

**Памятка представителям авиакомпаний – участников многостороннего соглашения М2**

**(Closed Fare) в аэропорту Внуково**

Информируем Вас о том, что в рамках проекта развития трансферных перевозок через аэропорт Внуково заключено многостороннее соглашение М2 (ClosedFare), между АО «Международный аэропорт «Внуково», ПАО «ТКП» и авиаперевозчиками - участниками системы взаиморасчетов ТКП. **АО «Международный аэропорт «Внуково» является Администратором соглашения.**

Администратор соглашения – АО «Международный аэропорт «Внуково» осуществляет формирование трансферных маршрутов и сквозных тарифов в рамках Многостороннего соглашения «О формировании трансферных связей и применении сквозных тарифов» (М2 – Closed fare).

Многостороннему соглашению присвоен расчетный код **16С** (в лат.) – под этим кодом идет

продажа перевозок по сквозным тарифам. В целях регистрации тарифной информации в рамках

соглашения М2 (Closed fare) АО «Международный аэропорт «Внуково» присвоен двухсимвольный код **6Ц** (шесть цифра, цапля).

Оформление авиабилетов происходит на бланках ТКП, по сквозным тарифам, в коде которых указан код аэропорта **VKO** – SPH**VKO**, OX**VKO**, EE**VKO**, KSTD**VKO**, KSTD**VKO**1… стандартные коды с добавлением цифры.

В целях совершенствования технологии обслуживания трансферных пассажиров, которые приобрели перевозку в рамках М2, просим ответственных сотрудников Вашего представительства, работающих с пассажирами ознакомиться с настоящей памяткой о порядке вынужденного возврата денежных средств, процедуре обслуживания, а также об ответственности

Сторон согласно соглашению М2 заключенному Вашей авиакомпанией.

Ниже приводятся выдержки статей из многостороннего соглашения М2 (Closed Fare).

**СТАТЬЯ 8 – ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ПАССАЖИРАМ ПРИ ОТКАЗЕ ОТ ПОЛЕТА**

**8.1** 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.



**8.2** 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.

АВИАКОМПАНИЯ вправе уполномочить аккредитованное агентство, расположенное в аэропорту Внуково и/или АДМИНИСТРАТОРА, на проведение расчета суммы тарифа к возврату в случае вынужденного отказа пассажира от полета.

АВИАКОМПАНИЯ обязуется своевременно информировать агента о введенных и/или измененных сквозных пассажирских тарифах и распределении долей, а также проинформировать

свои представительства о том, что в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки, оформленной в рамках настоящего Соглашения, расчет суммы тарифа к возврату производится уполномоченным аккредитованным агентством и/или АДМИНИСТРАТОРОМ.

АДМИНИСТРАТОР обязуется направить в АВИАКОМПАНИЮ информацию о сумме тарифа к возврату в течение двух рабочих дней после получения запроса.

**8.3** Представитель АВИАКОМПАНИИ, производит расчет суммы к возврату в процентах от

сквозного пассажирского тарифа, указанного в билете на основании данных, содержащихся в официальных письмах АВИАКОМПАНИИ, оформленных в порядке пункта 5.1 настоящего Соглашения, либо получает информацию о сумме тарифа к возврату от уполномоченного аккредитованного агентства или АДМИНИСТРАТОРА, и вписывает эту величину в билет, полетный купон, маршрут/квитанцию, проставляет дату, заверяет внесенные записи подписью и печатью.

Примечание: В случае необходимости Вы можете запросить информацию у ответственных

лиц Вашей авиакомпании

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

**СТАТЬЯ 9 – ПРОЦЕДУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ**

**9.1** Участники обязуются применять к трансферным пассажирам, следующим в рамкахданного Соглашения, и их багажу те же правила и процедуры, как и для обслуживаниятрансферных пассажиров и багажа, следующих в рамках двухсторонних интерлайн соглашений.

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», п. 9.

**9.2** 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.

**9.3** 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.

****

**СТАТЬЯ 10 – ПРОЦЕДУРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТРАНСФЕРНОГО БАГАЖА**

**10.1** Участники настоящего Соглашения обязуются принимать и перевозить багаж трансферных пассажиров, кроме случаев, когда данная перевозка запрещена правилами АВИАКОМПАНИИ.

**10.2** 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.

**10.3** АВИАКОМПАНИЯ обязуется не перевозить багаж трансферных пассажиров, прошедших регистрацию на рейс, но не произведших посадку на борт воздушного судна.

**10.4** 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.

**10.5** 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.

При превышении у трансферного пассажира нормы бесплатного провоза багажа и невозможности оплаты за сверхнормативный багаж в трансферном зале или в случае отказа пассажира от оплаты сверхнормативного багажа, Агент СОП связывается с представителем принимающей АВИАКОМПАНИИ и информирует его о данном факте.

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

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

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

**10.9** 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.

**10.10** 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.

**10.11** 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.

**10.12** Затраты по доставке отставшего багажа пассажиру относятся на счет той АВИАКОМПАНИИ, которая несет ответственность за неправильную обработку багажа. АВИАКОМПАНИЯ, ответственная за неправильную обработку багажа, указывается в досылочной бирке в графе "Расходы”. Сумма, подлежащая возмещению, должна сопровождаться доказательством понесенных затрат, копией Акта об утере или повреждении багажа (PIR) и оригиналом или копией досылочной бирки.

**10.13** Сторона настоящего Соглашения, принявшая претензию в отношении багажа, обрабатывает данную претензию до ее закрытия в соответствии с законодательством страны проведения урегулирования. Результат рассмотрения претензии предоставляется АВИАКОМПАНИИ, ответственной за неправильную обработку багажа.

**10.14** АВИАКОМПАНИЯ, ответственная за неправильную обработку багажа, обязуется компенсировать убытки, понесенные Участниками настоящего Соглашения, принявшими и урегулировавшими претензию, о чем Участником настоящего Соглашения должно быть предоставлено соответствующее подтверждение.

**10.15** В случае невозможности установления АВИАКОМПАНИИ ответственной за неправильно обработанный багаж, АВИАКОМПАНИИ, участвующие в перевозке пропорционально делят ответственность в урегулировании претензии в соответствии с долями в зарегистрированном сквозном пассажирском тарифе, установленном в рамках настоящего Соглашения.

**10.16** Не позднее 30 дней с даты урегулирования претензии Сторона настоящего Соглашения, принявшая претензию, направляет АВИАКОМПАНИИ/АВИАКОМПАНИЯМ, несущей(им) ответственность за неправильно обработанный багаж, требование о возмещении понесенных убытков с предоставлением документов по урегулированию претензии. Если требование не выставлено своевременно, то принятие ответственности по претензии остается на усмотрение АВИАКОМПАНИИ/АВИАКОМПАНИЙ.

Все требования о возмещении убытков, связанных с неправильной обработкой багажа, оплачиваются ответственной(ыми) АВИАКОМПАНИЕЙ/АВИАКОМПАНИЯМИ в течение тридцати (30) дней с даты получения требования.

В соответствии с настоящим Соглашением к требованию о возмещении убытков прилагаются следующие документы: копия купона пассажирского билета или номер билета; копия багажной бирки или ее номер; копия претензионного заявления пассажира (не обязательна при промежуточных расходах); два (2) экземпляра Акта о неисправности при перевозке багажа (PIR), с приложением документа, свидетельствующего о предпринятом расследовании; подтверждение выплаченной пассажиру суммы компенсации; отчет с указанием доли каждой участвующей авиакомпании при распределении суммы возмещения убытков.

**СТАТЬЯ 11 - ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН**

**11.1** 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.

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

**11.3** 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. Сумма возврата рассчитывается на основании данных, содержащихся

в официальных письмах АВИАКОМПАНИИ, оформленных в порядке пункта. 5.1 и в соответствии со статьей 8 настоящего Соглашения.

**Примечание: см. пункт 8.3**

**11.4** 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, на основании данных, содержащихся в официальных письмах АВИАКОМПАНИИ,

оформленных в порядке пункта 5.1 и в соответствии со статьей 8 настоящего Соглашения;

оформляет при необходимости транзитные/ въездные визы РФ и оплачивает штрафные санкции,

наложенные правоохранительными органами РФ.

**11.5** 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.

**11.6** 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.

**11.7** АВИАКОМПАНИЯ, нарушившая свои обязательства, предусмотренные пп.11.3-11.6

настоящего Соглашения возмещает расходы, понесенные пассажиром.

**При возникновении у Вас вопросов, связанных с многосторонним соглашением М2 (Closed Fare), просим обращаться в отдел развития трансферных перевозок со стороны АДМИНИСТРАТОРА e-mail: Nadezhda.Soldatova@vnukovo.ru**