и перевозчик не предпринял никаких действий, для того чтобы доставить пассажиров другим воздушным судном, собственным или принадлежащим другому перевозчику, в пункт назначения в установленное время или с задержкой, не превышающей 3 часов, то в этом случае пассажир вправе предъявить перевозчику письменную претензию за ущерб, нанесенный вследствие нарушения расписания.

#### 6.5. Перевозка пассажиров при вынужденном изменении перевозчика, маршрута или класса обслуживания

Когда дальнейшая перевозка осуществляется:

- при изменении перевозчика, маршрута или класса обслуживания в одном из пунктов указанных в билете, новое бронирование запрашивается сначала у первоначального перевозчика и только после этого у нового обслуживающего перевозчика;
- вынужденное изменение класса обслуживания допускается только тогда, когда в момент нового бронирования отсутствует место в первоначально оплаченном классе обслуживания.

Порядок действий и расчетов с пассажиром при изменении класса обслуживания определен п. 6.3. данного Руководства. При этом, перевозка по повышенной стоимости допускается только тогда, когда услуга уже оплаченная пассажиром, отсутствует на рейсе нового обслуживающего перевозчика.

Новый обслуживающий перевозчик должен быть извещен, что бронирование сделано на основании вынужденного повышения класса обслуживания.

Смена перевозчика(ков) может производиться только с разрешения перевозчика, выдавшего билет первоначально, либо перевозчика, указанного в поле "Original issue" / "Первоначальная выдача" переоформленного билета.

Смена перевозчика, запрашиваемая пассажиром, требует Передачи полетных купонов (без переоформления билета) на участок маршрута, на котором происходит смена перевозчика, от одной авиакомпании к другой.

При осуществлении процедуры передачи пассажира с рейса одной авиакомпании на рейс другой авиакомпании может потребоваться внести в авиабилет запись о

разрешении на такую передачу - передаточную надпись. Такая запись вносится в соответствии с требованиями СТП Уз ПАК N55-95 "Правила обслуживания пассажиров при вынужденной смене перевозчика, класса обслуживания или вынужденном изменении маршрута", а также на основании соответствующих положений двусторонних и многосторонних договоров между авиакомпаниями-партнерами.

#### 6.6. Возмещение дополнительных пассажирских расходов

Авиакомпания несет ответственность за дополнительные расходы, которые могут возникнуть в период задержки пассажира на 6 часов и более в пункте задержки.

На линиях СНГ дополнительные расходы ограничиваются только расходами на питание.

При задержке рейса на 6 и более часов пассажиру предоставляется питание, предоставленное перевозчиком или его агентом через предприятия общественного питания или цех бортового питания аэропорта задержки в соответствии с условиями договора о коммерческом обслуживании воздушных судов перевозчика в данном аэропорту.

При задержке пассажира в пункте вылета произошедшей вследствие перепродажи билетов на рейс или снятия пассажиров с рейса вследствие превышения нормы коммерческой загрузки данного воздушного судна пассажиры обеспечиваются питанием в соответствии с положениями предыдущего пункта и денежной компенсацией в соответствии с "Положением о выплате компенсаций пассажирам рейсов НАК".

На внутриреспубликанских линиях перевозчик не несет ответственности за дополнительные расходы пассажира в пункте задержки рейса.

#### 6.7. Обязанности перевозчика и служб аэропорта при нарушении графика движения воздушных судов

Общая схема действий представителей перевозчика при обеспечении обслуживания пассажиров и оперативном выполнении процедур, связанных с задержкой рейса, следующая:

- выяснить причины задержки и оценить ее примерную продолжительность;
- обеспечить регулярное информирование пассажиров о причинах и времени задержки;
- обеспечить информирование главного офиса авиакомпании и аэропортов по маршруту следования рейса;
- обеспечить организацию взаимодействия с сопредельными властями таможенной, службой пограничного контроля, службой безопасности, службами обеспечения продовольствием и топливом;
- обеспечить координацию с наземным обслуживающим персоналом аэропорта;
- обеспечить координацию с экипажем воздушного судна для обеспечения комфорта, безопасности и удобства пассажиров;
- обеспечить координацию со службой бронирования и продажи перевозок для обеспечения при необходимости переоформления «билетов и возврата сумм за неиспользованную перевозку»;
- обеспечить взаимодействие с инженерными службами аэропорта для обеспечения отопления или охлаждения салона самолета;
- обеспечить взаимодействие с кетрингом для обеспечения дополнительным питанием и напитками;

- обеспечить организацию компенсационных выплат пассажирам задержанных рейсов, если это потребуется, в соответствии с "Положением о выплате компенсаций пассажирам рейсов НАК";
- обеспечить взаимодействие с представителями других авиакомпаний, если это потребуется.

Службы аэропорта при нарушении графика движения воздушных судов должны обеспечить:

- составление почасового графика приема-выпуска воздушных судов и контроль за его исполнением;
- пооперационный контроль за своевременным исполнением технологического графика коммерческой подготовки воздушного судна к рейсу;
- принятие всех необходимых дополнительных мер по обеспечению взаимодействия всех служб аэропорта;
- принятие обоснованного решения о переносе срока вылета задержанных воздушных судов;
- выполнение операций совмещения рейсов;
- помощь представителю перевозчика в распределении пассажиров по рейсам;
- обеспечение четкого информационного обслуживания пассажиров.

#### 6.8. Информационно-справочное обслуживание при задержках рейсов в аэропортах Республики Узбекистан

В ситуации задержки рейсов необходимо обеспечить четкое формирование пассажиров через информационно-справочную группу (радиодיוоповещение, информирование по телефону, справочное бюро), а через администраторов и сменных начальников аэровокзалов.

Информация о задержке рейсов должна содержать сведения о возможном времени задержки, о ее причинах, о возможности размещения в гостиницах пассажиров, о пункте обращения пассажиров и встречающих за дополнительной информацией, связанной с задержкой рейса, о порядке дальнейшего информирования о задержке рейса, об отправке пассажиров другим рейсом или другим видом транспорта и, в последнем случае, пункте и времени их прибытия.

Всю необходимую технологическую информацию о задержках диктор информационно-справочной группы получает от диспетчера информационно-справочной группы ПДСП, записывает ее в журнал учета задержанных рейсов (№. рейса, время и причина задержки и время полу данной информации), после чего немедленно передает эту информацию повторяя ее через каждые 30 мин.

Информационно-справочное обслуживание при задержках рейсов НАК в аэропортах стран СНГ производится в соответствии с технологией принятой в этих аэропортах.

## РАЗДЕЛ 7. Правила обслуживания отдельных категорий вылетающих пассажиров

### 7.1. Обслуживание транзитных пассажиров

Обслуживание транзитных пассажиров включает в себя:

- доставку в зал транзита;
- предоставление услуг;
- прохождение досмотра перед вылетом;
- доставку и посадку пассажиров в ВС.

При выходе из воздушного судна транзитным пассажирам вручаются транзитные карточки, по которым производится контроль соответствия количества фактически прибывших пассажиров количеству, указанному в телеграмме о загрузке рейса и сводно-загрузочной ведомости.

В период кратковременного пребывания в зоне транзита пассажирам предоставляется комплекс услуг:

- различное торговое обслуживание;
- необходимая информация.

Перед посадкой в воздушное судно пассажиры проходят досмотр в соответствии с принятой на местах технологией.

Доставка и посадка транзитных пассажиров в воздушное судно должна производиться и первую очередь.

Багаж транзитных пассажиров в аэропорту вылета должен оформляться соответствующей багажной биркой до конечного пункта назначения.

## 7.2. Обслуживание трансферных пассажиров в пункте трансфера

Предоставление услуг трансферным пассажирам осуществляется только при наличии на руках у пассажира билета для перевозки из аэропорта трансфера с подтвержденным бронированием на стыковочный рейс.

Обслуживание трансферных пассажиров, в зависимости от времени нахождения в пункте трансфера, должно предусматривать:

- обработку предварительной информации по телеграмме о загрузке рейса о количестве трансферных пассажиров;
- встречу трансферных пассажиров;
- регистрацию трансферных пассажиров и обработку их багажа на стыковочный рейс;
- предоставление наземного обслуживания, связанного с данной трансферной перевозкой или с оперативными условиями выполнения перевозки.

По получению телеграммы с информацией о трансферных пассажирах уточняется действительное время стыковки, исходя из расчетного времени прибытия рейса, на котором следуют трансферные пассажиры.

Если время стыковки недостаточно, следует согласовывать с соответствующими службами целесообразность задержки рейса, которым должны вылетать прибывающие трансферные пассажиры.

При невозможности обеспечения отправки пассажиров соответствующим рейсом, необходимо осуществить предварительный выбор нового маршрута и/или рейса.

В случае необходимости внести соответствующие коррективы в заказ питания и расчет коммерческой загрузки стыковочного рейса.

При прибытии воздушного судна встретить трансферных пассажиров. Информировать пассажиров о времени вылета стыковочного рейса и обеспечить прохождение ими требуемых государственными органами формальностей.

Обработка трансферного багажа производится следующим образом:

- доставить трансферный багаж от воздушного судна и произвести его сортировку на стыковочные рейсы;
- если время стыковки недостаточно, багаж необходимо отсортировать у воздушного судна и доставить к самолету стыковочного рейса с соблюдением требований государственных органов пункта трансфера.

Расходы по обслуживанию трансферных пассажиров должны распределяться на основании двусторонних и/или многосторонних соглашений между передающим и принимающим перевозчиками.

### 7.3. Перевозка особо важных пассажиров (VIP)

К категории особо важных пассажиров относятся лица, определенные специальным перечнем авиакомпании. Перевозка особо важных пассажиров производится в соответствии с требованиями государственных органов и определяется отдельными правилами и инструкциями авиакомпании.

Обслуживание особо важных пассажиров (VIP) производится в специально выделенных помещениях аэропортов и специально выделенным персоналом.

Организация обслуживания особо важных пассажиров заключается в создании комфорта и удобств этой категории пассажиров, своевременном и четком предоставлении им информации о вылете и информировании встречающих о времени прилета рейса с пассажирами VIP, оказании содействия в выполнении протокольных мероприятий в аэропорту.

Группа обслуживания VIP осуществляет регистрацию пассажиров и обработку их багажа, каждое место которого оформляется дополнительно отличительной биркой "VIP", оказывает содействие в прохождении требуемых формальностей (иммиграционных, таможенных и т.п.).

Посадка особо важных пассажиров в воздушное судно осуществляется, как правило, в последнюю очередь на специально выделенные места.

Информация о фактическом движении пассажиров VIP указывается в отдельной телеграмме по особым услугам пассажиров. Телеграмма направляется в группы обслуживания особо важных пассажиров и представительства авиакомпании аэропортов назначения, транзита и трансфера. В информации о фактическом движении указывается фамилия пассажира, количество мест багажа и место его загрузки в воздушное судно.

Обслуживание пассажиров VIP после прилета предусматривает встречу у трапа воздушного судна, сопровождение в специально предназначенное для их обслуживания помещение. По окончании прохождения всех формальностей после прилета и погрузки багажа в транспорт пассажиры VIP приглашаются к выходу.

Багаж особо важных пассажиров (VIP) оформляется отдельной сопроводительной документацией и сдается под ответственность бригаиру бортпроводников. Загрузка багажа осуществляется с таким расчетом, чтобы багаж можно было разгрузить первым после прилета.

### 7.4. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа

Дипломатические курьеры перевозят дипломатическую почту в кабине самолета и обязаны:

- иметь и предъявлять по требованию перевозчика документ, подтверждающий его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего дипломатическую почту;
- быть ответственным за упаковку и оформление дипломатической почты в соответствии с предписаниями соответствующих международных конвенций и требованиями государственных органов пунктов вылета, назначения, трансфера;
- отвечать за сохранение дипломатической почты при наземных операциях.

Оформление перевозки дипломатической почты в салоне воздушного судна в сопровождении дипломатического курьера может быть осуществлено отдельным билетом, либо квитанцией платного багажа и оплата производится в соответствии с правилами перевозки платного багажа.

При оформлении перевозки дипломатической почты специально оформленным для этой цели пассажирским билетом, почта перевозится в пассажирском кресле, если ее вес не превышает 75 кг.

При превышении этой весовой нормы, для перевозки дипломатической почты может быть оформлено два или более билетов и, соответственно, занято два или более кресел.

## 7.5. Перевозка и обслуживание больных пассажиров, инвалидов и лиц, требующих специального ухода

Пассажиры считаются больными (инвалидами), когда их физическое или психическое состояние требует специального обслуживания при перевозке.

Перевозка больных (на носилках, тяжелобольных и т.п.) воздушным транспортом допускается только при условии предъявления специального разрешения лечебного учреждения и предварительного согласия перевозчика.

Организация и лица, подготавливающие тяжелобольного пассажира к перевозке воздушным судном, должны обеспечивать его доставку в аэропорт.

В аэропорту сопровождающий доставляет больного в медпункт, затем регистрирует билет, оформляет багаж и проходит досмотр.

Доставка больных в стационары и санаторно-курортные учреждения силами медицинской службы гражданской авиации не производится. Медицинские работники медпункта аэровокзала обязаны содействовать в транспортировке больного пассажира в лечебное учреждение (вызвать специальную машину, такси, помочь связаться по телефону с встречающими больного и т.д.)

Доставка лежачих больных от медпункта аэровокзала до воздушного судна осуществляется на санитарном автотранспорте или другом транспорте аэропорта с помощью носильщиков (грузчиков), закрепленных за медпунктом.

Доставка больных на воздушное судно производится в первую очередь.

Если пассажир может быть перемещен с носилок на пассажирское кресло воздушного судна, ему представляют кресло, если нет, то он перевозится на носилках, размещаемых на месте трех сложенных или демонтированных кресел.

Аэропорт отправления должен сообщить во все пункты посадки по маршруту следования о нахождении на борту воздушного судна большого пассажира.

Перевозчик может отказать в перевозке или ее продолжении для лица, перевозка которого вследствие его состояния здоровья (на основании установленных фактов медицинского освидетельствования и т.п.) может представлять угрозу для других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа.

Перевозчик может отказать в перевозке (как первоначальной, так и последующей), аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:

- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи, если только при них нет сопровождающего лица;
- которые могут стать источником инфекции для других пассажиров;
- перевозка которых, даже с принятием специальных мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или других лиц и имущества;
- у которых на руках билеты без подтвержденного бронирования;
- при невозможности организовать специальное обслуживание, необходимое для перевозки таких больных.

Необходимость наличия и/или уровень квалификации лиц, сопровождающих больного пассажира, определяется соответствующими медицинскими службами, готовящими пассажира к перевозке.

Для обеспечения требований безопасности, технических или эксплуатационных требований перевозчик может ограничить количество и категории больных пассажиров (инвалидов) на любом из своих рейсов, даже если их размещение отвечает специальным требованиям, включая квалифицированное сопровождение.

Одновременно с оформлением билета взимается плата за предоставление дополнительных услуг: кислород, санитарная машина, другое специальное оборудование и т.д. Оплата услуг производится оформлением Квитанции разных сборов или Ордера разных сборов (МСО).

В случае отказа в перевозке больному пассажиру (инвалиду) в начальном или трансферном пунктах, перевозчик обязан немедленно информировать об этом первоначального и других перевозчиков по маршруту с указанием причины отказа и предпринимаемых им действий.

О наличии на борту больных пассажиров и необходимости специального обслуживания должен быть проинформирован командир воздушного судна, и бригадир бортпроводников до начала выполнения рейса.

Посадка больных пассажиров (инвалидов) и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров.

В пунктах транзита больные пассажиры (инвалиды) и сопровождающие их лица остаются на борту при условии соблюдения действующих правил безопасности.

Больные пассажиры и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.

При размещении больных пассажиров (инвалидов) в салоне необходимо учитывать специфику перевозки. Места, которые будут им отведены, должны:

- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
- не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам;
- быть удобным для посадки/высадки и для самого пассажира.

Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами (инвалидами).

Слепых и глухих пассажиров, которых сопровождает собака-поводырь, следует размещать на местах, где имеется достаточно пространства для собаки и недалеко от запасного выхода.

Пассажиры, испытывающие трудности при движении, размещаются таким образом, чтобы они не препятствовали быстрой эвакуации пассажиров из воздушного судна.

Перевозка собственных кресел-колясок больных пассажиров (инвалидов) регулируется правилами авиакомпании по перевозке багажа.

За перевозку взрослого пассажира, нуждающегося в воздушной транспортировке на носилках, взимается плата в размере 200% применяемого тарифа. За перевозку ребенка до 12 лет, нуждающегося в воздушной транспортировке на носилках, взимается плата в размере 100% применяемого тарифа взрослого пассажира.

Норма провоза бесплатного багажа больными пассажирами (инвалидами) соответствует норме провоза багажа обычных пассажиров.

Перевозка собак-поводырей осуществляется бесплатно, при предоставлении документа, удостоверяющего специальную тренированность и назначение собаки.

Беременные женщины принимаются к перевозке:

- если срок беременности не превышает 35 недель на день начала перевозки, при наличии медицинского сертификата подписанного врачом не более чем за 1 месяц до даты перевозки;
- если предполагается рождение 2-х детей, то срок беременности не должен превышать 32 недели на дату перевозки;
- если срок беременности превышает 35 недель, то перевозка допускается только при согласии медицинской службы авиакомпании в сопровождении врача или медработника.

#### 7.6. Обслуживание депортируемых пассажиров

Решение о депортировании пассажира принимают соответствующие государственные органы. Перевозчики, осуществляющие перевозку такого пассажира, не являются ответственными за доставку пассажира в пункт назначения, указанный депортирующими органами.

По требованию государственных органов перевозчик, в случае необходимости, должен предоставить отдельное помещение в аэропорту для содержания депортируемого пассажира до момента его посадки в воздушное судно. Посадка осуществляется по указанию компетентных государственных органов с их сопровождением.

При отправке депортируемого пассажира должен прилагаться 1 экземпляр "Акта на депортацию", который вкладывается в конверт с полетными купонами для взаиморасчетов.

Размещение депортируемого пассажира на воздушном судне производится по согласованию с командиром воздушного судна и государственными органами.

После вылета рейса с депортируемым пассажиром в пункт назначения отправляется телеграмма с указанием фамилии пассажира, фамилии сопровождающего лица и номера стыковочного рейса.

#### 7.7. Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде в страну

Пассажир, не допущенный компетентными органами в пункт назначения, должен быть немедленно отправлен в первоначальный пункт перевозки или в другой пункт, разрешенный государственными органами.

Отправка пассажира, въезд которому в страну отказан, организуется и осуществляется доставившим перевозчиком и за его счет.

Пассажир несет ответственность за возмещение всех расходов по его обратной доставке и содержанию. Перевозчик имеет право требовать от пассажира оплату за перевозку и его содержание.

Об отправке пассажира, которому отказан въезд в страну, направляется телеграмма в пункт депортирования с указанием фамилии пассажира, маршрута, номера и даты рейса, отметки о депортировании и другие необходимые сведения.

Доставка пассажира и его багажа от здания аэровокзала до воздушного судна производится по указанию компетентных государственных органов.

#### 7.8. Перевозка детей

На всех линиях авиакомпании дети могут перевозиться как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых пассажиров.

При организации перевозки как сопровождаемых, так и не сопровождаемых детей на линиях НАК. следует принимать во внимание не только правила авиакомпании, но и требования государственных органов стран на территорию, через территорию или с территории которых осуществляется такая перевозка.

В частности, пограничные власти Российской Федерации требуют от пассажиров, сопровождающих детей и не являющихся родителями ребенка (независимо от степени родства сопровождающего), предъявления оформленной родителями/опекунами нотариально заверенной доверенности на право сопровождения ребенка или предъявления свидетельства об опекунстве.

В связи с этим, при продаже и организации перевозки детей в страны СНГ следует запросить текущую информацию о требованиях пограничных властей той или иной страны СНГ.

Несопровождаемые дети принимаются к перевозке с 7 лет.

Несопровождаемые дети в возрасте от 7 до 12 лет принимаются к перевозке только после заполнения родителями или опекунами декларации об ответственности родителей или опекуна. Заявление о перевозке с указанием всех необходимых деталей этой перевозки оформляется в 3-х экземплярах, один из которых остается в агентстве, второй остается в аэропорту отправления, а третий прикладывается к билету ребенка.

Несопровождаемые дети допускаются к транспортировке, если заранее (не менее чем за 4 дня до вылета) имеется подтверждение предоставленного им бронирования (обозначение "ОК" в соответствующем поле международного билета).

После вылета рейса информация о наличии на борту воздушного судна несопровождаемого ребенка обязательно должна быть включена в телеграмму о загрузке рейса.

Обслуживание несопровождаемого' ребенка заключается в оформлении билета для вылета, помощи в прохождении регистрации и посадки в самолет в пункте трансфера или транзита, прохождении, при необходимости, таможенного контроля и т.п.

Посадка несопровождаемого ребенка осуществляется до или после посадки пассажиров.

После посадки несопровождаемый ребенок передается под наблюдение одного из бортпроводников.

Не рекомендуется сажать детей около туалета, кухни, аварийного выхода.

В аэропорту трансфера несопровождаемый ребенок должен находиться под присмотром представителя авиакомпании или аэропорта.

Все непредвиденные расходы по обслуживанию несопровождаемого ребенка оплачивает лицо встречающее или назначенное в соответствии с декларацией родителей.

Ребенок в возрасте до 5 лет, не занимающий место и сопровождаемый взрослым пассажиром, перевозится бесплатно, если нет особых условий применения тарифа.

За перевозку каждым взрослым пассажиром второго и последующих детей в возрасте до 5 лет оплачивается 50 % соответствующего нормального или специального тарифа сопровождающего взрослого пассажира, если иное не предусмотрено особыми условиями применения этого тарифа.

За перевозку каждого ребенка в возрасте от 5 до 12 лет, сопровождаемого одним взрослым пассажиром, оплачивается 50 % соответствующего нормального или специального тарифа сопровождающего взрослого пассажира, если нет особых условий применения этого тарифа.

За перевозку несопровождаемого ребенка в возрасте от 7 до 9 лет оплачивается 100 % соответствующего нормального тарифа.

За перевозку несопровождаемого ребенка в возрасте от 9 до 12 лет оплачивается 75 % соответствующего нормального тарифа.

За перевозку несопровождаемого ребенка старше 12 лет оплачивается 100 % соответствующего нормального тарифа.

Независимо от возраста каждому ребенку, за перевозку которого оплачено не менее 50 % соответствующего нормального или специального тарифа, предоставляется отдельное место и разрешается бесплатный провоз багажа по норме, установленной для пассажиров, оплативших нормальный или специальный тариф. Если в этих случаях перевозится багаж в количестве, превышающем норму бесплатно провозимого багажа, то он оплачивается в соответствии с правилами оплаты сверхнормативного багажа.

Детям, следующим в пункт назначения бесплатно, отдельное место и право бесплатного провоза багажа не предоставляется.

#### 7.9. Перевозка пассажиров по льготным и бесплатным служебными билетами,

Оформление и порядок выдачи льготных и бесплатных служебных билетов производится в соответствии со специальными правилами и инструкциями авиакомпании.

Обслуживание пассажиров, следующих по льготным и бесплатным служебным билетам, производится в соответствии с общими правилами.

Члены экипажа, следующие в служебных целях и перевозимые на воздушном судне по билетам, проходят регистрацию в соответствии с технологией, принятой в аэропорту вылета, обозначается в графе "Remarks" сводно-загрузочной ведомости кодом DHS и входит в общее количество пассажиров рейса.

Члены сменного экипажа, т.е. экипажа выполняющего обратный рейс из пункта поворота и перевозимого на воздушном судне без билетов, вносятся в генеральную декларацию и сводно-загрузочную ведомость с кодом XCR, то есть не включаются в число пассажиров рейса.

## РАЗДЕЛ 8. Претензии, заявления и иски

### 8.1. Термины и определения

**ВРЕД** - нарушение договора воздушной перевозки, приведшее к моральному и/или материальному ущербу пассажира, и/или ущербу его здоровью.

**ЖАЛОБА** - устное или письменное заявление пассажира, содержащее отрицательную оценку предоставленным обслуживанием, не содержащее требования денежного возмещения ущерба.

**НЕДОСТАЧА БАГАЖА** - уменьшение количества предметов, объема и массы любого из мест багажа, предоставленного пассажиром к перевозке и произошедшее во время, когда багаж находился под охраной перевозчика, или его агента.

**ОПОЗДАНИЕ В ДОСТАВКЕ БАГАЖА** - задержка в доставке багажа или его части в пункт назначения в нарушение условий, установленных договором перевозки.

**ПОВРЕЖДЕНИЕ БАГАЖА** - изменение физических, химических или иных свойств багажа, в результате чего багаж частично обесценивается.

**ПРЕТЕНЗИЯ** - письменное выражение недовольства пассажира предоставленным ему обслуживанием с требованием материального возмещения за нанесенный ущерб.

**УЩЕРБ** - убыток, понесенный пассажиром, вследствие причинения вреда его багажу, здоровью и/или должным образом неисполненного договора о воздушной перевозке.

**УТРАТА БАГАЖА** - уничтожение, хищение или потеря всего пассажирского багажа или одного/нескольких отдельно упакованных его мест, представленных к перевозке. Багаж считается утраченным, если он не обнаружен в розыске в течении 21 дня, считая со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в аэропорт назначения.

### 8.2. Жалобы и заявления

При рассмотрении жалоб и заявлений пассажиров, следует исходить из положения, что пассажир имеет право заявить о своем недовольстве предоставленным обслуживанием.

При обращении пассажира с устной жалобой или замечанием, сотрудник авиакомпании обязан выслушать его и дать вежливый и по возможности исчерпывающий ответ. Если невозможно дать точный ответ немедленно, следует сообщить пассажиру в какой срок и каким образом он его получит. Если замечания пассажира справедливы, следует принести извинения и немедленно принять меры по устранению причин, вызвавших недовольство пассажира. О любых замечаниях критического характера и о принятых по ним мерах, сотрудник авиакомпании обязан сообщить своему непосредственному начальнику.

Письменные жалобы должны быть рассмотрены в возможно короткий срок, и не позднее 30 дней со дня их получения. Если не представляется возможным сразу дать полный и исчерпывающий ответ, пассажиру следует сообщить причину задержки и срок получения ответа.

Ответы на жалобы должны исполняться аккуратно, без исправлений и не должны содержать профессиональных терминов, непонятных пассажирам.

### 8.3. Предъявление претензий и исков

При устном заявлении, сделанном заинтересованным лицом о вреде, причиненном багажу, перевозчик обязан проверить его достоверность и немедленно оформить Акт о неисправностях при перевозке (PIR), оформленный вручную на стандартном бланке или оформленный при помощи электронных средств обработки данных.

В случаях, когда вред, причиненный багажу, будет обнаружен и установлен работниками перевозчика, его представителями или обслуживающими агентами, следует немедленно составить PIR, независимо от того, было ли сделано заявление заинтересованным лицом или нет. Составление актов о повреждении перевозки не является признанием причиненного вреда.

Отсутствие Акта о неисправностях при перевозке не лишает пассажира права на предъявление претензии или иска.

Перевозчик, его представитель или обслуживающий агент при нарушении договора перевозки обязаны объяснить пассажиру порядок его действий и оказать содействие в оформлении пассажиром необходимых документов по этому поводу.

До предъявления перевозчику иска, вытекающего из нарушения договора перевозки пассажира и/или багажа, обязательно предъявление письменной претензии пассажира или лица, действующего по его доверенности. Исключения составляют случаи смерти или существенного повреждения здоровья пассажира, когда такую письменную претензию должны предъявлять лица, имеющие, в соответствии с общими нормами гражданского законодательства, право на возмещение ущерба.

Претензия предъявляется в случае просрочки в доставке, недостачи, повреждения или утраты багажа, расторжения договора о воздушной перевозке по инициативе перевозчика, задержки рейса, неотправки в оговоренный срок пассажира по вине перевозчика.

При отсутствии письменной претензии, заявленной в установленные данными правилами сроки, судебный иск к перевозчику не может быть предъявлен.

Претензия может быть предъявлена в аэропорту отправления, назначения, пункте стоп-овера, пункте поворота воздушной перевозки по усмотрению заявителя претензии непосредственно перевозчику.

Каждая претензия к перевозчику должна содержать описание причин ее предъявления и нанесенного вреда, перечень содержимого утерянного или поврежденного багажа, характер и размеры причиненного ущерба. Сумма ущерба должна быть доказана заинтересованным лицом.

Заявитель должен приложить к претензии все необходимые документы, доказывающие право требовать возмещения ущерба - авиабилет, квитанцию оплаты сверхнормативного багажа, (либо их копии), отрывной талон багажной бирки, чеки, квитанции о понесенных расходах, акт о неисправности при перевозке багажа, расчет суммы ущерба и другие относящиеся к делу документы.

#### 8.4. Сроки предъявления и рассмотрения претензий и исков

При предъявлении претензии заявителем должны соблюдаться сроки, предусмотренные Воздушным Кодексом Республики Узбекистан и данным Руководством.

В случае предъявления претензии с пропуском установленного срока, претензионная служба авиакомпании специальным решением вправе признать причины пропуска срока заявителем уважительными и принять претензию к рассмотрению по существу.

В случае повреждения багажа, лица, имеющие право на его получение, должны предъявить перевозчику письменную претензию о возмещении убытков немедленно по обнаружению вреда, до выхода пассажира с территории аэровокзала.

В случае недостачи багажа, лица, имеющие право на его получение, должны предъявить перевозчику письменную претензию о возмещении убытков сразу по обнаружению недостачи и не позднее 7 дней со дня завершения соответствующего рейса.

В случае нарушения установленных сроков доставки багажа, претензия должна быть предъявлена сразу же, как только будет установлен факт нарушения контрольного срока передачи багажа в распоряжение получателя, т.е. с момента окончания выдачи багажа рейса, которым следовал пассажир и/или его багаж.

Общий срок задержки в доставке багажа исчисляется с момента окончания выдачи багажа рейса, которым следовал пассажир и/или его багаж, до времени направления ему уведомления о прибытии багажа.

Багаж считается утраченным, если он не обнаружен при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был прибыть в пункт назначения. В этом случае, перевозчик должен в письменной форме информировать пассажира об утрате багажа, а также просить его сразу же после получения информации об этом, направить в адрес перевозчика все необходимые документы, включая письменную претензию с требованием о возмещении убытков, подробный список и ориентировочную стоимость вещей и предметов, находившихся в багаже, для рассмотрения претензии и решения вопроса о возмещении ущерба.

Перевозчик обязан рассмотреть претензию и уведомить заявителя об удовлетворении или отклонении ее в течение 3 месяцев, если перевозка, в связи с которой была заявлена претензия, полностью выполняется авиакомпанией "Узбекистан Хаво Йуллари".

Если в такой перевозке принимали участие перевозчики стран СНГ, срок рассмотрения претензии продлевается до 6 месяцев, с учетом действующих у этих перевозчиков правил урегулирования претензий.

Пассажир имеет право предъявить в суде иск к перевозчику о возмещении убытков в связи с причинением вреда багажу, если:

- решение по его претензии, принятое перевозчиком, его не удовлетворяет;
- его багаж уничтожен или утрачен;
- он докажет, что он не предъявил претензию о возмещении убытков в установленные сроки, вследствие введения в заблуждение перевозчиком или его - агентом.

Пассажир имеет право предъявить в суде иск перевозчику о возмещении убытков в связи с причинением вреда его здоровью, если:

- он докажет, что он не предъявил претензию о возмещении убытков в установленные сроки, вследствие введения в заблуждение перевозчиком или его агентом.

Исключения составляют случаи смерти или существенного повреждения

здоровья пассажира, когда такой иск могут предъявлять лица, имеющие, в соответствии с общими нормами гражданского законодательства, право на возмещение ущерба.

Иски к перевозчику по перевозке пассажиров и багажа, предъявляются в суд не позднее двух лет со дня прибытия воздушного судна в пункт назначения или со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, либо со дня прекращения перевозки.

Иск предъявляется по выбору истца:

- по месту нахождения агентства перевозчика, посредством которого заключен договор перевозки;

- по месту нахождения головного офиса перевозчика, если иное не предусмотрено договорами авиакомпании об ответственности при воздушных перевозках.

## 8.5 Порядок рассмотрения претензий

При получении претензии работник претензионной службы или специально назначенное лицо обязан проверить:

- право заявителя на предъявление претензии;
- соблюдение заявителем срока на предъявление претензии;
- наличие всех требуемых для рассмотрения претензии документов.

Каждая претензия, предъявленная авиакомпании или ее представительству, регистрируется и на нее заводится отдельное дело.

При получении претензии, претензионная служба авиакомпании принимает решение:

- о принятии претензии к рассмотрению;
- о дополнительном истребовании документов.

В спорных случаях вопрос о возможности рассмотрения предъявленной претензии по существу принимается на заседании претензионной комиссии.

Претензионная служба рассматривает:

- а) все претензии предприятий, организаций, учреждений и граждан о возмещении ущерба, причиненного неисполнением или ненадлежащим исполнением договора о воздушной перевозке;

б) заявления граждан, имеющих право, по общим нормам законодательства Республики Узбекистан, на возмещение стоимости утраченных в связи со смертью или существенным повреждением здоровья пассажира личных вещей, ручной клади, багажа и других ценностей сданных к перевозке;

в) регрессные требования структурных предприятий, удовлетворивших в установленном порядке предъявленные к ним пассажирами или клиентурой претензий;

г) претензии по другим вопросам, вытекающим из договора воздушной перевозке, в том числе и нарушение договора о предоставлении забронированного места.

Если заявителем претензии представлены требуемые правилами документы и претензия предъявлена в срок, но для ее рассмотрения необходимы дополнительные документы, претензионная служба обязана принять такую претензию к рассмотрению и истребовать от заявителя такие дополнительные документы.

Непредоставление дополнительных документов не может рассматриваться как основание к отказу в рассмотрении претензии.

Претензия, не принятая к рассмотрению, возвращается заявителю в течение десяти дней со дня ее получения вместе с приложенными к ней документами.

При возврате претензии заявителю в сопроводительном письме указываются обоснованные мотивы отказа в приеме претензии к рассмотрению. При этом, в тексте письма не разрешается использовать сокращения и термины, непонятные заявителю.

Заявителю претензии во всех случаях дается разъяснение о требованиях авиакомпании, выполнение которых обеспечит правильное оформление претензии и прием ее к рассмотрению.

Принятая к рассмотрению претензия подлежит проверке с проведением служебного расследования. Проверку и служебное расследование проводит претензионная служба авиакомпании, аэропорта или уполномоченное лицо в представительстве авиакомпании.

В зависимости от обстоятельств, послуживших основанием для претензии, проверка ее проводится либо в аэропорту вылета, назначения, пункта стоп-овера, либо на всем пути следования пассажира и багажа.

Проведение расследования начинается в аэропорту, где была предъявлена претензия.

К расследованию должна быть приобщена вся необходимая перевозочная документация по рейсу, запрошены необходимые для сверки документы из аэропорта отправления. Собираются объяснительные у работников служб перевозок, акты о неисправности при перевозке и другие акты, составленные по факту нарушения перевозки. Сличаются и проверяются записи в багажной и пассажирской ведомостях, наличие блажных бирок, их соответствие по данному рейсу. Проводятся проверки записи в журналах грузового склада или багажного отделения. Также к претензии прикладываются заключения экспертизы, сертификаты, если было вскрытие багажа, опись содержимого, пломбы.

Если при проведении служебного расследования будет установлено, что нарушение договора о перевозке, повлекшее предъявление претензии, произошло в пути следования пассажира и/или багажа, претензия подлежит направлению для проверки в тот аэропорт, виновность которого в нарушении договора о перевозке усматривается по материалам проверки в аэропорту, где была предъявлена претензия.

**Аэропорт или представительство МАК в СНГ, получившие претензию, обязаны в двадцатидневный срок со дня получения претензии тщательно проверить все обстоятельства данной претензии и принять решение о принятии ответственности на себя, либо об обоснованном отклонении претензии.**

В случае отклонения претензии той или иной претензионной службой авиакомпании и возникновении по этому поводу спора с лицом, заявившим претензию, эта претензия, вместе с собранными в результате проверки документами и заключением претензионной службы, направляется на рассмотрение в Центральную претензионную комиссию НАК, но также в пределах установленного трехмесячного срока рассмотрения претензий.

В случае несвоевременной и некачественной подготовки претензионных материалов или оставления запросов по претензии, а также самой претензии без ответа, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности.

Расследование претензии является внутриведомственной (служебной) процедурой и заявитель о подробностях этой проверки не уведомляется.

Вся переписка по претензиям ведется от имени руководителя соответствующей претензионной службы или лица, уполномоченного на рассмотрение претензии.

## 8.6 Профилактические процедуры по сокращению претензий

Профилактические процедуры по сокращению претензий, вытекающих из нарушения перевозки багажа, заключаются в информировании пассажиров о необходимости перевозки багажа в соответствующей упаковке, предохраняющей багаж от повреждений, либо утраты части содержимого.

Желательно предлагать пассажиру именные адресные бирки для заполнения и прикрепления снаружи и изнутри каждого места багажа, сдаваемого к перевозке. Следует внести в билет отметку "БАГАЖ ПОВРЕЖДЕН" при приеме к перевозке поврежденного багажа трансферных и транзитных пассажиров. Не принимать к перевозке поврежденный багаж в пункте первоначального вылета или стоп-овера.

При проведении регистрации пассажиров исключить доступ посторонних лиц к багажным биркам.

При приеме к перевозке багажа по наружному виду, схожему с грузовой отравили (картонные коробки, ящики и т.п.), обеспечить дополнительной специальной наклейкой (биркой) для идентификации его как багажа.

Систематически проверять состояние применяемого технологического оборудования при обработке багажа: весы, ленточные транспортеры, багажные тележки и т.п.

Правильно размещать багаж на тележках и в воздушном судне в целях избежания его повреждения.

Регулярно осуществлять поверку весового хозяйства в соответствии с требованиями Госстандарта РУз к такому классу техники.