

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд. 18	Ред. 01

Генеральный директор
 Акционерного общества
 «Авиакомпания Смартавиа»

 С.А. Чернышев
 11 июля 2023 г.
 Дата введения в действие
 14 июля 2023 г.

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА
 СТАНДАРТ ОРГАНИЗАЦИИ
 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров		СТО-204-001	
			Изд. 18	Ред. 01

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ РЕДАКЦИЙ

№ издания	№ редакции	Номер главы, страницы, куда вносились изменения	Документ, на основании которого вносится изменение	Дата утверждения
18	00	-	актуализация	31.05.2023
18	01	25-26	Согласно И-192-002 «Технология контроля провоза ручной клади на регистрации и посадке» от	Дата утверждения

ПЕРЕЧЕНЬ ДЕЙСТВУЮЩИХ СТРАНИЦ

Страница	Дата утверждения
1-24	31.05.2023
25-26	Дата утверждения
27-80	31.05.2023

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд. 18	Ред. 01

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ	1
1 Назначение	1
2 Область применения	1
3 Нормативные ссылки	1
4 Термины и определения	2
5 Общие положения	8
6 Безопасность	8
7 Информирование пассажиров, бронирование и продажа билетов	10
7.1 Колл-центр.....	10
7.2 Оповещение пассажиров при изменении расписания.....	14
7.3 Собственные офисы продаж.....	15
7.4. Обработка письменных обращений.....	18
8. Аэропорт	20
8.1 Прибытие в аэропорт.....	20
8.2 Регистрация в «штатных» условиях.....	21
8.3 Нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади.....	25
8.4 Перевозка особых категорий багажа.....	36
8.5 Регистрация в сбойной ситуации (нерегулярность).....	52
8.6 Обслуживание при технических сбоях (при объединении рейсов, сбой в системе бронирования).....	55
8.7 Салоны ожидания повышенной комфортности в аэропорту.....	58
8.8 Посадка на ВС в «штатных» условиях.....	59
8.9 Посадка в сбойной ситуации.....	61
8.10 Высадка.....	61
8.11 Выдача багажа.....	62
8.12 Работа персонала в случае несвоевременного прибытия багажа.....	63
8.13 Трансфер.....	64
8.14 Обслуживание при потере стыковки.....	64
8.15 Корпоративный имидж наземного персонала.....	65
8.16 Киоски самостоятельной регистрации.....	66
9 Обслуживание пассажиров на борту ВС	66
9.1 Экипаж воздушного судна.....	66
9.2 Встреча и размещение пассажиров на борту воздушного судна.....	67
9.3 Информирование на борту ВС.....	68
9.4 Обслуживание в полете.....	69
9.5 Комфорт и чистота в кабине.....	69
9.6 Окончание полета.....	69
9.7 Корпоративный имидж членов кабинного экипажа.....	70
9.8 Обеспечение сервисными элементами. Состояние оборудования.....	70
9.9 Бортовое питание и напитки.....	71
10 Интернет-сайты	71
11 Работа с обращениями пассажиров Авиакомпании	72
11.1 Основные принципы.....	72
11.2 Действия сотрудников представительств, агентов по продажам и бронированию авиабилетов, старших менеджеров, cabinных экипажей ВС.....	73
12.3 Порядок рассмотрения обращений пассажиров.....	74

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
Отдел организации наземного обслуживания		Изд. 18	Ред. 01

13 Документация.....	75
14 Порядок ведения документа.....	75
Приложение № 1	76
Порядок перевозки литиевых батарей	76
Приложение № 2	79
Гарантийное обязательство	79

Обязательные приложения к документу:

Лист регистрации редакций

Перечень действующих страниц

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 1 из. 79	

ПРЕДИСЛОВИЕ

Обслуживание пассажиров (далее - Стандарт) входит в состав документов системы менеджмента качества Акционерного общества «Авиакомпания Смартавиа» (далее - Авиакомпания).

Стандарт является интеллектуальной собственностью Авиакомпании и не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без письменного разрешения генерального директора.

1 Назначение

1.1 Стандарт устанавливает правила, процедуры обслуживания пассажиров Авиакомпании, а также требования к ним.

1.2 Стандарт предназначен для повышения качества обслуживания пассажиров Авиакомпании.

2 Область применения

2.1 Стандарт применяется в Авиакомпании.

2.2 Требования Стандарта являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками Авиакомпании и Обслуживающими организациями, если в договоре на выполнение работ и оказание услуг приведена ссылка на данный Стандарт.

2.3 Стандарт необходим для предоставления пассажирам информации о качестве продукта Авиакомпании.

3 Нормативные ссылки

При разработке Стандарта использованы следующие нормативные документы:

Конституция Российской Федерации;

Воздушный кодекс Российской Федерации;

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 2 из. 79	

Гражданский кодекс Российской Федерации;
Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей"
(с изменениями и дополнениями);

Федеральные Авиационные Правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденные Приказом Министерства транспорта РФ от 28 июня 2007 г. №82 (с изменениями и дополнениями);

Правила проведения предполетного и послеполетного досмотров, утвержденные приказом Министерства транспорта РФ от 25 июля 2007 г. N 104) (с изменениями и дополнениями).

Live Animal Regulations Manual (LAR) - Правила ИАТА по перевозке живых животных

4 Термины и определения

В Стандарте используются следующие термины и определения:

Авиакомпания–партнер – перевозчик, имеющий право применять свой код на рейсе авиакомпании–оператора, но не осуществляющий технического, наземного обслуживания и контроля воздушного судна, выполняющего код – шеринговый рейс

Акционерное общество «Авиакомпания Смартавиа» – В настоящем Стандарте термин АО «АК Смартавиа» следует понимать, как «Перевозчик», который осуществляет воздушные перевозки пассажиров, багажа, почты и груза, если по смыслу не предусматривается другой перевозчик

Аэровокзал – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 3 из. 79	

Аэропорт – комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов и обслуживания воздушных перевозок, имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, другие наземные сооружения и необходимое оборудование

Багаж – личное имущество пассажира, перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором на перевозку (билетом), но не являющееся грузом

Багаж в кабину (ручная кладь) - багаж пассажира, разрешенный перевозчиком к перевозке в салоне воздушного судна в пределах установленной нормы провоза багажа и который промаркирован биркой «ручная кладь». Ответственность за сохранность данного багажа возложена на пассажира

Багаж зарегистрированный - багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную бирку

Бортпроводник — член кабинного экипажа, имеющий действующее свидетельство бортпроводника, обеспечивающий безопасность и обслуживание лиц на борту воздушного судна гражданской авиации

Бронирование (резервирование) - предварительное закрепление за пассажиром места на воздушном судне на определенный рейс и дату или предварительное закрепление объема тоннажа для перевозки багажа или груза на воздушном судне

Воздушное судно (ВС) – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет его взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды

Договор перевозки – условия и положения, указанные в авиабилете

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 4 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

Досмотр - применение технических или/и других средств, предназначенных для обнаружения оружия, взрывчатых веществ или других опасных объектов, запрещенных к провозу в кабине ВС, или которые могут быть использованы для осуществления акта незаконного вмешательства в дела авиакомпании

Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

Информационно-справочная служба – центр информации и бронирования билетов.

Киоск самостоятельной регистрации – программно-технический комплекс (устройство), размещаемый перевозчиком или уполномоченным агентом в местах, доступных для пассажиров и обеспечивающий самостоятельную регистрацию пассажиров (без участия персонала авиакомпании) на основе базы данных по бронированию и позволяющий самостоятельно выбрать место в салоне ВС.

Класс обслуживания – объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам воздушных перевозок в соответствии с договором на перевозку.

Пассажир – потенциальный и фактический пассажир авиакомпании.

Код-шеринговое соглашение - соглашение между двумя перевозчиками, по которому конкретный рейс, выполняющийся одним из таких перевозчиков, обозначается двумя разными номерами рейсов (один начинается кодом одного из этих перевозчиков, а другой начинается кодом другого из этих перевозчиков).

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 5 из. 79	

Логотип Авиакомпания – зарегистрированный товарный знак Акционерного общества «Авиакомпания Смартавиа»

Минимальное стыковочное время (МСТ) – время, необходимое для успешной пересадки пассажиров и перегрузки багажа с одного рейса на другой в аэропорте (пункте) трансфера.

Накопитель – зал ожидания перед посадкой в ВС.

Наземное обслуживание - комплекс работ по обеспечению прибытия воздушного судна на аэродром и его вылета с аэродрома, за исключением обслуживания воздушного движения и технического обслуживания, включающее обслуживание пассажиров, обработку багажа, груза и почты, обслуживание и загрузку воздушного судна, контроль загрузки, заправку топливом и анти/противообледенительную обработку воздушного судна

Нерегулярность полетов - отклонение отправления рейса от расписания, определенного в системах бронирования более, чем на 25 (+15 при необходимости облива воздушного судна) минут вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам.

Виды нерегулярности полетов:

- a) задержка рейса;
- b) отмена рейса;
- c) перенос полета на другой день;
- d) возврат на аэродром вылета;
- e) прерывание полета;
- f) посадка на непредусмотренном аэродроме;
- g) Авиакомпания не может предоставить пассажиру на своем рейсе заранее забронированное место;

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 6 из. 79	

h) Авиакомпания виновна в потере стыковки с другим рейсом, на который у пассажира забронировано место.

Несопровождаемые дети – дети, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров согласно действующим требованиям авиакомпании.

Номер рейса - цифровое / цифробуквенное обозначение данного рейса, которому предшествует двухбуквенный код перевозчика.

Норма бесплатного провоза багажа - багаж, который можно перевозить без доплаты к стоимости билета.

Обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров, а также предоставление им услуг с целью удовлетворения соответствующих потребностей.

Обслуживающая организация – организация, осуществляющая обслуживание пассажиров, багажа, почты и груза по договору с Авиакомпанией

Отправление – время начала движения воздушного судна на собственной тяге.

Пассажир – физическое лицо, заключившее договор воздушной перевозки пассажира, либо физическое лицо, в целях перевозки которого заключен договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

Пассажир транзитный – пассажир, который согласно авиабилету и багажной квитанции продолжает полет из аэропорта транзита тем же рейсом, которым он прибыл.

Пассажир трансферный - пассажир, который согласно авиабилету и багажной квитанции прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом и продолжает полет другим рейсом того же или другого перевозчика.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
Отдел организации наземного обслуживания		Изд.18	Ред.01
		стр. 7 из. 79	

Перевозчик – АО «АК Смартавиа», которое осуществляет:

- воздушную перевозку пассажиров и багажа, груза и почты;
- предоставляет услуги в связи с воздушной перевозкой (оформляет пассажирский билет и багажную квитанцию и др.)

Потеря стыковки – случай, при котором пассажир не может пользоваться своим забронированным местом для дальнейшей перевозки из пункта стыковки вследствие нерегулярности полета ответственного перевозчика

Прибытие – время остановки воздушного судна на месте стоянки после окончания руления или буксировки ВС.

Представитель Авиакомпании – сотрудник службы наземного обеспечения перевозок или лицо, оказывающее представительские услуги по договору с Авиакомпанией

Рейс – означает операционный полет воздушного судна между двумя и более пунктами

Салон воздушного судна – пассажирский салон, предназначенный для размещения пассажиров, отделенный от других помещений ВС перегородками, оснащенное пассажирскими креслами, панелями индивидуального пользования и другим оборудованием, необходимым для пребывания пассажиров на борту ВС в течение всего полета

Сервисный язык – набор языковых средств, предназначение которых - обслуживание; способ вежливого делового общения, который при соблюдении существующих языковых норм и этики общения позволяет обеспечить наибольший эффект в достижении поставленных коммуникативных задач

Стандарт - нормативный документ по стандартизации, разработанный, как правило, на основе согласия, характеризующегося отсутствием возражений

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 8 из. 79	

по существенным вопросам у большинства заинтересованных сторон, принятый (утвержденный) признанным органом. Стандарт является основным фундаментом информационного блока для стандартов последующих уровней, технологий и инструкций

Услуга – взаимодействие эксплуатанта (перевозчика) и пассажира и результат всей деятельности эксплуатанта по удовлетворению потребностей пассажира

Эксплуатант – лицо, организация или предприятие, занимающееся эксплуатацией ВС или предлагающее услуги в этой области.

5 Общие положения

5.1 Требования Стандарта являются обязательными для соблюдения всеми сотрудниками Авиакомпании и Обслуживающими организациями, принимающими участие в данных процессах.

5.2. Обслуживающая организация доводит до сведения Представителя Авиакомпании любые отклонения от Стандарта при обслуживании пассажиров Авиакомпании.

6 Безопасность

6.1 В целях обеспечения необходимой безопасности полетов, повышения уровня комфорта пассажиров, предупреждения нарушений общественного порядка и совершения правонарушений на борту воздушного судна, Авиакомпания придерживается следующей политики:

- не оставлять без внимания ни одно нарушение Правил поведения;

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 9 из. 79	

- в пределах законодательства РФ предоставлять летному и наземному персоналу Авиакомпании полномочия, необходимые как для предотвращения нарушений Правил поведения, так и для их пресечения;
- обеспечивать обучение летного и наземного персонала обращению с недисциплинированными пассажирами;
- оказывать всестороннюю поддержку персоналу Авиакомпании в случае необходимости дачи показаний в правоохранительных органах или в суде, в том числе, учитывая затраченное на это время в качестве рабочего времени;
- оказывать всевозможное содействие правоохранительным органам по привлечению нарушителей Правил поведения и общественного порядка к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- в случае нарушения пассажиром Правил поведения пассажиров, Авиакомпания имеет право после совершения ближайшей запланированной или вынужденной посадки в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки без компенсации его стоимости (ст.107 Воздушного кодекса Российской Федерации).

6.2 Все вылетающие пассажиры, сопровождаемый багаж и «ручная кладь» досматриваются с помощью стационарных и/или ручных металлодетекторов в аэропорту, в зданиях аэровокзальных комплексов или специально оборудованных изолированных зонах контроля.

6.3 Досмотр ручным металлодетектором применяется ко всем пассажирам, у которых при прохождении через стационарный металлодетектор прозвучал сигнал, указывающий на наличие в одежде пассажира металлических предметов. Также применяется досмотр багажа на рентгенотелевизионном интраскопе или/и ручным способом.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 10 из. 79	

Дополнительно могут быть использованы средства обнаружения паров взрывчатых веществ и/или нейтронные детекторы и/или служебные собаки.

6.4 В качестве дополнительной меры безопасности, наряду с досмотром с использованием технических средств, может проводиться выборочный личный досмотр пассажиров и ручной досмотр вещей, находящихся при них.

6.5 Досмотр вещей, находящихся при пассажире, связанный с их вскрытием, производится в присутствии владельца.

6.6 Пассажиры, имеющие право на хранение и ношение, а в необходимых случаях – на ввоз (вывоз) в (из) Российской Федерации оружия, в обязательном порядке передают его экипажу на период полета в аэропорту вылета. Переданное оружие перевозится в качестве отдельного места зарегистрированного багажа в изолированном отсеке воздушного судна, оплаченного по тарифам, установленным Перевозчиком. Оружие выдается владельцам по окончании полета в аэропорту прилета.

7 Информирование пассажиров, бронирование и продажа билетов

7.1 Колл-центр

7.1.1 Здравствуйте. Вас приветствует Авиакомпания. Вы можете найти ответы на интересующие Вас вопросы в разделе часто задаваемые вопросы на сайте авиакомпании <http://www.flysmartavia.com/>

7.1.2 Далее возможны следующие сценарии:

- вызов попадает на свободного оператора. Оператор начинает разговор фразой «Добрый день. Меня зовут..., чем я могу вам помочь?»
- включается рекламное или информационное сообщение. Голос, записанный на автоответчик вежлив и приятен. Пассажир находится в очереди до момента, когда освободится первый оператор.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 11 из. 79	

7.1.3 Время ожидания пассажиром соединения с автоответчиком Колл-центра или оператором не более 5-ти гудков. Во время ожидания пассажиром ответа оператора нет сбросов звонка.

7.1.4 Помехи на линии отсутствуют, при переключении паузы отсутствуют.

7.1.5 Оператор ведет общение с пассажиром на русском языке. При необходимости, предварительно уточнив язык пассажира, оператор переходит на английский язык либо переводит на оператора, владеющего английским языком.

7.1.6 Оператор вежлив и проявляет участие на протяжении всей беседы.

7.1.7 Ответы оператора ясны, четки и динамичны, грамотны, голос и интонация приятны.

7.1.8 Оператор предоставляет информацию по запросу пассажира:

- о расписании (по запросу пассажира);
- о движении конкретного рейса (по запросу пассажира);
- о действующих рекламных акциях и скидках (по запросу пассажира);
- справочную информацию общего характера об авиакомпании (сайт, правила вступления и др. по запросу пассажира);
- справочную сопроводительную информацию о правилах перевозки (медицинские правила, правила провоза багажа, животных, необходимые документы и т.д.) (по запросу пассажира);
- контактные телефоны и/или адреса (офисы продаж/представительства) (по запросу пассажира);
- другие вопросы по воздушной перевозке.

7.1.9 Оператор уточняет у пассажира информацию, необходимую для совершения бронирования и обеспечения запроса пассажира.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 12 из. 79	

7.1.10 Оператор осуществляет подбор рейса в соответствии с запросами пассажира.

7.1.11. Оператор информирует пассажира о стоимости авиабилета и (по запросу) правилах применения предложенного тарифа, оплаты аэропортовых сборов (минимальный/максимальный срок пребывания, изменение даты вылета, аннулирование, штрафные санкции и т.д. и о предоставлении необходимых документов в случае получения льготного тарифа).

7.1.12 В случае согласия пассажира с условиями тарифа оператор осуществляет бронирование и предлагает пассажиру возможность оплаты бронирования по телефону.

7.1.13 В случае невозможности осуществить подтвержденное бронирование в соответствии с запросом пассажира оператор ставит пассажира на лист ожидания на запрошенный рейс или предлагает ему перезвонить ближе к желаемой дате вылета.

7.1.14 Оператор (по запросу) информирует пассажира о специальных услугах (Комфорт и Выбор места, перевозка лыж, перевозка животных, инвалидного кресла для пассажира с ограниченными возможностями и т.п.).

7.1.15 Оператор (по запросу) информирует пассажира, о технических возможностях воздушных судов Авиакомпании для размещения стационарных носилок.

7.1.16 Оператор запрашивает контактный телефон и электронный адрес у пассажира для информирования в случае незапланированных изменений по рейсу.

7.1.17 Оператор повторно проговаривает пассажиру подробности его бронирования.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 13 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

7.1.18 Оператор сообщает пассажиру о необходимости своевременного оформления авиабилета, о крайнем сроке / дате и времени оформления (*Time Limit*) в отдельных случаях – о необходимости медицинской справки, сообщает пассажиру (по запросу) о различных способах оплаты билета (безналичная оплата, в офисах города, или в пунктах продажи в аэропорту, посредством Голосовой авторизации через Колл-центр).

7.1.19 В случае заявления пассажиром о желании перевезти животное в салоне воздушного судна оператор при бронировании информирует пассажира о необходимости наличия ветеринарного свидетельства, контейнера для перевозки, соответствующего весу и габаритам, установленным правилами Авиакомпании, в том числе необходимости оплаты. В бронировании указывается вид животного и соответствующая информация. При отсутствии контейнера для перевозки на момент бронирования авиабилета, пассажир информируется о необходимости приобрести контейнер для перевозки.

7.1.20 В случае, если животное не может быть принято для перевозки в салоне воздушного судна, оператор информирует, что Авиакомпания может принять животное, соответствующего весу и габаритам, установленным правилами авиакомпании, к перевозке на борту в багажном отделении.

7.1.21 По запросу оператор информирует пассажира, о том, что перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего ограничения жизнедеятельности этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника. Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 14 из. 79	

ручной клади. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

7.1.23 Оператор прилагает все возможные усилия чтобы решить вопрос пассажира с первого обращения. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросу пассажира оператор фиксирует его обращение и сообщает пассажиру, что свяжется с ним, как только появится информация. В случае, если вопрос требует детального разбирательства, которое невозможно произвести силами оператора Колл-центра, сотрудник в вежливой форме предлагает пассажиру обратиться на форму обратной связи на сайте Авиакомпания или с официальной претензией в адрес Авиакомпания.

7.1.24 Оператор уточняет может ли он еще чем-то помочь пассажиру и вежливо прощается.

7.1.25 При бронировании сотрудник Колл-центра вправе предоставлять пассажиру дополнительные услуги по подбору оптимального маршрута перевозки, перевозчика(ов), осуществляющего(их) перевозку по маршруту перевозки, и провозной платы за перевозку с учетом тарифов и условий их применения

7.2 Оповещение пассажиров при изменении расписания

7.2.1 Оповещение пассажиров осуществляется в соответствии с ДП-302-004 Информирование пассажиров при модификации рейсов.

7.2.2 Оповещение пассажиров производится путем каскадной рассылки с использованием нескольких каналов оповещения:

1. На первом этапе пассажиру направляется письмо на электронный адрес, указанный в бронировании, и уведомление в мессенджеры, привязанные к номеру телефона, указанному в бронировании.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 15 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

2. Спустя 6 часов, пассажирам у которых статус отправленных сообщений через мессенджер отличен от статуса «Прочитано», направляется СМС на номер телефона, указанный в бронировании.

3. Через сутки после СМС, пассажирам у которых статус СМС отличный от статуса «Доставлено» начинает звонить робот, зачитывающий текст оповещения. Робот производит дозвон каждые пятые сутки, за 3 дня до даты вылета, за 2 дня до даты вылета, за 1 день до даты вылета в виде однократного вызова.

4. В случае, если ни в один дозвон робота пассажир не прослушивал звонок более чем 10 секунд, то пассажир считается неоповещенным.

7.3 Собственные офисы продаж

7.3.1 Офисы продаж расположены в аэропортах вылета или местах высокой проходимости пассажиров.

7.3.2 Офисы продаж оформлены в соответствии с брендбуком Авиакомпаний

7.3.3 Дни и время работы указаны в офисе продаж, на сайте Авиакомпаний и в информационных материалах на 2-х языках:

- на территории Российской Федерации на русском и английском;
- в представительствах за рубежом/СНГ на местном и английском языках.

7.3.4 Офисы продаж аккуратные, уютные, мебель находится в хорошем состоянии.

7.3.5 Офисы продаж содержатся в чистоте: пол, стены, окна, компьютерные системы.

7.3.6 В зависимости от размера помещения офиса продаж должным образом организовано ожидание пассажиров: места (в том числе посадочные) для

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 16 из. 79	

ожидания, печатные и рекламные материалы, включая корпоративную прессу.

7.3.7 Внешний вид сотрудника офиса продаж, манера общения способствуют поддержанию положительного имиджа Авиакомпании. Внешний вид безупречен, на форме прикреплен бэйдж с указанием имени и фамилии.

7.3.8 При исполнении служебных обязанностей сотрудник офиса продаж соблюдает правила ношения форменной одежды, установленные Авиакомпанией.

7.3.9 Сотрудник офиса продаж приветствуют пассажира доброжелательной улыбкой, и приглашает к диалогу. Персонал соблюдает этику поведения на рабочем месте.

7.3.10 Сотрудник офиса продаж во время разговора с пассажиром вежлив и дружелюбен.

7.3.11 Сотрудник офиса продаж по запросу пассажира предоставляет информацию: о действующих рекламных акциях и скидках; специальных услугах авиакомпании и т.п.

7.3.12 Сотрудник офиса продаж осуществляет подбор рейса в соответствии с запросами пассажира и оказывает помощь в составлении маршрута.

7.3.13 Сотрудник офиса продаж сообщает соответствующий запросу пассажира наиболее приемлемый тариф. Подробно описывает все условия данного тарифа (изменение даты вылета, аннулирование, штрафные санкции и т.д.), дополнительно сообщает все аэропортовые и другие сборы. Информировывает пассажира об обязательном предоставлении им необходимых документов в случае получения льготного тарифа (паспорт, студенческий билет, пенсионное удостоверение, др.)

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 17 из. 79	

7.3.14 В случае, если пассажир согласен с условиями тарифа, осуществляется бронирование и продажа авиабилета. Сотрудник офиса продаж сообщает пассажиру (по запросу) о различных способах оплаты билета (наличными, безналичная оплата, др.) и выписывает ему билет. При оформлении билета сотрудник офиса ставит на билете/маршрут-квитанции штамп/печать «С правилами применения тарифа ознакомлен» и просит пассажира поставить на нем свою подпись.

7.3.15. Сотрудник офиса продаж по запросу пассажира информирует о возможности заказа специальных услуг (специальное кресло для пассажира с ограниченными физическими возможностями и др.).

7.3.16. При обработке запроса на предоставление специальных услуг на всех рейсах производится соответствующий запрос в бронировании.

7.3.17 В случае заявления пассажиром о желании перевезти животное в салоне ВС сотрудник офиса продаж при бронировании информирует пассажира о необходимости наличия ветеринарного свидетельства и контейнера для перевозки. В бронировании указывается вид животного и соответствующая информация. При отсутствии контейнера для перевозки на момент бронирования авиабилета пассажир информируется о требованиях к клетке/контейнеру для перевозки животных.

7.3.18 В случае, если животное не может быть принято для перевозки в салоне ВС, сотрудник офиса продаж информирует, что Авиакомпания может принять животное, соответствующего весу и габаритам, установленным правилами Авиакомпании, к перевозке на борту ВС в багажном отделении.

7.3.19 Сотрудник офиса продаж по запросу информирует пассажира, что перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении перевозчику

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 18 из. 79	

документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника. Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

7.3.20 Для информирования пассажира в случае незапланированных изменений по рейсу сотрудник офиса продаж запрашивает у пассажира обязательную контактную информацию:

номер мобильного телефона;

e-mail.

7.3.21 Сотрудник офиса продаж информирует пассажира о необходимости соблюдения требований государственных органов касающихся передвижений и о необходимости наличия требуемых при этом документов.

7.3.22 Сотрудник офиса продаж информирует пассажира о заблаговременном прибытии в аэропорт вылета для завершения всех предполетных формальностей.

7.3.23 По окончании обслуживания сотрудник офиса продаж проговаривает маршрут пассажира и убеждается, что вся необходимая информация получена, просит пассажира внимательно проверить все данные в маршрутной квитанции

7.3.24 Сотрудник офиса продаж прощается с пассажиром в вежливой манере, желает приятного полета.

7.4. Обработка письменных обращений

7.4.1 Пассажир может оставить письменное обращение в Авиакомпанию в любом удобном доступном канале связи.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 19 из. 79	

7.4.2 Обработка письменных обращений производится в соответствии с ДП-300-001.

7.4.3 Сотрудник, обрабатывающий письменные обращения пассажира, вежлив, заинтересован в помощи пассажиру и дружелюбен.

7.4.4 Сотрудник, обрабатывающий письменные обращения пассажиров, прилагает все усилия для максимального разрешения вопроса пассажира с первого обращения, не перенаправляя на другие каналы связи. При необходимости привлекает к процессу другие подразделения Авиакомпании.

7.4.5 Сотрудник направляет ответ в сроки, установленные ДП-300-001 в том канале, в котором было получено обращение.

7.4.6 Сотрудник отвечает на том языке, на котором поступило Обращение (русском или английском). В случае использования пассажиром языка, отличного от русского и английского языков, сотрудник просит пассажира перейти на общение на английском языке.

7.4.7 Ответы сотрудника ясны, четки и динамичны, грамотны. Не допускаются грамматические и пунктуационные ошибки.

7.4.8 Для общения в социальных сетях или мессенджерах допустимо использование изображений, смайлов и символов, если того требует окрас сообщения.

7.4.9 Сотрудник предоставляет информацию по запросу пассажира:

- о расписании (по запросу пассажира);
- о движении конкретного рейса (по запросу пассажира);
- о действующих рекламных акциях и скидках (по запросу пассажира);
- справочную информацию общего характера об авиакомпании (по запросу пассажира);

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 20 из. 79	

- справочную сопроводительную информацию о правилах перевозки (медицинские правила, правила провоза багажа, животных, необходимые документы и т.д.) (по запросу пассажира);
- контактные телефоны и/или адреса (офисы продаж/ представительства) (по запросу пассажира);
- другие вопросы по воздушной перевозке.

7.4.10 При необходимости сотрудник вносит в бронирование пассажира запрос на услугу, отправляет пассажиру маршрутную квитанцию или чек, направляет в офис продаж запрос на возврат услуги, если это позволяют правила Авиакомпании.

7.4.11 Ни одно обращение пассажира не остается необработанным.

7.4.12 По завершению общения сотрудник интересуется может ли он еще чем-либо помочь и вежливо прощается с пассажиром.

8. Аэропорт

8.1 Прибытие в аэропорт

8.1.1 В зоне терминала средства визуальной информации позволяют легко найти зону регистрации Авиакомпании.

8.1.2 На табло располагается информация о рейсе (обозначение (код/логотип) Авиакомпании, номер рейса, направление, время вылета по расписанию или ожидаемая задержка вылета).

8.1.3 Информация на табло и в объявлениях совпадает с фактическими данными.

8.1.4 Обслуживающей организацией в звуковом и визуальном оповещении предоставляется информация, необходимая для пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности:

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 21 из. 79	

- о расположении мест прибытия пассажиров в аэропорт, оборудованных кнопкой оповещения (вызова);
- о местах расположения кресел-колясок для перемещения пассажиров по территории аэропорта;
- о расположении выделенных для пассажиров автомобильных стоянок;
- о местах встречи пассажиров;
- о номерах телефонов, по которым можно получить дополнительную информацию;
- о расположении мест для выгула собак-проводников;
- о транспорте для перемещения между терминалами, ином наземном транспорте;
- об ограничениях при перевозке индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами (размеры, вес, иные особенности конструкции);
- об услугах по предоставлению кресел-колясок (или электрокресел) для перемещения по территории аэропорта;
- о порядке осуществления контактов с сотрудниками обслуживающей организации;
- о порядке предоставления услуг, оказываемых в аэропорту, в соответствии с [подпунктами 1 - 5 пункта 7 статьи 106.1](#) Федерального закона от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ "Воздушный кодекс Российской Федерации", а также иных услуг, оказываемых в аэропорту.

8.2Регистрация в «штатных» условиях

8.2.1 Стойки регистрации обозначены информационными табличками или мониторами с указанием кода/логотипа Авиакомпания и номера выполняемого рейса или пункта назначения. В случае выполнения код-шерингового рейса указывается логотип и номер рейса авиакомпании –

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 22 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

партнера, причем первым указывается код/логотип и номер рейса авиакомпании – оператора.

8.2.2 Представитель Авиакомпании, ответственный за обслуживание рейсов Авиакомпании, за 10 минут до начала регистрации проводит брифинг со специалистами службы регистрации обслуживающей компании.

*При увеличении количества рейсов допускается проведение брифинга представителем авиакомпании со специалистами службы регистрации обслуживающей компании один раз в смену. На брифинге представитель Авиакомпании инструктирует об особенностях обслуживания пассажиров на рейсах, выполняемых в течение смены.

8.2.3 Представитель Авиакомпании и сотрудник Обслуживающей организации поддерживают порядок на рабочем месте и в зонах обслуживания пассажиров. Соблюдается этика поведения, не допускается грубость, фамильярность и иные проявления недостойного поведения.

8.2.4 Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации регулируют распределение пассажиров по стойкам и движение очереди в случае необходимости и возможности.

8.2.5 Сотрудник Обслуживающей организации знает и умеет оперировать ремарками, используемыми в системе регистрации, определяющую объем услуг, требуемых пассажиру и Обслуживающей организации в аэропорту назначения и/или трансфера

8.2.6 Время ожидания в очереди для пассажиров не более 20 минут.

8.2.7 Сотрудник Обслуживающей организации обеспечивает наличие измерительной ленты в зоне регистрации пассажиров и багажа в целях соблюдения требований Перевозчика к максимальному габариту, установленному для одного багажного места.

8.2.8 Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации просит пассажира предъявить весь имеющийся у него багаж и ручную кладь. Сотрудник Обслуживающей организации в обязательном

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 23 из. 79	

порядке фиксирует вес ручной клади пассажиров в системе регистрации. Ручную кладь, соответствующую установленным нормам, обслуживающий агент маркирует биркой Авиакомпания «ручная кладь».

8.2.9 Сотрудник Обслуживающей организации по согласованию с Представителем Авиакомпания может принять к перевозке ручную кладь пассажира, превышающую габариты 40х30х20, но не более 55х40х20, с оплатой по установленному Авиакомпанией тарифу. Такая ручная кладь подлежит обязательной маркировке биркой Авиакомпания «сверхнормативная ручная кладь».

8.2.10 При регистрации Представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации уточняет у пассажира его окончательный пункт назначения и пожелания по оформлению багажа. Персонал действует четко и оперативно.

8.2.11 При регистрации Представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации подтверждает наличие у пассажира заказа на дополнительные услуги.

8.2.12 При регистрации представителем Авиакомпания или сотрудником Обслуживающей организации пассажирам предлагается возможность выбора места из числа свободных на данный момент.

8.2.13 Сотрудник Обслуживающей организации в случае отдельной рассадки группы пассажиров/семьи системой регистрации, в обязательно порядке уведомляет об этом регистрируемых пассажиров в целях предотвращения конфликтов на борту воздушного судна в процессе рассадки пассажиров.

8.2.14 Пассажиру, нуждающемуся в сопровождении (лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети), представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации объясняют порядок его

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 24 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

действий до посадки в ВС. Пассажирам с ограниченной подвижностью подтверждают предоставление услуг специально подготовленным персоналом Авиакомпании на борту ВС и корректно объясняют причину предоставления конкретного места на борту ВС. Сотрудник Обслуживающей организации вносит в систему регистрации соответствующую ремарку, определяющую объем услуг, требуемых пассажиру и Обслуживающей организации в аэропорту назначения и/или трансфера.

8.2.15 Посадочный талон сотрудником Обслуживающей организации выдается пассажиру только после регистрации пассажира, его багажа и проверки ручной клади пассажира на полное соответствие правилам Авиакомпании, маркировки и отражения в системе регистрации данных по ручной клади.

8.2.16 При выдаче посадочного талона сотрудник Обслуживающей организации сообщает пассажиру номер выхода на посадку, время начала

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 25 из. 80	

посадки и номер места в салоне ВС. При наличии стыковки пассажиру объясняют его действия при пересадке.

8.2.17 При регистрации пассажир может воспользоваться киоском самостоятельной регистрации расположенным в зале вылета (там, где эта услуга доступна).

8.2.18 Пассажир может воспользоваться услугой веб-регистрации на рейс самостоятельно из дома или из офиса. Правила и условия веб-регистрации размещены на официальном сайте Авиакомпании <http://www.flysmartavia.com/>.

8.3 Нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади

8.3.1 Нормы провоза багажа определяются действующими нормами РФ и нормами международного права, а также действующими правилами Авиакомпании.

Стандартные нормы перевозки бесплатного зарегистрированного багажа

Тарифы группы «Smart Pro»	Тарифы группы «Smart»	Тарифы группы «Smart Light»
1 место Вес места -23 кг. Габариты места - 203 см в сумме 3-х измерений (RFISC – 0GP)	1 место Вес места -10 кг. Габариты места - 203 см в сумме 3-х измерений (RFISC – 0E4)	Нет

Установлены следующие стандартные условия определения нормы ручной клади на рейсах Авиакомпании:

1 место, вес места – 10кг, габариты места - 40х30х20см (RFISC - 0L5)

Авиакомпания вправе устанавливать по отдельным направлениям /рейсам / тарифным предложениям/категориям пассажиров исключения из нормы ручной клади, указанной выше.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.01
		стр. 26 из. 80	
Отдел организации наземного обслуживания			

В соответствии с пунктом 133 ФАП82 для безопасного размещения ручной клади и контроля габаритов ручной клади, в салоне воздушного судна в аэропортах вылета установлены калибраторы. Калибраторы установлены в зоне регистрации и на выходе на посадку. Контроль габаритов в зоне посадки осуществляется до сканирования посадочного талона. **Контроль провоза ручной клади и багажа на рейсах авиакомпании осуществляется на основании И-192-002 «Технология контроля провоза ручной клади на регистрации и посадке».**

Ручная кладь у пассажира кроме вещей, указанных в пункте 135 ФАП82, свободно без усилий помещается в калибратор в аэропорту вылета. Крышка плотно закрыта без применения дополнительного давления со стороны пассажира.

Все остальные вещи у пассажира при себе (исключая вещи из пункта 135 ФАП82), которые не поместились в калибратор, либо сдаются пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора либо перевозятся на платной основе.

Для детей в возрасте до 2 лет без предоставления отдельного места бесплатная норма провоза регистрируемого багажа составляет 1 место весом не более 10 кг и суммой 3-х измерений не более 115 см.

В случае, если у пассажира имеются запрещенные к перевозке в ручной клади предметы, либо ручная кладь превышает установленные бесплатные нормы, то она сдаётся в багаж с оплатой, рассчитанной по ставке второго (или последующего) места багажа. В случае, если производится перевозка особых категорий багажа, оплата производится в соответствии с действующими багажными тарифами.

Для тарифов, не подпадающих в группы «Smart Pro», «Smart», «Smart Light» (например, тарифы по Проездным билетам, тарифы для служебных

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 27 из. 79	

пассажиров и т.д.), применяются нормы бесплатного провоза регистрируемого багажа и нормы ручной клади в соответствии с установленными в группе «Smart», если иное не предусмотрено правилами применения тарифа.

Для моряков по авиабилетам, оформленным по тарифу USC предусмотрена норма бесплатного провоза багажа -2 места, максимальный вес - 23 кг. каждое, габариты каждого места -203 см в сумме трех измерений.

Не разрешается объединять в одно место багажа отдельные упаковки, а также привязывать свертки к чемодану, сумке и т.д.

По просьбе пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки в один и тот же пункт назначения или пункт остановки одним и тем же рейсом (члены семьи, лица, совместно путешествующие или следующие в командировку), и при заключении такими пассажирами договоров воздушной перевозки пассажира, предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, багаж может быть объединен с учетом суммы норм бесплатного провоза багажа по весу каждого из пассажиров.

В случае заключения пассажирами, указанными в настоящем пункте, договоров воздушной перевозки пассажира, не предусматривающих норму бесплатного провоза багажа, и при условии оплаты такими пассажирами багажа по установленному перевозчиком багажному тарифу, перевозчик обязан по просьбе пассажиров объединить вес багажа, предусмотренный багажным тарифом.

Объединение багажной нормы и платного багажа для одного пассажира запрещено.

После применения Авиакомпанией объединения норм бесплатного провоза багажа совместно следующим пассажирам (1 место не более 30кг)

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 28 из. 79	

оставшийся багаж принимается к перевозке с оплатой в соответствии с багажными тарифами.

Нормы провоза ручной клади и багажа объединению не подлежат.

Вес одного места объединенного багажа не должен превышать тридцати килограммов, габаритов 203 см по сумме 3 измерений и принимается к перевозке без взимания дополнительной платы.

В случае, если вес одного места объединенного багажа превышает тридцать килограммов, оплата такого багажа осуществляется в соответствии с правилами перевозки сверхнормативного багажа. Багаж подлежит оформлению на каждого пассажира индивидуально.

В случае объединения нормы провоза багажа младенца в возрасте до 2-х лет с нормой провоза багажа взрослого пассажира (нормой провоза багажа по билету или приобретенной) допустимый размер объединенного багажа составляет 203 см в сумме трех измерений.

8.3.2 По отдельным направлениям/рейсам/тарифным предложениям/категориям пассажиров авиакомпания вправе изменить стандартные нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади в сторону увеличения или уменьшения.

8.3.3 Пассажир при регистрации обязан предъявить для взвешивания, перевозимые им вещи, за исключением предметов, которые ему могут понадобиться во время посадки, высадки и в полете.

8.3.4 Нормы ручной клади нескольких совместно следующих пассажиров не объединяются.

8.3.5. Каждое место зарегистрированного багажа имеет исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке, исключаящую доступ к содержимому сумки и возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества.

Багаж, не соответствующий требованиям настоящего пункта, к

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 29 из. 79	

перевозке не допускается.

8.3.6 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 воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия перевозчика. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

8.3.7 Багаж, который пассажир желает взять с собой в салон ВС, Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации маркирует биркой «ручная кладь» и строго контролирует в соответствии с установленными нормами провоза ручной клади с внесением информации в систему регистрации.

8.3.8 В качестве ручной клади сверх нормы бесплатного провоза ручной клади и без взимания дополнительной платы пассажир имеет право провозить следующие вещи:

- рюкзак, габариты которого 30х25х7см и весом до 3 кг, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, габариты которых 30х25х7см и весом до 2 кг.
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
- букет цветов;
- зонт или зонт-трость (не пляжный зонт);
- верхняя одежда;
- детское питание для ребенка во время полета;

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 30 из. 79	

- костюм в портпледе. Портплед с костюмом не должен содержать дополнительных внутренних вложений. Перевозка в портпледе любых других предметов, кроме костюма не допускается.
- устройство для переноса ребенка (детская люлька, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детская коляска и другие устройства) при перевозке ребенка, габариты которых соответствуют нормам провоза ручной клади, и позволяют безопасно разместить их в салоне ВС на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляска, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне ВС на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- ноутбук без чехла или планшет без чехла;
 - фото или видеоаппаратура (суммарные габариты всей аппаратуры не должны превышать размеры 40х30х20см).

8.3.9 В случае, если нет возможности безопасно разместить ручную кладь п. 8.3.8 в салоне воздушного судна, то она сдается в багаж без оплаты, но с соблюдением условий по количеству мест и содержимому, описанным в п.8.3.8 и в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки.

8.3.10 При регистрации и/или выходе на посадку пассажир по требованию перевозчика обязан предъявить для взвешивания ручную кладь, а также рюкзак, детскую люльку, детскую коляску при перевозке ребенка, товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту.

Ручная кладь, превышающая по весу и/или габаритам нормы, установленные выше, сдается пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 31 из. 79	

Оплату за нарушение нормы провоза ручной клади можно произвести на ближайшей кассовой стойке, позволяющей такую оплату.

На всех рейсах Авиакомпании на этапе посадки на борт воздушного судна ведётся дополнительный Контроль соблюдения норм провоза ручной клади.

Пассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, указанных в [пункте 135](#) ФАП 82, перевозимых в салоне ВС.

Складную инвалидную коляску, имеющую габариты, не позволяющие безопасно разместить ее в салоне ВС в обязательном порядке пассажир сдает в багаж бесплатно, т.е. сверх установленной нормы.

8.3.11 Детские коляски только при перевозке ребенка (в т.ч. коляски, складывающиеся по конструкции "трость"), габариты которых не соответствуют нормам провоза ручной клади, и не позволяют безопасно разместить их в салоне ВС в обязательном порядке бесплатно сдается в багаж при регистрации сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

По прибытию в аэропорт назначения, детские коляски могут быть выданы как у трапа, так и с багажом на багажной ленте. Для сдачи/выдачи колясок у трапа – коляска подлежит обязательной маркировке в аэропорту отправления биркой «DAA».

8.3.12. В случае принятия от пассажира поврежденного багажа – делается соответствующая отметка о характере повреждения с оформлением коммерческого акта.

8.3.13. Стандартные нормы бесплатного провоза багажа и нормы ручной клади, указанные в п.8.3.1. распространяются как на регулярные рейсы, так и на чартерные рейсы. На чартерных рейсах могут быть исключения исходя из договорных отношений с заказчиком

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 32 из. 79	

8.3.14. На рейсах совместной эксплуатации применяются нормы бесплатного провоза багажа стороны-оператора, если иное не предусмотрено соглашением между авиакомпаниями-партнерами

8.3.15 Оформление багажа с объявленной ценностью

8.3.12.1 Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа как в пункте отправления, так и в любом промежуточном пункте по маршруту перевозки. Кроме того, пассажир имеет право увеличить размер ранее объявленной ценности багажа.

8.3.12.2 За объявление ценности багажа взимается сбор, установленный правилами применения тарифов Перевозчика. Объявленная ценность не должна превышать действительной стоимости багажа. Ценность зарегистрированного багажа объявляется для каждого места багажа в отдельности.

8.3.12.3 Сбор за объявленную ценность зарегистрированного багажа оплачивается в пункте, где эта ценность объявляется, и удостоверяется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов, с указанием пунктов, между которыми пассажиром заявлена перевозка багажа с объявленной ценностью. Если в промежуточном пункте по маршруту перевозки пассажир объявляет большую ценность своего багажа по сравнению с объявленной ранее, он должен оплатить дополнительный сбор.

8.3.12.4 При объявлении пассажиром ценности сдаваемого к перевозке багажа Перевозчик имеет право потребовать от пассажира предъявления к осмотру содержимого багажа и при явном несоответствии суммы объявленной ценности и содержимого багажа установить действительную его стоимость.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 33 из. 79	

8.3.12.5 Пассажир обязан предоставить доказательства стоимости зарегистрированного багажа (счет, прейскурант, чек или другой документ), на которую объявлена ценность. При отсутствии необходимых доказательств размера объявленной ценности Перевозчик имеет право отказать в перевозке багажа с объявленной ценностью в размере, указанном пассажиром.

8.3.12.6 В целях установления действительной стоимости багажа Авиакомпания имеет право создать комиссию в составе представителя Авиакомпании, начальника смены СОП аэропорта, дежурного по регистрации, старшего приемосдатчика багажа или грузчика.

8.3.12.7 Все вещи, принимаемые к перевозке в качестве багажа с объявленной ценностью, должны быть в исправной, прочной упаковке. Масса и габариты ценного багажа не должны превышать установленных норм провоза багажа. Авиакомпания имеет право отказать в приеме зарегистрированного багажа с объявленной ценностью, если упаковка багажа будет признана им не соответствующей требованиям настоящих Правил или, если багаж требует особых мер предосторожности при перевозке.

8.3.16 Перевозка портативных электронных устройств

8.3.16.1 Перевозка ПЭУ (включая электронные сигареты, трубки, другие испарители для личного пользования, а также блоки питания, запасные батареи), содержащих литиевые батареи, допускается только в ручной клади, перевозка портативных электронных устройств в зарегистрированном багаже запрещена.

8.3.16.2 Запасные батареи и блоки питания должны быть защищены от короткого замыкания путем размещения в индивидуальной розничной

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 34 из. 79	

упаковке или путем изоляции клемм (необходимо изолировать клеммы/или разместить в отдельном полиэтиленовом пакете или защитном чехле.)

8.3.16.3 Вышеуказанные ограничения также действуют для трансферных пассажиров со стыковкой на рейсы других авиакомпаний в аэропорту трансфера. Уточняйте отсутствие запрета на перевозку на официальном сайте авиакомпании, выполняющей стыковочный рейс.

8.3.17 Перевозка малогабаритных средств для личного передвижения

8.3.17.1 Перевозить на борту ВС в зарегистрированном багаже и в вещах, находящихся при пассажирах малогабаритные средства для личного передвижения, работающие на литиевых батареях запрещено.

8.3.17.2 Малогабаритные средства для личного передвижения включают:

моноколеса;

сегвеи (мини-сегвеи);

ховерборды;

гироскутеры

электросамокаты

8.3.17.3 Воздушная перевозка указанных средств на рейсах Авиакомпаний возможна в качестве зарегистрированного багажа при условии отсутствия в средстве передвижения литиевой батареи.

8.3.17.4 Извлеченная из средства передвижения литиевая батарея допускается к перевозке только в ручной клади при условии, что мощность батареи не превышает установленной нормы- 160 Ватт-час (Втч, W/h).

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 35 из. 79	

8.3.17.5 Малогабаритное средство с встроенной (не извлекаемой) литиевой батареей можно провозить при оформлении его в качестве "опасного груза" через грузовой терминал аэропорта.

Подробнее о перевозке литиевых батарей - Приложение № 1.

8.3.17 Опасные грузы, перевозимые пассажирами или членами экипажа

Опасные предметы, разрешенные к перевозке в пассажирском багаже

Разрешено перевозить на борту ВС членами экипажа и пассажирами с соблюдением требуемых условий следующие предметы и вещества: В зарегистрированном багаже в грузовых, багажных отсеках ВС с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия, хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- 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 одного пассажира; жидкости и алкогольные напитки с содержанием алкоголя 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;
- ртутный медицинский термометр один на пассажира в защитном чехле может быть принят к перевозке только в качестве зарегистрированного багажа;

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
Отдел организации наземного обслуживания		Изд.18	Ред.00
		стр. 36 из. 79	

В вещах, находящихся при пассажирах (ручная кладь):

- барометр или манометр ртутный упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;
- 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 и 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 в кабину багажа (ручная кладь) не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

В случае перевозки опасных грузов пассажирами или членами экипажа следует руководствоваться Частью № 8, главой № 1 Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (ИКАО, Doc 9284 AN/905)

Пассажирам и членам экипажей **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** сдавать в багаж электронные сигареты и зарядные устройства для них, а также других портативных электронных устройств для курения, работающих на батарейках. Электронные сигареты можно перевозить только в ручной клади.

8.4 Перевозка особых категорий багажа

8.4.1 Животные, перевозимые в салоне или багажном отсеке ВС

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 37 из. 79	

8.4.1.1 Перевозка животных осуществляется в соответствии с требованиями LAR.

8.4.1.2 Собаки, кошки, птицы и другие мелкие комнатные (прирученные) животные принимаются к перевозке только в сопровождении взрослых пассажиров и с предварительного согласия перевозчика. При перевозке комнатных животных (птиц) пассажир обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

8.4.1.3 К перевозке в качестве багажа (в салоне и в багажном отсеке) не принимаются: членистоногие, пресмыкающиеся, грызуны; рыбы и рыбопосадочный материал, морские и речные животные, требующие перевозки в воде; животные и птицы, не являющиеся комнатными прирученными (взятые из дикой природы), крупные хищники, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются представителями дикой фауны; больные и подопытные животные/птицы; животные, масса которых вместе с контейнером превышает 50 кг.

8.4.1.4 Масса контейнера (клетки/переноски) вместе с животным при перевозке в салоне воздушного судна или на пассажирском кресле не должна превышать 12 кг. Размещать 2-х и более животных в одном контейнере (клетке/переноске) не разрешается, за исключением случаев предварительного индивидуального согласования с Авиакомпанией. Общий размер контейнера (клетки /переноски) не должен превышать параметров 115 см. по сумме трех измерений, позволяющий разместить контейнер с животным(клетку/переноску) под впереди стоящим креслом.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 38 из. 79	

8.4.1.5 Комнатные животные (птицы) при перевозке как в салоне ВС, так и в багажных отсеках ВС должны быть помещены в запирающийся контейнер (клетку/переноску).

Контейнер (клетка/переноска) должен быть изготовлен из твердого пластика, стекловолокна, металла, сварной сетки, сплошного дерева или фанеры. При перевозке животного в салоне допускается контейнер(клетка/переноска), изготовленная из плотного текстиля.

Контейнер (клетка/переноска) должен быть достаточно большим, чтобы животное могло стоять в нем в естественном положении, а также могло лечь и поворачиваться, как при перевозке животного в салоне ВС, так и в БГО ВС.

Контейнер (клетка/переноска) должны быть чистыми, без запаха, иметь надежное запорное устройство, исключающее самопроизвольное открытие, иметь вентиляционные отверстия. Отверстия должны быть достаточно маленькими, чтобы животное не могло себя поранить, просунув какую-либо часть тела сквозь них, и гарантировать защиту от укусов и оцарапывания животным.

Дно контейнера (клетки/переноски) должно быть плотным, влагонепроницаемым и покрыто нетоксичным абсорбирующим материалом. Должен быть бортик по периметру дна контейнера/клетки для исключения просыпания абсорбирующего материала. Крышка контейнера должна быть сплошной, но допускаются вентиляционные отверстия или сварная сетка по всей поверхности, при условии, что они не снижают герметичности контейнера и прочности самой крышки, как при перевозке животного в салоне ВС, так и в БГО ВС.

Дверь контейнера должна быть изготовлена из пластмассы, дерева, фанеры, сварного или литого металла достаточной толщины, чтобы

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 39 из. 79	

животное не погнуло и не деформировало дверь. Дверь может быть раздвижной или распашной. Для всех контейнеров, использующих дверцы со стопорными штифтами, штифты должны входить в зацепление с контейнером не менее, чем на 1,6 мм. При использовании жестких пластиковых контейнеров дверь следует дополнительно закрепить с помощью дополнительных съемных креплений, таких как кабельные стяжки в четырех углах дверной коробки. Крепление не должно причинить вред животному или обслуживающему персоналу.

На контейнере(клетке/переноске) должны быть ручки для удобной ее транспортировки. При весе клетки с животным более 23-х кг ручек должно быть не менее 2-х.

Прием к перевозке комнатных (прирученных) животных и птиц производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них. Перевозчик не отвечает за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерть таких животных и птиц, равно как в случае отказа в их ввозе или провоз через любую страну или территорию.

Собаки брахицефальных пород (с укороченной лицевой частью черепа: мопсы, пекинесы, ши-тцу, боксеры, грифоны, бульдоги и т.д.) из-за их чувствительности к перепаду температур и стрессу допускаются к перевозке только в салоне ВС в ручной клади в соответствии с правилами, предъявляемыми к перевозке животных в салоне. Перевозка указанных пород собак багажом и грузом запрещена. Для перевозки животных, указанных пород требуется заполнение пассажиром гарантийного обязательства (передаётся перед вылетом представителю).

8.4.2. Только при перевозке в БГО ВС:

* Пластиковые контейнеры: Если контейнеры собираются из нижней и верхней частей, они должны быть надежно соединены болтами.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 40 из. 79	

Использование только пластиковых зажимов недопустимо для скрепления нижней и верхней частей.

*Деревянные контейнеры: Для контейнера из дерева или фанеры минимальная толщина стенок составляет 12 мм для собак и 6 мм для кошек.

*Толщина сварной сетки должна быть не менее 2,5 мм для собак и 2,0 мм или более для кошек.

* Для перевозки животных в багажном отсеке требуется заполнение пассажиром гарантийного обязательства (Приложение №2 передаётся перед вылетом представителю).

8.4.3 Только при перевозке в салоне ВС:

*При перевозке в салоне ВС контейнер (клетка/переноска) с птицей должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью.

*При перевозке животного/птицы в салоне ВС во время взлета, посадки, а также прохождения зоны турбулентности клетка должна быть безопасно размещена под сиденьем впереди стоящего кресла или на месте по указанию бортпроводника и не должна мешать комфорту или обслуживанию других пассажиров.

*Контейнер (клетка/переноска) с животным не должна перекрывать пути эвакуации, мешать обслуживанию других пассажиров.

Контейнер (клетка/переноска) с животным запрещено размещать:

- у аварийных выходов;
- на полу в блоке кресел у перегородок (первые ряды кресел);
- возле кухонь и туалетов;
- в одном блоке кресел с пассажирами с детьми или с другими пассажирами, перевозящими животных.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 41 из. 79	

*К перевозке в салоне ВС допускается не более 10 животных. Количество животных, перевозимых в салоне ВС может быть увеличено по согласованию с Авиакомпанией.

*Вес комнатного животного (птицы) и служебной собаки, вес контейнера (клетки/переноски) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы), не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным перевозчиком. В случае оформления перевозки животного в пассажирском кресле салона ВС, оплата тарифа за провоз животного не требуется. В случае согласования Авиакомпанией размещения и перевозки двух или более животных в одной клетке, оплата по тарифу за провоз животного осуществляется за каждое животное отдельно.

*Пассажирам, перевозящим животное в пассажирском салоне, предоставляются места в соответствии с компоновкой ВС. Запрещено размещать в зоне аварийных выходов, возле кухонь и туалетов, в одном блоке кресел с пассажирами с детьми или с другими пассажирами, перевозящими животных, кроме случаев, когда животные проживают в семье (их перевозка запрошена в одном бронировании).

8.4.4. Перевозка служебной собаки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего, что пассажир, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки.

Служебная собака, перевозимая в салоне ВС, должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, который ее сопровождает.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 42 из. 79	

Оплата перевозки служебной собаки регламентируется внутренними документами авиакомпании (договоры, приказы и др.)

Перевозка служебных собак, габариты которых не соответствуют установленным Авиакомпанией нормам перевозки животных в салоне ВС (п. 8.4.1.4.), осуществляется только в БГО ВС.

8.4.5. Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади, без ограничения в весе при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность пассажира, лишенного зрения и при предъявлении документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Пассажирам, совершающим поездку в сопровождении собаки-проводника, предоставляются места в конце салона ВС (за исключением мест возле аварийных выходов и в блоке кресел у перегородок салона).

Погрузка/разгрузка живых животных в/из багажа:

- минимизировать время на перроне для защиты животных от ветра, дождя, шума и резких перепадов температуры.
- обеспечить расстояние до другого багажа как минимум на 150 мм (6 дюймов) от контейнера по бокам для увеличения вентиляции.
- природные хищники не размещаются рядом друг с другом.
- животные не размещаются в одном отсеке с сухим льдом или радиоактивными материалами.
- живые животные не загружаются в близости от несовместимых предметов, которые отрицательно сказываются на их состоянии (в том числе человеческих останков).

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 43 из. 79	

- контейнеры надежно крепятся к багажнику, чтобы предотвратить их смещение, с помощью стяжных ремней.

- при выгрузке животные доставляются сразу к терминалу для исключения претензий от их владельцев.

- до летного экипажа и бортпроводников доводится информация, что в багаже имеются животные, для обеспечения достаточного тепла и потока воздуха в багажных отсеках.

8.4.2 Лыжное оборудование

8.4.2.1 Один комплект лыжного снаряжения в чехле весом не более 23 кг. В состав комплекта лыжного снаряжения входят: лыжи, палки, ботинки, шлем ИЛИ сноуборд, палки, ботинки, шлем, по авиабилетам, оформленным по багажным тарифам. Всё должно быть упаковано в один общий или два отдельных чехла.

По тарифам группы «Лайт»/«Smart Light» лыжное снаряжение перевозится платно.

8.4.3 Спортивное оборудование

8.4.3.1 Велосипед

Перевозка велосипедов 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.
- Не более 2-х мест (рама+отдельно упакованные колеса) расценивается как одно.

8.4.3.2 Самокат

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 44 из. 79	

Самокат возможно провезти в ручной клади если: он имеет складной механизм, упаковку либо чехол и соответствует утвержденному весу и габаритам тарифа, по которому приобретен авиабилет. Осуществить провоз самоката в ручной клади можно бесплатно В счет установленной нормы провоза ручной клади.

8.4.3.3 Хоккейное оборудование:

Чехол с экипировкой + чехол с 2 клюшками или парой коньков, не более 2-х мест, расценивается как одно и входит в бесплатную норму провоза багажа.

8.4.3.4 Оборудование для гольфа:

Оборудование для гольфа, упакованное в один чехол (одно место) входит в бесплатную норму провоза багажа.

8.4.3.5 Рыболовное оборудование

Удочки, спиннинги и т.п, в расчете один комплект (одно место) весом не более 23 килограмм на одного пассажира (норма по размеру трех измерений игнорируется). Перевозятся в соответствии с нормами приобретенного тарифа и входят в бесплатную норму провоза багажа.

8.4.3.6 Другое спортивное оборудование (включая каски, спортивные и мотоциклетные шлемы)

Расценивается как одно место и входит в бесплатную норму ручной клади и/или багажа.

Если сумма мест багажа пассажира превысит указанную в билете, а также в случае превышения веса и/или размера оборудования сверх установленных норм одного места бесплатного провоза ручной клади и/или багажа, для указанных выше единиц будет применяться багажный тариф «Спортивный инвентарь».

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 45 из. 79	

8.4.4 Багаж, перевозимый в пассажирском кресле

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

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

Если такой багаж имеет большие габариты, пассажир оплачивает дополнительное посадочное место по пассажирскому тарифу (плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается). Вес такого багажа не превышает 80 кг, габариты 70х36х43 см. В случае превышения указанных габаритов по какому-либо из параметров, необходимо подтверждение со стороны Авиакомпании.

В качестве багажа, перевозимого в пассажирском кресле, разрешено перевозить в салоне ВС животных, вес которых вместе с контейнером(клеткой/переноской) не превышает 12 кг.

Размер контейнера(клетки/переноски) не должен превышать параметров 115 см по сумме трех измерений.

Такой багаж размещается в кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском салоне ВС в пассажирском кресле, оформляется при условии приобретения услуги «Багаж в кабину/ Cabin baggage». Приобрести услугу возможно совместно с покупкой авиабилета.

подлежит регистрации. Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 46 из. 79	

Перевозимый в пассажирском салоне ВС багаж упаковывается таким образом, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС.

8.4.5 Музыкальные инструменты.

Перевозка музыкальных инструментов осуществляется как в багажном отделении, так и в пассажирском салоне.

В пассажирском салоне музыкальные инструменты перевозятся в качестве ручной клади без взимания дополнительной платы в соответствии с определенными условиями:

- У пассажира, перевозящего музыкальный инструмент, отсутствует дополнительная ручная кладь
- Габариты музыкальных инструментов не превышают 40х30х20 см и вес не превышает вес ручной клади по тарифу.

При наличии дополнительной ручной клади у пассажира, кроме музыкального инструмента или в случае превышения установленных габаритов, перевозка музыкальных инструментов осуществляется в багажном отделении, как зарегистрированный багаж (согласно условий применения тарифа).

В качестве ручной клади с предоставлением дополнительного пассажирского кресла в салоне самолета, при условии приобретения услуги «Багаж в кабину/ Cabin baggage». Приобрести услугу возможно совместно с покупкой авиабилета.

8.4.7.Багаж экипажа

Багаж экипажа загружается в ВС отдельно от багажа пассажиров. Норма провоза багажа для каждого члена экипажа составляет не более 40 кг, в том числе общая масса багажа «ручная кладь», перевозимого в салоне ВС, не превышает 10 кг и одно место багажа – чемодан до 30 кг. с

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 47 из. 79	

обязательным его оформлением в багажной ведомости для перевозки в грузовом отсеке.

8.4.8.Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого Перевозчик заявляет ограничение своей ответственности

К данной категории багажа относится хрупкий, неадекватно упакованный багаж, а так же багаж, упаковка которого имеет повреждения. Эта категория багажа принимается к перевозке при условии, что перевозчик не несет ответственности за целостность содержимого или упаковки.

Багаж маркируется биркой LIMITED RELEASE. Данная бирка позволяет сделать необходимые отметки о виде багажа, месте и характере повреждения упаковки, а также предусматривает подтверждение ответственности пассажира его подписью.

8.4.9.Негабаритный и тяжелый багаж

Багаж пассажира по сумме трех измерений не должен превышать 203 см и весить не более 32 кг.

В отдельных случаях допускается принятие багажа весом от 32 до 50 кг и по сумме трех измерений более 203 см. Однако, перевозка данного багажа заранее согласуется с Перевозчиком.

Упаковка багажа весом более 32 кг предусматривает возможность его обработки двумя загрузчиками. Данный багаж маркируется биркой HEAVY с указанием веса.

Негабаритный багаж транспортируется в комплектовочное отделение вручную.

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

В случае отсутствия предварительного подтверждения перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке негабаритного и тяжелого багажа.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
Отдел организации наземного обслуживания		Изд.18	Ред.00
		стр. 48 из. 79	

Предметы, объем которых превышает 203 куб. см., а вес – 50 кг, принимаются к перевозке только в качестве груза.

8.4.10. Перевозка оружия

Перевозка оружия - спортивного, охотничьего, военного и запчастей к нему, а также боеприпасов, осуществляется только при наличии у пассажира разрешения на хранение, хранение и ношение, хранение и использование, на ввоз в Российскую Федерацию соответствующих видов, типов и моделей оружия либо лицензий на их приобретение, коллекционирование или экспонирование оружия и командировочного удостоверения (предписания) с отметкой о наличии оружия.

Пневматические устройства с дульной энергией свыше 3 Дж относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке, прописанном для прочего оружия. При перевозке пневматического оружия с дульной энергией более 7,5 Дж и калибром свыше 4,5 мм необходимо иметь разрешение на ношение и хранение.

Пневматическое оружие	Разрешение на ношение оружия у пассажира	Условия оформления оружия в Аэропорту	Проставление ремарки WEAP в DCS	Уведомление КВС / оформление NOTOC
С дульной энергией до 3кДж	не требуется	в общем багаже без особых условий	не требуется	не требуется
С дульной энергией от 3х до 4,5кДж	требуется	Оформление через САБ	требуется	требуется
С дульной энергией от 4,5х до 7,5кДж	требуется	Оформление через САБ	требуется	требуется

Оружие, боеприпасы и спецсредства, которые разрешены для транспортировки, должны быть зарегистрированы, при досмотре изымаются и перевозятся в упакованном виде в багажно-грузовых отсеках ВС.

Патроны к оружию размещаются отдельно от оружия. Калибр принимаемых патронов должен соответствовать калибру, указанному в

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 49 из. 79	

лицензии на оружие, либо разрешении на его хранение, хранение и ношение, хранение и использование конкретных видов, типов и моделей оружия.

Единица оружия и боеприпасы расцениваются как одно место и входит в норму бесплатного провоза регистрируемого багажа. В случае, если тариф в авиабилете принадлежит к группе «Лайт», то оплата будет рассчитана по ставке дополнительного места сверхнормативного багажа.

К перевозке в качестве зарегистрированного багажа от одного пассажира принимается оружие, в количестве, не превышающем 5 единиц, патроны, в количестве, не превышающем 1000 штук, весом не более 5 кг. Патроны весом более 5 кг допускаются к перевозке только в качестве опасного груза.

При перевозке оружия, используемого сотрудниками государственных военизированных организаций, следующих в служебные командировки, допускается перевозка оружия сверх норм, при наличии командировочного удостоверения (предписания) с отметкой о наличии оружия.

Транспортирование принадлежащего гражданам оружия осуществляется в чехлах, кобурах или специальных футлярах, а также в специальной упаковке производителя оружия (для иностранных граждан транспортировка ввезенного на территорию Российской Федерации оружия в целях охоты и участия в спортивных мероприятиях до места проведения соответствующего мероприятия осуществляется в запирающихся кейсах).

Перевозка боеприпасов с разрывными или зажигательными пулями, патронов для газового оружия, а также устройств, снаряженных слезоточивыми или раздражающими веществами, на борту воздушных судов гражданской авиации запрещена.

Электрошоковые устройства и искровые разрядники отечественного производства относятся к гражданскому оружию и перевозятся в порядке,

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 50 из. 79	

прописанном для прочего оружия. При перевозке электрошоковых устройств необходимо иметь при себе документ с техническими характеристиками для проверки соответствия выходных параметров устройства установленным государственным стандартам Российской Федерации.оборот электрошоковых устройств, произведенных за пределами России, запрещается, соответственно запрещается и их перевозка.

Перевозка боевого ручного стрелкового оружия и патронов к нему без их передачи перевозчику для размещения на период полета в изолированном отсеке воздушного судна разрешается сотрудникам и (или) военнослужащим Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации, Межправительственной фельдъегерской связи, сопровождающим корреспонденцию, Федеральной службы охраны Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, войск национальной гвардии Российской Федерации и Министерства внутренних дел Российской Федерации, сопровождающим объекты государственной охраны, обеспечивающим безопасность лиц, подлежащих государственной защите, и иных лиц на основании федеральных законов и принимаемых в соответствии с ними иных нормативных правовых актов Российской Федерации (далее - вооруженные сотрудники).

Указанные сотрудники и (или) военнослужащие должны иметь командировочное удостоверение с отметкой о наличии боевого ручного стрелкового оружия, патронов к нему, специальных средств и печатью с воспроизведением Государственного герба Российской Федерации, а сотрудники Межправительственной фельдъегерской связи - командировочное удостоверение с отметкой о наличии боевого ручного стрелкового оружия, патронов к нему, специальных средств и гербовой печатью фельдъегерской службы государства, выдавшей удостоверение.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 51 из. 79	

Командировочное удостоверение также должно содержать запись о цели командировки - сопровождение и обеспечение государственной охраны (государственной защиты) и безопасности лиц или сопровождение корреспонденции в соответствии с требованиями.

При перевозке осужденных и лиц, содержащихся под стражей, оружие конвоя (в разряженном состоянии) после предполетного досмотра размещается в запираемом металлическом ящике (контейнере), принадлежащем караулу, который пломбируется (опечатывается) начальником караула и сдается сотруднику САБ по акту для передачи на борт воздушного судна. Копия акта находится у начальника конвоя. Металлический ящик (контейнер) с оружием конвоя перевозится в изолированном отсеке воздушного судна.

Оружие, используемое работниками организации специальной связи, осуществляющей оказание услуг специальной связи, а также работниками организаций, осуществляющих охрану ценностей при их перевозке (транспортировке), должно перевозиться в общем порядке.

Прием оружия, патронов к перевозке должен осуществляться после регистрации пассажира и регистрации принадлежащего ему оружия, патронов в качестве отдельных мест багажа. Пассажиру выдается посадочный талон с отметкой, где указано количество мест и вес оружия, и багажная бирка (багажные бирки) на оружие. В системе регистрации должна быть сделана отметка о наличии у данного пассажира оружия.

В аэропорту трансфера сотрудник САБ перемещает багаж, содержащий оружие и патроны трансферных пассажиров, в изолированное помещение багажного отделения аэропорта, где находится под контролем сотрудника САБ до начала комплектования багажа на рейс до аэропорта назначения.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 52 из. 79	

В аэропорту трансфера багаж, содержащий оружие и патроны, перемещается сотрудником САБ от борта прилетевшего ВС до борта ВС, следующего в аэропорт назначения.

Информация о наличии и количестве (с указанием номеров багажных бирок) трансферного багажа с оружием передается работнику аэропорта, осуществляющему комплектацию багажа на рейс до аэропорта назначения, сотрудником САБ в течении 20 минут с момента получения. Выдача пассажиру багажа, содержащего оружие, в аэропорту трансфера запрещена. Оружие пассажиров, следующих трансфером из иностранных государств через один аэропорт Российской Федерации в другой, оформляется до аэропорта первоначальной посадки на территории Российской Федерации. Оформление, доставка и загрузка оружия таких пассажиров на борт ВС осуществляется в соответствии с главой II Приказа Минтранса №275 от 16.08.2021.

Оружие пассажиров, следующих трансфером из одного аэропорта Российской Федерации через другой в иностранное государство, оформляется до аэропорта трансфера на территории Российской Федерации. В аэропорту трансфера оформление, доставка и загрузка оружия таких пассажиров на борт ВС осуществляется в соответствии с главой III Приказа Минтранса №275 от 16.08.2021.

8.5 Регистрация в сбойной ситуации (нерегулярность)

8.5.1 В случае нерегулярности полетов (задержка/отмена рейсов), замене ВС или других непредвиденных обстоятельствах информация в аэропорту доводится до пассажира:

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 53 из. 79	

- информация о задержке/отмене рейса высвечивается на центральном табло с обязательным указанием ожидаемого времени вылета (если известно);

- передается объявление по «громкой» связи;

- персоналом Авиакомпаний и/или сотрудниками Обслуживающей организации делаются дополнительные объявления для пассажиров, указывается продолжительность задержки (если известно) или время доведения дополнительной информации. Информация на табло и в объявлениях совпадает с фактическими данными.

8.5.2 По истечении ранее объявленного времени задержки в случае её продления пассажирам объявляется о следующем ориентировочном времени вылета, либо времени предоставления следующей информации. Представитель Авиакомпаний или сотрудник Обслуживающей организации выходит к пассажирам.

8.5.3 Пассажир, отказавшийся от перевозки из-за задержки вылета рейса, может обратиться к Представителю Авиакомпаний или сотруднику Обслуживающей организации, который обязан оказать ему необходимую помощь в переоформлении полетных документов.

8.5.4 Персонал ведет себя доброжелательно, тактично, оперативно и четко.

8.5.5 При задержке рейса более 6 часов ночью, или более 8 часов днем, от назначенного по расписанию времени, пассажирам предоставляется гостиница с обеспечением питания за счет Авиакомпаний, а также транспорт до места размещения и обратно.

8.5.6 При задержке рейса более 2-х часов пассажирам предоставляется два бесплатных телефонных звонка или два сообщения по электронной почте.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 54 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

8.5.7 Прохладительные напитки предоставляются пассажирам при задержке рейса более 2 часов.

8.5.8 Пассажирам (независимо от статуса и класса обслуживания), предоставляется питание при задержке вылета рейса от назначенного времени по расписанию более 4 часов, и далее через каждые 6 часов днем и 8 часов ночью на следующих условиях:

- время задержки рейса, а в случае прерванного полета – время посадки на промежуточный аэродром, должно быть зафиксировано;
- время для определения вида питания (завтрак, обед или ужин) используется местное;
- предоставление прохладительных напитков не может быть учтено в качестве питания;
- питание пассажиру предоставляется по ваучеру или по заявке представителя на основании заключенных договоров с поставщиками услуг питания конкретного аэропорта.

8.5.9 Необходимость предоставления питания пассажирам, находящимся в стерильной зоне в конкретном аэропорту, определяет Руководитель отдела наземного обеспечения перевозок/руководитель представительства, по прошествии 2ч. 30мин. от назначенного времени отправления рейса по расписанию, при подтверждении времени задержки рейса начальником смены ЦУП (формализованная телеграмма АФТН).

8.5.10 Предоставление питания в стерильной зоне аэропорта не должно привести к дальнейшей задержке вылета рейса.

8.5.11 Представитель Авиакомпания организует хранение багажа пассажиров, и предоставление комнаты матери и ребенка пассажирам с детьми в возрасте до семи лет.

8.5.12 При вывозе пассажиров из аэропорта в/из гостиницу представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации сообщает время отправления автобуса и место его расположения.

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 55 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

8.6 Обслуживание при технических сбоях (при объединении рейсов, сбой в системе бронирования)

8.6.1. Подготовка к регистрации

8.6.1.1 В случае технического сбоя или замены типа ВС, результатом которых является несоответствие фактически проданных авиабилетов с фактической емкостью, Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации осуществляют обслуживание по фактическим обстоятельствам и принимает все возможные меры по урегулированию ситуации.

8.6.1.2. В случае сбоя в системе бронирования на рейсе, при подготовке к обслуживанию рейса, представитель Авиакомпании обязан заранее определить пассажиров специальных категорий, которые принимаются к перевозке в обязательном порядке.

Приоритетными пассажирами являются (приоритетность расставлена в рекомендуемом порядке):

- несопровождаемые дети;
- пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- беременные женщины;
- пассажиры с детьми;
- пассажиры, не улетевшие ранее по вине Авиакомпании;
- трансферные пассажиры.

8.6.1.3. Количество пассажиров, регистрируемых «Без подтвержденного места» определяется представителем Авиакомпании.

8.6.2. Регистрация

8.6.2.1. Сотрудник Обслуживающей организации на стойке регистрации в случае обращения пассажиров на стойку регистрации рейса Авиакомпании, свободных мест на котором нет, обязан:

- Пригласить к стойке регистрации Представителя Авиакомпании;

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 56 из. 79	

- Получить от Представителя Авиакомпании указание на регистрацию пассажиров «Без подтвержденного места»;
- Добавить ремарку «MSG» в систему регистрации для уведомления и предупреждения сотрудника Аэропорта на стойке выхода на посадку о наличии пассажира «Без подтвержденного места». На посадочном талоне, в графе - «Seat/Место», вручную указать статус SA.

*** Разъяснение пассажиру о причинах статуса «Без подтвержденного места» находится в зоне ответственности Авиакомпании.**

*** Оформление пассажиров «Без подтвержденного места», опоздавших ко времени окончания регистрации – запрещено.**

8.6.2.2. Приоритет в регистрации пассажиров «Без подтвержденного места» отдается пассажирам без багажа.

8.6.2.3. В случае, если пассажир, регистрируемый «Без подтвержденного места», имеет при себе багаж: багаж оформляется в качестве «ручной клади» (если допустимо), или багажа с доставкой на ВС, регистрируемого и принимаемого к перевозке на стойке регистрации.

8.6.3. Посадка на рейс

8.6.3.1. При сканировании посадочного талона пассажира «Без подтвержденного места» в системе регистрации появляется уведомление. При появлении подобного уведомления пассажир не допускается на посадку, а должен быть направлен к Представителю Авиакомпании для принятия решения.

***Разъяснение пассажиру о причинах статуса «Без подтвержденного места» находится в зоне ответственности Представителя Авиакомпании.**

8.6.3.2. В зависимости от особенностей выхода на посадку в Аэропорту, Представитель Авиакомпании принимает решение относительно места ожидания пассажиров «Без подтвержденного места» и информировании их о принятии к перевозке. Пассажиры «Без

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 57 из. 79	

подтвержденного места» находятся в зоне видимости сотрудника Обслуживающей организации, осуществляющего процедуру посадки, и Представителя Авиакомпаний.

8.6.3.3. Окончанием времени посадки, при наличии на рейсе пассажиров «Без подтвержденного места», считается время, указанное в посадочном талоне пассажиров, т.е. за 25 мин до времени вылета рейса.

8.6.3.4. В случае, если пассажиров со статусом «Без подтвержденного места» больше, чем свободных мест на борту, очередность принятия данных пассажиров к перевозке определяется Представителем Авиакомпаний.

8.6.3.5. В течение одной минуты, в которую официально закончилась посадка, сотрудник Обслуживающей организации, осуществляющий процедуру посадки, производит сканирование всех посадочных талонов пассажиров со статусом «Без подтвержденного места», принятых к перевозке Представителем Авиакомпаний, указывает на посадочном талоне свободное место в салоне ВС для размещения пассажира, собирает отрывные корешки посадочных талонов и направляет пассажиров в автобус/телескопический трап для следования на борт ВС. После отправления автобуса, сотрудник Обслуживающей организации, осуществляющий процедуру посадки, передает окончательные данные по количеству снятых пассажиров и их багажа, а также итоги по пассажирам, прошедшим посадку;

8.6.3.6. После окончания процедуры контроля посадки, сотрудник Обслуживающей организации, осуществляющий процедуру посадки, снимает с регистрации пассажиров, зарегистрированных со статусом «Без подтвержденного места», и производит повторную регистрацию на свободные места в салоне ВС, неявившихся на посадку пассажиров, с сохранением всей информации из системы регистрации по пассажиру (количество и вес багажа и ручной клади пассажира, номер багажной бирки,

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 58 из. 79	

соответствующий номеру багажной бирке на багаже). Затем производит повторную процедуру посадки данных пассажиров.

8.6.3.7. Пассажиров со статусом «Без подтвержденного места», не принятых к перевозке по причине отсутствия мест, необходимо снять с регистрации по причине «ошибка агента», изъять посадочный талон и направить к Представителю Авиакомпания. Пассажиров со статусом «Без подтвержденного места», не принятых к перевозке по причине опоздания на посадку, необходимо снять с регистрации по причине «неявка на посадку», дальнейшее переоформление авиабилета данного пассажира производится на условиях добровольного обмена/возврата билета.

*Разъяснение пассажиру о причинах непринятия к перевозке находится в зоне ответственности Представителя Авиакомпания

8.7 Салоны ожидания повышенной комфортности в аэропорту

8.7.1 В терминале присутствуют информационные указатели, позволяющие успешно ориентироваться по маршруту к Салону.

8.7.2 В Салоне находится сотрудник Обслуживающей организации или Представитель Авиакомпания.

8.7.3 Представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации владеют английским языком.

8.7.4 Пассажира приветствуют и обслуживают вежливо, соблюдается персональная этика поведения на рабочем месте.

8.7.5 Пассажиру оказывают необходимую помощь при возникновении проблем.

8.7.6 Салон находится в чистом состоянии.

8.7.7 Освещение в Салоне достаточное, температура воздуха в Салоне комфортная.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 59 из. 79	

8.7.8 В Салоне в зоне бара пассажирам предоставляют легкие закуски, горячие и холодные прохладительные напитки в ассортименте, а также алкогольные напитки и соки.

8.7.9 В Салоне пассажирам предоставляют свежие печатные издания различной тематики (газеты, журналы).

8.7.10 Салоне пассажирам предоставляется информация о вылетающих рейсах, о начале посадки на рейсы.

8.7.11 Приглашая на посадку, Представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации желает каждому пассажиру приятного полета.

8.7.12 Время открытия Салона повышенной комфортности для обслуживания пассажиров начинается с момента начала регистрации конкретного рейса и время пребывания пассажира Авиакомпания не ограничено: после регистрации и при транзитном рейсе пассажир может провести время в Салоне до посадки в ВС (это распространяется и на сбойные ситуации).

8.8 Посадка на ВС в «штатных» условиях

8.8.1 В накопителе перед посадкой имеются посадочные места. Зал зоны посадки и посадочные места в чистом состоянии.

8.8.2 Представитель Авиакомпания или Обслуживающая организация обеспечивают пассажиров необходимой информацией, в которой содержится:

- название авиакомпании, код;
- номер выполняемого рейса;
- направление полета;
- номер выхода на посадку в самолет.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 60 из. 79	

8.8.3 При объявлении посадки по громкоговорящей связи в обязательном порядке указывается название авиакомпании, номер рейса и пункт назначения (а также промежуточные пункты), при выполнении рейса совместной эксплуатации – название авиакомпании – партнера и номер рейса (И-192-009).

8.8.4 Объявление о начале посадки производится во время, предусмотренное процедурами местного аэропорта.

8.8.5 Объявления произносятся четко и ясно:

- в аэропортах Российской Федерации при выполнении внутренних и международных рейсов на русском и английском языках;
- в международных аэропортах на языке страны пребывания и/или английском языке.

8.8.6 Информация на табло и в объявлениях совпадает с фактическими данными.

8.8.7 Пассажиры с ограниченными физическими возможностями и несопровождаемые дети приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров (СТО-204-002 Обслуживание отдельных категорий пассажиров).

8.8.8 Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации желает пассажирам во время посадки счастливого пути или приятного полета.

8.8.9 При осуществлении посадки пассажиров и их доставки к борту ВС в специальном автобусе, автобус должен быть в чистом, хорошем состоянии (или телетрап). При низких температурах окружающего воздуха, необходимо закрывать двери автобуса для поддержания положительной температуры в салоне автобуса. При появлении пассажиров на гейте – открывать двери для продолжения посадки пассажиров в автобус. Контроль

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 61 из. 79	

посадки пассажиров автобуса осуществляет сотрудник Обслуживающей компании

8.8.10 В первую очередь на посадку в самолет приглашаются пассажиры с детьми.

8.8.11 Пассажир должен прибыть к выходу на посадку на борт воздушного судна не позднее времени окончания посадки на рейс, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

8.8.12 Пассажир, опоздавшему ко времени окончания регистрации пассажиров и оформления багажа или посадки в воздушное судно, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

8.9 Посадка в сбойной ситуации

8.9.1 В случае «сбойной ситуации», о которой стало известно ко времени посадки пассажиров в ВС (задержка/ отмена вылета, замена ВС), информация поступает незамедлительно. Информация на табло и в объявлениях совпадает с фактическими данными.

8.10 Высадка

8.10.1 При выходе из воздушного судна пассажиров встречает Представитель Авиакомпания, или сотрудник Обслуживающей организации.

8.10.2 Представитель Авиакомпания или сотрудник Обслуживающей организации контролирует высадку пассажиров с ограниченными физическими возможностями из воздушного судна последними, не позднее

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 62 из. 79	

15 минут после выхода из ВС всех пассажиров (СТО-204-002 Обслуживание отдельных категорий пассажиров).

8.10.3 Несопровождаемые дети покидают ВС только в присутствии сопровождающего Представителя Авиакомпании или сотрудника Обслуживающей организации. Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации проверяет наличие документов при ребенке, и делает соответствующую запись в заявлении на перевозку несопровождаемого ребенка (СТО-204-002 Обслуживание отдельных категорий пассажиров).

8.10.4 В зоне аэровокзала указатели четко показывают направление движения к выходу в зал прибытия, и в зону трансфера.

8.10.5 Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации предоставляет необходимую информацию о дальнейших действиях пассажира. Персонал действует доброжелательно и тактично.

8.10.6 При осуществлении доставки пассажиров с борта воздушного судна в специальном автобусе, автобус должен быть в чистом, хорошем состоянии (телетрап).

8.11 Выдача багажа

8.11.1 В зоне выдачи багажа присутствует Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации.

8.11.2 Сектор выдачи багажа обозначен информационным табло с указанием логотипа/кода компании, номера рейса (рейсов) и пункта прибытия рейса. В случае выполнения код-шерингового рейса указывается логотип и номер рейса авиакомпании – партнера, причем первым указывается код/логотип и номер рейса авиакомпании – оператора.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 63 из. 79	

8.11.3 Доставка на ленту транспортёра в зал прилета первого места багажа пассажиров прибывающего рейса, не позднее чем через 30 минут после прибытия ВС, вне зависимости от места стоянки.

8.12 Работа персонала в случае несвоевременного прибытия багажа

8.12.1 В зале выдачи багажа размещена информация о действиях пассажира в случае несвоевременного прибытия багажа.

8.12.2 Сотрудники, принимающие участие в данных процессах, действуют согласно инструкции по оперативному розыску багажа, учтиво относятся к пассажирам, обратившимся за помощью.

8.12.3 За просрочку в доставке багажа в пункт назначения, пассажиру выплачивается компенсация согласно ст. 120 ВК РФ.

8.12.4 Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации спрашивает у пассажира контактный телефон, адрес доставки багажа и предлагает заполнить соответствующие документы.

8.12.5 Представителем Авиакомпании или сотрудником Обслуживающей организации предпринимаются все необходимые меры для розыска не полученного багажа и его доставки (досылки) в аэропорт назначения.

8.12.6 Если багаж найден, то Авиакомпания обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку по указанному пассажиром адресу без взимания дополнительной платы.

8.12.7 Доставка багажа пассажирам на дом осуществляется в соответствии с установленной в Авиакомпании (в каждом аэропорту индивидуально) зоной доставки и при условии получения Авиакомпанией необходимых документов для прохождения таможенных формальностей.

8.12.8 В случае отказа таможенных органов в выпуске багажа без пассажира Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 64 из. 79	

организации принимают все необходимые меры для информирования пассажира о полученном отказе и процедуре самостоятельного получения багажа.

8.12.9 За время розыска багажа с пассажирами осуществляется телефонная связь и доводится информация относительно статуса багажа, сроков получения и доставки по указанному адресу.

8.13 Трансфер

8.13.1 При наличии на борту ВС трансферных пассажиров Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации присутствуют при высадке пассажиров из ВС для оказания им необходимой помощи.

8.13.2 В случае нарушения МСТ по причинам, не зависящим от Перевозчика, Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации информирует пассажира об имеющем место нарушении и прилагает максимальные усилия для успешного обеспечения стыковки.

8.13.3 Пассажиры, требующие дополнительного внимания (лица с ограниченными возможностями и т.д.), находятся под постоянным контролем обслуживающего агента в течение времени стыковки (СТО-204-002 Обслуживание отдельных категорий пассажиров).

8.14 Обслуживание при потере стыковки

8.14.1 При потере стыковки на собственных рейсах Авиакомпании по вине перевозчика, (кроме форс-мажор), или в результате ненадлежащего исполнения договорных обязательств обслуживающим агентом, пассажир обслуживается за счет Авиакомпании, включая при необходимости:

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 65 из. 79	

предоставление питания, размещение в гостинице, предоставление бесплатного телефонного звонка, предоставление компенсационных мер в рамках действующих норм и полномочий, полное и достоверное информирование и пр.

8.14.2 При потере пассажиром стыковки по вине Авиакомпании незамедлительно производится поиск альтернативного маршрута следования для оперативной отправки пассажира в пункт назначения в кратчайшие сроки.

8.14.3 Представитель Авиакомпании или сотрудник Обслуживающей организации действует в соответствии с требованиями Стандарта, относится к пассажиру учтиво, старается удовлетворить запросы пассажира в рамках своей компетенции.

8.14.4 При потере стыковки по причинам, неподконтрольным и не зависящим от деятельности компании (в том числе при форс-мажорных обстоятельствах), Авиакомпания несет ответственность только в части своей непосредственной деятельности. Порядок возмещения и размер возвращаемых сумм определяется в соответствии со статьей 120 ВК РФ и согласно ФАП № 82 (п.22).

8.14.5 При форс-мажорных обстоятельствах (по запросу пассажира) Представитель Авиакомпании оказывают содействие пассажиру в переоформлении билетов и предлагают альтернативные варианты доставки пассажира в конечный пункт маршрута.

8.15 Корпоративный имидж наземного персонала

8.15.1 При исполнении служебных обязанностей Представители Авиакомпании или сотрудники Обслуживающей организации соблюдают правила ношения форменной одежды, именных бейджей.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 66 из. 79	

8.15.2 На протяжении всего процесса обслуживания пассажиров Представители Авиакомпании или сотрудники Обслуживающей организации поддерживает опрятный внешний вид, общается с пассажирами и коллегами корректно, уважительно и доброжелательно.

8.15.3 Прическа и макияж должны оставаться аккуратными в течение всего процесса обслуживания пассажиров.

8.15.4 Представители Авиакомпании или сотрудники Обслуживающей организации владеют, как минимум, английским разговорным иностранным языком.

8.16 Киоски самостоятельной регистрации

8.16.1 Киоски удобно расположены в зоне регистрации (там, где эта услуга доступна).

8.16.2 Киоски чистые и покрытие не повреждено, находятся в рабочем состоянии.

8.16.3 Пользовательский интерфейс позволяет удобно совершить необходимые действия для регистрации на рейс.

8.16.4 Пассажирам без багажа, подлежащего регистрации в багажное отделение, киоски позволяют быстро зарегистрироваться на рейс (там, где эта услуга доступна).

9 Обслуживание пассажиров на борту ВС

9.1 Экипаж воздушного судна

9.1.1 После посадки пассажиров на ВС экипаж воздушного судна приветствует пассажиров на борту и предоставляет основную информацию о предстоящем полете (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 67 из. 79	

9.1.2 Информация в начале рейса в аэропорту отправления содержит объявление о том, что рейс выполняется экипажем Авиакомпании. В случае выполнения рейса на условиях код-шерингового соглашения, добавляется информация, что рейс выполняется совместно с авиакомпанией-партнером, кроме чартерных и заказных рейсов (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

9.1.3 Обращение командира воздушного судна произносится при соблюдении основных формальностей. Командир воздушного судна информирует пассажиров о маршруте следования (при наличии технической возможности).

9.1.4 Информация, читаемая командиром воздушного судна и бортпроводниками (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС), согласована между собой. Информация читается на русском и английском языках.

9.1.5 Командир воздушного судна или старший бортпроводник по его указанию оперативно информирует пассажиров о причинах сбойной ситуации и ожидаемом времени вылета/прилета (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

9.1.6 По окончании полета экипаж воздушного судна прощается с пассажирами (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

9.2 Встреча и размещение пассажиров на борту воздушного судна

9.2.1 Бортпроводник доброжелательно встречает и приветствует пассажиров у входной двери ВС и направляет их к местам, указанным в посадочных талонах (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

9.2.2 Бортпроводники находятся в каждом салоне ВС.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 68 из. 79	

9.2.3 Бортпроводники информируют пассажиров о правилах и местах размещения ручной клади, личных вещей пассажиров и оказывают необходимую помощь (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

9.2.4 Бортпроводники оказывают своевременную и эффективную помощь пассажирам, нуждающимся в помощи – пожилым людям, пассажирам с детьми, несопровождаемым детям, пассажирам с ограниченными физическими возможностями (СТО-204-002 Обслуживание отдельных категорий пассажиров).

9.3 Информирование на борту ВС

9.3.1 Информационная работа на борту ВС ведется в соответствии с И-077-002 Технология работы и распределение обязанностей членов кабинного экипажа ВС с доведением до пассажиров необходимых правил поведения на борту ВС, предоставляемых услуг, условиях полета и пользования аварийно-спасательного оборудования.

9.3.2 Информационное обслуживание на борту ВС осуществляется своевременно, достоверно, лаконично, доходчиво, содержит достаточный минимум информации, не причиняет беспокойства во время отдыха пассажиров на борту, читается с доброжелательной интонацией на русском, английском языках (СТО-077-002 Информационные сообщения на борту ВС).

9.3.3 Индивидуальное информирование производится в течение всего рейса по просьбе пассажира.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 69 из. 79	

9.4 Обслуживание в полете

9.4.1 Бортпроводники предоставляют услуги доброжелательно, оказывают необходимую помощь и внимание пассажирам в течение всего рейса, не оставляя пассажирский салон более чем на 15 минут.

9.4.2 Бортпроводники оперативно реагируют на обращение (вызов) пассажира и не забывают о просьбе пассажира (И-077-002 Технология работы и распределение обязанностей членов кабинного экипажа ВС).

9.4.3 Пассажирам (при наличии) предоставляется свежая пресса

9.4.4 Пассажиры получают информацию о предоставляемом питании и напитках.

9.5 Комфорт и чистота в кабине

9.5.1 Температура воздуха в салоне ВС комфортная. Освещение адаптировано ко времени суток и этапу полета.

9.5.2 В начале полёта салон ВС чист.

9.5.3 Бортпроводники поддерживают чистоту и порядок в салоне ВС, туалетных комнатах и кухнях-буфетах на протяжении всего полета.

9.5.4 Бортпроводники экипируют туалетные комнаты в полете по мере необходимости.

9.5.5 Бортпроводники не создают шума в кухнях-буфетах и при передвижении по салону ВС.

9.6 Окончание полета

9.6.1 Бортпроводники направляют пассажиров к выходу.

9.6.3 Бортпроводники доброжелательно прощаются с пассажирами (И-077-003 Технология подготовки и предоставления сервисных услуг пассажирам на борту ВС).

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
Отдел организации наземного обслуживания		Изд.18	Ред.00
		стр. 70 из. 79	

9.6.4 Бортпроводник провожает пассажиров у двери ВС (И-077-002 Технология работы и распределение обязанностей членов кабинного экипажа ВС).

9.7 Корпоративный имидж членов кабинного экипажа.

9.7.1 При исполнении служебных обязанностей члены кабинного экипажа соблюдают правила ношения форменной одежды, установленные Авиакомпанией.

9.7.2 На протяжении всего полета бортпроводники поддерживают опрятный внешний вид, общаются с пассажирами и коллегами корректно, уважительно и доброжелательно (И-077-003 Технология подготовки и предоставления сервисных услуг пассажирам на борту ВС).

9.7.3 Бортпроводники имеют бейджи.

9.8 Обеспечение сервисными элементами. Состояние оборудования

9.8.1 Все оборудование пассажирской кабины ВС, включая оборудование туалетных комнат, находится в исправном техническом состоянии, внутренняя обшивка салонов и кресел не имеет механических повреждений, в салонах пассажирской кабины и туалетных комнатах отсутствует неприятный запах.

9.8.2 Туалетные кабины экипированы санитарно-гигиеническими средствами.

9.8.3 В кармане каждого кресла пассажира находятся:

- Инструкция по безопасности с описанием аварийно-спасательного оборудования в соответствии с типом воздушного судна;
- Памятка по соблюдению требований транспортной (авиационной) безопасности;

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 71 из. 79	

- Корпоративные издания, при наличии(журналы, газеты), включая глянцевого тематического приложения, в хорошем состоянии (страницы не помяты, не вырваны, не разрисованы).

9.9 Бортовое питание и напитки

9.9.1 Пассажирам по запросу предоставляется вода. Питание не включено в стоимость билета.

9.9.2 Пассажиры могут воспользоваться предварительным платным заказом питания не менее, чем за 24 часа до вылета. Предзаказ осуществляется на сайте авиакомпании

9.9.3 В зависимости от рейса и направления, на борту ВС у пассажиров есть возможность воспользоваться за наличный и безналичный расчет платным мини-баром.

10 Интернет-сайты

10.1 Сайт Авиакомпании соответствует брендбуку.

10.2 Время загрузки главной страницы не превышает 3-х секунд.

10.3 Навигация сайта обеспечивает удобный поиск информации.

10.4 Вся информация, размещенная на сайте Авиакомпании актуальна.

10.5 Вся информация на сайте постоянно обновляется согласно И-159-001 «Инструкция по работе с корпоративным сайтом».

10.6 При отправке запроса через форму обратной связи посетителю сайта в ответ сразу направляется письмо подтверждение об успешном заполнении формы. Ответ на обращение, полученное через «обратную связь» на сайте Авиакомпании, готовится в сроки, установленные ДП-300-001.

10.7 В случае сбоя в работе сайта или проведения профилактических работ выводится специальное сообщение.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 72 из. 79	

10.8 Процедура оформления авиабилета и дополнительной услуги удобная и предусматривает наличие нескольких вариантов оплаты.

10.9 На сайте Авиакомпания предусмотрена форма подписки на рассылку новостей и специальных предложений Авиакомпания для подписчиков.

10.10 Постоянное и своевременное обновление новостной ленты сайта.

10.11 Наличие на сайте актуальной информации, необходимой как для потенциальных пассажиров, так и для государственных органов и инвесторов.

11 Работа с обращениями пассажиров Авиакомпания

11.1 Основные принципы

11.1.1 Все сотрудники, контактирующие с пассажирами Авиакомпания обязаны:

- Соблюдать требования ДП-344-004 стандарт клиентского сервиса;
- Общаться с пассажирами вежливо и своевременно отвечает на их обращения;
- Демонстрировать хорошие навыки межличностных отношений и навыки общения.

11.1.2 Для обеспечения результативного и эффективного функционирования процесса работы с обращениями, в Авиакомпания разработана ДП-343-001. На сайте Авиакомпания размещена форма обратной связи для пассажиров и информация по составлению официальной претензии в адрес Авиакомпания. В офисах собственных продаж, на бортах ВС присутствуют «Книги обращений и предложений». Для вопросов, отзывов и предложений пассажиров используются социальные сети и мессенджеры

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 73 из. 79	

11.2 Действия сотрудников представительств, агентов по продажам и бронированию авиабилетов, старших менеджеров, cabinных экипажей ВС

11.2.1 В случае возникновения конфликтной ситуации при обслуживании пассажира сотрудник должен использовать все имеющиеся у него профессиональные навыки и должностные возможности для удовлетворения запроса пассажира

11.2.2 Если сотрудник не уполномочен давать ответ, следует пригласить уполномоченного сотрудника (руководителя) для разрешения возникшей ситуации.

11.2.3 в случае невозможности урегулирования возникшего спора на месте, сотрудник Авиакомпании обязан разъяснить пассажиру порядок Обращения в Авиакомпанию. Сообщить о том, что:

1. «Правила оформления претензии» и образцы заполнения размещены на сайте Авиакомпании, на борту ВС в «Правилах поведения пассажиров»; в офисах собственных продаж и в сборнике «Стандартов Авиакомпании».
2. Оставить отзыв об услугах, работе сотрудников в офисах Авиакомпании, в аэропорту или на борту воздушного судна пассажир может на сайте Авиакомпании в разделе «Обратная связь» или пройдя опрос, направленный на электронный адрес, указанный в бронировании.

11.2.4 Руководители подразделений обращают внимание сотрудников на то, что предлагать пассажиру обращаться в Авиакомпанию с официальным заявлением следует лишь после того, как они употребили все имеющиеся у них профессиональные навыки и должностные возможности для удовлетворения запроса пассажира.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 74 из. 79	

12.3 Порядок рассмотрения обращений пассажиров

12.3.1 Обработка письменных обращений происходит в соответствии с ДП-343-001

12.3.2 Пассажир может оставить письменное обращение в Авиакомпанию в любом удобном доступном канале связи.

12.3.3 Сотрудник, обрабатывающий письменные обращения пассажира, вежлив, заинтересован в помощи пассажиру и дружелюбен.

12.3.4 Сотрудник, обрабатывающий письменные обращения пассажиров прилагает все усилия для максимального разрешения вопроса пассажира с первого обращения, не перенаправляя на другие каналы связи. При необходимости привлекает к процессу другие подразделения Авиакомпании.

12.3.5 Сотрудник направляет ответ в сроки, установленные ДП-343-001 в том канале, в котором было получено обращение.

12.3.6 Сотрудник отвечает на том языке, на котором поступило Обращение (русском или английском). В случае использования пассажиром, отличного от русского и английского, сотрудник просит пассажира перейти на общение на английском языке.

12.3.7 Ответы сотрудника ясны, четки и динамичны, грамотны. Не допускаются грамматические и пунктуационные ошибки.

12.3.8 Для общения в социальных сетях или мессенджерах допустимо использование изображений, смайлов и символов, если того требует окрас сообщения.

12.3.9 Сотрудник предоставляет информацию по запросу пассажира:

- о расписании (по запросу пассажира);
- о движении конкретного рейса (по запросу пассажира);

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
Отдел организации наземного обслуживания		Изд.18	Ред.00
		стр. 75 из. 79	

- о действующих рекламных акциях и скидках (по запросу пассажира);
- справочную информацию общего характера об Авиакомпании (по запросу пассажира);
- справочную сопроводительную информацию о правилах перевозки (медицинские правила, правила провоза багажа, животных, необходимые документы и т.д.) (по запросу пассажира);
- контактные телефоны и/или адреса (офисы продаж/представительства) (по запросу пассажира);
- другие вопросы по воздушной перевозке.

12.3.10 При необходимости сотрудник вносит в бронирование пассажира запрос на услугу, отправляет пассажиру маршрутную квитанцию или чек, направляет в офис продаж запрос на возврат услуги, если это позволяют правила компании.

12.3.11 Ни одно обращение пассажира не остается необработанным.

12.3.12 По завершению общения сотрудник интересуется может ли он еще чем либо помочь и вежливо прощается с пассажиром.

13 Документация

Формы регистрации записей по Стандарту отсутствуют.

14 Порядок ведения документа

Порядок ведения Стандарта определён ДП - 156 – 013 «Порядок управления документацией системы менеджмента качества».

	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 76 из. 79	
Отдел организации наземного обслуживания			

Приложение № 1

Порядок перевозки литиевых батарей

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 обеспечения безопасности полетов, просим учитывать требования и прочесть подробные инструкции о провозе литиевых аккумуляторов.

Литий-ионные аккумуляторы с удельной мощностью до 100 Втч

- мобильные телефоны;
- видеокамеры;
- часы;
- портативные музыкальные плееры;
- ноутбуки;
- портативные медицинские приборы.

В ручной клади

- разрешается внутри оборудования;
- запасные батареи должны отдельно защищаться таким образом, чтобы исключалась возможность короткого замыкания (например, посредством размещения в розничной упаковке, или обматывания лентой открытых полюсов, или размещения каждой батареи в отдельном пластиковом мешке или защитном пакете).

Литий-ионные аккумуляторы с удельной мощностью 100-160 Втч

(Литий-металлические аккумуляторы с содержанием лития 2-8 г (LC))

- ноутбуки с увеличенным ресурсом;
- профессиональное аудио- и видео-оборудование;
- портативные медицинские приборы.

В ручной клади

- требуется разрешение авиакомпании (через представителя авиакомпании во внебазовом аэропорту);
- разрешается внутри оборудования;
- должны быть приняты меры, предотвращающие их самопроизвольное приведение в действие;
- запасные батареи должны отдельно
- защищаться таким образом, чтобы исключалась возможность короткого замыкания (например, посредством

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 77 из. 79	

размещения в розничной упаковке, или обматывания лентой открытых полюсов, или размещения каждой батареи в отдельном пластиковом мешке или защитном пакете);

- одному пассажиру разрешается перевозить не более двух запасных литий-металлических батарей.

В зарегистрированном багаже

- Требуется разрешение Авиакомпаний;
 - должны находиться внутри оборудования;
 - должны быть приняты меры, предотвращающие их самопроизвольное приведение в действие;
- провоз запасных аккумуляторов (не вставленных в оборудование) запрещен.

Литий-ионные аккумуляторы с удельной мощностью более 160

Втч

- промышленное оборудование, включенное в некоторые электрические и гибридные транспортные средства;
- мобильные устройства и мопеды.

Запрещается провозить в багаже и ручной клади

- подлежат предъявлению и перевозке как «опасный груз» в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN\905).

Исключения

Кресла-каталки или аналогичные мобильные средства передвижения, работающие на литий-ионных аккумуляторах с удельной мощностью более 160 Втч, используемые пассажирами с ограниченной подвижностью вследствие особого состояния здоровья, возраста или временных состояний (например, при переломе ноги).

Условия санкционирования специальной перевозки подвижного средства/кресла-каталки:

1. Командира воздушного судна необходимо ставить в известность о месте расположения ионно-литиевой(ых) батареи(й).
2. Требуется разрешение Авиакомпаний.
3. Средства передвижения должны перевозиться таким образом, чтобы они были защищены от повреждений, вызываемых перемещением багажа, почты, бортопитания или другого груза.
4. можно провозить как зарегистрированный багаж **при условии:**
 - клеммы батареи защищены от коротких замыканий (например, посредством ограждения в батарейном ящике);

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 78 из. 79	

- батарея надежно закреплена в средстве передвижения;
- электрические цепи должны быть изолированы.

5. Если подвижное средство/кресло-каталка сконструировано так, что имеется возможность пользователем извлечь батарею (например, складное), то:

- батарея должна быть извлечена;
- батареи должны быть защищены от короткого замыкания путем изоляции терминала (заклеив лентой);
- снятые батареи должны быть защищены от повреждений (помещены в защитную упаковку). **Батареи должны провозиться в пассажирском салоне;**
- мощность батареи не должна превышать 300Втч;

можно провозить только одну запасную батарею мощностью не более 300Втч, или две запасные батареи, каждая из которых не превышает мощности в 160 Втч.

Малогабаритные средства для личного передвижения (работают на литий-ионных аккумуляторах (батареях))

- моноколеса
- сегвеи (мини-сегвеи);
- хOVERборды;
- гироскутеры
- электросамокаты

На основании рекомендаций IATA, воздушная перевозка указанных средств на рейсах АО «АК Смартавиа» возможна в качестве зарегистрированного багажа при условии отсутствия в средстве передвижения литиевой батареи.

Извлеченная из средства передвижения литиевая батарея допускается к перевозке только в ручной клади при условии, что мощность батареи не превышает установленной нормы - 160 Ватт-час (Втч, W/h).

Малогабаритное средство с встроенной (не извлекаемой) литиевой батареей можно провозить при оформлении его в качестве "опасного груза" через грузовой терминал аэропорта.

 Отдел организации наземного обслуживания	Обслуживание пассажиров	СТО-204-001	
		Изд.18	Ред.00
		стр. 79 из. 79	

Приложение № 2

Гарантийное обязательство Passenger obligation

Я, _____
ФИО

I, _____
Surname, given names

Паспорт _____ выдан _____
Passport _____ issued _____

Вылетающий рейсом _____
Departing on flight _____

Дата вылета _____ билет № _____
Date of departure _____ ticket № _____

Прошу принять _____ (указать животное)
Request to accept (specify the animal)

К перевозке на рейс _____
For transportation on flight _____

- Настоящим обязательством я подтверждаю, что уведомлён о возможности снижения температуры в багажном отсеке ВС до +2°C и освобождаю АО «АК Смартавиа» от ответственности за возможное ухудшение здоровья перевозимого домашнего животного, которое, может возникнуть вследствие воздушной перевозки.
Hereby I confirm that I am acknowledged that the temperature in the aircraft aft baggage compartment may reduce to +2 °C and release JSC Smartavia Airlines of liability for possible deterioration of my pet health which may arise as a result of air carriage.
- Принимаю на себя всю ответственность за любой вред, возникший в связи с изменением физического состояния и/или вред, причинённый в связи с этим третьим лицам.
Assume liability for any damage arising out of changing physical / mental condition and or damage caused by the third persons.
- Обязуюсь оплатить АО «АК Смартавиа» все возникшие в связи с этим расходы/
I undertake to indemnify JSC Smartavia Airlines for expenses incurred.

«__» _____ 202__ г.

Подпись / signature

Принял _____
Accepted by Должность/position подпись/signature ФИО/initials