

Инструкция для агентов по оформлению перевозки особых категорий клиентов

При оформлении перевозки особых категорий клиентов необходимо **в обязательном порядке ознакомить клиентов с Правилами перевозки ООО «Авиакомпания «Победа», особое внимание обратить на главу 14.**

Актуальные правила перевозки особых категорий клиентов размещены на официальном сайте авиакомпании https://www.pobeda.aero/ru/information/travel/transport_regulations/.

Для повышения уровня обслуживания клиентов Агент обязан информировать Перевозчика о любых специфических требованиях клиентов, а также о наличии клиентов, перевозка которых требует соблюдения особых условий транспортировки.

Обращаем внимание: **перевозку носилочных клиентов авиакомпания не осуществляет.**

Для оказания услуг маломобильным клиентам необходимо прибыть на стойку регистрации не позднее, чем за 120 минут до времени окончания регистрации.

1. Услуга «Сопровождение»

Если клиенту с ограниченными физическими возможностями требуются особые условия перевозки (помощь при перемещении/предоставление специальных средств передвижения), клиент может бесплатно оформить услугу «Сопровождение»:

- до трапа (код WCHR)
- до входа в самолет (код WCHS)
- до места в салоне (код WCHC)

Оформить услугу можно следующими способами:

- при бронировании билета на сайте авиакомпании - на этапе ввода выбора дополнительных услуг требуется выбрать услугу специального сопровождения;
- на сайте авиакомпании в разделе «Управление бронированием»;
- через контакт-центр, позвонив по номеру телефона 8-809-505-47-77. Стоимость минуты составляет от 55 рублей до 60 рублей 17 копеек без НДС.

Для оказания услуги рекомендуем прибыть на стойку регистрации не позднее, чем за 120 минут до времени окончания регистрации.

2. Провоз кресла-коляски клиента

Если клиент хочет провезти свою кресло-коляску, необходимо обязательно заранее уточнить **тип коляски и параметры элемента питания**, так как от этого зависит возможность провоза коляски клиента.

Кресла-коляски маломобильных клиентов провозятся в багажном отсеке бесплатно.

Добавить соответствующую ремарку с типом коляски клиента в бронирование можно одним из способов:

- через контакт-центр авиакомпании, позвонив по номеру телефона 8-809-505-47-77. Стоимость минуты составляет от 55 рублей до 60 рублей 17 копеек без НДС.
- через форму обратной связи <https://feedback.pobeda.aero/> в разделе Изменить бронирование – Другой вопрос. В поле «Описание обращения» необходимо указать **тип коляски и параметры элемента питания**, так как от этого зависит возможность провоза коляски клиента.

2.1 Кресла-коляски с электрическим приводом сдаются исключительно в зарегистрированный багаж на стойке регистрации. От стойки регистрации клиенту по запросу предоставляется соответствующая услуга Сопровождение (см.п.1). Когда конструкция средства передвижения предусматривает снятие батареи и у клиента имеется прочный жесткий упаковочный комплект, перевозка осуществляется с демонтированной аккумуляторной батареей. Процедуры по отключению, изолированию и демонтажу батареи выполняются клиентом или его сопровождающим.

Возможность перевозки кресла-коляски с электрическим приводом зависит от типа и параметров элемента питания:

2.1.1 Инвалидное кресло на жидкостных элементах питания (код WCBW) не принимается к перевозке, допускается перевозка только без аккумуляторной батареи (требуется письменное согласие клиента).

2.1.2 Перевозка колясок на сухих элементах питания (код WCBD) или литий-ионных батареях (код WCLB) осуществляется с отключенными и заизолированными клеммами.

Возможность воздушной перевозки литиевого аккумулятора зависит от его конфигурации и энергоемкости (ватт/час) (для заряжаемых литий-ионных/полимерных аккумуляторов) или содержания лития (для не заряжаемых аккумуляторов из металлического лития).

В целях безопасности просим учитывать требования и прочитайте подробные инструкции о провозе **литиевых аккумуляторов**. Актуальные правила провоза литиевых аккумуляторов размещены в разделе 7 по ссылке:

https://www.pobeda.aero/ru/information/travel/transport_regulations/app3

2.2 Ручное кресло-коляска (код WCMP) сдается клиентом **в зарегистрированный багаж** на стойке регистрации или у входа в самолет. От стойки регистрации/входа в самолет клиенту по запросу предоставляется соответствующая услуга Сопровождение (см.п.1).

3. Правила рассадки в салоне самолета

Маломобильные клиенты могут сидеть на любом месте в салоне, за исключением 1ABC и 15-16 рядов. По правилам безопасности они не могут занимать кресла с увеличенным пространством для ног, расположенные рядом с аварийными выходами. Предпочтительные кресла находятся со 2 по 14 ряд возле иллюминатора.

Обращаем внимание: строго у иллюминатора рассаживают клиентов, у которых оформлена услуга «Сопровождение до места в салоне самолета» (код WCHC).

**Agent Instruction
on the booking of special categories of customers transportation**

When booking transportation of special categories of customers, it is **obligatory to advise the customers about the Rules of air service of the Pobeda Airlines LLC, paying special attention to the Chapter 14.**

The current rules for the carriage of special categories of customers are published on the official website of the airline https://www.pobeda.aero/en-US/information/travel/transport_regulations/

To improve the level of customer service, the Agent is obliged to inform the Carrier about any special requirements of the customer, as well as about the presence of the customers whose transportation requires compliance with special transportation conditions.

Please note: the airline **does not transport stretcher customers.**

Customers with limited mobility should arrive at the check-in counter no later than 120 minutes before the end of check-in in order to be provided with special services.

1. Special Assistance service

If a customer with limited abilities requires special conditions of transportation (assistance with moving/provision of special means of transportation), the customer can order the **"Special Assistance"** service free of charge:

- **Assistance to the aircraft ramp (WCHR code)**
- **Assistance to the aircraft door (WCHS code)**
- **Assistance to the aircraft seat (WCHC code)**

They can order the service in the following ways:

- while booking a ticket on the airline's website. At the stage of choosing additional services, the customer may select the Special Assistance service.
- on the airline's website in the "Manage my Booking" section.
- contacting the call center by the phone number 8-809-505-47-77. The cost per minute varies from 55 rubles to 60 rubles 17 kopecks excluding VAT (for calls within Russia).

Customers with limited mobility should arrive at the check-in counter no later than 120 minutes before the end of check-in in order to be provided with special services.

2. Carriage of the customer's wheelchair

If the customer would like to bring their own wheelchair, it is necessary to clarify the **type of the wheelchair and the parameters of the battery** in advance, **since the possibility of transporting the customer's wheelchair depends on these factors.**

Wheelchairs for people with limited mobility are transported in the baggage compartment free of charge.

In order to add an appropriate remark with the wheelchair type the booking the customer can contact the airline:

- via call center dialing the phone number 8-809-505-47-77. The cost per minute varies from 55 rubles to 60 rubles 17 kopecks excluding VAT (for calls within Russia);
- via feedback form <https://feedback.pobeda.aero/>, Change booking – Other issues. The field "Description" should contain indication of **type of wheelchair and the parameters of the battery**, since the possibility of transporting the customer's wheelchair depends on these factors.

2.1 An electric (battery-powered) wheelchair shall be registered only as checked baggage at the check-in desk. From the check-in counter, the customer, upon request, is provided with an appropriate Special Assistance service (see clause 1). When the vehicle is designed to remove the battery and the customer has a hard and rigid packing case, transportation can be realized with the battery removed. Battery disconnection, isolation and dismantling actions are performed by the customer or their accompanying person.

The possibility of transportation of a wheelchair with an electric drive depends on the type and parameters of the battery:

2.1.1 A wheelchair with wet cell batteries (WCBW code) will not be accepted for carriage, it can only be transported without battery (written consent of the customer is required).

2.1.2 Transportation of a wheelchair with dry cells (WCBD code) or lithium ion batteries (WCLB code) is carried out with disconnected and insulated terminals.

The possibility to transport a **lithium battery** by air depends on its configuration and power **capacity** (watt/hour) (for rechargeable lithium-ion/polymer batteries) or lithium content (for non-rechargeable lithium metal batteries).

For safety reasons, please take into account the requirements and read the detailed instructions for transporting **lithium batteries**. The current rules for carriage of lithium batteries can be found in the section 7 at the following link:

https://www.pobeda.aero/ru/information/travel/transport_regulations/app3

2.2 A manual wheelchair (WCMP code) shall be registered **as checked baggage** at the check-in counter or at the entrance to the aircraft. From the check-in counter/entrance to the aircraft, the customer, upon request, is provided with an appropriate Special Assistance service (see clause 1).

3. Seating rules in cabin

Customers with limited mobility can sit anywhere in the cabin, with the exception of the row 1 seats ABC and rows 15-16. For safety reasons, they cannot occupy seats with increased legroom located next to the emergency exits. The preferred seats are located in the rows from 2 to 14 near the window.

Please note: the customers with the booked “Assistance to the aircraft seat” (WCHC code) service can be seated strictly next to the window.