

 AVIASERVICE	РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	
Группа по организации перевозок и продаж		СТП-08.01-001

Утверждаю  
Генеральный директор  
ООО «Авиасервис»

  
\_\_\_\_\_ Р.Р. Шакиров

**РУКОВОДСТВО**  
**по организации наземного обслуживания**  
**ООО «Авиасервис»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

<b>СОДЕРЖАНИЕ .....</b>	<b>2-3</b>
<b>1.</b>	
<b>1.1. Цель издания руководства по организации наземного обслуживания .....</b>	<b>4</b>
<b>1.2. Внесение изменений, ознакомление персонала, хранение данных .....</b>	<b>4</b>
<b>1.3. Политика Авиакомпании в области наземного обслуживания .....</b>	<b>5</b>
<b>1.4. Основные виды наземного обслуживания .....</b>	<b>6</b>
<b>2. ТЕРМИНЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....</b>	<b>7-9</b>
<b>3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ.....</b>	<b>10</b>
<b>5. ПРОЦЕДУРЫ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ .....</b>	<b>11</b>
<b>5.1. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ .....</b>	<b>11</b>
5.1.1. Информационное обслуживание пассажиров .....	11
5.1.2. Процедуры по обслуживанию убывающих пассажиров .....	12-13
5.1.3. Процедуры по обслуживанию прибывающих пассажиров и экипажа .....	14
5.1.4. Процедуры по обслуживанию особых категорий пассажиров .....	15
5.1.5. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности .....	15-18
5.1.6. Оформление к перевозке .....	18
5.1.7. Пассажиры с ограниченной подвижностью. Общие положения .....	18-19
5.1.8. Процедура оформления пассажиров с ограниченной подвижностью .....	19
5.1.9. Перевозка инвалидов на колясках .....	19
5.1.10. Перевозка носилочных больных .....	20
5.1.11. Перевозка слепых и глухих пассажиров .....	20
5.1.12. Перевозка пассажиров, которым по медицинским показаниям необходимо обеспечение кислородом (воздухом) в течение всего полета .....	20
5.1.13. Пассажиры с детьми .....	21
5.1.14. Несопровождаемые дети .....	21
5.1.15. Трансферные и транзитные пассажиры .....	21
5.1.16. Перевозка беременных женщин .....	22
5.1.17. VIP пассажиры .....	22
5.1.18. Процедуры по обслуживанию пассажиров при задержке и отмене рейсов .....	22-23
5.1.19. Предоставление комнаты матери и ребенка .....	23
5.1.20. Предоставление связи .....	23
5.1.21. Предоставление питания .....	23
5.1.22. Размещение пассажиров в гостинице .....	23
5.1.23. Внесение информации в ЕГИС .....	24
<b>5.2. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ БАГАЖА .....</b>	<b>25</b>
5.2.1. Общие положения порядка обработки багажа .....	25
5.2.2. Незарегистрированный багаж - ручная кладь .....	22-26
5.2.3. Зарегистрированный багаж .....	26
5.2.4. Нормы перевозки багажа .....	26-27
5.2.5. Перевозка специального багажа пассажиров .....	27
5.2.6. Перевозка домашних животных .....	27-28
5.2.7. Лыжное оборудование .....	28
5.2.8. Оборудование для гольфа .....	28
5.2.9. Оборудование для сноуборда и серфинга .....	28
5.2.10. Перевозка велосипедов .....	28
5.2.11. Перевозка оружия .....	28
5.2.12. Багаж, перевозимый в пассажирском кресле .....	28-29
5.2.13. Музыкальные инструменты .....	29
5.2.14. Перевозка инвалидных колясок или других вспомогательных средств с электроприводом .....	29
5.2.15. Багаж экипажа .....	29
5.2.16. Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого Авиакомпания заявляет ограничение своей ответственности .....	30

5.2.17. Дополнительные ограничения по багажу, установленные Авиакомпанией в целях обеспечения безопасности полетов .....	30-31
5.2.18. Оформление багажа к перевозке .....	31
5.2.19. Процедура оформления багажа .....	32-33
5.2.20. Процедура оформления багажа для перевозки в пассажирском кресле .....	33
5.2.21. Претензии по багажу .....	33-38
<b>5.3. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ И ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗА .....</b>	<b>39</b>
5.3.1. Прием груза к перевозке .....	39-40
5.3.2. Тара, упаковка и маркировка груза .....	40-41
5.3.3. Грузы, требующие особых условий перевозки .....	41-44
5.3.4. Перевозка грузов в пассажирском салоне .....	44-45
5.4. ПЕРЕВОЗКА ОПАСНЫХ ГРУЗОВ .....	45

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Цель издания руководства по организации наземного обслуживания

Руководство по организации наземного обслуживания (далее РОНО) является составной частью нормативной документации ООО «Авиасервис».

РОНО предназначено для установления четких уровней полномочий, конкретных обязанностей и ответственности лиц, участвующих в организации наземного обслуживания.

Настоящее руководство определяет стандарты, порядок и последовательность выполнения процедур и операций, при организации и выполнении наземного обслуживания рейсов Авиакомпании, в целях безопасного, результативного и эффективного их выполнения.

Настоящее руководство разработано в соответствии с требованиями Федеральных авиационных правил РФ, а также стандартов IATA, регламентирует организацию наземного обслуживания рейсов во всех аэропортах оперирования Авиакомпании.

В руководство включены инструкции и практические рекомендации, необходимые для выполнения персоналом обслуживающих компаний в части наземного обеспечения рейсов Авиакомпании.

РОНО устанавливает квалификационные требования к персоналу, назначенному для осуществления работ по обеспечению контроля за наземным обслуживанием.

Держателями учтенных копий РОНО являются руководители служб аэропортов базирования, занятых организацией и обеспечением наземного обслуживания воздушных судов и пассажиров ООО «Авиасервис».

### 1.2. Внесение изменений, ознакомление персонала, хранение данных

В РОНО вносятся изменения для обеспечения соответствия требованиям федеральных авиационных правил, при вступлении в силу нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность юридических лиц; при освоении эксплуатации новых типов воздушных судов при изменении условий эксплуатации воздушных судов и в целях совершенствования процедур наземного обслуживания. Система управления данным руководством осуществляется в соответствии с ДП-01.01-001 «Управление внутренними документами системы качества ООО «Авиасервис». Уведомление государственных органов в области гражданской авиации о внесении изменений в РОНО или утверждение РОНО в новой редакции осуществляется в соответствии с ДП-01.01-005 «Порядок получения сертификата/свидетельства эксплуатанта и внесение изменений в условия эксплуатации воздушных судов ООО «Авиасервис».

Авиакомпания осуществляет учет изменений эксплуатационной документации, актов воздушного законодательства, руководств, а также:

- рассылку (доступ в электронном виде), обеспечивающую наличие действующих версий указанных документов в подразделениях компании и у внешних поставщиков услуг, осуществляющих наземное обслуживание;
- пересмотр и внесение изменений, необходимые для поддержания актуальности информации, содержащейся в документах;
- выявление устаревших, переизданных документов, их изъятие и уничтожение;
- хранение и рассылку документации, полученной из внешних источников, включая руководства и документы от уполномоченных органов и разработчиков воздушных судов и комплектующих.

ООО «Авиасервис» назначает лиц, ответственных за выполнение требований данного пункта.

ООО «Авиасервис» планирует и реализует процедуры, обеспечивающие своевременное ознакомление персонала авиакомпании с необходимой информацией, включая информацию о безопасности полетов, авиационной безопасности, персонале организаций, изменениях в законах, правилах и нормативных актах государств, на территории которых осуществляется деятельность

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 4
Ревизия №0	Дата: 03.04.2023		

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

ООО «Авиасервис», а также в руководствах компании.

В компании внедрена и используется электронная система управления и контроля документации и данных, при этом производится плановое резервное копирование документов и данных, обеспечивающих ее сохранность.

Компания обеспечивает авиационный персонал каждого типа эксплуатируемого воздушного судна РЛЭ, в котором содержатся процедуры по эксплуатации воздушного судна в обычной, нештатной и аварийной ситуациях.

Персонал ГОПиП и ЦОиКП имеет доступ к руководствам по летной эксплуатации ВС ООО «Авиасервис» через ИС «Rosbiz.aero».

### **1.3. Политика Авиакомпании в области наземного обслуживания**

«Безопасное выполнение всех процедур и операций наземного обслуживания является одним из главных приоритетов её деятельности. Авиакомпания «Авиасервис» (далее - Авиакомпания) гарантирует постоянное улучшение качества наземного обслуживания, путем внедрения системы мониторинга процессов организационного обеспечения и выполнения процедур наземного обслуживания и выполнения аудитов организаций, оказывающих услуги по наземному обслуживанию рейсов Авиакомпании на договорных условиях».

Требования настоящего руководства распространяются на всех работников, агентов, представителей Авиакомпании, работников обслуживающих компаний, обеспечивающих наземное обслуживание рейсов Авиакомпании. В случае, если требования данного руководства ниже требований обслуживающей компании, обслуживающая компания может потребовать выполнения дополнительных процедур согласно их собственным нормативным документам по наземному обслуживанию.

Авиакомпания при помощи персонала по обеспечению полетов организует соблюдение требований данного руководства.

Выполнение работ по наземному обслуживанию передано аэропортам базирования АО «Международный аэропорт Казань», ООО «Аэропорт Бугульма» и АО «Международный Аэропорт «Внуково», Аэропорт Воронеж (Чертовицкое) (под свидетельством эксплуатанта АОН), а также организациям, выполняющим наземное обслуживание в аэропортах, в которые выполняются полеты авиакомпании ООО «Авиасервис».

Обслуживающая компания несет ответственность за доведение требований настоящего руководства до всех сотрудников своей организации, задействованных в выполнении процедур наземного обслуживания рейсов Авиакомпании.

Предоставление услуг по наземному обслуживанию официально оформляется договором или соглашением. Требование о заключении договорных отношений распространяется на все выполняемые работы в области наземного обслуживания, включая такие, как заправка топливом, противо- и антиобледенительная обработка (защита) ВС.

Обслуживающая компания несёт полную ответственность за выполнение этих функций в соответствии с требованиями эксплуатационной безопасности.

Договорные отношения с обслуживающей компанией возможны только после проведения аудита и одобрения процедур по топливному обеспечению, наземному и аэропортовому обслуживанию, их соответствия стандартам Авиакомпании.

Договорные отношения с обслуживающей компанией на наземное обслуживание оформляются в виде стандартного соглашения о наземном обслуживании IATA, или Договора на наземное и аэропортовое обслуживание.

Руководство IATA по аэропортовому обслуживанию (IATA Airport Handling Manual (АНМ)) содержит подробные указания и примеры типового соглашения по наземному обслуживанию и соглашения об уровне обслуживания

Кроме того, IATA публикует стандартное соглашение на поставку авиатоплива. Договор

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 5
Ревизия №3	Дата: 10.06.2024		

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

или соглашение на топливное обеспечение воздушных судов должны содержать технические требования отраслевого стандарта, спецификации и типы топлива для каждого конкретного типа воздушного судна в соответствии с технической документацией.

В случае привлечения обслуживающей компанией субподрядных организаций для выполнения функций по наземному обслуживанию, данные функции передаются субподрядным организациям по контракту или иным законным способом.

В таком случае, даже если функции по наземному обслуживанию выполняет третья сторона, ответственность сохраняется за обслуживающей компанией.

#### **1.4. Основные виды наземного обслуживания**

Наземное обслуживание, необходимое для обеспечения вылета воздушного судна или завершения полета по прибытию в аэропорт включает в себя:

- обслуживание пассажиров;
- обработку багажа;
- выгрузка (загрузка) бортпитания;
- обработку груза и почты;
- обслуживание воздушного судна на перроне;
- загрузку и контроль загрузки воздушного судна;
- заправку топливом воздушного судна;
- противообледенительную обработку воздушного судна.
- уборка пассажирской кабины и кабины летного экипажа;
- утилизация собранных материалов, отходов;
- утилизация международного мусора.

Процедуры по наземному обслуживанию выполняются в соответствии с Руководствами и инструкциями по наземному обслуживанию аэропортов базирования, операторов по наземному обслуживанию в аэропортах оперирования авиакомпании и данного руководства.

Перечень обслуживающих организаций, осуществляющих наземное обслуживание в соответствии с заключенными договорами, составлен по форме, приведенной в Приложении №1.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023	Страница 6
Ревизия №0	Дата: 03.04.2023	

## 2. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Авиационная безопасность** - состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации.

**Агент** - лицо или организация, уполномоченное действовать за перевозчика либо за другое лицо или организацию, а также от их имени.

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

**Аэропорт международный** - аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, и в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно- карантинный и иной контроль.

**Аэропорт (пункт) назначения** - аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир, багаж или груз согласно договору воздушной перевозки.

**Аэропорт (пункт) остановки** - промежуточный аэропорт (пункт), в котором пассажир согласно договору воздушной перевозки временно прерывает полет.

**Аэропорт (пункт) отправления** - аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка пассажира, багажа или груза.

**Аэропорт (пункт) трансфера** - аэропорт (пункт), указанный в билете или грузовой накладной, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку или осуществляется перегрузка груза с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

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

**Багаж** - личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком. Под термином «багаж» понимается как зарегистрированный багаж, так и незарегистрированный багаж.

**Багаж зарегистрированный** - багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под свою ответственность и на который выдана багажная квитанция и багажная бирка.

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

**Багаж незарегистрированный** - багаж пассажира, находящийся во время воздушной перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика и удостоверяемый биркой «в салон».

**Багаж несопровождаемый** - багаж, принятый к перевозке отдельно от пассажира и оформленный авиагрузовой накладной в качестве груза.

**Багаж платный** - часть массы багажа, которая превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной доплаты независимо от указанной нормы.

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

**Билет** - перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора и условия воздушной перевозки пассажира и его багажа.

**Бронирование** - предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема и тоннажа для перевозки багажа и грузов.

**Варшавская Конвенция** - конвенция для унификации некоторых правил, относящихся к международной воздушной перевозке, подписанная в Варшаве 12 октября 1929 года или та же

конвенция с изменениями, внесенными в Гааге 28 сентября 1955 г., в зависимости от того какой из перечисленных документов применяется к данной перевозке.

**Внутренняя воздушная перевозка** - воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

**Возврат сумм** - выплата пассажиру или отправителю груза, либо уполномоченному лицу части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были ими ранее оплачены, но не использованы.

**Инвалид** - любое лицо, чья способность передвигаться при пользовании транспортом ограничена в силу физических недостатков (функциональные нарушения органов чувств или движения), умственной отсталости, возраста, заболевания или по любой другой причине, вызванной функциональными расстройствами, и чье положение требует особого внимания и адаптации к потребностям такого лица видов обслуживания, предоставляемых всем пассажирам.

**Квитанция платного багажа** - документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа.

**Норма бесплатного провоза багажа** - установленная перевозчиком в зависимости от типа ВС норма багажа, которую можно провозить без доплаты к стоимости билета.

**Неисправность перевозки** - любое нарушение установленного на воздушном транспорте порядка работ (засылка багажа или груза, недостача в массе или по количеству мест, повреждение, утрата, неправильное оформление перевозочных документов), которые повлекли или могли повлечь за собой вредные последствия.

**Ордер разных сборов (МСО - Miscellaneous Charges Order)**- платежный документ, выданный пассажиру перевозчиком или его агентом, в котором содержится просьба выдать билет, квитанцию платного багажа или оказать другие, связанные с перевозкой платные услуги лицу, указанному в документе.

**Остановка в пути** - предварительно согласованный пассажиром и перевозчиком временный перерыв в перевозке пассажира и его багажа в каком-либо пункте между пунктами отправления и назначения.

**Пассажир** - любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором о воздушной перевозке.

**Пассажир транзитный** - пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которыми он прибыл в промежуточный аэропорт.

**Пассажир трансферный** - пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.

**Пассажирский купон (купон «Для пассажира»)** - часть билета, удостоверяющая заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа.

**Перевозка** - деятельность, направленная на осуществление транспортировки пассажиров, багажа, грузов, почты.

**Перевозка международная** - перевозка, осуществляемая в соответствии с договором международной воздушной перевозки, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имелась ли перегрузка или перерыв в перевозке расположены:

–на территории двух государств;

–на территории одного и того же государства, если предусмотрена остановка на территории другого государства.

**Перевозка смешанная** - перевозка, осуществляемая перевозчиками разных видов транспорта по одному документу с участием воздушного транспорта.

**Опасные грузы** - изделия или вещества, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов в

технических инструкциях или классифицируются в соответствии с этими инструкциями.

**Перевозчик** - эксплуатант, который имеет лицензию на осуществление воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты на основании договоров воздушной перевозки.

**Передаточная надпись (Endorsement)** - письменное согласие перевозчика выдавшего перевозочный или платежный документ или перевозчика, указанного в соответствующем полетном купоне билета, грузовой накладной или обменном купоне платежного документа, на выполнение перевозки другим перевозчиком, либо на обмен первоначально выданного платежного документа.

**Полетный купон** - часть билета, дающая пассажиру право на перевозку между указанными в нем пунктами.

**Претензия** - составленное в письменном виде требование заинтересованного лица о возмещении вреда (убытков), возникшего в результате воздушной перевозки.

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

**Рейс регулярный** - рейс, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

**Рейс дополнительный** - рейс, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

**Рейс чартерный (заказной)** - рейс, выполняемый на условиях договора заказного рейса (договора чартера), заключенного заказчиком по доставке пассажиров, груза и почты в пункт назначения.

**Резолюции и рекомендованные практики** - соглашения, достигнутые между членами авиакомпаниями IATA и ATA, которые создают основу для успешной работы авиакомпаний в отрасли. Резолюции обязательны для членов IATA, а рекомендованные практики желательны, но необязательны.

**Сбор** - утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком либо другими компетентными органами при перевозке пассажира, багажа или груза.

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

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

**Эксплуатант** - физическое или юридическое лицо, имеющее воздушное судно (суда) на правах собственности, на условиях аренды или другом законном основании, использующие указанное воздушное судно (суда) для полетов и имеющее сертификат (свидетельство).

АСР – аварийно-спасательные работы

АТБ – авиационно-техническая база

ВПП – взлетно-посадочная полоса

ВС – воздушное судно

ГОПиП – группа по организации перевозок и продаж

ЕГИС – единая государственная информационная система обеспечения транспортной безопасности

ИС – информационная система

ЛС – летная служба

НО – наземное обслуживание

СБП – служба бортпроводников

ЦОиКП – центр обеспечения и контроля полетов

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### 3. НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

Данное руководство разработано в соответствии с нормативными документами:

- Воздушный Кодекс Российской Федерации от 19.03.1997г. № 60-ФЗ;
- Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 28.06.2007г. №82 (зарегистрировано в Минюсте РФ 27.09.2007г. №10186);
  - «Конвенция о международной гражданской авиации» (Чикагская), 1944 г.;
  - Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284);
  - Закон РФ «Об оружии» от 13.12.1996г. № 150-ФЗ;
  - Федеральный закон "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения" от 30.03.1999 N 52-Ф;
  - Weight and Balance manual -для самолетов иностранного производства;
  - Airport Handling Manual -(IATA) -действующее руководство;
  - «Руководство по противообледенительной защите ВС на земле, DOC ICAO № 9640-AN/940;
  - Руководство по приему, хранению, подготовке к выдаче на заправку и контролю качества авиаГСМ и спецжидкостей в предприятиях ВТ РФ, утв. Приказом ДВТ МТ РФ от 17.10.1992г. № ДВ-126;
  - Порядок предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах (Приказ Минтранса от 15.02.2016 №25);
  - Приказ Министерства транспорта РФ № 24 от 15.02.2016 г «Об утверждении порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах».

## 5. ПРОЦЕДУРЫ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

### 5.1. ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассажиРОВ

Порядок обслуживания пассажиров включает информационное обеспечение пассажиров, процедуры по обслуживанию убывающих пассажиров, обслуживанию прибывающих пассажиров, обслуживанию особых категорий пассажиров, обслуживанию пассажиров при задержке и отмене рейсов.

#### 5.1.1. Информационное обслуживание пассажиров

В аэропортах информационное обслуживание пассажиров должно выполняться в соответствии с ФАП №82 и стандартами Авиакомпании.

Авиакомпания или обслуживающая организация обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанный в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о способе проезда до ближайшего населенного пункта, между терминалами аэропорта, между аэропортами;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации;
- о месте нахождения комнат матери и ребенка.

Информация, предоставляемая пассажирам в аэропорту, также должна содержать предупреждение:

- о том, что некоторые виды опасных предметов и веществ запрещены для перевозки в зарегистрированном багаже и должны быть удалены из зарегистрированного багажа, когда багаж не может быть размещен в пассажирском салоне.
- об опасных предметах и веществах, разрешенных для перевозки в багаже пассажиров или членов экипажа.

Информация об изделиях и веществах, запрещенных к перевозке на борту ВС, размещается в зонах продажи билетов, регистрации, в бизнес-залах, в зонах посадки, выдачи багажа в соответствии с регламентом аэропорта.

Такая информация включает процедуры для персонала, осуществляющего обслуживание пассажиров, относительно предупреждения пассажиров о том, что некоторые виды опасных предметов и веществ запрещены для перевозки в зарегистрированном багаже и должны быть удалены из зарегистрированного багажа, когда багаж не может быть размещен в пассажирском салоне, и даётся информация об опасных предметах и веществах, разрешенных для перевозки в багаже пассажиров.

Персонал обслуживающей компании обеспечивает оперативное информирование пассажиров в зоне посадки в соответствии с условиями заключенного соглашения с Авиакомпанией, либо предоставляет любые иные альтернативные способы информационного обслуживания.

В аэропортах должно быть предусмотрено достаточное количество технических средств, необходимых для информационного обеспечения пассажиров: информационные мониторы, устройства громкой связи, информационные киоски самообслуживания.

Электронные информационные табло должны в обязательном порядке находиться в зонах проведения регистрации пассажиров, в зонах проведения таможенного, пограничного контроля и контроля авиационной безопасности, в местах выходов на посадку, в зонах прилета пассажиров, в зонах выдачи багажа.

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

Информация, доводимая до пассажиров по средствам громкой связи должна быть одинаково хорошо доступна пассажирам в зонах ожидания и на местах проведения технологических процедур.

Информационное обслуживание пассажиров должно осуществляться на следующих языках:

- на языке страны отправления;
- на английском;
- на русском

Контроль над объективностью информации по рейсу Авиакомпании осуществляют ответственные сотрудники обслуживающей компании, сотрудники Авиакомпании, ответственные за рейс.

В каждом месте, где осуществляется обслуживание пассажиров, размещается действующая редакция Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

### **5.1.2. Процедуры по обслуживанию убывающих пассажиров**

Секция регистрации убывающих пассажиров должна быть оборудована, как минимум:

- весами с дисплеем для взвешивания багажа и ручной клади;
- принтером для печати посадочных талонов и багажных бирок;
- монитором;
- клавиатурой;
- системным блоком;
- местом для приёма и размещения багажа;
- телефоном (по возможности);
- информационным монитором.
- устройством для считывания паспортных данных/данных со штрих-кода на посадочном талоне (по возможности).

При отсутствии выделенной на постоянной основе секции регистрации в аэропорту на информационном мониторе указываются:

- пункт назначения;
- номер рейса;
- местное время;
- время окончания регистрации (по возможности);
- время отправления рейса.

На секции регистрации должны находиться в достаточном количестве расходные материалы: багажные бирки для автоматизированной печати; сигнальные бирки; посадочные талоны и другие материалы, необходимые для проведения регистрации. Место хранения указанных материалов должно быть вне досягаемости пассажиров.

Кроме того, на секции регистрации по согласованию с аэропортом размещается:

- информация об изделиях и веществах, запрещенных к перевозке на ВС;
- памятка для пассажиров о вывозе с таможенной территории Таможенного союза товаров в сопровождаемом багаже;
- памятка для пассажиров о ввозе на таможенную территорию Таможенного союза товаров в сопровождаемом багаже.

При регистрации международных рейсов Авиакомпании проводится паспортно-визовый контроль пассажиров. Цель проведения данной процедуры - недопущение актов незаконного вмешательства в деятельность Авиакомпании, исключение случаев принятия к перевозке террористов, нелегальных иммигрантов, недостаточно документированных пассажиров, а также лиц с чужими или фальшивыми документами.

Перевозка таких пассажиров влечет применение к Авиакомпании штрафных санкций со стороны иммиграционных властей стран назначения, а также дополнительные расходы на

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 12
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

содержание и депортацию пассажира.

Отказ пассажира предъявить паспортно-визовые документы влечет за собой отказ со стороны ответственных сотрудников Авиакомпании в регистрации и перевозке на рейсе.

Паспортно-визовые документы должны быть изучены на предмет:

- соответствия лица, предъявляющего документ, фотографии законного владельца;
- действительности документов на момент вылета, в течение срока пребывания в стране назначения, на момент выезда, с учетом требований страны назначения/транзита;
- подлинности предъявляемых паспортно-визовых документов по явным признакам (отсутствия переклейки фотографии и виз, отсутствие исправлений и штампов неустановленного происхождения или несоответствующего качества);
- соответствия сроков поездки, указанных в маршрут-квитанции, со сроками действия паспортов и визовых документов, направлением следования и разрешенной продолжительности пребывания в стране назначения;
- достаточности документов для легального выезда из пункта вылета, транзитного проезда через пункты остановок, въезда в страну назначения, а также возвращения или выезда из страны назначения в конечный пункт маршрута.

В случае невыполнения хотя бы одного из вышеуказанных условий, регистрация не считается завершённой.

Регистрация пассажиров с бумажными билетами производится только на секциях регистрации в аэропорту вылета. Регистрация пассажиров с электронными билетами на рейс Авиакомпании производится:

- на секциях регистрации в аэропорту вылета;
- самостоятельно – через интернет-регистрацию на сайте Авиакомпании (при наличии).

Регистрация пассажира на секции регистрации в аэропорту возможна только при личном присутствии пассажира, предъявившего документ, удостоверяющий его личность.

Документами, удостоверяющими личность пассажира на внутренние рейсы, являются:

- паспорт гражданина РФ;
- заграничный паспорт РФ, общегражданский заграничный паспорт, дипломатический паспорт; служебный паспорт;
- национальный паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство РФ для лиц без гражданства;
- свидетельство о рождении для граждан РФ до 14 лет;
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка) для поездки по службе;
- временное удостоверение личности гражданина РФ;
- свидетельство на возвращение в страну, гражданином которой является пассажир;
- удостоверение личности офицера, прапорщика РФ или стран СНГ, кроме Грузии;
- военный билет военнослужащего РФ, проходящего службу по призыву или по контракту с отметкой о прохождении службы;
- проездной документ лиц без гражданства, беженцев;
- международный паспорт ООН для служебных поездок;
- справка об освобождении для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на выезд за пределы мест лишения свободы.

Документы, предъявляемые на международные рейсы, при условии признания статуса страной назначения и наличия в нем виз и/или иных документов, необходимых для совершения поездки:

- Паспорт гражданина РФ;
- Национальный (внутренний) паспорт иностранного гражданина;
- Заграничный паспорт гражданина РФ или иностранного гражданина: общегражданский, дипломатический. Официальный. Служебный;

- Свидетельство о рождении для несовершеннолетних граждан РФ и ряда иностранных граждан;
- Проездной документ ребенка;
- Паспорт моряка;
- Свидетельство на возвращение в страну, гражданином которой является пассажир;
- Лэссе-пасе для въезда в Израиль;
- Проездной документ беженца или лица без гражданства;
- Временный/срочный паспорт.

Время начала регистрации в аэропорту – не менее чем за 2 часа до времени вылета ВС, указанного в пассажирском билете или маршрут/квитанции.

Регистрация на рейсы Авиакомпании заканчивается за 40 минут до времени вылета, указанного в пассажирском билете или маршрут/квитанции.

Во время регистрации в билете проверяют:

- номер электронного билета и статус «open for use» электронного полетного купона (в электронном билете);
- наличие валидатора (в бумажном билете);
- наличие пассажирского купона (в бумажном билете);
- наличие соответствующего полетного купона (в бумажном билете);
- маршрут перевозки;
- код авиакомпании – перевозчика;
- номер рейса;
- дату вылета;
- статус бронирования;
- норму бесплатного провоза багажа.

При регистрации пассажиров сотрудник обслуживающей компании на линии регистрации обязан:

- приветствовать пассажиров;
- общаться с англоговорящим пассажиром на английском языке;
- спрашивать у пассажира наличие ручной клади для дальнейшего оформления;
- при выдаче пассажиру посадочного талона обращать внимание на время окончания посадки на рейс, указанное на посадочном талоне;
  - указать пассажиру направление в зону специального контроля и досмотра, акцентируя его внимание на номер выхода/сектора на посадку;
  - попрощаться с пассажиром, желая приятного полета.

Посадка заканчивается за 30 минут до запланированного времени вылета.

### 5.1.3. Процедуры по обслуживанию прибывающих пассажиров и экипажа

Все работы по обслуживанию прибывающих пассажиров должны быть выполнены быстро и эффективно согласно технологическому графику обслуживания ВС по прибытию.

Необходимая подготовка для обслуживания ВС при встрече пассажиров и экипажа должна осуществляться в соответствии с установленными процедурами аэропорта прибытия.

Встречу пассажиров и экипажа организует или осуществляет персонал обслуживающей компании. При необходимости для организации и осуществления встречи пассажиров назначаются дежурные по встрече обслуживающей компании, заказывается звено грузчиков багажа для обработки зарегистрированного багажа, состав которых зависит от количества пассажиров, состава и количества багажа, оснащенности аэропорта.

Персонал обслуживающей компании для обеспечения обслуживания прилетающих пассажиров и обработки их багажа получает необходимую информацию о времени прибытия рейса и номере стоянки, а также о наличии на борту особых категорий пассажиров.

Агент по встрече пассажиров и экипажа, ответственный за организацию и контроль наземного обслуживания ВС обслуживающей компании проводит подготовку к встрече

прибывающего рейса: определяет необходимое количество спец. транспорта, багажных тележек. Уведомляет службы, обеспечивающие специальное обслуживание пассажиров особых категорий.

Персонал обслуживающей компании аэропорта оперирования, ответственный за организацию обслуживания ВС на перроне до установки прибывающего ВС на место стоянки, организует заблаговременное прибытие необходимого оборудования для перронного обслуживания ВС, пассажиров и экипажа, их багажа, контролирует безопасную установку самоходного трапа (ов) при его (их) использовании, прибытие достаточного количества перронных автобусов. При высадке из ВС пассажиров Агент по встрече должен вежливо поприветствовать пассажиров и сопроводить их от трапа ВС до терминала либо указать путь дальнейшего следования в зал прилета или в зал выдачи багажа.

Путь следования пассажиров от выхода из ВС до выхода из терминала должен быть обозначен четкими, ясными знаками, указывающими направление движения; места пропускных пунктов (паспортного и таможенного контроля) так же должны быть четко обозначены.

Агент по встрече осуществляет встречу и сопровождение в соответствии с установленными процедурами обслуживающей компании. Двери ВС по прибытию открываются членами экипажа после получения разрешения от наземного персонала обслуживающей компании.

Пассажиры приглашаются на выход бортпроводником экипажа.

Обслуживающая компания, осуществляющая обслуживание рейсов Авиакомпании, должна иметь документированную процедуру, гарантирующую своевременное и качественное предоставление услуг, безопасность пассажиров и экипажа на перроне, предоставление соответствующего оборудования по прилету, встречу и сопровождение пассажиров и экипажа, работу с пассажирами, их информирование в случае задержки выдачи багажа и претензионную работу в случае неисправности при перевозке пассажира, багажа.

По доставке пассажиров в терминал необходимо:

- предоставить информацию о порядке прохождения формальностей по прилету (пограничного, таможенного, санитарно-карантинного контроля и др.);
- проинформировать о порядке получения багажа;
- контролировать выдачу багажа;
- осуществляет помощь пассажирам в случае неисправности при перевозке багажа.

#### **5.1.4. Процедуры по обслуживанию особых категорий пассажиров**

Пассажиры особых категорий - со специальными показаниями (больные, инвалиды, слепые и/или глухие пассажиры без сопровождающего лица) - пассажиры, которым требуется индивидуальное обслуживание во время посадки на борт самолета или высадки из него, в случае срочной эвакуации и/или во время пребывания в аэропортах могут быть приняты к перевозке.

#### **5.1.5. Особенности обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности**

При заключении договора воздушной перевозки пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обязан сообщить перевозчику или агенту перевозчика, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

При чартерных воздушных перевозках, осуществляемых на основании договора фрахтования воздушного судна (воздушного чартера), пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при заключении договора о реализации туристского продукта обязан сообщить туроператору или турагенту об имеющихся у такого пассажира ограничениях жизнедеятельности в целях обеспечения ему соответствующих условий воздушной перевозки.

Перевозчик или агент перевозчика при бронировании и заключении договора воздушной перевозки должен предоставить пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности информацию:

- об услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна;
- об услугах, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1-5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации»;
- о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

Инвалидность и наличие ограничений жизнедеятельности не могут быть основаниями для требования туроператором или турагентом и перевозчиком либо агентом перевозчика, осуществляющим бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, от пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности документов, подтверждающих состояние здоровья таких пассажиров в связи с их инвалидностью или ограничениями жизнедеятельности.

Оператор аэропорта, имеющий сертификат на осуществление аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров, и перевозчик должны предоставить услуги в аэропортах и на борту воздушных судов пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по запросу о потребности в услугах.

Запрос о потребности в услугах, оказываемых перевозчиком на борту воздушного судна, в соответствии с подпунктом 2 пункта 19 Порядка предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах (далее-Порядок), а также об услугах, оказываемых в аэропорту, в соответствии с подпунктами 1-5 пункта 7 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. № 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации» и пунктом 16 Порядка представляется пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчику или агенту перевозчика при бронировании и/или при заключении договора воздушной перевозки либо туроператору или турагенту при заключении договора о реализации туристского продукта.

Не допускается отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования, указанных в пункте 10 статьи 37 Воздушного Кодекса РФ.

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на носилках осуществляется с предварительного уведомления перевозчика или агента перевозчика, осуществляющего бронирование, продажу и оформление перевозочных документов, либо туроператора или турагента о потребности в перевозке на носилках в сроки, установленные перевозчиком. Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной перевозчиком.

В аэропорту пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорта, имеющим сертификат на осуществление аэропортовой деятельности по обеспечению обслуживания пассажиров, предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги по запросу о потребности в услугах:

- 1) сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него), регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна;
- 2) предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;

3) дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;

4) обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

5) предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке;

б) оказание помощи в выгуле собак-проводников.

На борту воздушного судна пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности перевозчиком предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

1) ознакомление с правилами поведения на борту воздушного судна и иной актуальной информацией в доступной для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности форме;

2) предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту воздушного судна не способным передвигаться самостоятельно пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с пунктом 7 Порядка;

3) оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту воздушного судна;

4) помощь в передвижении до туалета и обратно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно.

В аэропорту и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности выполняют медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

Перевозчик не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Автоматизированная информационная система оформления воздушных перевозок должна функционировать таким образом, чтобы информация об ограничениях жизнедеятельности и о потребности в помощи пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности была в ней зарегистрирована, указана в билете и передана перевозчику.

Правила указания в билете информации об ограничениях жизнедеятельности пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности устанавливаются уполномоченным органом в области гражданской авиации по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере труда и социальной защиты населения.

Воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно, ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет осуществляется в сопровождении пассажира, оказывающего им помощь в полете.

Пассажир из числа инвалидов, лишенный слуха или зрения, пассажир в кресле-коляске может перевозиться без сопровождающего пассажира.

Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с правилами перевозчика.

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должна быть обеспечена возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна.

Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс.

Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО.

Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услугах - обслуживающей организацией.

#### **5.1.6. Оформление к перевозке**

В соответствии с запросом Авиакомпании в аэропорту вылета/назначения (промежуточной посадки) представитель Авиакомпании должен организовать и проконтролировать, а обслуживающая организация должна обеспечить:

- кресло-коляску и/или носильщиков и особенное сопровождение наземным персоналом в ВС либо в случае перевозки на носилках;
- согласие специальных служб аэропорта (таможня, иммиграционная служба и т.д.) для пропуска санитарного автомобиля к ВС (по требованию).

Если на регистрации рейса будет выявлен пассажир, перевозка которого исходя из внешнего вида пассажира (очевидного состояния здоровья) либо по информации о здоровье пассажира, поступившей от передающего перевозчика, возможна только на основании определенных санитарных условий, Авиакомпания (обслуживающая организация) может принять такого пассажира к перевозке при условии:

- прохождения пассажиром медицинского осмотра и наличия согласия врача, подтвержденного медицинской справкой;
- подписанной пассажиром декларации об освобождении Авиакомпании от ответственности.

#### **5.1.7. Пассажиры с ограниченной подвижностью. Общие положения**

Организация взаимодействия, координация, оперативный контроль процесса обслуживания пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, а также обработка запросов о потребности услуг в аэропорту (включая заявки от перевозчиков по данным автоматизированной системы бронирования в формате стандартных сообщений PAL/CAL) осуществляются специализированным подразделением обслуживающей организации.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

- По вылету: начало обслуживания (наступает с момента поступления информации о прибытии пассажиров в аэропорт) - регистрация на рейс, отправление на посадку на борт воздушного судна, окончание обслуживания - посадка на борт воздушного судна (завершение размещения на борту воздушного судна).

- По прилету: получение информации о наличии на борту воздушного судна пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, при постановке воздушного судна на место стоянки, не оборудованное телетрапом, вызов спецмашины/амбулифта (для пассажиров с услугой сопровождения до пассажирского места на борту воздушного судна, пассажиров на носилках, пассажиров, которым по медицинским показаниям требуется использование кислородного баллона) и запрос о потребности в услуге сопровождения, прибытие

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 18
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

– воздушного судна, высадка пассажиров из воздушного судна, доставка в зал прилета, получение багажа.

Обслуживание пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности на привокзальных площадях осуществляется посредством выполнения следующих последовательных действий:

– При обращении пассажиров к сотруднику обслуживающей организации на территории привокзальной площади или в зале аэровокзального комплекса с просьбой оказать им помощь в транспортировке, сотрудник обслуживающей организации информирует об этом специализированное подразделение обслуживающей организации.

– Сотрудник специализированного подразделения обслуживающей организации сопровождает (транспортирует) пассажира и его багаж до медпункта, если пассажир нуждается в медицинских услугах, или до стойки регистрации, если пассажир не нуждается в медицинских услугах и желает проходить регистрацию на рейс в установленном порядке.

– Досмотр пассажиров и их багажа, а также досмотр сопровождающих их лиц, включая сотрудников специализированного подразделения обслуживающей организации, осуществляемый на входах в аэропорт, производится вне очереди.

Выдача кресел-колясок, используемых пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, в аэропорту назначения, в аэропорту остановки осуществляется в зоне выдачи багажа по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с пунктом 7 Порядка, либо представленному при регистрации на рейс, сразу после высадки пассажиров из воздушного судна. При отсутствии запроса о выдаче кресла-коляски, используемого пассажиром, в аэропорту трансфера или если стыковочное время с рейсом, на который у пассажира забронировано место, составляет менее четырех часов, обслуживающая организация обязана предоставлять пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно, кресло-коляску для передвижения по территории аэропорта.

#### **5.1.8. Процедура оформления пассажиров с ограниченной подвижностью**

Перевозка больного пассажира должна быть заранее согласована с Авиакомпанией и подтверждена непосредственно перед вылетом. Медицинские препараты, складное кресло (коляска), перевозимое в салоне, костыли больных и инвалидов перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

Пассажиров с ограниченной подвижностью или дееспособностью запрещается размещать в рядах, расположенных возле аварийных выходов и на местах у прохода, а также запрещено размещать так, чтобы они в случае возникновения аварийной ситуации покидали самолет через аварийные выходы на крыло.

Инвалидов рекомендуется размещать в ВС, на местах у иллюминаторов в непосредственной близости к аварийным выходам, оборудованным надувными трапами. Для размещения слепых или глухих пассажиров-инвалидов, сопровождаемых собакой-проводником, отводятся места, около которых достаточно пространства для размещения собаки, недалеко от запасного выхода, но так, чтобы не препятствовать свободному доступу к нему.

#### **5.1.9. Перевозка инвалидов на колясках**

При организации перевозки инвалидов на коляске (электроколяске, складном кресле) необходимо предварительно предоставить информацию в пункт отправления о перевозке таких пассажиров для принятия необходимых мер по их доставке на борт воздушного судна.

Информация, отправляемая в пункт назначения (промежуточной посадки), должна содержать фамилию и имя пассажира, его местонахождение на борту воздушного судна, а также месторасположение коляски и отдельно загруженных электробатарей. При перевозке инвалида на электроколяске, электроколяска перевозится на ВС как обычный зарегистрированный багаж.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 19
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### **5.1.10. Перевозка носилочных больных**

Носилочные больные принимаются к перевозке на ВС Авиакомпании только на основании медицинского заключения о транспортабельности и обязательно в сопровождении медицинского работника или специально уполномоченных лиц.

Перевозка носилочных больных производится после предварительного согласования со всеми подразделениями Авиакомпании и обслуживающих организаций аэропортов вылета и прилета, участвующими в организации перевозки носилочного больного. На борт ВС носилочные больные и их Сопровождающие доставляются медицинской службой аэропорта отправления, и снимаются с борта ВС медицинской службой обеспечивающей выполнение перевозки.

Доставка носилочных больных и сопровождающих их лиц на борт ВС, производится до посадки пассажиров. Носилочные больные и Сопровождающие их лица высаживаются из самолета в последнюю очередь. В пунктах транзита носилочные больные и Сопровождающие лица могут находиться на борту ВС, при обязательном соблюдении установленных правил безопасности.

### **5.1.11. Перевозка слепых и глухих пассажиров**

Пассажир, лишенный зрения и слуха одновременно, перевозится с Сопровождающим лицом.

Пассажир, лишенный слуха или зрения, по согласованию с Авиакомпанией может перевозиться без Сопровождающего. Пассажир, лишенный зрения, по согласованию с Авиакомпанией может перевозиться в сопровождении собакой-проводником.

### **5.1.12. Перевозка пассажиров, которым по медицинским показаниям необходимо обеспечение кислородом (воздухом) в течение всего полета**

В случае перевозки на рейсах Авиакомпании пассажиров, которых по медицинским показателям необходимо в течение всего полета обеспечивать кислородом (воздухом), должны быть выполнены следующие условия:

- бронирование и оформление перевозки такого пассажира производится только после предварительного согласования с Авиакомпанией;
- перевозка больного должна осуществляться только в сопровождении медицинского работника;
- кислородный баллон должен иметь маркировку и номер, присвоенный данному оборудованию;
- пассажир или медицинский работник должен иметь при себе соответствующее письменное разрешение на эксплуатацию данного оборудования с указанием номера кислородного баллона и сроков, разрешающих перевозку этого оборудования в салоне ВС;
- перевозка кислородных баллонов регламентируется правилами, определяющими перевозку ручной клади в Авиакомпанией;
- запрещается перевозка кислородного баллона в салоне ВС при отсутствии больного пассажира.

Контроль использования кислородного баллона и соблюдения мер предосторожности при использовании осуществляться в течение всего полета медицинским работником, сопровождающим больного, при этом необходимо:

- не допускать наличие масел и открытого огня в зоне использования кислородного оборудования;
- исключать случаи падения и резких ударов кислородного баллона.

О наличии на борту пассажиров данной категории представитель Авиакомпании либо обслуживающей организации должен предупредить старшего бортпроводника, который в свою очередь, обязан поставить в известность КВС.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 20
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### 5.1.13. Пассажиры с детьми

Детей до двух лет в полете должны сопровождать взрослые. Запрещается размещать пассажиров с детьми до 2-х лет рядом с аварийными выходами и аварийно-спасательным оборудованием.

Допускается размещение не более одного младенца на один блок кресел, для обеспечения кислородной маской на случай разгерметизации пассажирского салона. Пассажирам с детьми не предоставляются места рядом с аварийным выходом. Детям предпочтительно выделять места возле окон.

Подростков не рекомендуется размещать рядом с аварийными выходами, даже если их сопровождает взрослый человек. Запрещается размещать двух детей на одном кресле. Запрещается размещение детей в одном блоке кресел без сопровождения взрослых.

### 5.1.14. Несопровождаемые дети

Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе.

Несопровождаемые дети – это дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые следуют без родителей и без сопровождения совершеннолетнего пассажира под наблюдением ООО «Авиасервис».

Дети в возрасте от 5 до 12 лет могут быть приняты к перевозке по запросу родителей, опекунов, усыновителей или попечителей без сопровождения совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, под наблюдением Авиакомпания.

По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением перевозчика предоставляется детям в возрасте от 12 до 16 лет. Перевозка ребенка, не достигшего 12 лет, без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов) или их доверенного лица, достигшего 18 лет, осуществляется только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка (приложение №6). Перевозка под наблюдением ООО «Авиасервис» осуществляется для детей, достигших пятилетнего возраста.

Перевозка несопровождаемых детей в возрасте до пяти лет на рейсах ООО «Авиасервис» не допускается.

Услуга не предоставляется в случае, если ребенок имеет ограничение жизнедеятельности или нуждается в дополнительном уходе, таком как манипуляции по гигиене и туалету, перемещение, связанное с его поднятием, медицинские манипуляции, прием медицинских препаратов, кормление.

В случае если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. В случае выезда ребенка на срок свыше трех месяцев это согласие также должно быть заверено органами опеки и попечительства.

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

### 5.1.15. Трансферные и транзитные пассажиры

ООО «Авиасервис» не перевозит трансферных и транзитных пассажиров.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 21
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### **5.1.16. Перевозка беременных женщин**

Беременные женщины не являются больными пассажирами и не относятся к больным пассажирам. Беременная женщина должна сама определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. При бронировании билетов (по возможности), на регистрации рейса рекомендуется в тактичной форме выяснить у беременной женщины информацию о состоянии ее здоровья, ожидаемой дате родов, об ожидаемых осложнениях при родах.

### **5.1.17. VIP пассажиры**

Обслуживание официальных лиц в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансферта производится в специальных помещениях аэропорта -VIP зале, залах официальных лиц и делегаций (если такие имеются). Требования к проведению установленных формальностей при регистрации официальных лиц не отличаются от общепринятых. Обслуживание официальных лиц в VIP зале осуществляется на основании заявок. Заявки подаются представителями государственных, общественных, политических, религиозных и коммерческих организаций. За обслуживание в VIP зале пассажир обязан произвести оплату. Официальные лица должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации пассажиров на рейс.

### **5.1.18. Процедуры по обслуживанию пассажиров при задержке и отмене рейсов**

Любое нарушение запланированного движения рейсов, такое как задержка или отмена рейса, а также обстоятельства, приводящие к значительному снижению качества обслуживания пассажиров, нанесению вреда имиджу Авиакомпании понимается как нестандартная ситуация.

Любая нестандартная ситуация всегда накладывает отрицательный отпечаток на качество предоставляемых услуг и репутацию компании. Поэтому все сотрудники Авиакомпании обязаны действовать таким образом, чтобы предотвратить нарушение запланированного движения рейсов.

При форс-мажорных обстоятельствах (неблагоприятных метеорологических условиях, чрезвычайных ситуациях при выполнении процедур контроля за воздушным движением, забастовках, бунтах, общественных беспорядках, эмбарго, враждебных действиях, нарушениях спокойствия, неурегулированных международных отношениях, технических проблемах или иных обстоятельствах, угрожающих или делающих фактически невозможным безопасное выполнение полета) Авиакомпания имеет право отменить или задержать рейс.

Посадка на запасной аэродром означает прибытие ВС в иной аэропорт (город), чем тот, что указан в расписании. Это может быть обусловлено техническими, погодными, политическими или иными причинами. Техническая посадка ВС для дозаправки не считается посадкой на запасной аэродром.

Информирование пассажиров о задержке вылета/прилета должно начинаться, когда прогнозируемое время задержки рейса превышает 20 минут. Обслуживающая компания обязана организовать доведение своевременной достоверной информации до пассажиров.

Ночное время суток считается с 22:00 часов до 06:00 часов следующих суток. Авиакомпания обязана организовать для пассажиров следующие услуги без взимания дополнительной платы:

- предоставление комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов - в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время;

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 22
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.

#### 5.1.19. Предоставление комнаты матери и ребенка

Если комната матери и ребенка расположена в здании аэровокзала аэропорта отправления (промежуточной посадки), комната матери и ребенка предоставляется пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет независимо от времени задержки вылета рейса. Если в аэропорту отправления (промежуточной посадки) нет комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет предоставляется место в гостинице, расположенной на привокзальной площади аэропорта при задержке вылета рейса более четырех часов.

#### 5.1.20. Предоставление связи

В случае задержки вылета рейса, потери стыковки или отмены рейса в аэропортах отправления или в промежуточных пунктах более двух часов обслуживающая компания предоставляет либо организует предоставление:

- двух телефонных звонков продолжительностью не более одной минуты каждый или
- двух сообщений по электронной почте для уведомления родственников либо заинтересованных лиц.

#### 5.1.21. Предоставление питания

В случае возникновения нестандартных ситуаций Авиакомпания обеспечивает предоставление пассажирам:

- прохладительных напитков при ожидании отправления рейса более двух часов;
- горячего питания при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов в дневное время и каждые восемь часов - в ночное время.

Предоставление пассажирам прохладительных напитков, питания может быть организовано:

- с использованием бортового питания, напитков задержанного рейса (с учетом срока годности питания);
- заказа питания в цехе бортового питания аэропорта;
- в кафе или ресторане.

Питание для пассажиров (завтрак, обед, ужин) предоставляется в зависимости от времени суток. Стоимость предоставляемого горячего питания (обед, завтрак, ужин) не должна превышать стоимости бортового питания Авиакомпании на данной воздушной линии.

#### 5.1.22. Размещение пассажиров в гостинице

При ожидании вылета рейса более восьми часов в дневное время и более шести часов - в ночное время Представитель авиакомпании (обслуживающей организации) аэропорта вылета (промежуточной посадки) организует размещение пассажиров в гостинице. В случае массовых сбойных ситуаций, закрытия аэропорта, невозможности обеспечения гостиницей всех пассажиров задержанного рейса(ов), право приоритетного размещения в гостинице имеют:

- пассажиры с детьми (в возрасте до 5 лет);
- инвалиды, ветераны ВОВ;
- беременные женщины и престарелые пассажиры (в возрасте 75 лет и старше);
- VIP и бизнес пассажиры.

При размещении пассажиров в гостиницу, расположенную вне привокзальной площади, доставка пассажиров от аэропорта до гостиницы и обратно осуществляется наземным транспортом за счет Авиакомпании

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### 5.1.23. Внесение информации в ЕГИС

В соответствии с приказом Минтранса России от 19.07.2012 №243 «Об утверждении Порядка формирования и ведения автоматизированных централизованных баз персональных данных о пассажирах, а также предоставления содержащихся в них данных» на постоянной основе сотрудники ГОПиП вносят данные в ЕГИС через ИС «Rosbiz.aero». Данные пассажиров поступают посредством выписки авиабилета в ИС «Rosbiz.aero». При поступлении заявки на организацию чартера заказчик предоставляет список вылетающих пассажиров, с указанием данных: ФИО, пол, гражданство пассажира, дата рождения, серия и номер паспорта, срок действия паспорта.

При поступлении списка пассажиров сотрудники ГОПиП формируют квоту авиабилетов в ИС «Финансы АК» на каждый рейс соответственно. После введения квоты авиабилетов сотрудники ГОПиП выписывают авиабилеты согласно представленному заказчиком рейса списку.

ИС «Rosbiz.aero» формирует телеграмму и отправляет её в систему ЕГИС. Взаимодействие между ИС «Rosbiz.aero» и ЕГИС контролирует ИТ-администратор.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 24
Ревизия № 3	Дата: 10.06.2024		

## 5.2. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ БАГАЖА

### 5.2.1. Общие положения порядка обработки багажа

Багаж пассажира принимается к перевозке в аэропорту отправления, аэропорту трансферта, аэропорту остановки или другом пункте регистрации обслуживающей организацией при предъявлении его пассажиром на регистрации.

Оформление вещей пассажира к перевозке осуществляется в качестве зарегистрированного багажа – под ответственность Авиакомпании, и в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади) – под ответственность пассажира.

Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально.

Авиакомпания устанавливает норму бесплатного провоза багажа в размере 30 кг. Пассажир должен согласовать с авиакомпанией провоз сверхнормативного багажа.

Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения ВС, багажа других пассажиров или иного имущества. Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к перевозке не допускается.

Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить ВС, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия Авиакомпании. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

Пассажиру не рекомендуется вкладывать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы.

Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же ВС, на котором следует пассажир.

### 5.2.2. Незарегистрированный багаж - ручная кладь

В качестве незарегистрированного багажа (ручной клади) принимаются вещи, максимально допустимый вес, которых составляет 5 кг, размер 15x35x45 см, что позволяет безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

При регистрации багажа пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, кроме вещей, если они находятся на руках у пассажира:

- дамская сумочка или портфель;
- папка для бумаг;
- зонт и трость;
- букет цветов;
- верхняя одежда;
- печатные издания для чтения в полете;
- детское питание для ребенка во время полета, детская люлька при перевозке ребенка;
- телефон сотовой связи, фотоаппарат, видеокамера;
- портативный компьютер;
- костюм в портпледе;
- костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью.

Указанные вещи, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками.

Ручная кладь при ее перевозке должна размещаться под пассажирским креслом.

Над пассажирским креслом в закрывающемся багажном отсеке можно размещать небольшие легкие вещи и верхнюю одежду пассажира.

Пассажир сам обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, перевозимых в салоне воздушного судна во время перевозки, а при выходе из ВС забрать с собой размещенные на борту воздушного судна ручную кладь и вещи.

Хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы перевозятся в ручной клади. Пассажир не должен помещать эти предметы в свой зарегистрированный багаж. На вещи, находящиеся при пассажире, перевозимые в салоне воздушного судна, прикрепляется безномерная бирка «Ручная кладь». Обслуживающая организация должна осуществлять досмотр пассажиров и багажа, перевозимого в салоне ВС (ручной клади) перед посадкой на борт ВС на наличие жидкостей, предметов и веществ, запрещенных к перевозке на борту ВС в соответствии с требованиями нормативных документов по авиационной безопасности.

### 5.2.3. Зарегистрированный багаж

Багаж пассажира должен быть зарегистрирован:

- до пункта назначения, указанного в билете пассажира, включая дополнительный (е) билет (ы) или
- до стыковочного пункта (трансфера), отмеченного в билете и багажной квитанции, в котором необходима передача /доставка багажа из одного терминала в другой одному и тому же или другому перевозчику или, где требуется получение пассажиром своего багажа, или -до пункта остановки, в котором пассажир временно добровольно прерывает полет, или -до пункта, до которого произведена оплата сверхнормативного багажа.

Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа. Для обозначения особых условий перевозки зарегистрированный багаж дополнительно маркируется специальной биркой («Стекло», и т.п.).

Не допускается к перевозке багаж вес, количество мест, размер, упаковка или содержимое которого, не соответствуют требованиям международных договоров Российской Федерации, правил и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка багажа, или не обеспечивает его безопасную перевозку при обычных мерах обращения. Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа предметы, которые могут причинить вред ВС, лицам или имуществу, находящимся на борту воздушного судна, животные и птицы (за исключением комнатных животных, птиц), насекомые, рыбопосадочный материал, пресмыкающиеся, грызуны, подопытные и больные животные, а также предметы и вещества, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Обслуживающая организация должна иметь документированную процедуру предполетного досмотра зарегистрированного багажа, направленную на выявления предметов и веществ, запрещенных к перевозке на воздушном транспорте.

### 5.2.4. Нормы перевозки багажа

Авиакомпания устанавливает норму бесплатного провоза багажа в размере 30 кг.;

Габариты каждого места багажа должны быть не более 50x50x103 см. (двести три сантиметра в сумме трех измерений).

Максимальная масса отдельного места багажа не должна превышать 30 кг. Пассажир, по согласованию с авиакомпанией, может бесплатно провезти сверхнормативный багаж, если общий вес багажа всех пассажиров на рейсе не превышает грузоподъемности багажных отсеков конкретного ВС.

Негабаритный и тяжеловесный багаж принимается к перевозке только при условии:

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

– что размеры грузовых люков и багажно-грузовых отсеков ВС позволяют производить погрузку/выгрузку;

– наличия соответствующего оборудования для процедур предполетного досмотра и погрузочно-разгрузочных работ в пунктах вылета, трансфера, назначения.

При отсутствии провозных емкостей на рейсе Авиакомпания имеет право отказать в перевозке негабаритного или тяжеловесного багажа. Исходя из местных условий аэропорта вылета, негабаритный и тяжеловесный багаж оформляется на отдельной стойке регистрации. Агент, ответственный за регистрацию пассажиров (представитель Авиакомпания), при регистрации негабаритного и тяжеловесного багажа немедленно по оформлению такого багажа, предоставляет информацию (массу и/или размеры) диспетчеру по центровке (в службу центровки) обслуживающей организации аэропорта вылета. При отсутствии специального оборудования в аэропорту вылета, транспортировка негабаритного багажа в зону комплектовки багажа на рейс, осуществляется грузчиками багажа вручную.

Негабаритный и тяжелый багаж загружаются в багажные отсеки ВС с помощью средств перронной механизации.

### **5.2.5. Перевозка специального багажа пассажиров**

Багаж пассажира, требующий особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий его обработки:

- хрупкие и бьющиеся предметы,
- кино-и фотоаппаратура, теле-и видеоаппаратура,
- бытовая оргтехника,
- музыкальные инструменты,
- электронные и оптические приборы и т.п. -специальный багаж может быть перевезен при условии предварительного бронирования и подтвержденного согласия Авиакомпания на перевозку такого багажа.

Специальный багаж может перевозиться как в салоне ВС, так и в багажно-грузовых отсеках ВС, при этом багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить повреждение оборудования ВС, багажа пассажиров, груза, почты.

Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, размещается под креслом пассажира или на отдельном (дополнительном) пассажирском кресле. За перевозку специального багажа в салоне ВС несет ответственность на продолжении всего полета сам пассажир. Вес одного места багажа, перевозимого в салоне ВС, не должен превышать 80 кг, а его габаритные размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле. Авиакомпания может отказать в перевозке специального багажа, если перевозка такого багажа:

- может подвергать опасности пассажиров или их собственность;
- может повредить оборудование ВС;
- багаж может быть поврежден при воздушной перевозке;
- упаковка такого багажа не удовлетворяет требованиям Авиакомпания;
- запрещена, в соответствии с правовыми нормами, инструкциями и распоряжениями государств отправления, трансферта/транзита, назначения;
- масса, габариты, содержимое не удовлетворяет требованиям настоящего Руководства.

### **5.2.6. Перевозка домашних животных**

Информация по вопросу ввоза и вывоза домашних животных, а именно собак, кошек, хорьков и кроликов можно ознакомиться на официальном сайте Россельхознадзора по адресу: <http://www.fsvps.ru/fsvps/importExport/pets.html>

О механизме подачи заявок на оформление ветеринарных сертификатов в электронном виде на сайте: <https://favt.gov.ru/novosti-aktualnaja-informacija/?id=9885> Ввоз экзотических или декоративных домашних животных и птиц в Российскую Федерацию из-за рубежа осуществляется по разрешению Россельхознадзора, в случае если страна попадает в список указанных стран, которые размещены на официальном сайте Россельхознадзора

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 27
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

по адресу: <http://www.fsvps.ru/fsvps/importExport/requirements/generalpermits2017.html>, то по разрешению Россельхознадзора, в сопровождении ветеринарного сертификата.

Вывоз владельцами экзотических или декоративных животных и птиц из Российской Федерации в/за рубеж осуществляется без разрешения Россельхознадзора, согласно пункту 4.3. Административного регламента. В случае вывоза животных без владельцев необходимо получение разрешения Россельхознадзора, в соответствии с Административным регламентом.

При перемещении по территории Российской Федерации домашних, служебных, декоративных животных, осуществляемом без смены владельца и не связанным с осуществлением предпринимательской деятельности, исключая их перемещение на выставочные мероприятия (согласно п. 16 Приказа Минсельхоза России от 27.12.2016 № 589) осуществляется без оформления ветеринарного сопроводительного документа. Ветеринарные сопроводительные документы (ветеринарные сертификаты, ветеринарные свидетельства, ветеринарные справки) на животных действительны в течение 5 дней до даты перевозки и до окончания перевозки и /или реализации животных.

#### **5.2.7. Лыжное оборудование**

Один комплект лыжного снаряжения, состоит из одной пары лыж + одной пары лыжных ботинок + одной пары лыжных палок.

Перевозка комплекта лыжного снаряжения осуществляется бесплатно.

Лыжи и лыжное снаряжение должно быть упаковано в чехол. Для исключения повреждения лыж чехол не должен иметь длинные ремешки и торчащие карманы.

#### **5.2.8. Оборудование для гольфа**

Комплект для гольфа включает в себя: набор клюшек, мячи, ботинки.

Правила перевозки комплект для гольфа аналогичны правилам перевозки лыжного оборудования.

#### **5.2.9. Оборудование для сноуборда и серфинга**

Перевозка одной доски сноуборда или серфинга производится бесплатно.

#### **5.2.10. Перевозка велосипедов**

Велосипеды могут перевозиться только в качестве зарегистрированного багажа. Перевозка велосипедов (без мотора) разрешается при соблюдении следующих условий: велосипед должен быть надлежащим образом упакован в специальную бумажную коробку или защитную пленку, для исключения перемещения вилки переднего колеса, руль закреплен на велосипеде, педали отсоединены.

#### **5.2.11. Перевозка оружия**

Перевозка оружия осуществляется согласно РИ-03.00-028 «Инструкция о порядке перевозки на ВС ООО «Авиасервис» оружия, боеприпасов и патронов к нему, специальных средств, переданных пассажирами на период полета».

#### **5.2.12. Багаж, перевозимый в пассажирском кресле**

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

- пассажир заранее согласовал данную услугу с Авиакомпанией;
- багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность.

Вес такого багажа не должен превышать 80 кг, а его габариты -размеры пассажирского кресла. Такой багаж размещается в кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 28
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском салоне ВС, на регистрации не взвешивается. К перевозке в салоне ВС оформляется биркой «В кабину».

Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир.

Багаж, перевозимый в пассажирском салоне ВС, должен быть надлежащим образом упакован, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС.

### 5.2.13. Музыкальные инструменты

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

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

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

Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять, затем кресло-каталку или подвижное средство можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж.

Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах, при этом:

- упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи;
- необходимо также обеспечивать защиту от опрокидывания путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, например, с помощью затяжных лент, скоб или опор;
- батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в таких упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость;
- на такие упаковочные комплекты необходимо наносить знак размещения упаковки,
- маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности.

Рекомендуется, чтобы пассажир заблаговременно согласовал свою перевозку с Авиакомпанией, кроме того, на батареи, которые являются протекающими, следует устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие утечку.

Командир ВС должен быть проинформирован специалистом, ответственным за коммерческую загрузку рейса обслуживающей компании (представителем авиакомпании) либо бортпроводником экипажа о месте загрузки кресла-каталки для перевозки больных или подвижного средства с установленной батареей, или местонахождении упакованной батареи электролитного типа, а также предоставлено уведомление для КВС «NOTOC».

### 5.2.15. Багаж экипажа

Багаж экипажа маркируется специальными бирками «crew baggage» и загружается в ВС отдельно от багажа пассажиров.

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### **5.2.16. Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого Авиакомпания заявляет ограничение своей ответственности**

Ненадлежаще упакованный багаж, а также багаж, с повреждением упаковки может быть принят к перевозке при условии, что Авиакомпания не несет ответственности за целостность содержимого или упаковки. На регистрации рейса такой багаж оформляется к перевозке по багажной бирке ограниченной ответственности. Бирка ограниченной ответственности позволяет сделать необходимые отметки о виде багажа, месте и характере повреждения упаковки, а также предусматривает подтверждение ответственности пассажира его подписью. При отсутствии бирки ограниченной ответственности на таком багаже, багаж к перевозке на рейсе в качестве зарегистрированного багажа не принимается.

### **5.2.17. Дополнительные ограничения по багажу, установленные Авиакомпанией в целях обеспечения безопасности полетов**

Разрешено перевозить на борту ВС членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества:

1. В зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках воздушного судна с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

- алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли – не более 5 л на 1 пассажира;

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

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

2. В вещах, находящихся при пассажире:

- термометр медицинский – один на пассажира;

- тонометр ртутный в стандартном футляре – один на пассажира;

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

- одноразовые зажигалки – одна на пассажира;

- сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов – не более 2 кг на пассажира;

- 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;

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

Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не допускаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.

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

При перевозке в вещах, находящихся при пассажире, или в зарегистрированном багаже сухого льда, каждое место такого багажа маркируется специальной биркой «DRY ICE» или «CARBON DIOXIDE, SOLID» с обозначением веса НЕТТО сухого льда или отметкой, что вес сухого льда равен 2 кг. или меньше

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 30
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

– литиевые батареи (литий-металлические и литий-ионные), а так же устройства, их содержащие допускаются к перевозке в пассажирском салоне воздушного судна. В багажном отсеке перевозка литиевых батарей, а так же устройств, их содержащих запрещена согласно «Технической инструкции по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху» (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

Возможность воздушной перевозки литиевого аккумулятора зависит от его конфигурации и энергоёмкости для заряжаемых литий-ионных аккумуляторов) или содержания лития (для не заряжаемых аккумуляторов из металлического лития). ICAO рекомендует требовать от пассажиров перевозить устройства с высокой удельной мощностью не в зарегистрированном багаже, а в пассажирском салоне воздушного судна, где в случае инцидента можно сразу применять меры, устраняющие его последствия.

Литий-ионные батареи (отдельные устройства, как запасные части) могут перевозиться только в пассажирском салоне воздушного судна (ручная кладь), в количестве не более двух штук на одного пассажира с мощностью, превышающей 100 Вт/ч, но не более 160 Вт/ч. Перевозка таких батарей в багаже, сдаваемом при регистрации на рейс, запрещена. Батареи должны быть индивидуально защищены от короткого замыкания (например, путем помещения их в оригинальную упаковку или методом изоляции контактов, т.е. блокировки изоляцией контактов или размещения каждой батареи в отдельном пластиковом мешке или защитной упаковке). Литий-ионные батареи должны отвечать требованиям прохождения испытаний согласно подразделу 38.3 части 3 Рекомендаций по перевозке опасных грузов – Руководства ООН по испытаниям и критериям.

Портативные электронные устройства, такие как фотокамеры и видекамеры, мобильные телефоны, ноутбуки для личного пользования, содержащие батареи, следует перевозить в салоне воздушного судна (ручная кладь). Запасные батареи к таким устройствам должны быть индивидуально защищены от короткого замыкания путем помещения в оригинальную упаковку или методом изоляции контактов. Также на встроенные в эти портативные устройства батареи или запасные батареи распространяются следующие ограничения:

- емкость каждой литий-ионной батареи не должна превышать 100 Вт/ч;
- батареи должны отвечать требованиям прохождения испытания согласно подразделу 38.3 части 3 Рекомендаций по перевозке опасных грузов – Руководства ООН по испытаниям и критериям;
- изделия, содержащие литий-ионные батареи, основной целью которых является питание других изделий (переносные зарядные устройства – power banks), должны перевозиться только в салоне воздушного судна (ручной клади).

В случае выявления нарушений пассажирами правил провоза багажа и ручной клади, прошедшей предполетный досмотр, исключить размещение её в багажный отсек, а так же салон воздушного судна без повторного досмотра в соответствии с требованиями и ограничениями, предъявляемыми к багажу и ручной клади. Способ досмотра определяет и осуществляет субъект транспортной инфраструктуры с учётом необходимости достижения целей досмотра. При этом, специалисты служб, осуществляющих предполетный досмотр, должны информировать пассажиров о целях и порядке прохождения досмотра, о перечне опасных предметов и веществ, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна, и об ответственности за их незаконный провоз.

### 5.2.18. Оформление багажа к перевозке

Регистрация билетов и оформление багажа к перевозке производится в операционном зале аэровокзала аэропорта или в пункте регистрации пассажиров и оформления багажа, расположенном вне территории аэропорта. До начала регистрации билетов и оформления багажа на рейс должно быть подготовлено и приведено в рабочее состояние необходимое оборудование (технологическое, информационное, специальное), средства механизации для комплектования и транспортировки зарегистрированного багажа, средства доставки пассажиров с незарегистрированным багажом (ручной кладью) к воздушному судну, подобрана документация, оповещен и проинструктирован персонал, проведено оповещение пассажиров по радио, через информационные табло в соответствующих секциях регистрации или у входов в накопители.

При наличии у пассажира билета в электронной форме, сведения о количестве мест и/или весе багажа, кроме личных вещей, разрешенных к перевозке в салоне ВС, вносятся в электронном виде.

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

### 5.2.19. Процедура оформления багажа

Оформление багажа осуществляется агентом по регистрации в виде записей количества мест и массы багажа в соответствующей части багажной квитанции билета и прикрепления соответствующей номерной багажной бирки к каждому месту зарегистрированного багажа и ручной клади. При приеме зарегистрированного и незарегистрированного багажа (ручной клади) агент обязан:

- осмотреть упаковку вещей, проверить ее прочность, исправность, размеры каждого места предъявленного багажа;
- довести до пассажира информацию о запрете провоза жидкости в ручной клади в салоне ВС;
- опросить пассажира о содержимом ручной клади;
- информировать пассажира о требованиях безопасности при перевозке опасных веществ и предметов, в случае необходимости провести опрос пассажира с целью выявления наличия в сдаваемом им зарегистрированном багаже опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке. При предъявлении вещей без упаковок или в непригодной к перевозке упаковке предлагает пассажиру его упаковать. Перевозчик имеет право отказать в приеме вещей к перевозке, если упаковка не обеспечит сохранность содержимого при погрузке, транспортировке и выгрузке;
- взвесить вещи, определить массу зарегистрированного и ручной клади путем вычитания из общей массы вещей массы зарегистрированного багажа или путем отдельных замеров масс зарегистрированного багажа и ручной клади;
- взвесить отдельно имеющиеся вещи, не предусмотренные нормой бесплатной перевозки;
- сделать запись о количестве мест, массе зарегистрированного багажа, массе ручной клади в багажную квитанцию билета.
- выдать пассажиру на каждое место ручной клади бирку «Ручная кладь» либо «В кабину»;
- навесить на каждое место ручной клади эту бирку и разрешить пассажиру забрать с собой ручную кладь. По окончании регистрации билетов и оформления багажа агент по регистрации записывает в багажную ведомость количество мест зарегистрированного багажа и определяет его массу, передает данные о количестве и мест и фактической массе зарегистрированного багажа и ручной клади старшему агенту, для отправки данных для расчета центровки ВС. Авиакомпания имеет право ограничить прием багажа к перевозке в случае

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

превышения установленной для данного типа ВС коммерческой загрузки и (или) превышения объемов (площадей) его багажно-грузовых отсеков.

### **5.2.20. Процедура оформления багажа для перевозки в пассажирском кресле**

Багаж пассажиров, превышающий по своим размерам и массе норму незарегистрированного багажа (ручной клади), установленную Авиакомпанией багаж, перевозка которого в багажно-грузовом отсеке может привести к его повреждению (музыкальные инструменты, люстры и т.д.), принимается к перевозке при наличии согласия Авиакомпании. Если багаж, принимаемый к перевозке, по своему внешнему виду подходит под грузовую отправку (картонная коробка, ящик, мешок и превышает установленные габариты), необходимо каждое место оформить дополнительной наклейкой (номерной багажной биркой).

В графу «Примечание» Сводно-загрузочной ведомости необходимо внести сведения о принятом к перевозке крупногабаритном багаже. Масса данного багажа включается в общую массу багажа, перевозимого в кабине ВС в Сводно-загрузочной ведомости. Несмотря на то, что сам пассажир несет ответственность за сохранность багажа, Обслуживающая организация должна оказать помощь (по возможности) пассажиру в переносе такого багажа от стойки регистрации к самолету (по вылету) и от самолета к зоне прибытия пассажиров (по прилету).

### **5.2.21. Претензии по багажу**

#### **5.2.21.1. Неисправности при перевозке багажа**

Неисправности при перевозке багажа - любые нарушения установленного порядка работ, которые повлекли или могли повлечь за собой вредные последствия: недостача багажа, неприбытие багажа, повреждение, утрата, недостача по массе или количеству мест багажа, неправильное оформление перевозочных документов. Неисправность при перевозке багажа, при которой зарегистрированный багаж прибыл в аэропорт назначения в количестве мест меньшем, чем указано в перевозочных документах по рейсу (багажная ведомость, сводно-загрузочная ведомость – «Loadsheet») считается недостачей багажа.

Недостача зарегистрированного багажа по количеству мест обнаруженная при погрузке багажа/во время выгрузки багажа с воздушного судна фиксируется бортпроводником, отвечающим за коммерческую загрузку рейса, в багажной ведомости в графе «Отметки о неисправности при перевозке багажа» и заверяется подписями бортпроводника и персонала обслуживающей организации (бригадира грузчиков, приемосдатчика).

При международной перевозке недостача багажа по количеству мест, обнаруженная при приеме багажа к перевозке, документально оформляется представителем обслуживающей организации путем внесения исправлений в «Load sheet» и подтверждается подписью.

Во всех случаях недостачи зарегистрированного багажа по количеству мест представитель обслуживающей организации обязан организовать оперативный розыск багажа. В аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж, согласно договору воздушной перевозки пассажира, все проблемы с зарегистрированным багажом решаются, представителем обслуживающей организации либо перевозчика, рейсом которого прибыл пассажир.

#### **5.2.21.2. Неприбытие багажа**

Багаж, зарегистрированный в пункте отправления, но не прибывший в пункт назначения одновременно с пассажиром, или же на рейсе, на который был оформлен, считается не прибывшим багажом.

В случае неполучения зарегистрированного багажа пассажир или лицо, уполномоченное на получение багажа, незамедлительно должен обратиться к представителю обслуживающей организации или авиакомпании. Представитель обслуживающей организации или авиакомпании на основании перевозочных документов пассажира (пассажирский билет, посадочный талон, отрывной талон номерной багажной бирки) устанавливает факт оформления и маршрут перевозки зарегистрированного багажа, проверяет перевозочные документы по рейсу. При отсутствии

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 33
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

недостачи багажа по количеству мест на рейсе, организует проведение оперативного розыска багажа:

- осматриваются багажно-грузовые отсеки и пассажирские помещения ВС;
- проверяется наличие невостробованного либо без бирочного багажа в зоне выдачи багажа.

Если оперативный розыск багажа не дал положительных результатов персонал Службы розыска багажа (Lost and Found) обслуживающей организации принимает от пассажира заявление о неприбытии багажа.

### **5.2.21.3. Повреждение (порча) багажа или его содержимого**

Повреждение багажа - неисправность при перевозке багажа, в результате которой багаж пришел в негодное состояние и не может использоваться пассажиром в дальнейшем.

Повреждение багажа, обнаруженное во время погрузки багажа/во время выгрузки багажа с борта самолета, фиксируется в багажной ведомости в графе «Отметки о неисправности при перевозке багажа» и заверяется подписями бортпроводника и персонала обслуживающей организации (бригадира грузчиков, приемосдатчика).

При обращении пассажира по поводу повреждения (порчи) зарегистрированного багажа или его содержимого либо недостачи вещей в пункте прибытия багажа, персонал Службы розыска багажа (Lost and Found) внимательно осматривает багаж, взвешивает его, проверяет наличие отметки на бирке ограниченной ответственности -«limited release», если багаж маркирован такой биркой.

После визуальной проверки поврежденного багажа, на основании предоставленных перевозочных документов пассажира:

- заполняется коммерческий акт при отсутствии в аэропорту АСУ «World Tracer»;
- создается файл DPR (Damage Property Report) на повреждение багажа в АСУ «World Tracer».

В коммерческий акт или в файл DPR вносятся данные о весе багажа (зарегистрированном и полученном), указываются характер и степень повреждения, стоимость и год приобретения багажа (чемодана, дорожной сумки и т.) со слов пассажира, устанавливается процент износа багажа, контактные телефоны для получения дополнительной информации и рекомендации Авиакомпаний.

Пассажиру вручается коммерческий акт либо распечатка PIRa на языке, понятном пассажиру, он предупреждается о необходимости сохранения перевозочных документов и поврежденного багажа до принятия решения по претензии.

Если багаж поврежден настолько, что его дальнейшее использование не представляется возможным, следует предложить пассажиру заменить багаж аналогичным из имеющегося обменного фонда. Если поврежденный багаж подлежит ремонту, пассажиру предлагается обратиться в ремонтную мастерскую и предоставить чек, подтверждающий произведенные затраты на ремонт багажа.

Если поврежденный багаж не может быть отремонтирован или стоимость ремонта превышает стоимость самого багажа, пассажир заявляет претензию в установленном порядке. К письменному заявлению прилагается заключение ремонтной мастерской, документы, подтверждающие стоимость багажа и год приобретения. Поврежденный багаж пассажир передает перевозчику.

При заявлении пассажира о повреждении (порче) содержимого багажа персонал Службы розыска багажа (Lost and Found) предлагает пассажиру открыть багаж и предъявить поврежденные (испорченные) вещи.

При заполнении коммерческого акта либо создании файла DPR в АСУ «World Tracer» подробно описывается характер повреждения (порчи) вещей

Если вещи испорчены жидкостью или веществом, находившимся в багаже, указывается, чем они испорчены. Пассажиру предлагается обратиться в специализированную прачечную и

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 34
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

предоставить чек, подтверждающий произведенные затраты на чистку вещей. При вручении коммерческого акта либо распечатки PIRa пассажир предупреждается о том, что в случае невозможности восстановления поврежденных (испорченных) вещей, необходимо сохранить их до принятия решения по претензии.

#### 5.2.21.4. Весовая недостача багажа

При обращении пассажира о недостаче вещей в полученном багаже, во время выдачи багажа, персонал Службы розыска багажа (Lost and Found):

- взвешивает багаж;
- устанавливает наличие весовой недостачи багажа;
- осматривает багаж;
- проверяет внешний вид багажа, исправность упаковки при ее наличии, внутреннее состояние багажа, с целью установления деталей происшедшего: наличие и исправность замков на багаже, возможность доступа к содержимому, беспорядок внутри багажа и т.п.;
- составляет коммерческий акт либо файл DPR в АСУ «World Tracer», в котором фиксирует фактический вес полученного багажа, перечисляет недостающие предметы и вещи, с подробным, по возможности, их описанием (марка, цвет, производитель и т.д.).

Пассажиру выдается один экземпляр коммерческого акта либо распечатки PIRa на языке, понятном пассажиру, он предупреждается о необходимости сохранения перевозочных документов до принятия решения по претензии. О факте недостачи вещей в багаже информируются местные органы внутренних дел. В пункт вылета багажа направляется сообщение о выявленной недостаче вещей в полученном багаже. Факты хищения, утраты вещей из багажа пассажиров должны немедленно расследоваться работниками милиции (САБ) с привлечением (при необходимости) экипажа воздушного судна. При заявлении пассажира о весовой недостаче полученного багажа, до выхода пассажира из зоны выдачи багажа, персоналом обслуживающей организации устанавливается недостача по массе багажа, полученного пассажиром.

При наличии весовой недостачи составляется коммерческий акт либо файл DPR, в котором указывается обнаруженная недостача по массе в килограммах, подробно описывается состояние упаковки багажа (поврежденная или исправная).

Пассажиру выдается один экземпляр коммерческого акта либо распечатки PIRa на языке, понятном пассажиру, он предупреждается о необходимости сохранения перевозочных документов до принятия решения по претензии. О факте весовой недостачи прибывшего багажа ставятся в известность местные органы

внутренних дел, направляется сообщение в пункт вылета багажа.

#### 5.2.21.5. Процедура розыска багажа

Розыск багажа, проводится немедленно по поступлению от пассажира, владельца багажа, письменного уведомления о неприбытии багажа. Перевозчик или обслуживающая организация обеспечивает необходимые меры к розыску багажа, включающие:

- направление запроса в аэропорт отправления о наличии багажа;
- направление запросов в аэропорты, в которые багаж мог быть доставлен ошибочно;
- направление запроса о досылке багажа в случае его обнаружения.

Объектом розыска багажа является:

- зарегистрированный багаж пассажиров, принятый к перевозке и оформленный багажными бирками;
- зарегистрированный багаж, оформленный по досылочной накладной или биркой «Rush».

На основании перевозочных документов пассажира агент службы розыска багажа:

- составляет и выдает пассажиру «Справку о неприбытии багажа» при отсутствии в аэропорту АСУ «World Tracer»

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

– создает файл розыска багажа AHL (advise if holding) в АСУ «World Tracer», распечатывает PIR (Property Irregularity Report) - акт о неисправности при перевозке багажа на языке, понятном пассажиру, и вручает один экземпляр PIRa пассажиру под роспись.

В «Справке о неприбытии багажа» или PIRe указываются:

- фамилия и имя пассажира;
- маршрут перевозки, номер и дата вылета рейса, согласно авиабилету (посадочному талону);
- номер пассажирского балета и багажной квитанции (номер электронного билета);
- номер багажной бирки;
- вес зарегистрированного багажа (элемент BW), вес врученного багажа (DW) и вес не прибывшего багажа (NW);
- тип и цвет багажа;
- краткий перечень содержимого, самые характерные предметы и вещи, для быстрой и более точной идентификации багажа, а также информация о сроках розыска багажа, контактных телефонах, адресах представительства и головного офиса Авиакомпании. Тип и цвет не прибывшего багажа определяется пассажиром самостоятельно по «Идентификационной таблице типов багажа ИАТА».

При отсутствии у пассажира отрывного талона номерной багажной бирки, в «Справку о неприбытии багажа» или в PIR дополнительно вписывается «только для розыска» или «courtesy», пассажир информируется, что ему не будет выплачена компенсация, если розыск багажа не даст положительных результатов. Пассажир предупреждается о необходимости сохранения перевозочных документов, для предъявления претензии, если розыск багажа не даст положительных результатов (багаж не будет найден). Если по истечении семи дней со дня начала розыска багаж не найден, обслуживающая организация передает рекламационный материал – копию «Справки о неприбытии багажа» либо PIRa, письменное заявление пассажира, отрывной талон номерной багажной бирки, копию пассажирского билета (посадочного талона), а также копии телеграмм о розыске багажа перевозчику. Служба розыска багажа (Lost and Found) уведомляет пассажира о прекращении розыска багажа и передаче рекламационного материала перевозчику, рекомендует обратиться с претензионным заявлением к перевозчику. Если зарегистрированный багаж найден, обслуживающая организация или перевозчик уведомляет владельца зарегистрированного багажа о его доставке в аэропорт (пункт), указанный пассажиром, и по просьбе пассажира по указанному им адресу, при наличии разрешения таможенного контроля аэропорта досылки багажа, без взимания дополнительной платы. Розыск багажа приостанавливается в АСУ «World Tracer», после получения багажа пассажиром файл AHL закрывается.

Утрата багажа -неисправность при перевозке багажа, при которой перевозчик по истечении срока, установленного для доставки багажа, оказывается не в состоянии выдать владельцу багажа или уполномоченному лицу, принятый к перевозке багаж, независимо от того произошло это вследствие фактической утраты, хищения, засылки или ошибочной выдачи багажа в промежуточном аэропорту. Утраченным считается зарегистрированный багаж, не найденный в течение двадцати одного дня со дня, наступления события, послужившего основанием для предъявления заявления о неполучении багажа.

#### **5.2.21.6. Доставка, досылка багажа**

Досылаемый багаж оформляется к перевозке по досылочной квитанции либо маркируется досылочной биркой «RUSH». При досылке багажа необходимо незамедлительно направить информацию по АФТН либо АСУ «World Tracer» (сообщение FWD) в пункт назначения и пункты трансферта, если маршрут досылки включает несколько пунктов. Владелец багажа информируется обслуживающей организацией о необходимости получения досланного багажа. При досылке багажа необходимо незамедлительно направить информацию при помощи АСУ World Tracer

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 36
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

(сообщение FWD) в пункт назначения и пункты трансферта, если маршрут досылки включает несколько пунктов.

При составлении сообщения FWD обязательными элементами являются:

- TN - номер багажной бирки
- XT - номер досылочной бирки
- NM - фамилия пассажира
- FD - номер рейса, на который оформлен багаж, и дата
- FO - номер рейса, которым досылается багаж, и дата
- FW - пункт назначения и пункты трансферта, если такие есть, коды авиакомпаний
- RL - причина инцидента (код)
- FB - количество мест багажа
- SI - вес багажа

Багаж, досланный в пункт назначения, должен быть вручен пассажиру.

Доставку багажа осуществляет перевозчик, рейсом которого пассажир прибыл в аэропорт назначения. Пассажир уведомляется о прибытии багажа, с ним согласовываются детали доставки багажа. Багаж должен быть доставлен владельцу как можно быстрее, однако, приоритетным является багаж пассажиров, убывающих в круиз или по туру; пассажиров, которым содержимое багажа необходимо для участия в переговорах или важных мероприятиях; инвалидные коляски и т.п. Если пассажир по какой-либо причине был вынужден приехать в аэропорт для получения досланного багажа, он может предъявить перевозчику претензию на возмещение расходов на эту поездку.

#### **5.2.21.7. Засланный багаж**

Багаж, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт, отличный от аэропорта перевозки пассажира согласно билету (засланный багаж) либо багажа без номерной багажной бирки, не востребованный пассажиром (бездокументный багаж), передается в Службу розыска багажа (Lost and Found) Обслуживающей организации.

Персонал Службы розыска багажа (Lost and Found) при обнаружении засланного багажа обязан:

- взвесить, вскрыть багаж, изъять скоропортящиеся продукты (если они обнаружены),
- опломбировать багаж;
- составить коммерческий акт либо файл OHD (On-hand) в АСУ «World Tracer»;
- сообщить аэропортам отправления и назначения по АФТН о прибытии зарегистрированного багажа не по назначению, указав номер рейса, дату прибытия, номера багажных бирок и массу каждого места согласно коммерческому акту;
- организовать досылку засланного багажа после установления его принадлежности;
- сообщить аэропортам отправления (т.е. аэропорту, заславшему багаж) и назначения о досылке багажа.

Засланный багаж надлежит незамедлительно отправить в пункт назначения согласно номерной багажной бирке. В случае, если отправить багаж в аэропорт, согласно номерной багажной бирке невозможно, засланный багаж отправляется в аэропорт, из которого багаж был доставлен. Засланный бездокументный багаж открывается для идентификации, составляется описание содержимого багажа, багаж пломбируется, данные вносятся в файл OHD (On-hand) в АСУ «World Tracer» либо в коммерческий акт. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной Обслуживающей организацией или Авиакомпанией. Персонал Службы розыска багажа проверяет наличие файлов ANL в АСУ «World Tracer» либо запросов по розыску не прибывшего багажа направленных по АФТН из других аэропортов. При наличии запросов, отправка багажа осуществляется в соответствии с запросом.

#### **5.2.21.8. Претензии**

До предъявления к перевозчику иска, вытекающего из нарушения договора перевозки пассажира, обязательно предъявление претензии. К перевозке, имеющей пункт назначения или

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 37
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

остановку не в стране отправления, может быть применима Варшавская конвенция, которая в большинстве случаев ограничивает ответственность Авиакомпании за смерть или повреждение здоровья пассажира и за утрату или повреждение багажа. В случае повреждения багажа при международной перевозке претензия должна быть предъявлена перевозчику в письменной форме немедленно по обнаружению повреждения, но не позднее 7 дней со дня получения багажа. В случае просрочки в доставке претензия должна быть предъявлена не позднее 21 дня со дня выдачи багажа. При внутренних воздушных перевозках претензия к перевозчику может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензии. Авиакомпания обязан в течение тридцати дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии. В случае утраты, недостачи, повреждения зарегистрированного багажа или какого-либо содержащегося в нем предмета при определении размера возмещения принимается во внимание только общая масса данного места или мест багажа. Сумма выплаты не должна превышать реально причиненного ущерба.

Перевозчик не несет ответственности за хрупкие или скоропортящиеся предметы, деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные и деловые бумаги, паспорта и другие документы, помещенные в зарегистрированный багаж. В случае получения зарегистрированного багажа без возражений предполагается, если не доказано иное, что он доставлен в надлежащем состоянии и согласно перевозочному документу. Право на предъявление претензии к перевозчику в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки имеет пассажир или уполномоченное им лицо. Обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности перевозчика, удостоверяются коммерческим актом. Коммерческий акт составляется в аэропорту назначения при выдаче багажа немедленно по обнаружению обстоятельств, требующих их удовлетворения. К претензии должны быть приложены подлинные документы, удостоверяющие заключение договора перевозки и подтверждающие право заявителя на предъявление претензии: пассажирский билет, посадочный талон, отрывной талон номерной багажной бирки, коммерческий акт, акт на неисправности при перевозке багажа (PIR). Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом. В дополнение к претензии на утрату багажа должно быть приложено заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости. В случае, если вес утраченного места багажа не был установлен, для его определения применяются данные таблицы весов (Рекомендованная практика ИАТА 1751). Сумма, выплаченная пассажиру на приобретение предметов первой необходимости, при выплате компенсации за утрату багажа вычитается из положенной суммы. В дополнение к претензии на повреждение багажа должно быть приложено заявление пассажира с указанием стоимости поврежденного багажа, года и месяца его приобретения. Сумма претензии должна быть доказана заинтересованным лицом. Пассажир должен предоставить счет за ремонт поврежденного багажа (если багаж подлежит ремонту), или чек, подтверждающий его стоимость и дату приобретения (если багаж ремонту не подлежит). При выплате возмещения за поврежденный багаж, не подлежащий ремонту, от его стоимости удерживается 10% за каждый год пользования. При повреждении содержимого багажа пассажир должен указать в претензионном заявлении стоимость поврежденных вещей и передать их по запросу Авиакомпании. В дополнение к претензии должно быть приложено заявление пассажира с перечнем утраченных вещей и их стоимостью. Выплата компенсации производится в случае, если установлена разница в весе зарегистрированного багажа. В индивидуальных случаях, когда не представляется возможным определить разницу в весе багажа (если пассажир следовал в составе группы и т.п.), при выплате возмещения вес утраченных вещей следует определять по таблице весов (Рекомендованная практика ИАТА 1751). При международной перевозке, в дополнение к претензии должно быть приложено заявление пассажира с указанием суммы причиненного ущерба и счета/чеки, подтверждающие произведенные затраты в связи с просрочкой в доставке багажа.

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

### **5.3. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ И ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗА**

РОНО базовых аэропортов Внуково, Казань, Бугульма и Воронеж (Чертовицкое), прочие нормативные документы при осуществлении коммерческих воздушных перевозок грузов регламентируют:

порядок обработки груза, включая работы по приемке груза, передаче данных для расчета центровки и планирования загрузки, обработке поврежденного груза, калибровке весов, хранению груза на складе и подготовке к рейсу, перевозке груза на земле;

Авиакомпания не осуществляет перевозку опасных грузов, а только определяет:

- методы и соответствующие пояснения, необходимые для предотвращения исключения погрузки или перевозки на борту ВС опасных грузов;
- действия, предпринимаемые в экстренных ситуациях, связанных с опасными грузами.

#### **5.3.1. Прием груза к перевозке**

К воздушной перевозке принимается груз, который по своему качеству, свойствам, объему, весу и упаковке допущен к транспортировке воздушными судами в соответствии с требованиями международных договоров Российской Федерации, настоящих Правил и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка груза.

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

Груз принимается к перевозке на следующих условиях: - габариты груза должны обеспечивать его свободную погрузку (выгрузку) в воздушное судно, его размещение в багажно-грузовых отсеках и крепление, в том числе и на/в средствах пакетирования;

- вес, размеры или объем груза не превышают норм, установленных для определенного типа воздушного судна, в том числе и при креплении их на/в средства пакетирования;

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

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

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

- грузоотправитель должен предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, законодательством страны, на территории, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, международными договорами, в том числе Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО), а также правилами Предприятия;

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

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

Габариты грузового места ограничиваются размерами загрузочных люков и багажных грузовых отсеков воздушного судна.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 39
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

Вес перевозимого на воздушном судне груза ограничивается предельной коммерческой загрузкой воздушного судна.

Вес груза не должен превышать допустимое для конкретного типа воздушного судна давление груза на палубу воздушного судна.

Принятие груза к перевозке удостоверяется выдачей грузовой накладной.

Прием груза к перевозке осуществляется Авиакомпанией или уполномоченным агентом и включает в себя следующие виды работ:

- взвешивание и обмер груза;
- проверка соответствия фактического состояния груза сведениям, указанным в заявке грузоотправителя, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, также в документах на опасные грузы;
- оформление документации по приему-передаче груза и обеспечение финансовых расчетов с грузоотправителем за выполнение перевозки груза;
- оформление грузовой накладной.

При приеме груза к перевозке Авиакомпания или уполномоченный агент должен взвесить груз в присутствии грузоотправителя и указать его фактический вес в грузовой накладной. Если при взвешивании груза будет установлена разница с весом груза, заявленным грузоотправителем, за окончательный вес принимается вес, установленный при взвешивании Предприятием или уполномоченным агентом.

При приеме к перевозке негабаритного груза допускается руководствоваться весовыми характеристиками груза, указанными в документации, представленной грузоотправителем, о чем указывается в грузовой накладной. Грузоотправитель обязан представить достоверную информацию о весе негабаритного груза.

Грузовая отправка, состоящая из нескольких грузовых мест, может быть взвешена целиком или по частям. Определение общего веса грузовой отправки на основании выборочного взвешивания отдельных грузовых мест не допускается. Грузоотправитель вправе объявить ценность отправляемого груза.

Грузоотправитель обязан предоставить достоверные и достаточные сведения о грузе, предусмотренные международными договорами Российской Федерации, Общими правилами воздушных перевозок груза, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой выполняется перевозка груза.

Авиакомпания или уполномоченный агент после приема груза к перевозке осуществляет документальное формирование грузовой коммерческой загрузки на определенный рейс.

Груз должен быть доставлен в аэропорт отправления с учетом сроков, необходимых для его обработки, а также для прохождения предполетных формальностей и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации и/или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка.

Прием груза от грузоотправителя осуществляется с учетом указанных сроков.

Обработка груза производится Авиакомпанией или обслуживающей организацией на основании договора.

### **5.3.2. Тара, упаковка и маркировка груза**

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

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 40
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

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

Упаковка груза должна иметь чистую поверхность, не иметь заостренных углов, выступов, которые могут привести к повреждению или загрязнению воздушного судна и его оборудования, а также перевозимого совместно с ним другого груза, багажа.

Без упаковки по согласованию с Авиакомпанией или уполномоченным агентом может перевозиться тяжеловесный и/или негабаритный груз, если это разрешено техническими условиями его транспортировки.

Каждое грузовое место должно иметь отправительскую и транспортную маркировку, а грузовое место с грузом, требующим особых условий перевозки, - также специальную маркировку.

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

Грузоотправитель указывает достоверные и достаточные сведения об адресе и фамилии, имени, отчестве или наименовании грузоотправителя и грузополучателя, весе грузового места, количестве грузовых мест грузовой отправки, порядковом номере грузового места в отправительской маркировке, а также сведения о характере груза, требующего особых условий перевозки в специальной маркировке.

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

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

Авиакомпания или обслуживающая организация имеет право вскрыть упаковку груза в присутствии, а также в отсутствие грузоотправителя или грузополучателя в целях обеспечения сохранности груза или удостоверения обнаруженной неисправности в случаях:

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

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

О вскрытии упаковки груза составляется акт, в котором указываются фактический вес поврежденного грузового места, количество грузовых мест в грузовой отправки, описывается внутреннее содержимое и состояние груза, поврежденных грузовых мест. Акт подписывается Авиакомпанией.

При обнаружении нечеткой транспортной маркировки на грузе, отсутствии транспортной маркировки на грузе, нарушении упаковки, нарушении пломб, груза без документов, документов без груза, отсутствии внесенного в грузовую ведомость груза и/или грузовой накладной, недостатке, повреждения (порчи) груза (далее - неисправности при перевозке) Авиакомпанией или обслуживающей организацией составляется акт.

### **5.3.3. Грузы, требующие особых условий перевозки**

Перевозка ценного груза, скоропортящегося груза, тяжеловесного груза, негабаритного груза, объемного груза, живности, опасного груза, человеческих останков, останков животных требует особых условий перевозки воздушным транспортом.

Грузы, требующие особых условий перевозки, принимаются к перевозке, если они допущены к перевозке международными договорами Российской Федерации, нормативными

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 41
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

правовыми актами Российской Федерации, законодательством страны, на территории, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка таких грузов.

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

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

Документы, подтверждающие качество скоропортящегося груза, выданные уполномоченным органом государственной власти, должны предъявляться грузоотправителем отдельно на каждую грузовую отправку.

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

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

Если скоропортящийся груз находится под угрозой порчи, Авиакомпания принимает согласованные с грузоотправителем меры, необходимые для обеспечения своих интересов и интересов грузоотправителя, грузополучателя и других лиц.

Живность принимается к перевозке при предъявлении грузоотправителем документов, предусмотренных международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой предполагается перевозка.

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

Воздушная перевозка оружия, боевых припасов, взрывных устройств, взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся и других опасных веществ, и предметов, запрещенных к перевозке в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО), осуществляется в соответствии с международными договорами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

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

К перевозке воздушным транспортом принимаются гробы с человеческими останками, урны с прахом, а также останки животных в ящиках, обеспечивающих требования безопасности и санитарных норм.

Человеческие останки и останки животных принимаются к перевозке при условии предъявления грузоотправителем документов, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Проведение проводов, встреч, обрядов, иных ритуальных действий при приеме к перевозке, погрузке (выгрузке) в (из) воздушное судно гробов с человеческими останками, урн с прахом не допускается.

Перевозка гробов с человеческими останками, а также ящиков с останками животных при наличии багажных отсеков в одном салоне совместно с пассажирами не допускается.

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

Вид и объем дополнительных правил, которые следует соблюдать для груза особой категории, определяются в основном специфическими свойствами груза.

К дополнительным правилам для груза особой категории относятся обязательства отправителя по соблюдению специальных предписаний по виду упаковки и количеству груза в каждой партии, по оформлению специальных справок о соблюдении предписаний, например, опасные вещества и предметы, и принятие на себя ответственности за нанесенный ущерб.

К дополнительным правилам по грузу особой категории относятся обязанности Авиакомпании:

- по соблюдению рекомендаций отправителя, особых указаний по специальному обслуживанию во время хранения на складе и во время перевозки;
- по соблюдению требований трансфертных аэропортов и аэропорта назначения, чтобы дальнейшая перевозка и вручение груза получателю осуществлялись в кратчайшие сроки;
- по внесению в авиагрузовую накладную типа ярлыка маркировки и специальных указаний по обращению с грузом.

Грузы, перевозимые по воздуху, обычно испытывают воздействие вибрации или изменений давления, температуры и влажности. Поэтому все это должно учитываться грузоотправителями и агентами по грузовым перевозкам при выборе упаковки, бирок и наклеек, а также и Авиакомпанией в процессе погрузки-выгрузки этого груза.

На некоторые виды особых грузов, например, скоропортящиеся грузы, ценные грузы, человеческие останки и живность, необходимо заблаговременное бронирование и согласование.

Количество особого груза, которое может принять данное воздушное судно, часто бывает ограничено разными факторами, такими, как тип ВС или требованиями Авиакомпании.

Перед загрузкой особых грузов в багажное отделение или средство пакетирования состояние груза должно быть внимательно проверено на предмет возможного повреждения.

Категорически запрещается загружать грузы с поврежденной упаковкой.

Груз, в том числе опасный, с поврежденной упаковкой, маркировкой (или утерянной маркировкой) помещается на грузовой склад агента по наземному обслуживанию груза для его переупаковки и/или маркировки. В случае пролива или утечки груза на борту ВС, груз снимается с борта ВС для устранения повреждений, багажные (грузовые) отсеки ВС очищаются от загрязнения соответствующими службами.

Агент по наземной обработке грузов обязан обеспечить защиту груза от краж, потерь и повреждений с момента его приема.

Все помещения, где хранятся грузы, в том числе транзитная зона и перрон должны быть надлежащим образом защищены от неправомерного доступа. Территория склада должна быть надежно огорожена.

Вход в зону грузового терминала должен строго контролироваться. Доступ в служебные зоны, на которых производятся работы, связанные с грузовыми перевозками, разрешается только уполномоченному персоналу.

Весь персонал, работающий в зонах обработки груза, должен иметь для доступа в данные зоны и на период работы в них документы, удостоверяющие личность, расположенные на видном месте верхней одежды.

Персонал, занимающийся обработкой грузов, должен пройти инструктаж и знать превентивные меры и методы против диверсионных актов, производимых злоумышленниками или другими сотрудниками.

Необходима соответствующая защита груза от повреждений, вызываемых неблагоприятными погодными условиями. Особое внимание уделять загрузке и укладке упаковок, чтобы верхние слои не повредили своим весом нижележащие. Комплектация груза на рейс проводится согласно письменным распоряжениям Авиакомпании.

Оборудование для наземного обслуживания груза должно проверяться на предмет повреждений.

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

В случае пролива и просыпа опасных грузов при обработке, транспортировке, погрузке/разгрузке и на борту ВС немедленно информировать руководителя, неисправности устраняются соответствующими наземными службами, при этом необходимо удостовериться, что остальная часть груза (багажа) пригодна к перевозке.

Перечень по принятию опасных грузов и перевозочная документация должны заполняться и храниться у агента по наземной обработке грузов в соответствии с применяемыми распорядительными требованиями Авиакомпаний.

Персонал агента по наземной обработке груза должен быть обучен по программам подготовки, схожими с программами подготовки Авиакомпаний, программы должны анализироваться и обновляться с целью обеспечения эффективности и поддержания последних нормативных и производственных изменений.

При заключении договоров по наземному обслуживанию Авиакомпаний с организациями, осуществляющими наземное обслуживание, следует руководствоваться "Руководством по организации наземного обслуживания", актуальными версиями "Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху" (Doc 9284 AN/905).

"Руководство по организации наземного обслуживания" Авиакомпаний поддерживается в актуальном состоянии и изменения рассылаются организациям по наземному обслуживанию.

#### **5.3.4. Перевозка грузов в пассажирском салоне**

*Примечание:* Данная процедура распространяется на ВС типа CL-600-2B16 и действительна только на временный период в условиях распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) до снятия ограничительных мер.

*Данная процедура разработана на основании Guidance for Safe Transport of Cargo in Passenger Cabin IATA (Указания по безопасной перевозке грузов в пассажирском салоне) от 02.02.2020 и Регламента 600L-11470 Bombardier от 13.04.2020.*

Выполнение данных процедур поддерживает приемлемый уровень безопасности при перевозке грузов и почты в пассажирском салоне без демонтажа имеющихся пассажирских кресел.

Перевозка груза в пассажирском салоне должна производиться при условии выполнения следующих требований:

- Груз должен быть надежно закреплен.

*Примечание:* здесь и далее под грузом понимается каждая отдельная единица груза.

- Груз, располагающийся на пассажирских креслах, должен быть закреплен имеющимися ремнями безопасности (совместно с ними могут применяться удлинители ремней безопасности) и при этом их допустимая нагрузка не должна превышать ту, которая указана в Руководстве по центровке и загрузке ВС. Центр тяжести груза не может быть больше центра тяжести обычного пассажира. Кроме того, чтобы закрепить груз на кресле, можно использовать швартовочные ремни, как с применением, так и без применения ремней безопасности. Швартовочные ремни нельзя прикрепить к какой-либо конструкции на кресле, ими можно только обмотать кресло вокруг (спереди назад и/или из стороны в сторону).

- Кресла (диваны) должны быть оборудованы защитными чехлами.

- Вес груза не может превышать допустимую нагрузку на панель настила пола, указанную в Руководстве по центровке и загрузке ВС.

- Груз должен отвечать всем требованиям безопасности и не являться опасным грузом в соответствии со статьей 113 Воздушного кодекса РФ.

- Груз, размещаемый в пассажирском салоне, не должны ни полностью, ни частично ограничивать доступ к любому аварийно-спасительному оборудованию.

- Груз, размещаемый в пассажирском салоне, не должны ни полностью, ни частично ограничивать доступ к двери аварийного выхода.

- Груз, размещаемый в пассажирском салоне, не должны ни полностью, ни частично ограничивать доступ к багажному отсеку.

Редакция №6	Дата: 03.04.2023		Страница 44
Ревизия № 0	Дата: 03.04.2023		

 <b>AVIASERVICE</b>	<b>РУКОВОДСТВО ПО ОРГАНИЗАЦИИ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ</b>	
Группа по организации перевозок и продаж		<b>СТП-08.01-001</b>

- В отношении груза, размещаемого в пассажирском салоне, установлены габариты, обеспечивающие обзор, идентификацию и доступ к источнику дыма/возгорания, свободное перемещение по трапу и вход в салон и перемещение по салону:

- при вертикальной укладке на кресла – высота 90см, ширина 50см, глубина 50.

- при горизонтальной укладке на 2 кресла и/или диван - длина 160см, высота 70см, глубина 50см.

- Максимальный вес груза не может превышать:

- при вертикальной укладке на кресла - 75кг.

- при горизонтальной укладке на 2 кресла и/или диван - 150кг.

- Расчет веса и центра тяжести включает в себя массу и расположение груза в пассажирском салоне.

- Все теплоизлучающее оборудование ВС, не требующееся для эксплуатации, должно быть выключено.

- До начала особо важных фаз полета (взлет и посадка) и периодически во время полета член экипажа ВС должен осмотреть пассажирский салон на предмет возможного риска возгорания, утечек или иных непредвиденных обстоятельств, которые могут возникнуть. Член экипажа, выполняющий осмотр, должен обладать квалификацией и способностью локализовать и потушить пожар в салоне.

- Не допускается одновременная перевозка пассажиров и грузов в салоне.

Перевозка грузов в салоне не приводит к созданию грузового отсека, который соответствует всем применимым стандартам летной годности грузового отсека.

#### **5.4. ПЕРЕВОЗКА ОПАСНЫХ ГРУЗОВ**

ООО «Авиасервис» не перевозит опасные грузы.

«Информация и инструкции по перевозке опасных грузов, включая пояснения необходимые для предотвращения исключения погрузки или перевозки на борту ВС опасных грузов; действия, которые надлежит предпринять в случае возникновения аварийной ситуации» приведены в главе 37 СТП-04-001 «Руководство по производству полетов».

На каждом месте, где осуществляется обслуживание пассажиров, должна находиться действующая редакция Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО) и Приказ Министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 25 июля 2007 г. N 104 "Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров".

Персонал обслуживающей компании, выполняющий обслуживание пассажиров, должен предоставлять пассажирам информацию:

- которая включает предупреждение о том, что некоторые виды опасных предметов и веществ запрещены для перевозки в зарегистрированном багаже и должны быть удалены из зарегистрированного багажа, когда багаж не может быть размещен в пассажирском салоне;

- об опасных предметах и веществах, разрешенных для перевозки в багаже пассажиров или членов экипажа.