

**ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ПАССАЖИРАМ ПРИ ОТКАЗЕ ОТ ПОЛЕТА**

Пассажир имеет право отказаться от полета в аэропорту отправления или в аэропорту Внуково и получить обратно уплаченную им сумму за перевозку или ее неиспользованную часть только в случаях, признанных Сторонами данного Соглашения вынужденными, а именно:

- отмена или задержка рейса, указанного в билете;

- невыполнение воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;

- несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставления ему места на рейс и дату, указанные в билете;

- возвращение в аэропорт отправления воздушного судна, не выполнившего рейс;

- несостоявшаяся отправка пассажира из аэропорта Внуково рейсом, указанным в его билете, следствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым должен прибыть пассажир в аэропорт Внуково;

- невозможность отправки пассажира рейсом, указанным в билете, в связи с уменьшением предельной коммерческой загрузки;

- прерывание рейса вследствие вынужденной посадки воздушного судна;

- неправильного оформления билета АВИАКОМПАНИЕЙ или её агентом;

- болезнь пассажира или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденная соответствующим документом.

В случае вынужденного отказа пассажира от полета по частично использованному авиабилету расчет суммы к возврату за неиспользованную перевозку производится в представительствах АВИАКОМПАНИЙ в аэропорту Внуково.

Возврат денежных средств пассажирам производится в кассах аккредитованных агентств или АВИАКОМПАНИЯМИ.



**ПРОЦЕДУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ**

Аэропорт Внуково применяет к трансферным пассажирам и их багажу «Технологию обслуживания пассажиров и багажа в терминале внутренних воздушных перевозок» и «Технологическую схему организации пропуска через государственную границу Российской федерации лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных в многостороннем постоянном воздушном грузопассажирском пункте пропуска в международном аэропорту Москва (Внуково) в терминале международных воздушных перевозок».

АВИАКОМПАНИЯ или обслуживающая организация обязаны информировать трансферного пассажира о предполетных формальностях и требованиях, связанных с пограничным, таможенным, иммиграционным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным и другими видами контроля в аэропорту Внуково в соответствии с законодательством Российской Федерации, и в аэропорту назначения в соответствии с законодательством страны назначения.

Доставляющая АВИАКОМПАНИЯ при осуществлении регистрации обязана удостовериться о наличии у трансферных пассажиров проездных документов, требуемых в соответствии с условиями перевозки пассажиров и багажа этой АВИАКОМПАНИИ, а также всех документов, требуемых законодательством Российской Федерации и страны назначения. АВИАКОМПАНИЯ вправе отказать в перевозке пассажиру, чьи документы предъявлены не в полном объеме или оформлены с нарушением законодательства.

**ПРОЦЕДУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСФЕРНОГО БАГАЖА**

Животные регистрируются в качестве трансферного багажа при условии, что принимающая АВИАКОМПАНИЯ подтвердила принятие животного к перевозке. Данная перевозка осуществляется в соответствии с Правилами ИАТА по перевозке животных (IATA Live Animals Regulations) и/или действующими правилами АВИАКОМПАНИЙ.

Доставляющая АВИАКОМПАНИЯ при принятии багажа к перевозке должна удостовериться в том, чтобы багаж был надежно упакован и не требует специального за ним ухода; вписать или впечатать в билет каждого пассажира в соответствующем месте каждого полетного купона количество мест и вес принятого зарегистрированного багажа пассажира; при регистрации пассажира, осуществляющего перевозку по электронному билету НСАВ – ТКП, внести соответствующую информацию по пассажиру, количеству мест и весу перевозимого багажа в систему управления отправками; выдать пассажиру трансферную багажную бирку для каждого места багажа; указать в соответствующих документах, пункт назначения и пункт трансфера – аэропорт Внуково, либо только аэропорт Внуково, в котором пассажиру необходимо получить свой багаж и предъявить его для таможенного контроля и контроля на безопасность; при выдаче пассажиру билета с багажной биркой, обратить внимание пассажира на багажную бирку и, в особенности, на пункт назначения зарегистрированного багажа.

При превышении нормы бесплатного провоза багажа трансферного пассажира, доставляющая АВИАКОМПАНИЯ взимает оплату за сверхнормативный багаж только за свой участок до аэропорта Внуково. Оплата сверхнормативного багажа за участок от аэропорта Внуково до пункта назначения производится трансферным пассажиром в аэропорту Внуково принимающей АВИАКОМПАНИИ.

При прохождении трансферным пассажиром регистрации на стыковочный рейс на стойках трансфера в трансферных залах аэропорта Внуково, Агент СОП сверяет количество и вес багажа в авиабилете с данными, поступившими из сообщения РТМ.

Если багаж трансферного пассажира превышает норму бесплатного провоза багажа на рейсе принимающей АВИАКОМПАНИИ, Агент СОП сообщает пассажиру о необходимости оплаты сверхнормативного багажа. В этом случае посадочный талон выдается после оплаты сверхнормативного багажа.

Трансферный багаж, ценность которого превышает лимит ответственности принимающей АВИАКОМПАНИЕЙ, регистрируется для трансферной перевозки только с согласия принимающей АВИАКОМПАНИИ.

При превышении коммерческой загрузки воздушного судна доставляющая АВИАКОМПАНИЯ отдает приоритет багажу трансферных пассажиров.

 Доставляющая АВИАКОМПАНИЯ обязуется своевременно доставить багаж трансферного пассажира в аэропорт Внуково. При разгрузке, сортировке и доставке багажа доставляющая АВИАКОМПАНИЯ отдает приоритет трансферному багажу.

Доставляющая АВИАКОМПАНИЯ обязана своевременно информировать трансферных пассажиров о необходимости предъявления багажа для таможенного досмотра и/или иных

видов контроля в аэропорту Внуково, если проведение данного досмотра и/или контроля предусмотрено законодательством РФ.

АВИАКОМПАНИИ ответственны за розыск и доставку багажа трансферного пассажира в случае, если багаж не прибыл в аэропорт Внуково или аэропорт назначения одновременно с трансферным пассажиром.

Если пассажир заявляет о неприбытии багажа в аэропорт Внуково, доставляющая АВИАКОМПАНИЯ обязана немедленно инициировать розыск недостающего багажа, проинформировать принимающую АВИАКОМПАНИЮ о начатом розыске и его результатах, организовать досылку найденного багажа принимающей АВИАКОМПАНИИ для дальнейшей доставки его пассажиру.



**ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

АВИАКОМПАНИИ несут ответственность перед пассажиром воздушного судна в соответствии с Варшавской Конвенцией, международными соглашениями о воздушном сообщении, законодательством РФ и стран, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются перевозки, а также договорами воздушной перевозки пассажира.

АВИАКОМПАНИЯ несет ответственность только за ущерб, причиненный пассажиру и/или багажу на ее собственной воздушной линии.

В случае задержки рейса доставляющей АВИАКОМПАНИИ, приведшей к опозданию пассажира на рейс принимающей АВИАКОМПАНИИ, принимающая АВИАКОМПАНИЯ (при наличии свободных мест на следующем рейсе в момент обращения пассажира и стыковке не более 24 часов) обеспечивает отправку пассажира до пункта назначения своим следующим рейсом, без дополнительных доплат со стороны пассажира, или рассчитывает сумму возврата за

неиспользованный участок.

В случае задержки рейса доставляющей АВИАКОМПАНИИ, приведшей к опозданию

пассажира на рейс принимающей АВИАКОМПАНИИ, доставляющая АВИАКОМПАНИЯ (при

отсутствии свободных мест у принимающей АВИАКОМПАНИИ на следующем рейсе в пределах

24 часов с момента прилета рейса доставлявшей АВИАКОМПАНИИ) отправляет пассажира до

пункта назначения другим своим рейсом, или рейсом третьей АВИАКОМПАНИИ, или организует

его перевозку другим видом транспорта, или рассчитывает сумму возврата за неиспользованный

участок; оформляет при необходимости транзитные/ въездные визы РФ и оплачивает штрафные санкции, наложенные правоохранительными органами РФ.

Все расходы по обслуживанию пассажиров в случае задержки/отмены рейса (питание, трансфер, размещение в гостинице, оформление транзитных/ въездных виз РФ, разница между стоимостью перевозки на рейсе третьей АВИАКОМПАНИИ и стоимостью первоначально

проданной перевозки) возмещает АВИАКОМПАНИЯ, по вине которой произошла

задержка/отмена.

Все расходы по обслуживанию пассажиров, в том числе депортация, в случае отказа в

дальнейшей перевозке на рейсе принимающей АВИАКОМПАНИИ, или отказа в транзитном

проезде правоохранительными органами РФ при неправильно оформленных документах

пассажира несет доставляющая АВИАКОМПАНИЯ при условии, что перевозка уже начата.