

Введено в действие приказом  
генерального директора  
ООО «Авиакомпания «Северо-Запад»  
От 03.09.2021 г. № 199

# **ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА И ГРУЗА**

**Код документа: HDL-S-001**

**Издание 1**

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 01

Все права защищены. Никакая часть данного издания не может воспроизводиться, храниться в системе поиска или передаваться ни в какой форме и никакими средствами без предварительного письменного разрешения ООО «Авиакомпания «Северо-Запад».

### СВЕДЕНИЯ О ДОКУМЕНТЕ

<b>Владелец документа</b>	ООО Авиакомпания «Северо-Запад»
<b>Разработчик (и):</b>	Начальник ООПП

### ЭКЗЕМПЛЯРЫ

Номер экземпляра	Статус экземпляра	Местоположение экземпляра	Ответственные за ведение
1	Контрольный	Сетевой диск	Начальник отдела СМК
2	Рабочий	Кабинет начальника отдела ООПП	Начальник ООПП
3	Рабочий	Экземпляры поставщиков услуг	Начальник ООПП

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

Номер ревизии	Дата	Основание (приказ/ распоряжение)	Раздел	Страницы
1	27.11.2023	Приказ ГД от 27.11.2023 № 414	Лист регистрации изменений; 4.6	2, 38

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## Оглавление

<b>1. Общие положения</b> .....	6
2.1 Применение и изменение правил .....	14
2.2 Чартерные перевозки .....	15
2.3 Правовое регулирование .....	16
3.1 Договор воздушной перевозки .....	17
3.2 Бронирование.....	19
3.3 Тарифы и сборы.....	26
3.4 Изменение условий перевозки.....	28
<b>4. Перевозка пассажиров</b> .....	30
4.1 Общие требования.....	30
4.2 Утерятый, испорченный или недействительный билет.....	31
4.3 Передача билета .....	32
4.4 Период действия билета .....	32
4.5 Обслуживание пассажиров .....	32
4.6 Перевозка отдельных категорий пассажиров.....	38
<b>5. Перевозка багажа</b> .....	49
5.1 Основные требования .....	49
5.2 Нормы бесплатного провоза багажа .....	49
5.3 Зарегистрированный багаж .....	51
5.4 Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь) .....	52
5.5 Платный (сверхнормативный), негабаритный и тяжеловесный багаж .....	53
5.6 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа.....	55
5.7 Перевозка багажа в салоне воздушного судна.....	55
5.8 Дипломатический багаж.....	56
5.9 Невостребованный, не прибывший, забытый или засланный багаж.....	56
5.10 Требования к содержимому багажа и ручной клади .....	57
5.11 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств .....	63
5.12 Перевозка животных и птиц .....	65
5.13 Упаковка багажа.....	67
5.14 Выдача багажа .....	67

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

  

5.15 Хранение и реализация багажа .....	68
5.16 Объявление ценности багажа.....	69
<b>6. Перевозка грузов .....</b>	<b>71</b>
6.1 Общие требования.....	71
6.2 Авиагрузовая накладная .....	72
6.3 Оплата за перевозку .....	73
6.4 Объявление ценности груза .....	74
6.5 Условия приема грузов к перевозке .....	74
6.6 Взвешивание груза .....	76
6.7 Требования к упаковке и маркировке грузов .....	76
6.8 Погрузка и выгрузка грузов .....	78
6.9 Перевозка легковесных грузов .....	78
6.10 Перевозка тяжеловесных грузов.....	78
6.11 Перевозка трансферных грузов .....	79
6.12 Перевозка скоропортящихся грузов.....	79
6.13 Перевозка человеческих останков и останков животных.....	81
6.14 Перевозка опасных грузов.....	82
6.15 Перевозка живности.....	82
<b>7. Административные формальности .....</b>	<b>87</b>
7.1 Общие требования.....	87
7.2 Оплата штрафов и других расходов .....	88
7.3 Предполетный досмотр .....	88
<b>8. Страхование ответственности .....</b>	<b>91</b>
<b>9. Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку .....</b>	<b>92</b>
<b>10. Права Авиакомпания, пассажира грузоотправителя.....</b>	<b>94</b>
10.1 Права Авиакомпания .....	94
10.2 Права пассажира и грузоотправителя .....	96
<b>11. Ответственность Авиакомпания, пассажира и грузоотправителя .....</b>	<b>98</b>
11.1 Общие требования.....	98
11.2 Ответственность Авиакомпания .....	98
11.3 Ответственность грузоотправителя.....	101

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

11.4 Ответственность пассажира .....	101
<b>12. Порядок предъявления претензии и иска .....</b>	<b>102</b>
12.1 Общие требования.....	102
12.2 Предъявление требований при нарушении договора воздушной перевозки.....	102
12.3 Предъявление претензий при внутренних воздушных перевозках .....	103
12.4 Срок предъявления претензии при международных воздушных перевозках .....	103
12.5 Начало течения срока исковой давности.....	104
12.6 Размер ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке .....	104
<b>13. Правила поведения пассажиров .....</b>	<b>105</b>
13.1 Общие требования.....	105
13.2 Классификация нарушений правил поведения пассажиров .....	105
13.3 Правила поведения пассажира при подготовке к полету и на борту воздушного судна.....	106
<b>14. Дополнительная информация по перевозке пассажиров, багажа и груза.....</b>	<b>109</b>

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила перевозок пассажиров, багажа и груза ООО «Авиакомпания «Северо-Запад» (далее – Правила) разработаны на основании Российских и международных правовых документов в области воздушных перевозок: ФАП "Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей", утвержденных приказом Минтранса России от 28 июня 2007 года N 82, требований и рекомендаций Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA) и Международной организации гражданской авиации (ICAO), Конвенции о правонарушениях и некоторых других действиях, совершенных на борту ВС, Воздушного кодекса РФ, Федеральных авиационных правил, иных приказов и отраслевых стандартов, действующих в области гражданской авиации.

1.2 Перевозчики вправе устанавливать свои правила воздушных перевозок. Эти правила не должны противоречить общим правилам воздушной перевозки и ухудшать уровень обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей. Настоящие Правила содержат требования к перевозке пассажиров, багажа, грузов и их обслуживанию, которые реализуются в процессе выполнения условий договора чартерной перевозки пассажира и договора воздушной перевозки груза.

1.3. При выполнении международных чартерных перевозок настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным соглашениям РФ о воздушном сообщении.

1.4 Установленные требования в настоящем документе гарантируют обеспечение надлежащего уровня безопасности и качественного обслуживания пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей при осуществлении воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

1.5 Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки пассажира, груза и должны соблюдаться при заключении и в процессе выполнения условий данных договоров.

### Определения

**Авиагрузовая накладная** – документ, составленный от имени или по поручению грузоотправителя, подтверждающий заключение договора между грузоотправителем и перевозчиком на перевозку груза по маршруту перевозчика, принятие груза к перевозке и условия перевозки.

**Авиатранспортное предприятие** (Авиакомпания, Аэропорт) – предприятие, созданное на территории и по законам Российской Федерации (РФ) независимо от форм собственности, в целях осуществления воздушных перевозок (пассажиров, багажа, почты, грузов), авиационных работ и услуг на коммерческой основе.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

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

**Агент по продаже перевозок** – агентство, уполномоченное осуществлять продажи перевозок на основе заключенных договоров с Авиакомпанией.

**Акт незаконного вмешательства** – противоправные насильственные действия или угроза таких действий со стороны лица (группы лиц) по отношению к воздушному судну, пассажирам, членам экипажа, объектам аэропорта и наземному персоналу, создающие угрозу безопасности полетов, жизни и здоровью людей.

**Аэровокзал (терминал)** - комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

**Аэродром** – земельный участок, специально оборудованный для взлета, посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов.

**Аэропорт международный** – аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, и в котором осуществляется пограничный и таможенный контроль, а в случаях, установленных международными договорами Российской Федерации и федеральными законами, и иные виды контроля.

**Аэропорт (пункт) назначения** – аэропорт, в котором согласно договору воздушной перевозки заканчивается воздушная перевозка пассажира и его багажа.

**Аэропорт (пункт) трансфера** – промежуточный аэропорт, в котором пассажир совершает пересадку с одного рейса на другой того же или другого перевозчика.

**Аэропорт (пункт) транзита** – промежуточный аэропорт, не отмеченный в авиабилете пассажира, в котором ВС совершает посадку для технического и/или коммерческого обслуживания, продолжает выполнение рейса, которым оно прибыло в аэропорт.

**Аэропорт (пункт) отправления** – аэропорт, в котором согласно договору воздушной перевозки начинается воздушная перевозка пассажира и его багажа.

**Багаж** – личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна (не являющиеся грузом). В это понятие включается как зарегистрированный, так и незарегистрированный багаж.

**Багаж зарегистрированный** – багаж, который Авиакомпания приняла к перевозке под свою ответственность.

**Багаж незарегистрированный (ручная кладь)** – любой багаж пассажира, кроме зарегистрированного багажа, находящийся во время перевозки в кабине воздушного судна под наблюдением самого пассажира, принимается к перевозке в счет нормы бесплатного провоза багажа.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

**Багажные бирки** - документы, выдаваемые для идентификации зарегистрированного багажа, т.е. багажа, передаваемого пассажиром для перевозки на ответственное хранение Авиакомпания.

**Багаж негабаритный** – багаж, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений.

**Багаж тяжеловесный** - багаж, вес одного места которого превышает тридцать килограммов.

**Багаж неисправный** – багаж, получивший повреждение в результате воздушной перевозки или в результате обслуживания, осуществляемого Авиакомпанией.

**Багаж засланный** – зарегистрированный багаж, отправленный не по назначению.

**Багаж невостребованный** – зарегистрированный багаж, который прибыл в аэропорт назначения, указанный в багажной бирке, и не был получен его владельцем.

**Багаж неприбывший** – зарегистрированный багаж, неприбывший с пассажиром на одном воздушном судне в аэропорт назначения.

**Багаж несопровождаемый** – багаж, который перевозится как груз на другом или на том же воздушном судне, на котором находится пассажир, являющийся его владельцем.

**Багаж сверхнормативный** – багаж, масса которого превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа. Перевозка багажа сверх нормы осуществляется за дополнительную плату по соответствующему багажному тарифу при наличии свободной коммерческой загрузки.

**Безопасность полетов** – свойство авиационной транспортной системы, заключающееся в ее способности осуществлять воздушные перевозки без угрозы для жизни и здоровья людей и имуществу.

**Билет (пассажирский билет и багажная квитанция)** – документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки пассажира и багажа.

**Бронирование** – предварительное выделение на воздушном судне места на определенную дату и рейс для перевозки пассажира, а также объема и тоннажа для перевозки багажа и груза.

**Внутренняя воздушная перевозка** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты маршрута расположены на территории РФ.

**Возврат провозной платы** - выплата пассажиру либо лицу, оплатившему перевозку, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 8 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

**Воздушная перевозка** – транспортировка пассажиров, багажа, груза и почты на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора перевозки.

**Груз** – имущество (товар, любая собственность), перевозимое или принятое к перевозке на воздушных судах, за исключением багажа и почты, и оформленное авиагрузовой накладной.

**Груз бездокументный** – груз, прибывший в аэропорт без авиагрузовой накладной и других необходимых документов, или груз, находящийся на складе и не имеющий документов.

**Груз легковесный (объемный)** – груз, удельный объем которого превышает 0,006 куб.м (6000 куб.см.) на 1 кг брутто.

**Груз не востребовавшийся** – груз, не полученный в течение 30 дней со дня подтвержденного документами уведомления получателя.

**Груз специальный** – груз, который из-за своей ценности или характера требует специального внимания и обращения во время процедуры приемки, хранения, транспортировки, загрузки и разгрузки.

**Груз трансферный** – груз, который, согласно авиагрузовой накладной, доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.

**Груз тяжеловесный** – груз, масса отдельного места которого превышает 80 кг.

**Груз утраченный** – груз, который не прибыл рейсом, в грузовом манифесте которого был отмечен.

**Груз ценный** – груз, который содержит золото в монетах, слитках или песке, платину, серебро, а также другие ценные металлы, драгоценные или полудрагоценные камни, включая промышленные алмазы, валюту в денежных знаках или монетах, акции, облигации, купоны, непогашенные почтовые марки и другие ценные бумаги, а также ювелирные изделия, которые перевозятся на особых условиях, устанавливаемых Авиакомпанией.

**Груз хрупкий** - груз, требующий особо тщательной и осторожной для сохранности качества при хранении и организации перевозки, изготовленный из непрочных материалов и не допускающий механического воздействия

**Груз опасный** - изделия или вещества, которые способны вызвать угрозу для здоровья, безопасности имущества или окружающей среды и которые указаны в Перечне опасных грузов Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО (Правил ИАТА) или классифицируются в соответствии с этими Техническими инструкциями (Правилами ИАТА).

**Грузовой манифест** – перевозочный документ, в котором отмечаются грузовые отправки, осуществляемые по маршруту следования данного рейса.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

Оформляется ответственным Перевозчиком или агентом по наземному обслуживанию.

**Грузоотправитель** – физическое или юридическое лицо, которое заключило с перевозчиком договор перевозки груза, и наименование или фамилия которого указаны в авиагрузовой накладной в качестве стороны этого договора.

**Грузополучатель** – физическое или юридическое лицо, которое заключило с перевозчиком договор перевозки груза, в адрес которого перевозится груз, указанный в авиагрузовой накладной.

**Депортированный пассажир** (административно выдворяемый) - лицо, которое на законном основании было допущено на территорию государства его полномочными органами или которое въехало в государство незаконно и которому полномочными органами официально предписано покинуть данное государство.

**Договор фрахтования воздушного судна (воздушный чартер)** – соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату для выполнения одного или нескольких рейсов одно или несколько воздушных судов либо часть воздушного судна для воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты.

**Досмотр предполетный** – проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей ВС, обслуживающего персонала, бортовых запасов с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и пр.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

**Зона транзита** – зона в международном аэропорту, специально выделенная для пребывания транзитных (трансферных) пассажиров и находящаяся под контролем компетентных государственных органов.

**Иск** – требование, предъявляемое истцом в судебном порядке с целью защиты нарушенного права истца или охраняемого законом интереса.

**Квитанция платного багажа** – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза, установленной для соответствующего класса обслуживания, указанного на соответствующем полетном купоне билета, или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате.

**Компетентные органы** – органы, призванные на основе полномочий, предоставленных им государством, осуществлять властно-административные функции.

**Коммерческий акт** - документ, оформленный перевозчиком (представителем перевозчика) в присутствии получателя при обнаружении причинения багажу или грузу вреда в процессе перевозки

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

**Конвенция (Варшавская конвенция** для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1929г.) – межгосударственное соглашение, регулирующее воздушные международные перевозки. В Конвенции регламентируются содержание и порядок применения перевозочных документов. Конвенция определяет меру ответственности перевозчика за вред, причиненный жизни и здоровью пассажира, уничтожение, утерю, повреждение багажа и груза, а также убытки за задержку при воздушной перевозке.

**Гаагский протокол** (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся воздушных международных перевозок, 1955 г.) – документ о поправках к Варшавской Конвенции. Поправки внесены в формулировки отдельных статей и в статьи о мерах и пределах ответственности перевозчика перед пассажиром. Протокол уточняет сроки предъявления претензий.

**Конвенция о международной гражданской авиации (Чикагская конвенция, 1944г.)** – межгосударственное соглашение, «признавшее положение о том, что каждое государство обладает полным и исключительным суверенитетом над воздушным пространством над своей территорией и установившее ряд принципов и мер с тем, чтобы международная гражданская авиация могла развиваться безопасным и упорядоченным образом, и чтобы международные воздушные сообщения могли устанавливаться на основе равенства возможностей и осуществляться рационально и экономично». Конвенция учредила Международную организацию гражданской авиации – ИКАО.

**Конвенция об ущербе, причиненном иностранными воздушными судами третьим лицам на поверхности (Римская конвенция, 1952г.)** – межгосударственное соглашение, устанавливающее пределы ответственности Перевозчика перед третьими лицами.

**Конвенция о борьбе с актами незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации (Монреальская конвенция, 1971г.)** – межгосударственное соглашение о мерах по борьбе с актами незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации и о мерах, принимаемых государствами в этих случаях.

**Маркировка** – текст, условные обозначения и рисунки на упаковке и (или) продукции.

**Международный ветеринарный сертификат** – документ, выдаваемый пограничным контрольным ветеринарным пунктом в аэропорту в обмен на ветеринарную справку (форма 1, содержащая сведения о прививках, состоянии здоровья животного/птиц и благополучном санитарно-эпидемиологическом положении в регионе проживания) и разрешение из клуба собаководства (клуба любителей кошек) на вывоз животного/птиц.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

**Международная перевозка пассажиров и багажа** - перевозка, при которой аэропорт (пункт) отправления и аэропорт (пункт) назначения, независимо от того, имеется ли перерыв в поездке, расположены либо на территории двух государств, либо на территории одного и того же государства, если при этом предусмотрена остановка на территории другого государства.

**Международная перевозка, подпадающая под действие Варшавской конвенции** – перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Конвенцию, либо на территории одного и того же государства, подписавшего Конвенцию, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником этой Конвенции.

Международная перевозка, подпадающая под действие Варшавской конвенции, измененной Гаагским протоколом – воздушная перевозка, при которой пункт от-правления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Гаагский протокол, либо на территории одного и того же Государства, подписавшего Гаагский протокол, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником Гаагского протокола.

**Ордер разных сборов** – платежный документ, выданный пассажиру Авиакомпанией или агентом по наземному обслуживанию в подтверждение оплаты билета, квитанции платного багажа или других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

**Ответственность Авиакомпания** – обязанность Авиакомпания возместить ущерб (вред) и/или уплатить штраф, возникающая в связи с ненадлежащим исполнением/неисполнением обязательств по договору воздушной перевозки и ограниченная пределами, установленными международным законодательством и законодательством РФ.

**Обслуживающая организация**– аэропорт, хэндглинговый агент, оператор, выполняющие функции по наземному обслуживанию на основании заключенных договоров с Авиакомпанией.

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

**Пассажир без права на въезд** - пассажир, которому соответствующими полномочными органами отказано или будет отказано в праве на въезд в государство (не допущенный на территорию страны пассажир).

**Пассажир транзитный** – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки, перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в аэропорт транзита.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

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

**Пассажирский купон** (купон «Для пассажира») – часть перевозочного или платежного документа, удостоверяющего заключение договора перевозки или предоставление других услуг Перевозчиком.

**Перевозчик** – авиационная компания, которая выдает перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платежным документом, выданным авиакомпанией или иным перевозчиком, который признается действительным на рейсах авиакомпании.

**Перевозчик – партнер-перевозчик**, с которым заключено дополнительное соглашение (Соглашение о взаимном признании перевозочных документов – Interline, или Соглашение о совместной эксплуатации авиалиний – CodeSharing).

**Перрон** – часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза и почты, а также для других видов обслуживания.

**Подтвержденное бронирование** - означает, что билет, предъявленный к перевозке пассажиром, является действительным и имеет:

- номер, дату и номер вылета рейса;
- статус «ОК» в соответствующей графе билета;
- наличие подтвержденного бронирования в системе бронирования.

**Полетный купон** – часть билета, дающая право пассажиру (при наличии пассажирского купона) на перевозку между указанными в купоне пунктами.

**Претензия** – требование заинтересованного лица, составленное в письменном виде и предъявленное с целью восстановления нарушенных прав и урегулирования разногласий, возникших при заключении, расторжении, изменении и исполнении договора воздушной перевозки.

**Представительство** - обособленное подразделение Авиакомпания, расположенное вне места ее нахождения, созданное в соответствии со статьей 55 Гражданского кодекса РФ, а также отдельные юридические либо физические лица, исполняющие представительские функции на основании соответствующих договоров. Действия представителей Авиакомпания должны основываться на настоящих Правилах и документах, изданных в развитие этих Правил.

**Рейс** – полет воздушного судна, как по расписанию, так и вне расписания, выполняемый в одном направлении от аэропорта отправления до аэропорта назначения.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

**Рейс чартерный** – рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

**Сбор** – сумма, утвержденная в установленном порядке, взимаемая сверх тарифа перевозчиком, либо другими уполномоченными лицами.

**Таможенный контроль при международных воздушных перевозках** – контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей с целью экономической защиты государства и обеспечения выполнения задач его внешнеэкономической политики.

**Тариф** – провозная плата за воздушную перевозку пассажира, багажа сверх установленной нормы (массы или количества мест) бесплатного провоза, груза или почты.

**Чартерная перевозка** – нерегулярная воздушная перевозка, осуществляемая в соответствии с договором фрахтования воздушного судна (воздушный чартер).

## Сокращения

**Авиакомпания** – Общество с ограниченной ответственностью «Авиакомпания «Северо-Запад»;

**ВС** – Воздушное судно;

**ГА** – Гражданская авиация;

**МСО** – Miscellaneous Charges Order (Ордер разных сборов);

**ТКП** – Транспортная клиринговая палата;

**AWB** – Air Way Bill / consignmentnote (Авиагрузовая накладная);

**IATA** – International Air Transport Association (Международная Ассоциация Воздушного Транспорта);

**ICAO** – International Civil Aviation Organization (Международная Организация Гражданской Авиации);

**PNL** – Passenger Name List (Список имен пассажиров);

**PNR** – Passenger Name Record (Запись о

бронировании для пассажира);

## 2. Требования

### 2.1 Применение и изменение правил

2.1.1 Правила могут быть изменены без уведомления пассажиров, грузоотправителей и грузополучателей при условии, что изменения не применяются к пассажиру, грузоотправителю либо грузополучателю после

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

заключения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза.

2.1.2 Настоящие Правила могут быть изменены Авиакомпанией, как по собственному желанию, так и по требованию действующего законодательства Российской Федерации. При этом изменения настоящих Правил вступают в силу с момента официального утверждения.

2.1.3 При заключении договора чартерной воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов применяются правила, тарифы и сборы, которые действуют на дату оформления перевозочного документа.

2.1.4 ООО «Авиакомпания «Северо-Запад» выполняет чартерную перевозку пассажиров, багажа, груза в соответствии с договором воздушной перевозки.

2.1.5 Перевозка пассажиров и багажа, груза выполняемая арендованными у Авиакомпания воздушными судами, регулируется договором аренды (фрахтования) воздушного судна.

2.1.6 Перевозка пассажиров и багажа, осуществляемая перевозчиками разных видов транспорта по одному перевозочному документу (в прямом/смешанном сообщении) с участием воздушного транспорта, регулируется специальными соглашениями между заинтересованными сторонами.

2.1.7 Вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и других нормативных документов, изданных в развитие настоящих Правил, возникающие с пассажирами и их багажом, грузоотправителями (грузополучателями) при оформлении продажи перевозок, выполнении процедур регистрации перевозочных документов, посадки и высадки (погрузки и выгрузки) должны разрешаться должностными лицами Авиакомпания или обслуживающей компании, агента по продаже перевозок.

2.1.8 Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов ООО «Авиакомпания «Северо-Запад» размещены на сайте [www.northwest.aero](http://www.northwest.aero).

## 2.2 Чартерные перевозки

2.2.1 Чартерные перевозки выполняются в соответствии с Договором фрахтования воздушного судна (воздушного чартера и с соблюдением настоящих Правил), если иное не предусмотрено условиями договора.

2.2.2 Пассажир, принимая условия перевозки, обусловленные Договором на чартерную перевозку, независимо от того, является ли он прямым участником такого договора или нет, обязуется соблюдать все условия договора и/или настоящих Правил. Фрахтователь обязан предоставить пассажиру полную и достоверную информацию об условиях такой перевозки.

2.2.3 Перевозка багажа на чартерных рейсах осуществляется в соответствии с настоящими Правилами, если иное не оговорено в договоре между Фрахтователем и Авиакомпанией.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 2.3 Правовое регулирование

2.3.1 Права, обязанность и ответственность сторон, вытекающие из договора воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов, регулируются:

- конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, документами ИКАО, а также положениями действующих международных договоров и соглашений Российской Федерации о воздушном сообщении;
- Воздушным кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации,
- настоящими Правилами.

2.3.2 При выполнении международных перевозок настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным соглашениям Российской Федерации о воздушном сообщении, а также законам, постановлениям, правилам и предписаниям государственных органов страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

2.3.3 Если какие-либо положения, указанные в настоящем документе или в перевозочном документе, окажутся в противоречии с законодательством соответствующей страны при условии, что они не могут быть изменены соглашением сторон договора воздушной перевозки, то такие положения остаются в силе и считаются частью договора перевозки только в той мере, в какой они не противоречат указанному законодательству. При этом недействительность какого-либо положения настоящего документа не отменяет действие других положений настоящего документа.

2.3.4 При международных перевозках ответственность Авиакомпания регулируется конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, документами ИКАО, за исключением тех перевозок, которые по определению этих документов таковыми не являются.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

### 3. Условия перевозки

#### 3.1 Договор воздушной перевозки

3.1.1 По договору воздушной перевозки Авиакомпания обязана перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки багажа, также доставить багаж в пункт назначения и выдать его пассажиру или лицу, уполномоченному на получение багажа.

3.1.2 Документом, удостоверяющим заключение договора перевозки пассажира, является билет, оформленный на бумажном носителе или в электронном виде (электронный перевозочный документ) с размещением информации об условиях договора воздушной перевозки в автоматизированной информационной системе оформления воздушных перевозок.

3.1.3 Пассажир воздушного судна обязан оплатить воздушную перевозку, а при наличии у него багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа - провоз этого багажа.

3.1.4 По договору воздушной перевозки груза Авиакомпания обязана доставить вверенный ей грузоотправителем груз в пункт назначения и выдать его лицу, уполномоченному на получение груза (грузополучателю), а грузоотправитель обязан оплатить воздушную перевозку груза.

3.1.5 Перевозка пассажира, багажа, груза, выполняемая до аэропорта (пункта) назначения, в который должен быть доставлен пассажир, багаж, груз согласно договору воздушной перевозки пассажира, договору воздушной перевозки груза (далее аэропорт (пункт) назначения) несколькими перевозчиками по одному перевозочному документу или оформленным вместе с ним дополнительным перевозочным документам, в которых указывается номер перевозочного документа, к которому они оформлены, рассматривается как единая перевозка независимо от того, имели ли место пересадка (перегрузка) или перерыв в перевозке.

#### 3.1.2 Перевозочная документация

3.1.2.1 Перевозочными документами на бумажном носителе или в электронном виде являются:

- при перевозке пассажира и багажа - билет (в электронной форме или на бумажном носителе) и багажная квитанция;
- при перевозке сверхнормативного багажа – квитанция для оплаты сверхнормативного багажа;
- при перевозке груза или несопровождаемого багажа – грузовая накладная;
- при оплате пассажиром, грузоотправителем и грузополучателем сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки – квитанция (ордер) разных сборов (МСО).

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

3.1.2.2 Формы билета и багажной квитанции, квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, авиагрузовой накладной и квитанции (ордера) разных сборов, порядок их регистрации и ведение регистра перевозочных документов устанавливаются федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в области транспорта.

3.1.2.3 Перевозочные документы, указанные в пункте 3.1.2.1, являются перевозочными документами строгой отчетности, подлежат обязательной регистрации и используются как учетно-финансовые и контрольные документы для денежных и безналичных расчетов с пассажирами, грузоотправителями и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

3.1.2.4. Перевозочные документы оформляются перевозчиком или уполномоченным агентом.

### 3.1.3 Расписание, задержка и отмена рейсов

3.1.3.1 Выполнение перевозок производится в соответствии с расписанием, опубликованным Авиакомпанией.

3.1.3.2 Расписание выполнения чартерных перевозок отражает информацию, позволяющую пассажиру, грузоотправителю, грузополучателю получать сведения о наличии воздушного сообщения из пункта (аэропорта) отправления в другие населенные пункты (аэропорты), а по каждому маршруту перевозки - о частоте выполнения этих перевозок, используемых типах воздушных судов и другую информацию.

3.1.3.3 Информация, опубликованная в расписании, должна соответствовать информации, изложенной в пассажирском билете и багажной квитанции (авиагрузовой накладной) в день оформления указанных перевозочных документов.

3.1.3.4 Расписание чартерного движения воздушных судов может быть изменено Авиакомпанией. В данном случае Авиакомпания принимает возможные меры по информированию пассажиров, грузоотправителей, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом.

3.1.3.5 Авиакомпания может отменить, задержать выполнение чартерного рейса, указанного в пассажирском билете и багажной квитанции (авиагрузовой накладной), произвести замену типа воздушного судна и изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

3.1.3.6 Авиакомпания должна принимать все зависящие от нее меры к своевременному выполнению перевозки согласно заключенному договору перевозки.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

3.1.3.7 Авиакомпания по согласованию с пассажиром или грузоотправителем (грузополучателем) может выполнить перевозку этого пассажира или груза другим рейсом до пункта назначения, указанного в перевозочном документе, передать его для перевозки другому перевозчику или произвести возврат сумм за перевозку.

3.1.3.8 Авиакомпания не несет ответственности за ошибку, искажение или упущение в расписаниях, опубликованных другими юридическими лицами без согласования с Авиакомпанией.

3.1.4 Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета

3.1.4.1 Перевозка пассажиров, багажа и грузов выполняется между населенными пунктами (аэропортами), указанными в перевозочных документах. Изменение населенного пункта (пунктов) маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, может быть произведено по согласованию между Авиакомпанией и пассажиром (грузоотправителем).

3.1.4.2 Если Авиакомпания не может выполнить перевозку между населенными пунктами, указанными в перевозочном документе, она предлагает пассажиру (грузоотправителю) другой маршрут перевозки, а при отказе пассажира (грузоотправителя) от перевозки по этому маршруту производит возврат стоимости перевозки в соответствии с настоящими Правилами.

3.1.4.3 Изменение пассажиром (грузоотправителем) даты и (или) времени перевозки на более поздний или ранний срок, чем указано в перевозочном документе, рассматривается как расторжение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира (грузоотправителя).

3.1.4.4 При добровольном изменении маршрута перевозки пассажиру оформляется новый билет.

## 3.2 Бронирование

Документы для граждан Российской Федерации при полетах внутренними рейсами:

- паспорт гражданина РФ
- свидетельство о рождении (для детей до 14 лет)
- временное удостоверение личности, выдаваемое органами внутренних дел
- заграничный паспорт

международными рейсами:

- заграничный паспорт
- дипломатический паспорт
- служебный паспорт
- паспорт моряка (удостоверение личности моряка) и надлежащим образом заверенная выписка из судовой роли

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- свидетельство на въезд (возвращение) в РФ.

Дополнительные документы для особых категорий пассажиров:

- удостоверение депутата Совета Федерации или депутата Государственной думы Федерального собрания,
- удостоверение личности военнослужащего РФ (для офицеров, прапорщиков и мичманов),
- военный билет для солдат, матросов, сержантов и старшин, проходящих военную службу по призыву или по контракту,
- справка об освобождении из мест лишения свободы — для лиц, освободившихся из мест лишения свободы,
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы,
- временное удостоверение личности, выдаваемое гражданину РФ органами внутренних дел при утрате или замене паспорта.

**Примечание.** Основными документами, удостоверяющими личность гражданина РФ, по которым граждане Российской Федерации осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию, признаются: паспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт, паспорт моряка (удостоверение личности моряка) (ст. 7 гл. 2 Закона от 15.08.1996 г. № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»). В связи с этим УФМС рекомендует оформить загранпаспорт ребенку, даже если ему не исполнилось 14 лет. Сотрудники УФМС согласно должностным обязанностям не могут отказать гражданам в их просьбе внести в заграничный паспорт сведения о детях. При этом они обязательно информируют граждан, что делают это исключительно в целях подтверждения родства и само по себе это не дает ребенку права выезжать за границу.

При следовании **несовершеннолетнего гражданина России** через государственную границу РФ совместно с одним из родителей согласия второго родителя не требуется, если от него в пограничные органы не поступало заявления о его несогласии на выезд из РФ своих детей. Наличие каких-либо документов, подтверждающих степень родства, не предусмотрено.

В случае если **несовершеннолетний гражданин России** выезжает из РФ без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, он должен иметь при себе, кроме паспорта, нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина РФ с указанием срока выезда и государства (в), которое (ые) он намерен посетить. Достаточно согласия одного из родителей, если от второго родителя не поступало заявления о его несогласии на выезд несопровождаемого ребенка из РФ.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

В случае утраты гражданином РФ паспорта вне пределов России, консульским учреждением РФ или дипломатическим представительством выдается свидетельство на въезд (возвращение), удостоверяющее личность и дающее право на возвращение в Россию.

Для лиц без гражданства в РФ документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность;
- разрешение на временное проживание;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность.

### 3.2.1 Общие требования

3.2.1.1 Бронирование провозной емкости (пассажирского места, тоннажа (объема)) на воздушном судне Авиакомпания является для пассажира и грузоотправителя необходимым условием перевозки пассажира, багажа и груза воздушным транспортом.

3.2.1.2 При бронировании используются автоматизированные системы бронирования.

3.2.1.3 Бронирование провозной емкости может осуществляться как при непосредственном обращении пассажира или грузоотправителя к Авиакомпания или агенту по продаже перевозок, так и по телефону, факсимильной связи, электронной почте, интернету, а также с помощью других видов связи.

3.2.1.4 Бронирование провозной емкости действительно только в том случае, если оно внесено в систему бронирования Авиакомпания, выполнено по установленным Авиакомпания правилам и не противоречит условиям договора перевозки.

3.2.1.5 При бронировании провозной емкости Авиакомпания имеет право не предоставлять пассажиру конкретного места в салоне воздушного судна с заявленным классом обслуживания. В этом случае номер конкретного места, выделяемого пассажиру, должен указываться Авиакомпания или агентом по продаже перевозок при регистрации пассажира и его багажа в пункте регистрации.

3.2.1.6 Авиакомпания или агент по продаже перевозок при бронировании перевозки транзитного груза должен получить подтверждение о бронировании



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

провозной емкости на всех участках перевозки груза, в том числе выполняемых другими перевозчиками.

3.2.1.7 Пассажирыские места/провозная емкость на указанные дату и рейс считаются забронированными только после присвоения электронной системой бронирования определенного статуса - «подтвержденное бронирование».

3.2.1.8 Авиакомпания или фрахтователь несет ответственность перед пассажиром, если перевозка по билету со статусом «подтвержденное бронирование» не состоялась.

3.2.1.9 При отсутствии мест на рейсе и постановки заявки пассажира на бронирование в режим ожидания свободного места пассажир, имеющий билет со статусом «неподтвержденное бронирование», пользуется приоритетом по отношению к лицу, желающему приобрести билет на данный рейс непосредственно перед вылетом в аэропорту. Однако Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром, если перевозка по билету со статусом «неподтвержденное бронирование» не состоялась.

3.2.1.10 Возможность изменения или отмены бронирования для пассажира или агентства, оплатившего билет по невозвратному тарифу, может быть ограничена или исключена в соответствии с правилами применения указанного тарифа.

3.2.1.11 Если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки, то пассажир должен сообщить Авиакомпанию или фрахтователю о намерении продолжить перевозку на последующих участках маршрута перевозки не позднее, чем за 40 минут до вылета из первого указанного в билете рейса. Если пассажир не сообщил Авиакомпанию о намерении продолжить перевозку, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки, произведенное для этого пассажира непосредственно Авиакомпанией, либо по ее просьбе другим, в том числе, иностранным перевозчиком, без уведомления пассажира. Отказ пассажира от перевозки на каком-либо участке маршрута перевозки признается изменением маршрута перевозки и осуществляется в порядке, предусмотренном для изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира.

3.2.1.12 В случае если грузоотправитель оплатил перевозку, но по каким-либо причинам желает или вынужден перенести отправку груза на более позднюю дату, он должен заявить о своем намерении Авиакомпанию не позднее, чем за 2 суток до даты вылета рейса, которым первоначально планировалась отправка груза. В противном случае, грузоотправитель должен компенсировать неиспользование грузовых емкостей, и ему может быть отказано в переносе бронирования. В случае, если грузоотправитель отказывается от уже оплаченной им перевозки, он обязан проинформировать об этом Авиакомпанию не позднее, чем за 2 суток до рейса. В этом случае агент по продаже перевозок аннулирует заказ и возвращает оплату перевозки.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

### 3.2.2 Сроки бронирования провозной емкости

3.2.2.1 Бронирование провозной емкости для пассажира (грузоотправителя) считается предварительным до тех пор, пока пассажир (грузоотправитель) не внесет плату, и Авиакомпания или уполномоченный агент не произведет оформление перевозочного документа.

3.2.2.2 Бронирование аннулируется без предупреждения пассажира, агентства, грузоотправителя в следующих случаях:

- если пассажиром или агентством не произведена оплата перевозки в установленный Авиакомпанией срок и ему не оформлен билет;
- если грузоотправитель не предъявил груз к перевозке в установленный Авиакомпанией или агентом по наземному обслуживанию срок;
- если грузоотправитель предъявил груз с неправильно оформленными документами, необходимыми для выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным, фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации и/или законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, или груз не соответствует установленным требованиям.

3.2.2.3 Бронирование и оформление перевозки производится в соответствии с правилами применяемого тарифа и ограничивается следующими сроками:

- при бронировании более чем за 30 дней до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в течение 30 дней, но не позднее 30 дней до вылета рейса;
- при бронировании менее чем за 30 дней до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в течение 7 дней, но не позднее 7 дней, до вылета рейса;
- при бронировании менее чем за 7 дней до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в течение 24 часов, но не позднее 24 часов до вылета рейса;
- в последние сутки до выполнения рейса – билет должен быть выкуплен в момент бронирования.

3.2.2.4 В особых случаях Авиакомпания вправе потребовать от пассажира или агентства, грузоотправителя повторного подтверждения произведенного бронирования. Повторное подтверждение бронирования пассажиром, грузоотправителем производится с использованием любых средств связи или лично. Бронирование может быть аннулировано Авиакомпанией при невыполнении указанного требования.

### 3.2.3 Информация о пассажире, багаже и грузе

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Стр. 23 из 110
	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

3.2.3.1 Пассажир при бронировании сообщает Авиакомпанию или уполномоченному агенту необходимую информацию о маршруте перевозки, дате и времени вылета, необходимом количестве бронируемых мест, классе обслуживания на борту воздушного судна, имеющемся гражданстве, а также информацию о своих персональных данных и, при наличии, об особых условиях перевозки пассажира, багажа. В случае отказа пассажира от предоставления информации, необходимой для бронирования, бронирование не производится. Пассажир при бронировании может сообщить номер телефона или иной способ связи для его информирования.

3.2.3.2 Грузоотправитель при бронировании провозной емкости должен сообщить Авиакомпанию или уполномоченному агенту информацию о данных грузоотправителя и грузополучателя, наименовании груза, предполагаемой дате отправки, весе-брутто и объеме груза, габаритах каждого грузового места, количестве грузовых мест, условиях обращения с грузом, свойствах груза, требующих специальных условий или мер предосторожности при его перевозке, хранении и обработке.

3.2.3.3 Пассажир должен знать, что сведения, сообщенные о нем Авиакомпанию, используются для бронирования места на воздушном судне и предоставления дополнительных услуг. Авиакомпания должна сохранять в тайне полученную информацию и передавать ее в случае необходимости только своим представителям и другим перевозчикам или лицам, предоставляющим дополнительные услуги. Авиакомпания не имеет права передавать информацию, полученную от пассажира или грузоотправителя, третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации, а также условиями договора перевозки и соглашениями между пассажиром и Авиакомпанией.

3.2.3.4 Для бронирования необходимо согласовать с Авиакомпанией перевозку:

- ребенка, не сопровождаемого совершеннолетним пассажиром или пассажиром, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, который будет перевозиться под наблюдением Авиакомпания;
- пассажира с ребенком до 2 лет;
- тяжелобольного пассажира;
- больного на носилках;
- пассажира, лишенного зрения, с собакой-проводником;
- пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании (далее - пассажир с ограниченной подвижностью);



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
- багажа пассажира, вес которого превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа (далее - сверхнормативный багаж);
- багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают двести три сантиметра в сумме трех измерений (далее - негабаритный багаж);
- багажа, вес одного места которого превышает тридцать килограмм (далее - тяжеловесный багаж);
- багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней, включая промышленные алмазы (далее - ценный груз);
- груза с объявленной ценностью;
- предметов и веществ, подвергающихся порче по истечении определенного срока хранения либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды (далее - скоропортящийся груз);
- предметов или веществ, которые способны создавать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в перечне опасных грузов или классифицированы как опасные грузы в соответствии с международными договорами Российской Федерации и законодательством Российской Федерации (далее - опасный груз);
- груза, вес одного грузового места которого превышает восемьдесят килограммов (далее - тяжеловесный груз);
- груза, габариты одного грузового места которого превышают габаритные размеры загрузочных люков и/или грузовых отсеков пассажирских воздушных судов (далее - негабаритный груз);
- груза, вес одного кубического метра которого меньше ста шестидесяти семи килограммов (далее - объемный груз);
- собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее - комнатные животные (птицы)), служебных собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти (далее - служебные собаки);
- животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.;
- груза, требующего специальных условий перевозки;
- человеческих останков и останков животных;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

3.2.3.5 При оплате и/или оформлении перевозки Авиакомпания или обслуживающая организация обязаны предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:

- указанную в оформленном перевозочном документе;
- об условиях договора воздушной перевозки пассажира, в том числе о нормах бесплатного провоза багажа, нормах провоза ручной клади, предметах и вещах, запрещенных к перевозке, условиях перевозки багажа и т.д.;
- об условиях применения тарифа, включая информацию об условиях возврата (невозврата) уплаченной за перевозку провозной платы;
- о правилах Авиакомпании;
- о перевозчике, который будет фактически осуществлять перевозку;
- о способе проезда до аэропорта отправления;
- о месте и времени начала и окончания регистрации на рейс;
- об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством РФ;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотра пассажиров и багажа;
- об условиях обслуживания на борту ВС;
- о типе ВС;
- об ответственности за нарушение настоящих Правил.

### 3.3 Тарифы и сборы

#### 3.3.1 Общие требования

3.3.1.1 Тариф – это стоимость перевозки от пункта отправления до пункта назначения. Тариф не включает наземное транспортное обслуживание между аэропортами и между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда оно предусмотрено условиями договора перевозки и предоставляется без дополнительных сборов.

3.3.1.2 Никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия заключенного договора воздушной перевозки.

3.3.1.3 Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билеты, оформленные и оплаченные до объявленного Авиакомпанией изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производятся изменения в договоре воздушной перевозки.

3.3.1.4 Для перевозок, регулируемых настоящими Правилами, применяются тарифы, рассчитанные в соответствии с правилами применения тарифов.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 26 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

3.3.1.5 Пассажир не имеет право изменять маршрут перевозки, если иное не оговаривается специальными условиями применения тарифа для первоначальной перевозки.

3.3.1.6 Авиакомпания может отказаться от перевозки пассажира и багажа, если не произведена оплата по соответствующему тарифу, а также не произведена оплата налогов и сборов, или не соблюдена кредитная договоренность, установленная между Авиакомпанией и пассажиром (лицом, производящим оплату).

### 3.3.2 Налоги и другие сборы

3.3.2.1 Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с пассажиров, устанавливается соответствующими компетентными органами и доводится до сведения пассажиров в агентствах и представительствах при продаже перевозок.

3.3.2.2 Любой налог или сбор оплачивается пассажиром сверх тарифа.

### 3.3.4 Валюта для оплаты тарифа и сборов

3.3.4.1 Тарифы, сборы, налоги должны быть оплачены в валюте, определяемой Авиакомпанией в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

3.3.4.2 Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе официального курса IATA, действующего на день оплаты и публикуется в автоматизированной системе бронирования.

### 3.3.5 Сбор за отказ пассажира от полета

3.3.5.1 Если пассажир отказывается от забронированного места или не прибыл к месту регистрации либо к месту посадки после регистрации ко времени, установленному Авиакомпанией, или прибыл с неправильно оформленными либо отсутствующими въездными/выездными документами, в результате чего не использовал забронированное для него место, то с пассажира может быть удержан сбор в случаях и размерах, предусмотренных правилами Авиакомпании.

3.3.5.2 Сбор за отказ пассажира от полета не взимается в следующих случаях:

- если пассажир уведомил Авиакомпанию об отказе от полета ранее, чем за 24 часа до отправления воздушного судна;
- отказа от участков маршрута перевозки с открытой датой вылета;
- отказа от участков маршрута перевозки с неподтвержденным бронированием;
- отказа от перевозки детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- в иных случаях, предусмотренных Авиакомпанией.

3.3.5.3 В случае вынужденного отказа пассажира от воздушной перевозки в связи с болезнью пассажира либо болезнью или смертью члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами (оформленными в соответствии с требованиями, изложенными в Примечании), либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально, и уведомления об этом Авиакомпанию до окончания установленного времени регистрации пассажиров на указанный в билете рейс пассажиру возвращается уплаченная за воздушную перевозку провозная плата. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные), под близкими родственниками – дедушки, бабушки и внуки, полнородные и неполнородные братья и сестры.

Примечание:

Медицинские документы должны содержать:

- четко читаемое название учреждения, выдавшего данный документ;
- реквизиты данного учреждения;
- печать учреждения, выдавшего документ;
- четко читаемую должность и фамилию лица, выдавшего документ;
- дату выдачи документа;

### 3.4 Изменение условий перевозки

#### 3.4.1 Общие требования

3.4.1.1 Нижеследующие обстоятельства служат обоснованием изменения перевозчика, маршрута, класса обслуживания:

- Авиакомпания отменяет или задерживает рейс;
- Авиакомпания не выполняет посадку в аэропорту, указанном в перевозочном документе;
- Авиакомпания не предоставляет место на рейс, дату или в классе обслуживания, указанные в перевозочном документе;
- Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию стали причиной того, что пассажир пропускает стыковочный рейс Авиакомпании, на который он имеет бронирование.

3.4.1.2 В вышеуказанных случаях Авиакомпания обязана:

- либо произвести возврат пассажиру стоимости билета за перевозку без применения штрафных санкций;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- либо обеспечить дальнейшую перевозку с возможно наименьшей задержкой или неудобством в пункт назначения или пункт остановки, собственным рейсом, рейсом другой Авиакомпания.

### 3.4.2 Передача багажа на рейс другой Авиакомпания

#### 3.4.2.1 При передаче пассажира на рейс другой Авиакомпания необходимо:

- либо осуществить возврат денежных средств, полученных ранее в оплату бронирования перевозки сверхнормативного багажа для того, чтобы пассажир мог самостоятельно оплатить провоз багажа;
- либо по взаимному соглашению между Авиакомпанией и другой Авиакомпанией передать багаж на рейс другой Авиакомпания по квитанциям оплаты сверхнормативного багажа, выданным от имени ООО «Авиакомпания «Северо-Запад».

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 4. Перевозка пассажиров

### 4.1 Общие требования

4.1.1 Пассажирский билет и багажная квитанция (далее - билет) являются перевозочным документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между Авиакомпанией и пассажиром.

4.1.2 На каждого пассажира оформляется отдельный билет. Билет может быть оформлен в электронной форме или на бумажном носителе.

4.1.3 Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира, необходимого в соответствии с законодательством Российской Федерации или международным договором Российской Федерации для перевозки пассажира по маршруту, предусмотренному договором воздушной перевозки пассажира.

4.1.4 Билет на бумажном носителе включает в себя:

- контрольный, агентский, полетные, пассажирский и другие вспомогательные купоны, выполненные по утвержденной форме;
- текстовые страницы, содержащие информацию об условиях договора перевозки пассажира и его багажа на внутренних (международных) воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Авиакомпания и пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, другие сведения, необходимые для пассажира.

4.1.5 Электронный билет – документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в электронно-цифровой форме.

4.1.6 Пассажир может получить оформленный билет или маршрут/квитанцию электронного билета непосредственно в пункте продажи перевозок Авиакомпания либо выбрать способ доставки, согласованный с Авиакомпанией или уполномоченным агентом, либо получить маршрут/квитанцию электронного билета в электронном виде по информационно-телекоммуникационной сети.

4.1.7 Пассажирский билет должен содержать информацию, отражающую условия перевозки пассажира и его багажа между указанными в нем населенными пунктами, аэропортами по конкретному маршруту перевозки, дату выполнения перевозки, номер рейса, класс обслуживания и т.п.

4.1.8 Пассажирский билет выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному Авиакомпанией тарифу.

4.1.9 Пассажир допускается к перевозке (в случае оформления билета на бумажном носителе) только при предъявлении им пассажирского билета, оформленного в соответствии с правилами, установленными Авиакомпанией, и содержащего полетный купон. Пассажир обязан сохранять билет до окончания



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

перевозки, а в случае возникновения претензии – до ее разрешения. Билет должен быть предъявлен по требованию сотрудников Авиакомпании или агента по наземному обслуживанию. Действие настоящего пункта не распространяется на случаи применения электронного билета.

## 4.2 Утерянный, испорченный или недействительный билет

4.2.1 Если билет был объявлен пассажиром утраченным либо неправильно оформлен, или поврежден, то Авиакомпания обязуется немедленно принять все зависящие от нее меры для установления факта заключения договора воздушной перевозки пассажира.

4.2.2 Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира не был заключен, то билет признается недействительным и пассажир к перевозке не допускается. Билет, признанный недействительным, аннулируется Авиакомпанией с составлением акта, в котором указываются причины признания билета недействительным.

4.2.3 Если будет установлено, что договор воздушной перевозки пассажира действительно был заключен, то Авиакомпания принимает пассажира к перевозке в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира с соответствующим оформлением билета.

4.2.4 Билет на бумажном носителе, признанный недействительным по причинам, зависящим от Авиакомпании, при необходимости подлежит обмену. Билет, признанный недействительным по причинам, не зависящим от Авиакомпании, изымается и не подлежит замене. Составляется акт с указанием причин признания билета недействительным.

4.2.5 Авиакомпания может по просьбе пассажира выдать ему дубликат утерянного или испорченного билета. Дубликат выдается при условии, что пассажир или фрахтователь предоставит информацию, касающуюся утерянного или испорченного билета (место приобретения, дата приобретения, маршрут, номер рейса, дата вылета), а также даст письменное гарантийное обязательство оплатить Авиакомпанией все понесенные последним расходы, связанные с использованием утерянного или испорченного перевозочного документа, его купонов другим лицом или же возврата сумм по такому перевозочному документу в пользу какого-либо лица. В отдельных случаях проверка указанных данных может потребовать определенного времени.

4.2.6 Дубликат выдается, если утерянный или испорченный перевозочный документ, был оформлен на бланке Авиакомпании, ТКП.

4.2.7 Дубликат перевозочного документа является копией первоначально оформленного перевозочного документа и действителен для перевозки по первоначальному маршруту. После выписки дубликата возможно изменение даты вылета и маршрута перевозки в соответствии с правилами применения

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

тарифов. Возврат стоимости перевозки по дубликату перевозочного документа не производится.

4.2.8 Авиакомпания может выдать дубликаты следующих перевозочных документов: пассажирский билет, авиагрузовая накладная, багажная квитанция. Ордер разных сборов, утерянный или испорченный пассажиром, не восстанавливается, дубликат на него не оформляется.

4.2.9 Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Авиакомпании и осуществляются только Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок.

### 4.3 Передача билета

4.3.1 Билет не может быть передан для использования его другим лицом. Пассажир, претендующий на перевозку по билету, оформленному на имя другого лица, не имеет права на перевозку или на возврат сумм по неиспользованному билету или его части.

4.3.2 Использование билета лицом, не указанным в билете, не допускается. В случае предъявления билета лицом, не указанным в билете, билет изымается Авиакомпанией и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае Авиакомпанией составляется акт с указанием причин изъятия билета.

### 4.4 Период действия билета

4.4.1 Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания. Изменение времени или даты вылета по неиспользованному участку перелета в случае непоследовательного использования купонов, запрещено.

4.4.2 Срок действия билета может быть продлен без доплаты, если Авиакомпания:

- отменила или задержала выполнение рейса, указанного в перевозочном документе пассажира;
- не выполнила посадку в аэропорту, указанном в перевозочном документе пассажира;
- не предоставила место на рейс, дату или в классе обслуживания, указанные в перевозочном документе пассажира;
- не имеет возможность предоставить пассажирское место и провозную емкость пассажиру, имеющему билет с открытой датой отправления, обращающегося с просьбой о бронировании перевозки.

### 4.5 Обслуживание пассажиров

4.5.1 Регистрация пассажиров и оформление багажа

4.5.1.1 Пассажир, имеющий пассажирский билет, должен заблаговременно, не позднее установленного Авиакомпанией времени, прибыть к месту регистрации



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п., для выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным, фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

4.5.1.2 Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Российской Федерации, при необходимости.

4.5.1.3 При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка.

4.5.1.4 Авиакомпания не несет ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами (таможенная, пограничная, иммиграционная, службой авиационной безопасности аэропорта и др.), если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда – трансфера – остановки – въезда. Если предполагается такая ответственность Авиакомпания в соответствии с требованиями государственного законодательства о въезде/выезде, Авиакомпания имеет право проверить все необходимые документы при регистрации и посадке, и отказать в перевозке в случае отсутствия необходимых документов.

4.5.1.5 Регистрация билетов и оформление багажа начинается заблаговременно: на международные и внутренние рейсы – за 3 часа до времени вылета воздушного судна, указанного в авиабилете.

4.5.1.6 Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается за 40 минут до времени отправления ВС по плану (графику) перевозок.

4.5.1.7 При оформлении багажа пассажиру выдается часть (отрывной талон) номерной багажной бирки, а другая часть прикрепляется к каждому месту багажа, принятого Авиакомпанией к перевозке в багажном отсеке под ответственность Авиакомпания за сохранность таких вещей с момента их сдачи пассажиром до момента выдачи пассажиру. Номерная багажная бирка служит для опознавания каждого места зарегистрированного багажа и содержит информацию о фамилии и имени пассажира, номере рейса, дате вылета, аэропорте (пункте) отправления и аэропорте (пункте) назначения, до которого зарегистрированный багаж принят к перевозке, весе места багажа. Номерная

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

багажная бирка может содержать иную дополнительную информацию. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

4.5.1.8 За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному перевозчиком или по согласованию с фрахтователем ВС, оплата не производится. Оплата перевозки такого багажа оформляется квитанцией для оплаты сверхнормативного багажа или ордером разных сборов.

4.5.1.9 Авиакомпания принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста и следующего(их) вместе с ним ребенка (детей) в возрасте до 12 лет.

4.5.1.10 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.

4.5.1.11 Пассажиру, 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.

4.5.1.12 В целях обеспечения авиационной безопасности пассажиры и багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах, члены экипажей воздушных судов, авиационный персонал гражданской авиации, бортовые запасы воздушного судна, груз и почта, проходят предполетный досмотр и процедуру профайлинга. Досмотру и процедуре профайлинга подвергаются все пассажиры независимо от их статуса и должностного ранга. Сотрудники Федеральной службы охраны Российской Федерации, находящиеся при исполнении служебных обязанностей (имеющие служебные заграничные паспорта, служебные и командировочные удостоверения установленного образца), при сопровождении объектов государственной охраны и сопровождаемые ими объекты государственной охраны, а также их вещи досмотру не подлежат.

4.5.1.13 Предполетный досмотр в аэропорту производится уполномоченными сотрудниками службы авиационной безопасности, а на аэродромах и посадочных площадках, на которых отсутствует служба авиационной безопасности, командиром воздушного судна или назначенным им членом экипажа.

4.5.1.14 Проведение предполетного досмотра не исключает возможность проведения досмотра при осуществлении оперативно-розыскных мероприятий,

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 34 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

уголовно-процессуальной и иной деятельности уполномоченными на то лицами в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.5.1.15 При выполнении международных полетов воздушных судов предполетный досмотр проводится после осуществления пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного и иного контроля.

4.5.1.16 Освобождаются при наличии соответствующих документов от досмотра вручную и не подлежат задержанию:

- дипломатическая почта, консульские вализы, а также приравненная к ним на основании международных договоров Российской Федерации иная официальная корреспонденция иностранных учреждений и международных организаций;
- грузы и почта, перевозимые на борту грузовых воздушных судов в сопровождении вооруженных сотрудников ФСБ России, МВД России, военнослужащих Минобороны России, корреспонденция, сопровождаемая сотрудниками ГФС России, Специальной связи ФГУП ГЦСС и Межправительственной фельдъегерской связи (далее – специальный груз).

4.5.1.17 Специальный груз, должен быть упакован в соответствующую тару и опечатан. Количество мест, вес и реквизиты печати, которой опечатан специальный груз, вносятся в сопроводительный лист, заверяемый подписью ответственного лица соответствующего органа (организации).

4.5.1.18 При отказе пассажира от предполетного досмотра, договор воздушной перевозки считается расторгнутым.

#### 4.5.2 Предоставление услуг и информационное обслуживание

4.5.2.1 Авиакомпания оказывает пассажирам (грузоотправителям) в аэропортах и других пунктах регистрации перевозки, пунктах продажи перевозок, на борту воздушного судна услуги, касающиеся осуществления и обеспечения перевозок воздушным транспортом. Предоставленные услуги должны быть направлены на качественное обслуживание пассажиров (грузоотправителей) и грузополучателей.

4.5.2.2 В аэропорту Авиакомпания или обслуживающая организация обеспечивает:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
- доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала, выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам;

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

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

4.5.2.4 Авиакомпания обязана обеспечивать пассажиров воздушных судов точной и своевременной информацией о движении воздушных судов и предоставляемых услугах.

4.5.3 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

4.5.3.1 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг, предоставляемых Авиакомпанией.

4.5.3.2 Перевозчик на борту воздушного судна должен иметь подготовленный персонал в количестве, достаточном для обслуживания пассажиров.

4.5.3.3 На борту воздушного судна во время полета предусматривается индивидуальное обслуживание пассажира по различным классам, принятым на соответствующих маршрутах и рейсах.

4.5.3.4 На борту воздушного судна во время полета пассажирам предоставляется питание и услуги в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5.3.5 Обслуживание во время полета должно включать в себя:

- информирование об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту ВС, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

ситуациях, а также о местах расположения в салоне ВС индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

- предоставление напитков и питания в установленном порядке;
- первую медицинскую помощь (при необходимости);
- предоставление дополнительных услуг, предусмотренных Авиакомпанией.

4.5.3.6 Порядок и объем предоставления вышеперечисленных услуг регламентируются внутренними документами Авиакомпания.

#### 4.5.4 Обслуживание пассажиров в аэропорту назначения

4.5.4.1 Пассажир после прилета доставляется в здание аэровокзала, где получает свой зарегистрированный багаж. Если законами страны въезда предусмотрено, то пассажир должен пройти:

- санитарно-карантинный контроль (в случае необходимости);
- паспортный контроль (в том числе заполнение необходимых документов, прибывшим на постоянное место жительства);
- ветеринарный контроль;
- таможенный досмотр (в том числе заполнение таможенной декларации).

#### 4.5.5 Обслуживание пассажиров при перерыве в перевозке

4.5.5.1 При перерыве в перевозке по вине Авиакомпания, а также в случае задержки рейса, отмены рейса вследствие неблагоприятных метеорологических условий, по техническим и другим причинам, изменения маршрута перевозки Авиакомпания обязана организовать для пассажиров в пунктах отправления и в промежуточных пунктах следующие услуги:

- предоставление комнат матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- два телефонных звонка или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее каждые шесть часов – в дневное время и каждые восемь часов – в ночное время;
- размещение в гостинице при ожидании вылета рейса более восьми часов – в дневное и более шести часов – в ночное время;
- доставка транспортом от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
- организация хранения багажа.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 01

Примечание: услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

4.5.5.2 Для целей настоящего пункта время ожидания отправления рейса начинается со времени отправления рейса, указанного в билете.

## 4.6 Перевозка отдельных категорий пассажиров

### 4.6.1 Перевозка пассажиров на льготных условиях

4.6.1.1 Определенные категории граждан имеют право проезда воздушным транспортом на льготных условиях в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6.1.2 Оформление перевозочного документа таким пассажирам производится при предъявлении документов, подтверждающих право на льготную перевозку воздушным транспортом, установленное законодательством Российской Федерации.

### 4.6.2 Перевозка детей

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

4.6.2.2 Дети в возрасте до двух лет, а также ребенок-инвалид в возрасте до двенадцати лет, перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, при оформлении авиабилета ребенку в возрасте от 0 до 2 лет, осуществляется автоматическое прикрепление к первому взрослому пассажиру в записи регистрации пассажиров (PNR). Младенец может быть прикреплен к другому взрослому пассажиру в заказе при обращении пассажира к уполномоченному агенту или на стойке регистрации в аэропорту без дополнительной оплаты.

4.6.2.3 Дети в возрасте старше двенадцати лет могут перевозиться без сопровождения совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста.

4.6.2.4 Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится при внутренних перевозках бесплатно, при международных – со скидкой в размере девяноста процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, и без предоставления отдельного места.

4.6.2.5 Другие следующие с пассажиром дети в возрасте до двух лет, а также дети в возрасте от двух до двенадцати лет, перевозятся со скидкой 50 % от

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 38 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 27.11.2023

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа, с предоставлением им отдельных мест. При желании пассажир может забронировать для младенца отдельное место, при этом оплачивается 75% от тарифа для взрослого пассажира (если иное не оговаривается правилами применения специального тарифа).

4.6.2.6 В билете должна быть указана дата рождения ребенка. Сопровождающий ребенка пассажир обязан предъявить Авиакомпанию при покупке билета и при регистрации документ, подтверждающий возраст ребенка (свидетельство о рождении). Возраст ребенка определяется на дату начала перевозки от аэропорта (пункта) отправления, указанного в перевозочном документе. Авиакомпания имеет право проверить возраст ребенка.

4.6.2.7 При изменении маршрута после начала перевозки билет переоформляется по тарифу со скидкой на ребенка, соответствующей возрасту ребенка на дату начала перевозки, даже если возраст ребенка изменился к моменту переоформления перевозки.

4.6.2.8 Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. Если несовершеннолетний гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие названных лиц на выезд несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить. Согласие, оформленное нотариусом иностранного государства, должно содержать перевод на русский язык и быть соответствующим образом легализовано путем заверения его консульским загранучреждением Российской Федерации или проставлением апостиля.

#### 4.6.3 Перевозка несопровождаемых детей

4.6.3.1 Несопровождаемые дети – считаются дети в возрасте от 5 до 12 лет, которые следуют без родителей (опекунов) и без сопровождения совершеннолетнего пассажира, или перевозятся под наблюдением ответственного лица перевозчика, согласно действующим правилам, строго по согласованию с Авиакомпанией.

4.6.3.2 По обращению родителей (опекунов) сопровождение может быть оказано детям до 16 лет. Дети младше 5 лет могут лететь только в сопровождении взрослых совершеннолетних пассажиров.

4.6.3.3 Услуга может быть приобретена любым лицом в пункте агентской продажи, авторизованном ТКП. Оформление посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет не производится.

4.6.3.4 Родители, усыновители, опекуны или попечители в присутствии представителя Авиакомпания должны заполнить «Уведомление об особом

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 39 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

обращении» на все рейсы, которыми будет перевозиться ребенок, в том числе и в обратном направлении. Для оформления услуги необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя: свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства.

4.6.3.5 Если уведомление заполняет не родитель, усыновитель, опекун или попечитель, то это лицо должно иметь нотариально заверенную доверенность от родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на право отправлять ребенка воздушным транспортом под наблюдением ответственного лица Авиакомпании.

4.6.3.6 Перевозка несопровождаемых детей осуществляется только в экономическом классе.

4.6.4 Перевозка пассажиров с ограниченными физическими возможностями

4.6.4.1. Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

4.6.4.2 Пассажиры с ограниченными физическими возможностями и больные пассажиры – категория пассажиров, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании. Перевозка пассажиров данной категории должна быть согласована с Авиакомпанией при бронировании авиаперевозки.

4.6.4.3 По запросу о потребности в услугах, представленному пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности при бронировании и заключении договора воздушной перевозки или при заключении договора о реализации туристского продукта, в аэропорту обслуживающей компанией оказываются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- сопровождение и помощь при регистрации на рейс и оформлении багажа;
- сопровождение и помощь при прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, карантинного фитосанитарного видов контроля, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также при прохождении предполетного досмотра;
- сопровождение и помощь при посадке на борт ВС, в том числе, при необходимости, с использованием амбулифтов для пассажиров, не способных передвигаться самостоятельно;
- посадка на пассажирское место на борту ВС в приоритетном порядке;
- высадка пассажиров из ВС с использованием кресел-колясок и (или) амбулифтов, осуществляемая после выхода иных пассажиров, включая сопровождение и помощь в перемещении предметов, находящихся при пассажирах на борту ВС;



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- персональная встреча пассажиров сотрудниками обслуживающей компании в аэропорту прибытия;
- сопровождение и помощь в перемещении пассажиров в здании аэровокзала.

На борту ВС пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности бортпроводники оказывают следующие услуги:

- ознакомление с правилами поведения на борту ВС и с иной актуальной информацией в доступной для пассажиров форме;
- предоставление во временное пользование бортового кресла-коляски для передвижения на борту ВС не способному передвигаться самостоятельно пассажиру по запросу о потребности в услугах, представленному в соответствии с данным пунктом;
- оказание помощи в размещении ручной клади, находящейся при пассажире, на борту ВС;
- помощь в передвижении до туалета и обратно пассажирам, не способным передвигаться самостоятельно, в том числе с использованием бортового кресла-коляски, которое находится в заднем отсеке второго багажного отсека и при информации о данном пассажире заранее перемещается на борт воздушного судна.

Для получения перечисленных услуг пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должен сообщить об их необходимости:

- при заключении договора воздушной перевозки пассажира Авиакомпания или агенту Авиакомпания, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов;
- при бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - по телефону или на официальном сайте Авиакомпания.

4.6.4.4 Авиакомпания не имеет возможности оказать пассажиру следующие услуги:

- перемещение с кресла на кресло-коляску во время полета;
- помощь в приеме пищи;
- помощь в посещении туалетной комнаты;
- квалифицированную медицинскую помощь.

4.6.4.5 В аэропорту пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности оператором аэропорта предоставляются без взимания дополнительной платы следующие услуги:

- сопровождение и помощь при перемещении по территории аэропорта (в том числе в местах посадки в транспортное средство и высадки из него),

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

регистрации на рейс и оформлении багажа для воздушной перевозки, прохождении предполетного и послеполетного досмотров, пограничного и таможенного контроля в аэропорту, посадке на воздушное судно и высадке из него, получении багажа по прибытии воздушного судна;

- предоставление специальных средств для передвижения (в том числе кресла-коляски), позволяющих осуществлять перемещение пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по территории аэропорта;
- дублирование предоставляемой в аэропорту и необходимой для ознакомления пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности звуковой и зрительной информации;
- обеспечение посадки на воздушное судно и высадки из него, в том числе с использованием специального подъемного устройства (амбулифта), не способного передвигаться самостоятельно пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;
- предоставление во временное пользование кресла-коляски не способному передвигаться самостоятельно пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в случае задержки доставки в аэропорт назначения или аэропорт промежуточной посадки специального средства для передвижения, принадлежащего пассажиру из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, либо утраты или повреждения (порчи) этого средства при воздушной перевозке.

4.6.4.6 Для получения перечисленных услуг пассажир из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности должен сообщить об их необходимости:

- при заключении договора воздушной перевозки пассажира Авиакомпания или агенту Авиакомпания, осуществляющему бронирование, продажу и оформление перевозочных документов;
- при бронировании воздушной перевозки посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - по телефону или на официальном сайте Авиакомпания.

4.6.4.7 При перевозке больного пассажира, Авиакомпания до начала полета должно быть предоставлено подписанное врачом медицинское свидетельство, содержащее разрешение на его перевозку воздушным транспортом, а также указаны специальные требования к условиям перевозки такого пассажира.

4.6.4.8 Авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, если состояние здоровья пассажира требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает неустранимые неудобства для других лиц.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

4.6.4.9 Авиакомпания не несет ответственности за последствия, наступившие в процессе или после перевозки пассажира, вызванные состоянием здоровья пассажира, что удостоверяется гарантийным обязательством (распиской) пассажира.

4.6.4.10 В исключительных случаях перевозка пассажира в кресле-коляске, не способного передвигаться самостоятельно, состояние здоровья которого не требует особого внимания, может осуществляться под наблюдением Авиакомпания и после оформления письменного заявления на перевозку под наблюдением Авиакомпания.

4.6.4.11 Пассажир, передвигающийся в кресле-коляске, на борту воздушного судна размещается на пассажирском кресле. Доставку пассажира на борт организует сопровождающий или представитель Авиакомпания, если согласована перевозка под наблюдением Авиакомпания. Кресла-коляски перевозятся в багажном отсеке или на борту воздушного судна (в случае возможности размещения).

4.6.4.12 Пассажир, перевозимый на носилках, допускается к перевозке при оплате за три места соответствующего тарифа и только с сопровождающим, перевозка которого оплачивается отдельно. Перевозка больных пассажиров на носилках производится в экономическом классе обслуживания, в хвостовой части воздушного судна. Возможность перевозки пассажира на носилках должна быть согласована с Авиакомпанией при бронировании авиаперевозки, при достаточном количестве свободных мест на рейсе, не позднее чем за 72 часа до вылета рейса.

4.6.4.13 Пассажир в кресле-коляске или больной пассажир вправе перевезти дополнительно к норме бесплатного провоза багажа (без взимания дополнительной платы) – кресло-коляску, костыли, медицинские препараты (необходимые в полете) в случае, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж.

4.6.4.14 Авиакомпания или лицо, уполномоченное Авиакомпанией, осуществляющее регистрацию пассажира с ограниченными физическими возможностями, больного пассажира, обязано оповестить наземный персонал в пунктах отправления, транзита, трансфера и назначения о наличии на борту воздушного судна такого пассажира.

4.6.4.15 Непосредственное специальное обслуживание инвалидов, больных пассажиров в аэропорту осуществляет персонал медицинских пунктов. Персонал Авиакомпания осуществляет только контролирующие функции и оказывает помощь указанным пассажирам только в случае необходимости.

4.6.4.16 Правила настоящего раздела не распространяются на перевозку пассажиров в кресле-коляске и больных пассажиров воздушными судами, выполняющими специальные чартерные рейсы и санитарными воздушными судами.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 43 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

4.6.4.17 Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

4.6.4.18 Пассажир из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно перевозится в сопровождении пассажира, оказывающего ему помощь в полете.

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

4.6.4.20 Пассажиры с ограниченными физическими возможностями размещаются на пассажирском кресле у иллюминатора в начале салона экономического класса на ВС типа Airbus. При рассадке пассажиров с ограниченными физическими возможностями или размещении больных пассажиров в салонах ВС необходимо учитывать специфику их перевозки. При выделении мест для рассадки должны быть соблюдены следующие условия к ним:

- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
- не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам;
- должны быть удобны для их посадки/высадки и для самого пассажира;
- места для сопровождающих лиц должны быть отведены рядом с сопровождаемым.

4.6.4.21 Пассажир, лишенный зрения, может перевозиться в сопровождении собаки-проводника.

4.6.4.22 Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака-проводник должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

4.6.4.23 Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и может быть ограничено в зависимости от типа воздушного судна. Собаки-проводники, сопровождающие пассажира, лишенного зрения и/или слуха, имеют приоритет перед остальными животными, независимо от порядка бронирования на рейс.

4.6.4.24 При бронировании перевозки пассажира с гипсовой повязкой (ортезом, аппаратом Илизарова) необходимо учесть, что размещение пассажира в самолете должно соответствовать требованиям безопасности полета. Если размещение пассажира с гипсовой повязкой (ортезом, аппаратом Илизарова) на одном кресле не предоставляется возможным, необходимо забронировать и оплатить два места. Второе кресло оформляют как дополнительное место для комфорта.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

4.6.4.25 В случае если пассажиром был приобретен билет на одно место, а размещение на нем невозможно, необходимо оформить в едином бронировании два билета, при этом первоначальный билет сдать по причине вынужденного возврата.

4.6.4.26 Пассажиру с гипсовой повязкой (ортезом, аппаратом Илизарова) может быть отказано в перевозке в следующих случаях:

- отсутствие в продаже достаточного количества мест для безопасной перевозки;
- отказ пассажира приобретать дополнительное место, необходимое для размещения на борту самолета согласно требованиям безопасности полета.

4.6.5 Предоставление пассажиру дополнительных мест

4.6.5.1 Для перевозки с повышенной комфортностью пассажир может забронировать нужное количество мест. Оплата дополнительных кресел производится по тарифу, в котором имеется достаточное количество мест на момент покупки билета.

4.6.5.2 Пассажиры, оплатившие дополнительные места имеют право на бесплатный провоз багажа в размере установленной нормы на каждое оплаченное место.

4.6.6 Перевозка транзитных и трансферных пассажиров

4.6.6.1 Авиакомпания или обслуживающая организация при оформлении пассажиру пассажирского билета по маршруту с посадкой или пересадкой в промежуточном аэропорту должна уведомить пассажира о процедурах, которые пассажир должен выполнить в аэропорту транзита/трансфера, а также обеспечить подтвержденное бронирование до конечного пункта с соблюдением минимального стыковочного времени, установленного Авиакомпанией.

4.6.6.2 Доставка пассажиров от воздушного судна в здание аэропорта по прилету воздушного судна в пункт транзита/трансфера и посадка этих пассажиров на борт воздушного судна для дальнейшего полета до пункта назначения производится в первую очередь. При оформлении багажа в пункте первоначального отправления каждое место маркируется специальными сигнальными (трансферными) бирками и загружается/разгружается в соответствии с нормативными документами.

4.6.7 Перевозка беременных женщин и новорожденных младенцев

4.6.7.1 Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что перед полетом подписывается гарантийное обязательство (расписка) о том, что Авиакомпания не несет ответственности за неблагоприятные последствия/ухудшения здоровья, которые могут возникнуть для беременной женщины или плода в полете и/или вследствие перелета.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

4.6.7.2 Пассажир обязан самостоятельно определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья. Ответственность за извещение Авиакомпания о своем состоянии лежит на пассажире во время бронирования/покупки билета или при прохождении регистрации на рейс.

4.6.7.3 Перевозка новорожденных младенцев осуществляется при условии, что Авиакомпания не несет ответственности перед родителями за последствия для здоровья их ребенка, что удостоверяется гарантийным обязательством (распиской) родителей.

#### 4.6.8 Депортированные пассажиры и пассажиры без права на въезд

4.6.8.1 Перевозка депортированных пассажиров (административно выдворяемых) производится в соответствии с требованиями государственных органов за счет средств данных пассажиров или, в исключительных случаях, за счет авиакомпании.

4.6.8.2 Если государственные органы обязывают Авиакомпанию вернуть в пункт отправления или в другой пункт депортированного пассажира, то пассажир или заказчик(фрагтователь) ВС обязаны возместить Авиакомпанию все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

4.6.8.3 Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и Российской Федерации (не допущенных пассажиров), производится в соответствии с международным законодательством в области ГА.

4.6.8.4 Авиакомпания не несет ответственности за отказ пассажиру во въезде в страну в том случае, если пассажиру отказано в праве на въезд из-за проблем с документами, выходящими за рамки компетенции Авиакомпания, или по иным причинам, чем ненадлежащие документы.

4.6.8.5 Не допущенный пассажир несет ответственность за возмещение всех расходов Авиакомпания (и других участвующих вывозящих перевозчиков, если таковые задействованы), связанных с обратной перевозкой, размещением и питанием в пункте отказа во въезде и пунктах трансфера на обратном маршруте.

4.6.8.6 Оформление билета не допущенного в страну или депортированного пассажира осуществляется на основании письменного предписания (акта, постановления) полномочного государственного органа.

4.6.8.7 Оплата штрафов и других расходов данной категорией пассажиров производится в соответствии с пунктом 7.2 настоящих Правил.

#### 4.6.9 Дипломатические курьеры

4.6.9.1 Дипломатический курьер должен иметь и предъявлять по требованию Авиакомпания документы, подтверждающие его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего специальный багаж (почту).



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

4.6.9.2 Перевозка дипломатических курьеров осуществляется в соответствии с требованиями государственных органов.

#### 4.6.10 Перевозка под конвоем

4.6.10.1 Сотрудники правоохранительных органов должны заблаговременно направить в авиакомпанию письмо-заявку о предстоящей перевозке конвоируемых лиц.

Для арестованных выделяются места в задней части пассажирского салона.

Информация о перевозке на рейсе арестованных и их конвоиров, а также местах их расположения доводится до командира воздушного судна и бортпроводника.

Посадка арестованных на борт воздушного судна и высадка с борта воздушного судна производится в первую очередь.

Во всех случаях конвоирование лиц, находящихся под охраной, на ВС осуществляется в наручниках (кроме женщин и несовершеннолетних).

4.6.10.2 Часовой в салоне ВС обязан нести наблюдение за конвоируемыми, не разрешать им подниматься со своих мест, разговаривать с пассажирами, принимать или передавать какие-либо предметы. Выдача питания конвоируемым производится с разрешения начальника конвоя без металлических принадлежностей и ножа.

Вывод конвоируемых в туалет осуществляется только по одному после тщательного осмотра туалета под охраной часового и начальника караула.

4.6.10.3 При задержках вылета в промежуточных аэропортах более чем на 1,5 часа конвоируемые под охраной конвоя переводятся с борта ВС в выделенное администрацией аэропорта помещение, изолированное от пассажиров. При задержке вылета на ночь в промежуточном аэропорту конвоируемые должны быть вывезены из аэропорта силами и средствами органов МВД и конвоя.

#### 4.6.11 Перевозка сотрудников и отправлений федеральных органов исполнительной власти РФ

4.6.11.1 Правила перевозок работников (сотрудников) министерств, ведомств и иных федеральных органов исполнительной власти, отправлений (корреспонденций) этих органов устанавливаются нормативными актами, утверждаемыми федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации совместно (по согласованию) с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти.

4.6.11.2 Сотрудникам Министерства связи и информатизации Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации оформление и выдача пассажирских билетов производится вне очереди, при предъявлении ими документов, удостоверяющих их статус.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

4.6.11.3 Регистрация пассажирских билетов сотрудникам указанных министерств и ведомств и оформление перевозимых ими отправок (корреспонденций) производится до начала регистрации пассажиров, а во время регистрации – вне очереди.

4.6.11.4 Посадка сотрудников Министерства связи и информатизации Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации, перевозящих отправления (корреспонденцию) производится до начала общей посадки пассажиров.

4.6.11.5 Сотрудникам Министерства связи и информатизации Российской Федерации, а также сотрудникам федеральной фельдъегерской связи разрешается оставаться на борту воздушного судна во время стоянки, а в промежуточных пунктах посадки – около воздушного судна для проведения обмена отправок (корреспонденции).

4.6.11.6 Перевозка отправок (корреспонденции) Министерства связи и информатизации Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации производится в пассажирском салоне самолета и размещается на пассажирских креслах места с корреспонденцией (весом не более 70 кг на каждом кресле) рядом с сопровождающим ее сотрудником или в удобном для наблюдения месте, а при необходимости – в багажном отсеке воздушных судов.

4.6.11.7 Перевозка отправок (корреспонденций) в салоне самолета в случае, если необходимо предоставление отдельного места, оформляется пассажирским авиабилетом, стоимость которого составляет 100% от нормального тарифа соответствующего пассажирского класса обслуживания. Норма бесплатного провоза багажа на такой билет не распространяется.

#### 4.6.12 Перевозка недееспособных пассажиров

4.6.12.1 Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 5. Перевозка багажа

### 5.1 Основные требования

5.1.1 Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления, аэропорту трансфера, аэропорту остановки или другом пункте регистрации и перевозится в багажно-грузовых отсеках воздушного судна.

5.1.2 Вещи, находящиеся при пассажире, перевозятся в салоне воздушного судна в качестве незарегистрированного багажа (ручная кладь). В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены Авиакомпанией и позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна.

5.1.3 Авиакомпания имеет право отказать пассажиру в перевозке его вещей, если масса, размеры, количество мест, содержимое или их упаковка не удовлетворяет требованиям настоящих Правил.

5.1.4 Багаж пассажира, не явившегося на посадку после регистрации, а также багаж и ручная кладь транзитного пассажира, не явившегося на посадку, подлежат обязательному снятию с борта воздушного судна и обязательному досмотру.

### 5.2 Нормы бесплатного провоза багажа

5.2.1 Каждый пассажир, в том числе пассажиры, следующие по служебным и льготным билетам, имеют право перевезти бесплатно багаж. Для оформления и перевозки багажа Авиакомпания устанавливает определенную норму бесплатного провоза багажа, норму провоза багажа и тариф на оплату сверхнормативного багажа.

5.2.2 Авиакомпания устанавливает на внутренних и международных воздушных линиях следующие нормы бесплатного провоза багажа на одного пассажира:

Тариф	Багаж суммой трех измерений не более 203 см
Эконом (Y)	1 место до 23 кг (в самолетах) и 1 место до 10 кг (в вертолетах)
Бизнес (C)	1 место до 30 кг (в самолетах)
CHARTER	По согласованию с заказчиками рейсов максимально разрешенный вес может быть увеличен до 30 кг

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.2.3 Детям от 2 до 12 лет предоставляется такая же норма бесплатного провоза багажа, как и для взрослых пассажиров.

Бесплатная норма провоза багажа для ребенка до 2 лет (без предоставления отдельного места) составляет 1 место ручной клади весом не более 5 кг и размерами не более 40x30x20 см, независимо от класса обслуживания.

5.2.4 Авиакомпания имеет право изменить норму бесплатного провоза багажа на регулярных и чартерных рейсах, при этом она не должна быть ниже нормы 10 кг (за исключением тарифов, где норма бесплатного провоза багажа равна нулю).

5.2.5 Норма бесплатного провоза багажа не распространяется на перевозку:

- вещей пассажира независимо от их наименования и назначения, габариты которых превышают 203 см по сумме трех измерений;
- вещей пассажира независимо от их наименования и назначения, массой одного места более 23 кг (при перевозке по тарифу «Эконом») и 30 кг (при перевозке по тарифу «Бизнес»);
- животных, за исключением собак-проводников, сопровождающих пассажиров, лишенных зрения.

Перевозка указанного в данном пункте багажа не оплачивается в соответствии с установленными тарифами по согласованию с фрахтователем ВС.

5.2.6 При бронировании места или в момент приобретения билета на рейс, агент по продаже перевозок должен проинформировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, и указать ее в авиабилете (маршрутной квитанции электронного авиабилета).

5.2.7 При полетах рейсами совместной эксплуатации с другими перевозчиками могут применяться иные правила, которые отражены в договоре воздушной перевозки пассажира и багажа, но не менее нормы, указанной в пункте 5.2.4.

5.2.8 При перевозке пассажиров, следующих совместно с одной целью поездки и в один и тот же аэропорт (пункт) назначения или аэропорт (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, то по желанию пассажиров необходимо применить сумму норм бесплатного провоза багажа каждого из пассажиров по весу (не относится к оружию и боеприпасам). Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа.

5.2.9 Пассажиры, следующие с ребенком, имеют право бесплатно перевезти одну складную детскую коляску дополнительно к норме бесплатного провоза багажа. Использование коляски возможно до трапа воздушного судна, в дальнейшем коляска передается для перевозки в багажно-грузовом отсеке.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.2.10 Самокат или велосипед с электрическим приводом с отсоединяемой батареей емкостью до 160 Ватт-час (батарею перевозят в ручной клади с разрешения Авиакомпании). Самокат или велосипед с не извлекаемой батареей провозят с оформлением его в грузовом терминале аэропорта. Самокат или велосипед с встроенной (не извлекаемой) литиевой батареей можно провозить при оформлении его в качестве «опасного груза» через грузовой терминал аэропорта при наличии технической возможности обработки, оформления и перевозки. Принимаются к перевозке в сложенном виде при наличии упаковки, предотвращающей повреждения (картонная коробка).

5.2.11 Исключается перевозка устройств регенерации, баллонов со сжатыми газами и химическими веществами, прочих устройств/аксессуаров, которые относятся к категории опасных грузов.

### 5.3 Зарегистрированный багаж

5.3.1 Багаж пассажира принимается к перевозке при регистрации пассажира в аэропорту отправления или другом пункте регистрации. Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию обязаны выдать пассажиру номерную багажную бирку на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка предназначена для идентификации багажа.

5.3.2 Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию после принятия багажа к перевозке несут ответственность за сохранность зарегистрированного багажа.

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

5.3.4 Авиакомпания имеет право проверить количество мест и массу багажа и ручной клади на любом этапе обслуживания пассажира. Ручная кладь, превышающая по весу и/или габаритам установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза ручной клади, сдается пассажиром в багаж в соответствии с условиями заключенного договора воздушной перевозки пассажира. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж/ручную кладь сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, пассажир обязан оплатить стоимость перевозки неоплаченной части багажа.

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

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.3.6 Размер одного места зарегистрированного багажа не должен превышать 203 сантиметра по сумме трех измерений, масса одного места багажа не должна превышать 50 килограммов, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности. С согласия Авиакомпании к перевозке могут быть приняты места багажа большей массы или большего размера.

5.3.7 Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир.

#### 5.4 Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь)

5.4.1 Вещи, находящиеся при пассажире и перевозимые в салоне ВС (ручная кладь), являются незарегистрированным багажом. В целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов, в ручной клади не должны перевозиться предметы и вещества, запрещенные к перевозке в салоне на воздушного судна.

5.4.2 В качестве ручной клади принимаются вещи, вес и габариты которых установлены Авиакомпанией и позволяют безопасно разместить их в салоне ВС.

5.4.3 В Авиакомпании установлены следующие нормы бесплатного провоза ручной клади:

Тариф	Ручная кладь
Эконом (Y)	1 место до 5 кг размерами не более 40х30х20 см
Бизнес (C)	1 место до 5 кг размерами не более 40х30х20 см + 1 место до 10 кг размерами не более 55х40х25 см
Норма провоза для детей до 2-х лет без места	1 место до 5 кг размерами не более 40х30х20 см

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

- рюкзак габаритами не более 40х30х20 см, весом не более 5 кг, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
- букет цветов;



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- верхнюю одежду;
- детское питание для ребенка на время полета;
- костюм в портпледе;
- устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску и другие устройства) при перевозке ребенка, которое можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения (габаритами не более 65x40x20 см);
- лекарственные препараты, специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета;
- костыли, трости, ходунки, роллаторы, складное кресло-коляску, используемые пассажиром и имеющие габариты, позволяющие безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;
- товары, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту, упакованные в запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, весом не более 3 кг.

5.4.5 Пассажир обязан заботиться о сохранности ручной клади и вещей, перевозимой в салоне ВС. Авиакомпания не несет ответственности за ручную кладь и вещи, перевозимые пассажиром в салоне ВС. Пассажир при выходе обязан забрать с собой размещенные на борту воздушного судна ручную кладь и вещи.

## **5.5 Платный (сверхнормативный), негабаритный и тяжеловесный багаж**

5.5.1 Перевозка сверхнормативного и негабаритного багажа осуществляется по предварительному согласованию с Авиакомпанией при бронировании и покупке авиабилета. Вес одного места зарегистрированного багажа не должен превышать пятьдесят килограммов, за исключением кресла-коляски, используемого пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

5.5.2 Авиакомпания вправе ограничить прием или отказать пассажиру в перевозке багажа сверх установленной нормы, если багаж не был предварительно забронирован, за исключением случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с порядком предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах, предусмотренным пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации».

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.5.3 Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному тарифу, действующему на момент перевозки, за всю перевозку до пункта назначения, за исключением по согласованию с фрахтователем ВС.

5.5.4 Сверхнормативный багаж, негабаритный багаж и тяжеловесный багаж принимается к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и при условии оплаты пассажиром провоза такого багажа, за исключением случаев, когда провоз такого багажа был согласован с Авиакомпанией и оплачен при бронировании, а также случаев перевозки кресел-колясок и иных вспомогательных устройств передвижения, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с порядком предоставления пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности услуг в аэропортах и на воздушных судах, предусмотренным пунктом 13 статьи 106.1 Федерального закона от 19 марта 1997 г. N 60-ФЗ «Воздушный кодекс Российской Федерации».

5.5.5 Если масса одного места зарегистрированного багажа превышает допустимые 50 кг, такой багаж оформляется как груз по правилам перевозки грузов.

5.5.6 В случае увеличения пассажиром в пути следования массы и/или количества мест перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса или габариты которого превышают установленную норму бесплатного провоза багажа ранее оплаченной перевозки. В случае уменьшения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, никаких перерасчетов по ранее произведенной оплате за багаж Авиакомпанией не производится.

5.5.7 Пассажир, который желает перевезти негабаритный или тяжеловесный багаж, обязан сообщить об этом Авиакомпанией при бронировании места или при покупке авиабилета.

5.5.8 Если в перевозке принимают участие несколько перевозчиков, то Авиакомпания должна получить их согласие на перевозку негабаритного багажа.

5.5.9 Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) в (из) воздушное судно и размещение на борту воздушного судна.

5.5.10 Данный багаж должен иметь приспособления для его крепления при перемещении к воздушному судну, от воздушного судна и на борту воздушного судна.

5.5.11 Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа, если он не отвечает изложенным требованиям.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.5.12 На негабаритный и тяжеловесный багаж норма бесплатной провозки не распространяется. Перевозка негабаритного и тяжеловесного багажа оплачивается исходя из их фактического веса по установленным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа. Данный багаж не оплачивается только по согласованию с фрахтователем ВС.

5.5.13 Оплата сверхнормативного, негабаритного и тяжеловесного багажа производится за целые килограммы. Округление производится по следующим правилам: до 500г - до целого килограмма в меньшую сторону, 500г и свыше - до целого килограмма в большую сторону.

## 5.6 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа

5.6.1 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа удостоверяет оплату пассажиром перевозки багажа, вес которого превышает установленную Авиакомпанией норму или оплату перевозки багажа, на который не распространяется норма бесплатного провоза багажа.

5.6.2 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа должна обязательно состоять из контрольного, агентского, полетного (от одного до четырех), пассажирского купонов, утвержденной формы. Квитанция может иметь и универсальный купон для оформления оплаты по кредитной карте, а также переднюю и заднюю обложки.

5.6.3 Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, используемая для международных воздушных перевозок, должна содержать информацию о том, что этот документ соответствует определению багажной квитанции согласно статьи 4 Варшавской Конвенции или Варшавской Конвенции с поправками Гаагского протокола 1955 года.

## 5.7 Перевозка багажа в салоне воздушного судна

5.7.1 Багаж пассажира, на который не распространяется норма бесплатной перевозки багажа, и/или требующий особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий его обработки (кино/фотоаппаратура, теле/радиоаппаратура, электронные и оптические приборы, музыкальный инструмент и пр.), может быть перевезен в салоне воздушного судна.

5.7.2 Перевозка багажа в салоне самолета оформляется по предварительному согласованию с Авиакомпанией. При покупке авиабилета пассажир или фрахтователь должен забронировать и оплатить отдельное место для этого багажа.

5.7.3 Перевозка багажа в салоне самолета оформляется пассажирским авиабилетом, по тарифу в котором имеется достаточное количество мест на момент покупки билета. Норма бесплатного провоза багажа на такой билет не распространяется.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.7.4 Вес одного места багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, не должен превышать восемьдесят килограммов, а его размеры должны позволять разместить его на отдельном пассажирском кресле.

5.7.5 Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна обеспечивать его крепление на пассажирском кресле. Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, его подъем, размещение в салоне воздушного судна, снятие с борта воздушного судна и доставка от воздушного судна производятся пассажиром, перевозящим данный багаж.

## 5.8 Дипломатический багаж

5.8.1 Перевозка дипломатического багажа производится в соответствии с законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации и правилами Авиакомпании.

5.8.2 Дипломатический багаж, сопровождаемый дипкурьером, разрешается перевозить в пассажирском салоне воздушного судна. Он оформляется, как незарегистрированный багаж, отдельно от личного багажа дипкурьера и может быть размещен на пассажирских креслах.

5.8.3 Масса перевозимого в салоне дипломатического багажа не должна превышать среднее значение массы пассажира (не более 80 кг), а габаритные размеры багажа позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.

5.8.4 Перевозка дипломатического багажа оплачивается в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпании.

## 5.9 Невостребованный, не прибывший, забытый или засланный багаж

5.9.1 Если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и письменно заявил об этом, Авиакомпания или обслуживающая организация должны принять все необходимые меры к розыску багажа.

5.9.2 Если зарегистрированный багаж найден, то Авиакомпания или обслуживающая организация производит уведомление пассажира и доставку багажа по указанному пассажирскому адресу, если не требуется личное присутствие пассажира для получения багажа по требованию государственных органов. Дополнительная плата за доставку багажа с пассажира не взимается.

5.9.3 В случае невыдачи по вине Авиакомпании багажа, перевозка которого была оплачена по соответствующему багажному тарифу, багаж досылается в пункт назначения, остановки или трансфера за счет Авиакомпании, ближайшим рейсом при наличии технической возможности.

5.9.4 Ручная кладь и вещи, оставленные пассажирами на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса сотрудниками Авиакомпании или обслуживающей организацией, сдаются в камеру хранения невостребованного

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

багажа в аэропорту их обнаружения и хранятся в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт.

5.9.5 Если в период розыска зарегистрированного багажа, содержимое которого портится по истечении определенного срока хранения, либо при неблагоприятном воздействии температуры, влажности или других условий окружающей среды находится под угрозой порчи, Авиакомпания вправе немедленно уничтожить весь скоропортящийся багаж или его часть.

## 5.10 Требования к содержимому багажа и ручной клади

5.10.1 Не принимаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа и ручной клади изделия и вещества, которые при перевозке, погрузке, выгрузке и хранении могут явиться причиной взрыва, пожара, повреждения или порчи воздушного судна и его оборудования, зданий и сооружений, грузов и багажа, находящихся в аэропортах и на борту воздушного судна, а также увечья, отравления, ожогов или облучения людей и животных.

5.10.2 Пассажиру запрещается включать в свой багаж:

- предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Российской Федерации и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Российской Федерации, международными документами в области гражданской авиации, международными соглашениями Российской Федерации, документами государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;
- предметы и вещества, которые, по своей массе, размеру или другими характеристикам не могут быть приняты к перевозке в качестве багажа, в соответствии с требованиями нормативных документов.

Пассажиру не рекомендуется включать в свой зарегистрированный багаж:

- хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, ключи и иные подобные предметы. Авиакомпания не несет ответственности за повреждение хрупких и непрочных вещей, скоропортящихся продуктов, сохранность денежных знаков, ювелирных изделий, драгоценных металлов, ценных бумаг и других ценностей, деловых документов, ключей и подобных предметов вне зависимости от того, знает Авиакомпания о наличии этих вещей в зарегистрированном багаже или нет.

5.10.3 Порядок перевозки опасных веществ и предметов, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах, содержится в Федеральных авиационных правилах «Правила перевозки опасных грузов воздушными судами гражданской авиации», утвержденных Приказом



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

Минтранса РФ от 05.09.2008г. №141; Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

5.10.4 Перечень основных опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами в зарегистрированном багаже и вещах, находящихся при пассажирах:

а) взрывчатые вещества и предметы, ими начиненные:

- порох всякий, в любой упаковке и в любом количестве,
- патроны боевые (в том числе малокалиберные),
- патроны к газовому оружию,
- капсюли (пистоны) охотничьи и капсюли-детонаторы,
- пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты, патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки), спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные;
- динамит, тол, аммонал, тротил и другие взрывчатые вещества,
- капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводный шнур.

б) сжатые и сжиженные газы:

- газ для бытового пользования (бутан-пропан) и другой газ,
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.

в) легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон,
- бензин,
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов,
- метанол,
- метилацетат (метиловый эфир),
- сероуглерод,
- эфиры,
- этилцеллозола.

г) воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющийся газ при взаимодействии с водой:
- калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и др.;



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- фосфор белый, желтый, красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ.
- окисляющие вещества и органические перекиси:
- нитроцеллюлоза коллоидная, в гранулах или хлопьях, сухая или влажная, содержащая менее 25% воды или растворителя;
- нитроцеллюлоза коллоидная, в кусках, влажная, содержащая менее 25% спирта;
- нитроцеллюлоза сухая или влажная, содержащая менее 30% растворителя или 20% воды и т.д.

д) токсичные вещества;

е) радиоактивные материалы;

ж) едкие и коррозирующие вещества: сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие; фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

з) ядовитые и отравляющие вещества:

- любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару;
- бруцин;
- никотин;
- стрихнин;
- тетрагидрофурфуриловый спирт;
- антифриз;
- тормозная жидкость;
- этиленгликоль;
- ртуть;
- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид т.д.;
- другие опасные вещества, предметы и груза, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна

и) оружие:

- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства, кортики, стилеты, десантные штык-ножи, за исключением случаев и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

к) малогабаритные средства передвижения, работающие на литиевых батареях:

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- моноколеса,
- сегвеи (мини-сегвеи),
- хOVERборды,
- гироскутеры.

5.10.5 Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

5.10.6 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве зарегистрированного багажа пассажира в грузовых отсеках воздушного судна с изолированным допуском пассажиров к багажу во время полета:

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасываемыми 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 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 или 500 мл – не более 2 кг или 2 л на одного пассажира.

5.10.7 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в вещах, находящихся при пассажирах:

- 3% перекись водорода – не более 100 мл на пассажира;
- жидкости, 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;
- сухой лед в количестве, не более 2,5 кг на одного пассажира при использовании его для охлаждения не представляющих опасность скоропортящихся продуктов, на которых не распространяются действия ТИ ИКАО, при условии, что газообразная двуокись углерода может перевозиться в ручной клади и при разрешении Авиакомпания;
- безопасные спички или зажигалка одна единица индивидуального пользования, перевозимые пассажиром при себе;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- стимуляторы сердечной мышцы или другие устройства на радиоактивных изотопах, включая устройства с питанием от литиевых батарей, имплантированные в тело человека, или радиоактивные фармацевтические препараты, содержащиеся в теле человека как следствие лечения.

#### Исключения:

- жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично.
- исключения по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальное диетическое питание.

5.10.8 Жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

5.10.9 Авиакомпания вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов:

- штопоры,
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование), - вязальные спицы,
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм,
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

5.10.10 Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве багажа пассажира с разрешения Авиакомпании:

- небольшие баллоны с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей;
- каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные не протекающими батареями и провозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству;
- кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от короткого замыкания и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.

- только одним пассажиром не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 ТИ ИКАО, вставленный в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;
- выделяющее тепло изделия (т.е. оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться только в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке.

5.10.11 Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять и кресло-каталку или подвижное средство затем можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах, при этом:

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

5.10.12 Рекомендуется, чтобы пассажир заблаговременно согласовал действия с Авиакомпанией, кроме того, на батареи, которые не являются протекающими. Следует, по мере возможности, устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие утечку.

5.10.13 Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими правилами.

5.10.14 В целях исключения создания помех в системах связи и управления ВС во время взлета и набора высоты, снижения и посадки пассажиру запрещается

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 62 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

пользоваться электронными играми, портативными фото- и видеокамерой, видеомэгнитофоном, мобильным переносным телефоном, радиостанцией, транзисторным радиоприемником и другой электронно-излучающей аппаратурой, кроме слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора.

### **5.11 Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств**

5.11.1 Перевозка оружия, боеприпасов и спецсредств производится в соответствии с установленными требованиями Авиакомпанияи.

5.11.2 соответствии с требованиями Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», утвержденных приказом Минтранса РФ от 28.06.07г. № 82, для бронирования пассажирского места, пассажир обязан согласовать с Авиакомпанией перевозку оружия и/или боеприпасов.

5.11.3 Пассажиры, намеревающиеся перевезти оружие, на регистрацию должны явиться не позднее, чем за полтора часа до вылета и предъявить оружие для взвешивания и получения багажной бирки.

5.11.4 При вывозе оружия за пределы страны аэропорта вылета, пассажир дополнительно предъявляет представителю Авиакомпанияи документы, разрешающие ввоз оружия в страну аэропорта назначения и страны аэропортов транзита/трансфера.

5.11.5 Под одним местом багажа в случае перевозки оружия и боеприпасов понимается одна единица оружия и патроны к нему.

5.11.6 В случае превышения установленных норм бесплатного провоза багажа по количеству единиц багажа, оплата за перевозку осуществляется по тарифам за сверхнормативный багаж. В случае превышения по весу норм, установленных для боеприпасов в п.5.11.16 настоящего документа, при наличии технической возможности и в соответствии с правилами перевозки опасных грузов на воздушном транспорте, боеприпасы могут быть приняты к перевозке как опасный груз, при этом оплата производится как при перевозке опасного груза. Согласование такой перевозки с Перевозчиком должно быть организовано пассажиром не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса. Авиакомпанией может быть отказано в перевозке боеприпасов в случае несоблюдения данных правил.

5.11.7 Оружие пассажиров, имеющих право на его хранение и ношение, в обязательном порядке передается уполномоченному лицу службы безопасности для временного хранения на период полета в аэропорту отправления и выдается владельцам в аэропорту назначения.

5.11.8 Вооруженными сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы России и Межправительственной фельдъегерской связи, находящимися при исполнении



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

служебных обязанностей, при наличии соответствующих удостоверений и командировочных удостоверений установленного образца, оружие для временного хранения на период полета не передается.

5.11.9 Оружие принимается к перевозке только в разряженном состоянии в упаковке пассажира (чехлах, кобурах, специальной таре, кейсах, футлярах) отвечающей требованиям безопасности и сохранности оружия. При этом оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках.

5.11.10 При перевозке оружия пассажиру необходимо иметь при себе документ на право хранения и ношения оружия, который предъявляется уполномоченному сотруднику органов внутренних дел на транспорте при передаче оружия для временного хранения на период полета.

5.11.11 Дополнительно при ввозе/вывозе оружия на/с территории Российской Федерации пассажир должен иметь разрешение на ввоз/вывоз оружия.

5.11.12 Оформление и перевозка оружия трансферных пассажиров осуществляются на общих основаниях, до первого пункта посадки ВС. В аэропорту трансфера оружие с борта ВС снимается и выдается пассажиру для его оформления на следующий рейс.

5.11.13 Патроны к газовому оружию и газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т. д., к перевозке на воздушном транспорте запрещены.

5.11.14 Иностранным гражданам в соответствии с Федеральным законом «Об оружии» от 13.12.1996г. №150-ФЗ:

- разрешается ввоз на территорию Российской Федерации спортивного оружия при наличии приглашения для участия в спортивных мероприятиях на основании соответствующего разрешения, выданного федеральным органом исполнительной власти, уполномоченным в сфере оборота оружия, или его территориальным органом. Указанное оружие должно быть вывезено из Российской Федерации в сроки, установленные приглашением.
- запрещается ввоз на территорию Российской Федерации и использование на территории Российской Федерации всех видов, типов и моделей оружия в целях обеспечения личной безопасности, защиты жизни и здоровья других граждан, их собственности, сопровождения грузов и в иных целях, не указанных выше, если это не предусмотрено отдельными международными договорами Российской Федерации.

5.11.15 В целях безопасности одному пассажиру разрешается перевозить принадлежащее ему оружие не более 5 единиц и 1000 патронов к нему. Перевозка патронов массой более 5 кг оформляется как опасный груз.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.11.16 Пассажиры, уполномоченные иметь при себе огнестрельное оружие на борту ВС, до прохождения процедур досмотра информируют персонал службы безопасности аэропорта о наличии при них табельного огнестрельного оружия.

## 5.12 Перевозка животных и птиц

5.12.1 Перевозка животных, птиц, служебных собак на рейсах Авиакомпания осуществляется в качестве зарегистрированного багажа, груза (в багажно-грузовом отсеке) или в салоне ВС, с указанием в системе бронирования специального кода SSR, при наличии технической возможности ВС.

5.12.2 Комнатные животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия Авиакомпания.

5.12.3 К перевозке в салоне ВС принимаются комнатные животные – кошки и собаки только в мягких переносках. В качестве зарегистрированного багажа (в багажно-грузовом отсеке) разрешается перевозка любых других комнатных животных и птиц в переносках, имеющих крепкий жесткий каркас. Перевозка животных и птиц, не относящихся к данной категории, осуществляется только в качестве груза.

5.12.4 Для перевозки комнатного животного/птицы в качестве зарегистрированного багажа или ручной клади, пассажир обязан заблаговременно проинформировать об этом Авиакомпанию или агента по продаже перевозок, но не позднее, чем за 48 часов до времени вылета рейса.

5.12.5 Авиакомпания имеет право отказать в перевозке комнатного животного/птицы в зарегистрированном багаже или ручной клади, если данная перевозка не была заранее согласована.

5.12.6 Комнатные животные (птицы) и служебные собаки, за исключением случаев, когда служебные собаки перевозятся в салоне воздушного судна, при перевозке воздушным транспортом должны быть помещены в крепкий упаковочный контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком). Дно контейнера (клетки) должно быть плотным, водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Контейнер (клетка) должен исключать просыпание абсорбирующего материала. Клетка для птиц должна быть покрыта плотной светонепроницаемой тканью. При перевозке в салоне ВС вес переноски с животным не должен превышать 8 кг, размеры не более 55 x 40 x 25 см - допускается только мягкая переноска. При перевозке в багажно-грузовом отсеке допускается только контейнер (клетка) с крепким жестким каркасом.

5.12.7 Во время полета переноска с животным в салоне ВС должна размещаться под сиденьем впереди стоящего кресла. Запрещается размещение переноски с животным у запасных выходов, в проходах, на багажных полках. Животное должно находиться внутри закрытой переноски на протяжении всего времени нахождения на борту воздушного судна.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.12.8 При перевозке комнатных животных (птиц) и служебных собак пассажир при регистрации пассажирского билета обязан предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

5.12.9 Авиакомпания оставляет за собой право ограничить количество комнатных животных, перевозимых в салоне ВС, в зависимости от типа воздушного судна. При этом в одной переноске допускается нахождение двух и более животных, если они не проявляют агрессию друг к другу.

5.12.10 Собаки-проводники, сопровождающие пассажира лишенного зрения, перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, при наличии соответствующей дрессировки, что удостоверяется сертификатом, при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она привязывается к креслу у ног владельца.

5.12.11 Перевозка служебной собаки в салоне ВС с согласия Авиакомпании 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.

5.12.12. На комнатных животных (птиц) и служебных собак, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы), не распространяется норма бесплатного провоза багажа. Перевозка животных оплачивается по тарифу за дополнительное место багажа (независимо от общего количества мест багажа пассажира и класса обслуживания).

5.12.13. Прием к перевозке комнатных животных производится при условии, что пассажир берет на себя всю ответственность за них. Авиакомпания не несет ответственности за вред, причиненный третьим лицам такими животными, а также не несет ответственности перед таким пассажиром в случае отказа в ввозе или провозе таких животных через любую страну или территорию.

5.12.14 Пассажир обязан соблюдать все требования Авиакомпании, и обязан возместить Авиакомпании все убытки и дополнительные расходы в случае причинения животным вреда воздушному судну, грузу, багажу других пассажиров, здоровью и/или жизни других пассажиров.

5.12.15 В багажно-грузовом отсеке ВС, где будут перевозиться комнатные животные/птицы, запрещено перевозить багаж и груз, содержащий пищевые продукты, так как существует риск заражения последних.

5.12.16 К перевозке (в салоне и в багажно-грузовом отсеке) не принимаются:

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- грызуны;
- пресмыкающиеся;
- членистоногие;
- рыбы и рыбопосадочный материал, а также другие морские и речные животные, требующие перевозки в воде;
- больные и подопытные животные;
- животные, масса которых вместе с контейнером превышает 50 кг.

### 5.13 Упаковка багажа

5.13.1 Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свертки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и запертыми. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными. Веревки или ремни должны быть прочными и без узлов.

5.13.2 Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть специально упакованы и защищены от доступа к содержимому.

5.13.3 Упаковка сдаваемого багажа должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций по перевозке.

5.13.4 Каждое место, сдаваемое в багаж, должно иметь отдельную упаковку. Объединение в одно место двух или более предметов, имеющих отдельные упаковки, в том числе привязывание к упаковкам каких-либо свертков, запрещается.

5.13.5 Багаж, в упаковке которого имеются острые торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и т.п.), принимать к перевозке запрещается.

5.13.6 Пассажиру рекомендуется иметь на каждом месте багажа внутри и снаружи идентифицирующую маркировку с именем и контактными данными пассажира.

### 5.14 Выдача багажа

5.14.1 Пассажир обязан получить свой зарегистрированный или несопровождаемый багаж после предъявления его к выдаче Авиакомпанией в пункте назначения, остановки в пути или трансфера.

5.14.2 Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа. Если пассажир не может предъявить отрывной талон номерной багажной бирки или багажную квитанцию, обслуживающая организация может выдать багаж такому пассажиру при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.14.3 Авиакомпания или обслуживающая организация не обязаны проверять действительно ли предъявитель багажной квитанции или отрывного талона багажной бирки имеет право на получение багажа, и не несет ответственность за ущерб или расходы, понесенные пассажиром, вызванные выдачей багажа без проведения такой проверки.

5.14.4 Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако по просьбе пассажира багаж может быть выдан также в аэропорту отправления или в аэропорту трансфера, аэропорту транзита, аэропорту остановки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена международными договорами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации или законодательством страны, на территорию, с территории или через которую осуществляется перевозка, если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу.

5.14.5 В случае такой выдачи багажа в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, все ранее уплаченные Авиакомпанией суммы, в связи с перевозкой этого багажа, могут быть возвращены только с согласия Авиакомпанией.

5.14.6 В случае недостачи или повреждения багажа аэропорт, в котором обнаружены неисправности при перевозке, обязан составить коммерческий акт по установленной форме.

## **5.15 Хранение и реализация багажа**

5.15.1 Багаж пассажира в аэропорту назначения может храниться бесплатно в течение 2 суток, включая день прибытия воздушного судна, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается Авиакомпанией за счет пассажира, владельца зарегистрированного багажа.

5.15.2 Расходы за хранение багажа, не полученного пассажиром в течение 2-х суток, возмещаются в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

5.15.3 Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира, по вине Авиакомпанией, производится за счет Авиакомпанией.

5.15.4 Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка, и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом.

5.15.5 Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, не полученный по истечении шести месяцев, считается невостребованным и реализуется или уничтожается в порядке, установленном нормативными правовыми актами, действующими на территории страны аэропорта назначения.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.15.6 Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию обязаны в течение установленного срока хранения, до реализации или уничтожения багажа, как невостребованного, принять меры к розыску пассажира-владельца багажа.

5.15.7 Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительный результат, то Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

5.15.8 Зарегистрированный багаж хранится в течение 6 месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае, если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока, багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.15.9 Ручная кладь и вещи, оставленные или забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их нахождения в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт.

5.15.10 По истечении шести месяцев с даты прибытия ВС в аэропорт ручная кладь и вещи, указанные в п.5.4.4 могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами, действующими на территории страны аэропорта назначения.

5.15.11 Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или бездокументном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

5.15.12 Предъявитель багажной квитанции имеет право в течение 6 месяцев со дня доставки квитанции получить от Авиакомпании или агента по наземному обслуживанию деньги, вырученные от продажи невостребованных вещей, с удержанием платежей, причитающихся перевозчику.

## **5.16 Объявление ценности багажа**

5.16.1 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

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



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

5.16.3 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.

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

5.16.5 В случае разногласия в оценке между Авиакомпанией и пассажиром, пассажир обязан предоставить доказательства стоимости зарегистрированного багажа (счет, прейскурант, чек или другой документ), на которую объявлена ценность. При отсутствии необходимых доказательств размера объявленной ценности Авиакомпания имеет право отказать в перевозке багажа с объявленной ценностью в размере, указанном пассажиром.

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

5.16.7 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. 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.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 6. Перевозка грузов

### 6.1 Общие требования

6.1.1 Авиакомпания перевозит грузы на чартерных рейсах в багажно-грузовых отсеках в порядке дозагрузки воздушных судов, выполняющих полеты по территории Российской Федерации и международные воздушные перевозки. Авиакомпания не имеет в парке ВС, на которых осуществляются только грузовые рейсы, либо осуществляется комбинированная перевозка (пассажиры и грузы на одной палубе).

6.1.2 Авиакомпания принимает к перевозке только такой груз, характер упаковки и свойства которого должны позволять осуществлять безопасную его перевозку. К перевозке принимаются также некоторые виды особых грузов (скоропортящиеся, опасные, живые животные и др.), а также тяжеловесные и негабаритные грузы, которые требуют особых условий при их перемещении воздушным транспортом.

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

6.1.4 Масса перевозимого груза ограничивается допустимой предельной коммерческой загрузкой используемых воздушных судов.

6.1.5 Перевозимый груз подлежит обязательному досмотру службы авиационной безопасности аэропорта вылета с использованием технических средств досмотра.

6.1.6 При оплате и/или оформлении перевозки Авиакомпания или агент по продаже перевозок предоставляет грузоотправителю достоверную и полную информацию об условиях перевозки, в том числе информацию:

- об условиях договора воздушной перевозки груза,
- о правилах перевозки груза,
- об условиях применения тарифа,
- об общих требованиях, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным контролем, предусмотренным законодательством Российской Федерации.

6.1.7 При вынужденном расторжении договора перевозки груза в пункте отправления, а также в случаях, если воздушное судно, выполняющее рейс, возвращается в пункт отправления по вине Авиакомпания или из-за метеорологических условий, грузоотправителю возвращается стоимость перевозки груза, указанная в авиагрузовой накладной, без удержания сбора за расторжение договора перевозки. При вынужденном расторжении договора перевозки груза в пункте трансфера сумма, подлежащая возврату за невыполненную перевозку, определяется условиями применения тарифов и сборов Авиакомпания.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 71 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

6.1.8 Отказ грузоотправителя от перевозки грузов считается вынужденным в случаях:

- не отправки груза из аэропорта отправления в срок, указанный в перевозочном документе;
- выполнения воздушным судном, осуществляющим перевозку груза, посадки в аэропорту, не являющимся аэропортом назначения, согласно перевозочного документа;
- задержки в перевозке груза в аэропорту трансфера более срока, указанного в перевозочном документе;
- отказа Авиакомпания передать перевозку груза другому перевозчику из-за не возможности выполнить эту перевозку в аэропорт назначения согласно перевозочного документа;
- перевозки груза в аэропорт, не являющимся аэропортом назначения согласно перевозочного документа.

6.1.9 При добровольном расторжении договора перевозки груза в пункте отправления грузоотправителю возвращается стоимость перевозки с удержанием сбора за расторжение договора перевозки, установленного Авиакомпанией в условиях применения тарифов и сборов, за 24 часа до времени вылета. При добровольном расторжении договора перевозки груза в промежуточном пункте деньги, взысканные за перевозку, не возвращаются.

## 6.2 Авиагрузовая накладная

6.2.1 Авиагрузовая накладная удостоверяет заключение договора воздушной перевозки груза, принятие груза к перевозке и условия перевозки груза. Авиагрузовая накладная содержит сведения о перевозке груза при его передвижении от аэропорта (пункта) отправления до аэропорта (пункта) назначения, а также сведения об оплате перевозки груза.

6.2.2 Авиагрузовая накладная оформляется на основании подписанного грузоотправителем заявления на перевозку груза и документа, удостоверяющего личность грузоотправителя, либо доверенности и документа, удостоверяющего личность предъявителя доверенности.

6.2.3 Перевозка груза осуществляется после оформления Авиакомпанией или агентом по наземному обслуживанию авиагрузовой накладной и оплаты этой перевозки грузоотправителем.

6.2.4 Авиагрузовая накладная должна иметь три оригинала: один оригинал остается в аэропорту отправления для выдающего перевозчика, второй – предназначен для грузополучателя и должен следовать с грузом, третий выдается грузоотправителю при принятии груза.

6.2.5 В комплект авиагрузовой накладной могут быть дополнительно включены еще до пяти экземпляров копий (для подтверждения в получении груза,

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

аэропорта назначения, первого перевозчика, второго перевозчика и агента по наземному обслуживанию перевозчика), каждая из которых должна иметь номер и пометку, что это дополнительная копия.

6.2.6 В авиагрузовой накладной должны отражаться:

- условия договора перевозки груза,
- условия по ограничению ответственности Авиакомпания при внутренних и международных перевозках груза за его утрату, недостачу, повреждение (порчу) или задержку в перевозке.

### 6.3 Оплата за перевозку

6.3.1 На международных воздушных линиях продажа авиаперевозок грузов ведется по тарифам, установленным Авиакомпанией. Размер оплаты за перевозку публикуется в твердой валюте страны вылета за килограмм груза (брутто).

6.3.2 Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе официального курса IATA, действующего на день оплаты.

6.3.3 На внутренних воздушных линиях продажа авиаперевозок грузов ведется по тарифам, установленным Авиакомпанией. Размер оплаты за перевозку груза публикуется в рублях за килограмм груза (брутто).

6.3.4 Оплата за перевозку груза производится в соответствии с установленными в Авиакомпании тарифами. Неполные килограммы округляются до целых. Округление производится по следующим правилам: до 500г - до целого килограмма в меньшую сторону, 500г и свыше - до целого килограмма в большую сторону.

6.3.5 Установленные Авиакомпанией тарифы включают оплату только за перевозку груза (стоимость авиационного фрахта, обработка груза на перроне – погрузка/выгрузка с борта ВС) и не включают стоимость дополнительных услуг, таких как таможенное оформление, доставка «от двери до двери», хранение и какие-либо сборы (за трансфер и прочее), таксы или пошлины, которые оплачиваются грузоотправителем отдельно.

6.3.6 Срок внесения аванса за перевозку указывается при подтверждении бронирования и ограничивается тремя сутками до вылета рейса. При бронировании груза позднее этого срока оплата за перевозку должна быть произведена в течение того дня, когда производилось бронирование. В случае бронирования груза менее чем за 12 часов до вылета рейса, оплата должна быть произведена сразу же после подтверждения бронирования.

6.3.7 Размер вносимой оплаты рассчитывает агент по продаже перевозок в агентстве на основе данных, сообщенных грузоотправителем при бронировании. Окончательный расчет между грузоотправителем и Авиакомпанией происходит

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

при оформлении авиагрузовой накладной на грузовом складе после взвешивания и обмера груза.

## 6.4 Объявление ценности груза

6.4.1 Грузоотправитель имеет право объявить ценность отправляемого груза, о чем делается отметка в соответствующей главе авиагрузовой накладной. Сумма объявленной ценности груза не должна превышать его действительной стоимости.

6.4.2 Если ценность груза не объявляется, то отправитель должен сделать отметку «NVD» (ценность не объявлена) в соответствующей графе авиагрузовой накладной.

6.4.3 В случае расхождения между Авиакомпанией и грузоотправителем в оценке стоимости груза грузоотправитель обязан представить доказательства стоимости груза (счет, прейскурант или другой документ), на которую объявлена ценность. При отсутствии необходимых доказательств размера объявленной ценности Авиакомпания имеет право отказать в перевозке груза с объявленной ценностью в размере, указанном грузоотправителем.

6.4.4 С объявлением ценности могут быть приняты к перевозке:

- драгоценные металлы, камни, ювелирные изделия, пушнина, оптическое стекло, ковровые изделия и т.п.;
- личное имущество граждан, при выполнении условий, изложенных в пунктах 6.4.1-6.4.3 настоящих Правил.

6.4.5 Запрещается объявление ценности:

- скоропортящегося груза;
- опасного груза;
- груза, перевозимого с сопровождающим отправителя или получателя.

6.4.6 За объявление ценности груза взимается сбор, установленный правилами применения тарифов Авиакомпания.

## 6.5 Условия приема грузов к перевозке

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

6.5.2 Груз принимается к перевозке на следующих условиях:

- габариты груза должны обеспечивать его свободную погрузку (выгрузку) в (из) воздушное судно, его размещение в багажно-грузовых отсеках и крепление, в том числе на/в средствах пакетирования;

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 74 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- вес, размеры или объем груза не превышают норм, установленных для определенного типа воздушного судна, в том числе и при креплении их на/в средства пакетирования;
- груз имеет исправную упаковку, обеспечивающую возможность его надежного крепления и размещения на борту ВС, сохранность при перевозке, перевалке, перегрузке, транспортировке и хранении. Поврежденные упаковки или упаковки, которые можно считать поврежденными (имеют разрывы, дыры, следы протечки, неисправные крышки или запирающие устройства), к перевозке не принимаются до устранения нарушений;
- упаковка каждого грузового места должна иметь отправительскую и транспортную маркировку, а груз, требующий особых условий перевозки, также специальную маркировку;
- груз при перевозке не должен создавать опасность для пассажиров, членов экипажа воздушного судна, на котором он перевозится, а также для багажа или груза, перевозимого совместно с ним;
- грузоотправитель должен предоставить необходимые документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации, законодательством страны, на территории, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, международными договорами, в том числе Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО), а также правилами Авиакомпании;
- ввоз, вывоз, транзит или трансфер груза должны быть разрешены законами и правилами страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;
- давление груза на палубу ВС не превышает максимально допустимую величину для данного типа ВС.

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

6.5.3 Скоропортящиеся, опасные грузы, живность и другие особые грузы принимаются к перевозке, если они допущены к перевозке законодательством Российской Федерации, других государств, международными документами в области гражданской авиации и другими нормативными документами в области гражданской авиации, а также настоящими Правилами.

6.5.4 При перевозке грузов, требующих особых условий, грузоотправитель должен одновременно с авиагрузовой накладной представить все документы в соответствии с санитарными, карантинными и другими правилами перевозки этих грузов. При приеме груза Авиакомпания проверяет наличие этих документов.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

6.5.5 Грузоотправитель несет ответственность за неполноту или недостоверность сведений о весе грузового места, количестве грузовых мест грузовой отправки, а также сведения о характере груза, в том числе груза, требующего особых условий перевозки и нанесения специальной маркировки. Грузоотправитель несет ответственность за вред, причиненный Авиакомпания или другому лицу, перед которым отвечает Авиакомпания, вследствие неправильности, неточности или неполноты этих сведений.

6.5.6 Грузоотправитель должен доставить груз в аэропорт отправления в согласованные сроки, определяемые режимом работы грузового комплекса, при этом перевозка данного груза должна иметь подтвержденное бронирование и должна быть оплачена.

6.5.7 Принятие груза к перевозке удостоверяется оформлением грузовой накладной.

6.5.8 Для грузоотправителя документом, подтверждающим принятие груза для перевозки, служит экземпляр авиагрузовой накладной, который является документом, подтверждающим заключение договора на воздушную перевозку данного груза.

## 6.6 Взвешивание груза

6.6.1 Авиакомпания или обслуживающая организация при приеме груза к перевозке обязаны произвести взвешивание и обмер груза в присутствии грузоотправителя и указать его фактическую массу в авиагрузовой накладной. Проверить соответствие фактического состояния груза сведениям, указанным в заявке грузоотправителя, а в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, также в документах на опасные грузы.

6.6.2 При приеме к перевозке крупногабаритного и (или) другого негабаритного груза допускается руководствоваться весовыми характеристиками груза, представленными в технической документации грузоотправителя, о чем указывается в авиагрузовой накладной.

6.6.3 Грузоотправитель несет ответственность за достоверность представленной информации о массе крупногабаритного и другого негабаритного груза в соответствии с действующим законодательством.

## 6.7 Требования к упаковке и маркировке грузов

6.7.1 Грузы должны быть упакованы в тару, емкости и другие компоненты, и материалы, обеспечивающие защиту груза от повреждений, порчи и потерь, целостность груза, защиту окружающей среды от загрязнения. Грузы должны быть упакованы с учетом их специфических свойств и особенностей таким образом, чтобы при обычных мерах обращения обеспечивалась их сохранность при перевозке, перевалке, перегрузке, транспортировке и хранении, а также исключался доступ к содержимому и возможность причинения вреда



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, воздушному судну, другим грузам, багажу или имуществу Авиакомпанияи.

6.7.2 Упаковка опасных грузов, предъявляемых к перевозке воздушным транспортом, должна соответствовать требованиям, установленным Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc 9284 AN/905 ИКАО).

6.7.3 Металлическая, стеклянная, керамическая, деревянная, пластмассовая и другая тара, в которую упаковываются (заполняются) жидкие и иные грузы, подлежащие перевозке воздушным транспортом, должна выдерживать внутреннее избыточное давление, зависящее от высоты полета и температуры, и полностью гарантировать от утечки, разлива или россыпи содержимого.

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

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

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

6.7.7 Авиакомпания имеет право отказать в приеме груза к перевозке, если упаковка груза не обеспечивает его сохранность.

6.7.8 Каждое грузовое место должно иметь отправительскую и транспортную маркировку, а грузы специального назначения – специальную маркировку. Маркировка должна быть ясной, четкой и надежной.

6.7.9 Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию указывает в транспортной маркировке сведения об аэропорте (пункте) отправления, аэропорте (пункте) назначения, количестве грузовых мест в грузовой отправке, порядковом номере грузового места, весе грузового места, номере авиагрузовой накладной.

6.7.10 Грузоотправитель указывает в отправительской маркировке достоверные и достаточные сведения о полном наименовании грузоотправителя и грузополучателя, пункте назначения и пункте отправления, количестве грузовых мест грузовой отправки, порядковом номере грузового места в партии, весе, объеме и габаритных размерах места груза, а также сведения о характере груза, требующего особых условий перевозки путем нанесения специальной маркировки.

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

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

6.7.12 Аэропорт отправления маркирует груз клеящейся грузовой биркой, на которой указывается номер авиагрузовой накладной, аэропорт отправления и назначения, количество мест, масса груза.

6.7.13 Авиакомпания имеет право отказать в приеме груза к перевозке, если маркировка не отвечает действующим стандартам.

## 6.8 Погрузка и выгрузка грузов

6.8.1 Погрузка груза в воздушное судно и выгрузка его из воздушного судна производится Авиакомпанией или обслуживающей организацией. В отдельных случаях Авиакомпания по согласованию с федеральным органом исполнительной власти в области гражданской авиации имеет право принять груз к перевозке на условиях его погрузки (выгрузки) в (из) воздушное судно силами и средствами грузоотправителя либо грузополучателя. Погрузка и выгрузка груза силами и средствами грузоотправителя (грузополучателя) производится по указанию и под контролем Авиакомпания или агента по наземному обслуживанию.

6.8.2 Авиакомпания имеет право потребовать от грузоотправителя (грузополучателя) для погрузки (выгрузки) негабаритного и тяжеловесного груза необходимые приспособления, оборудование и крепежные материалы.

## 6.9 Перевозка легковесных грузов

6.9.1 Легковесным считается груз, объем которого превышает 0,006 куб.м. (6 000 куб.см) на 1 кг брутто.

6.9.2 Оплата легковесного груза производится по объемному весу (кг), который рассчитывается по специальной формуле: перемножаются длина (см), ширина (см), высота (см) и полученная величина делится на коэффициент 6000 куб.см/кг.

## 6.10 Перевозка тяжеловесных грузов

6.10.1 Место груза массой более 80 кг считается тяжеловесным. Максимально допустимая масса одного места тяжеловесного груза зависит от типа самолета (максимально допустимой удельной нагрузки на пол ВС), возможностей аэропорта (наличия оборудования и рабочей силы).

6.10.2 Тяжеловесные грузы перевозятся как в упакованном виде, так и без упаковки, если это разрешено техническими условиями их транспортировки.

6.10.3 Тара тяжеловесных грузов должна быть рассчитана на нагрузку, равную массе груза, с учетом коэффициентов перегрузок.

6.10.4 Тяжеловесные грузы без тары должны предъявляться к перевозке смонтированными на специальных деревянных поддонах, либо должны быть упакованы прокладочным материалом в виде деревянных брусьев или досок с таким расчетом, чтобы нагрузка на пол воздушного судна не превышала установленной нормы и обеспечивала возможность работы погрузчиков.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

6.10.5 При транспортировке тяжеловесных и негабаритных грузов в вопросах загрузки, швартовки и расчета упорных страховочных стенок следует руководствоваться инструкциями по загрузке, разгрузке, швартовке и перевозке грузов воздушными судами соответствующих типов.

6.10.6 Тяжеловесный груз должен быть соответственно упакован и загружен таким образом, чтобы не повредить конструкцию ВС или другой груз.

### **6.11 Перевозка трансферных грузов**

6.11.1 Трансферный груз принимается к перевозке после получения подтверждения бронирования на всех участках следования груза (включая участки, выполняемые другими перевозчиками).

6.11.2 Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию при приеме трансферного груза к перевозке оформляет авиагрузовую накладную с указанием в ней аэропортов трансфера.

6.11.3 Авиакомпания должна доставить трансферный груз в аэропорт перегрузки за такой срок до вылета воздушного судна, выполняющего стыковочный рейс, чтобы можно было выполнить все административные формальности и технологические процедуры по передаче груза с одного воздушного судна на другое.

6.11.4 Международная воздушная перевозка трансферного груза производится с соблюдением требований государственных органов стран, через территорию которых осуществляется такая перевозка.

6.11.5 Трансферный груз, прибывший в аэропорт перегрузки в упаковке, не обеспечивающей его сохранность для дальнейшей перевозки, должен быть переупакован Авиакомпанией, передающей груз. Дальнейшая перевозка трансферного груза производится после устранения неисправности упаковки и переоформления авиагрузовой накладной на груз по фактической массе с оформлением соответствующего акта, прилагаемого к перевозочному документу.

### **6.12 Перевозка скоропортящихся грузов**

6.12.1 К перевозке воздушным транспортом принимаются только доброкачественные скоропортящиеся грузы, которые в процессе транспортировки не потеряют своих качеств. Прием к перевозке скоропортящегося груза без документов, подтверждающих качество груза, не допускается.

6.12.2 Грузоотправитель или его агент обязаны согласовать перевозку скоропортящегося груза с Авиакомпанией не позднее, чем за 48 часов до вылета рейса.

6.12.3 Скоропортящиеся грузы для целей настоящих Правил разделяются на следующие группы:

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- продукты растительного происхождения: фрукты, ягоды, овощи и т.п.;
- продукты животного происхождения: мясо животных и птиц, рыба охлажденная и копченая, яйца, икра и т.п.;
- продукты переработки: масло, жиры, замороженные фрукты и овощи, колбасные изделия и сыры и т.п.;
- живой рыболопосадочный материал: мальки, сеголетки и т.п.;
- кровь консервированная, вакцины, биологические препараты и т.п.;
- живые растения, цветы, саженцы, клубни, семена.

6.12.4 Авиакомпания принимает скоропортящийся груз к перевозке при условии, что:

- перевозка или экспорт/импорт груза не запрещены законами и нормативными актами страны - импортера/экспортера;
- груз упакован таким образом, чтобы быть пригодным к перевозке на ВС;
- груз сопровождается необходимыми перевозочными документами;
- груз не причинит вреда ВС, персоналу либо имуществу перевозчика, а также не будет беспокоить пассажиров.

6.12.5 Скоропортящийся груз принимается к перевозке при предъявлении грузоотправителем документов (свидетельств, удостоверений или сертификатов), подтверждающих, что груз при его перемещении в предусмотренные сроки перевозки не потеряет своих качеств.

6.12.6 Документы, подтверждающие качество скоропортящегося груза, должны быть оформлены уполномоченным органом государственной власти в пределах 24 часов до сдачи груза к перевозке и предъявлены грузоотправителем отдельно на каждую грузовую отправку.

6.12.7 В документах, подтверждающих качество скоропортящегося груза, должны быть указаны максимальные сроки перевозки этого груза воздушным транспортом. Авиакомпания или обслуживающая организация может отказать в перевозке скоропортящегося груза или вернуть его грузоотправителю, если он не может обеспечить его доставку в указанные сроки.

6.12.8 Если принятый к перевозке скоропортящийся груз не может быть перевезен в срок, указанный в авиагрузовой накладной, Авиакомпания или обслуживающая организация немедленно извещает об этом грузоотправителя и возвращает ему груз и провозную плату, если от грузоотправителя не последует других распоряжений.

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

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

### **6.13 Перевозка человеческих останков и останков животных**

6.13.1 К перевозке воздушным транспортом принимаются человеческие останки в гробах, урны с прахом, а также останки животных в ящиках, обеспечивающих требования безопасности санитарных норм.

6.13.2 Перевозка воздушным транспортом человеческих останков осуществляется при условии предъявления грузоотправителем свидетельства о смерти, выданного органами ЗАГС, и справки органов здравоохранения об отсутствии с их стороны препятствий к перевозке человеческих останков.

6.13.3 Перевозка останков животных осуществляется при условии предъявления грузоотправителем справки ветеринарного учреждения.

6.13.4 К перевозке воздушным транспортом допускаются:

- металлические или обшитые листовым металлом деревянные гробы (ящики для животных), тщательно запаянные, вложенные в деревянные ящики, свободное пространство между металлическим гробом и деревянным ящиком должно быть засыпано опилками, углем, торфом или известью;
- урны с прахом – в ящиках, оббитых плотной тканью.

6.13.5 Гробы с человеческими останками перевозятся с сопровождающими.

6.13.6 Перевозка гробов с человеческими останками, а также останков животных на пассажирских воздушных судах допускается, если имеются изолированные от пассажиров багажно - грузовые помещения.

6.13.7 Перевозка гробов с человеческими останками, а также ящиков с останками животных в одном салоне совместно с пассажирами запрещается.

6.13.8 Перевозка человеческих останков запрещена на воздушных судах F-7X, G-550 (650), F-900C.

6.13.9 Урны с прахом могут перевозиться как в багажно-грузовых помещениях, так и в салоне воздушного судна (в качестве груза или багажа), при предъявлении свидетельства о смерти, справки от органов здравоохранения или ветеринарного учреждения.

6.13.10 Погрузка гробов с человеческими останками и ящиков с останками животных в пассажирских воздушных судах производится до посадки пассажиров, выгрузка их в аэропорту назначения производится после высадки пассажиров и выгрузки багажа.

6.13.11 Проведение официальных проводов, встреч, обрядов, иных ритуальных действий при приеме к перевозке, погрузке (выгрузке) в (из) воздушного судна гробов с человеческими останками, урн с прахом запрещается.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

6.13.12 За перевозку гробов с человеческими останками (взрослыми и детьми в возрасте 12 лет и старше) взимается плата по грузовому тарифу из расчета за 200 кг, независимо от массы гроба.

6.13.13 Оплата за перевозку ящиков с останками животных производится в соответствии с установленным в Авиакомпании грузовым тарифом.

6.13.14 За перевозку гробов с человеческими останками (детьми) в возрасте до 12 лет плата взимается по грузовому тарифу из расчета за 100кг, независимо от массы гроба.

6.13.15 Лица, сопровождающие гроб с человеческими останками, обязаны приобрести пассажирский билет по установленному тарифу.

6.13.16 Перевозка урн с прахом в качестве груза производится с оплатой по грузовому тарифу. В случае перевозки урны с прахом в качестве багажа или ручной клади на неё распространяются требования по массе и габаритам багажа или ручной клади соответственно.

#### **6.14 Перевозка опасных грузов**

6.14.1. Воздушная перевозка опасных грузов осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и других государств, Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Doc.9284 ИКАО), международными договорами Российской Федерации, а также федеральными авиационными правилами.

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

6.14.3. Грузы, отнесенные к категории опасных, могут быть приняты к перевозке только по согласованию с Перевозчиком и при наличии подтвержденного бронирования на весь маршрут перевозки.

6.14.4. Отправитель опасного груза, или его Агент (Генеральный Агент) должен передать ответственному лицу Перевозчика правильно заполненный и подписанный бланк Декларации отправителя опасного груза, а также сертификат или паспорт безопасности на опасный груз. Ответственное лицо Перевозчика принимает решение о допуске, или отказе в допуске опасного груза к перевозке и оповещает отправителя или его Агента согласно установленным правилам Перевозчика.

6.14.5. Полная информация по перевозке опасных грузов на воздушных судах описана в Правилах перевозки опасных грузов Авиакомпания.

#### **6.15 Перевозка живности**



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

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

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

6.15.3 Грузоотправитель обязан получить ветеринарный сертификат, а также экспортные/импортные и транзитные разрешения.

6.15.4 Грузоотправитель несет ответственность за все необходимые обозначения и маркировку каждого контейнера с животным. Каждый контейнер должен иметь достаточно места, для того чтобы прикрепить требуемые обозначения и маркировку. Каждое грузовое место с животными маркируется биркой «Живые животные», на которой указывается научное и общепринятое название животного.

6.15.5 Перевозка живности может производиться с сопровождающим этого груза, выделенного грузоотправителем или грузополучателем. Сопровождающий груза несет ответственность за сохранность животных и обеспечивает безопасность обслуживающего персонала в процессе наземной обработки.

6.15.6 Грузоотправитель обязан предоставить для перевозки живности необходимые корма, питьевую воду, инвентарь для кормления и питья живности в пути следования, подстилочные и крепёжные материалы, ветеринарную аптечку.

6.15.7 Грузоотправитель при перевозке животных и зверей обязан представить для их перевозки специальные стойла, контейнеры или транспортные клетки.

6.15.8 Авиакомпания не несет ответственности за любые убытки, ущерб или расходы, возникающие в связи со смертью или увечьями животного, в результате естественных причин либо когда эти увечья вызваны поведением самого животного. Также Авиакомпания не несет ответственности за увечья/смерть животного вызванного дефектами контейнера, либо неспособностью животного выдерживать изменения своей естественной среды при перевозке воздушным транспортом.

## 6.16 Выдача груза в пункте назначения

6.16.1 Выдача груза грузополучателю осуществляется только после оплаты всех платежей и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Российской Федерации или

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

законодательством страны, на территорию которой осуществлена перевозка груза.

6.16.2 Перевозка груза считается выполненной после выдачи груза грузополучателю в соответствии с условиями, указанными в договоре воздушной перевозке груза.

6.16.3 Авиакомпания или обслуживающая организация обязана уведомить грузополучателя о прибытии в его адрес груза не позднее, чем через двенадцать часов с момента прибытия ВС, на котором доставлен груз, в аэропорт назначения, а груза, требующего особых условий перевозки, за исключением негабаритного, тяжеловесного и объемного – не позднее, чем через три часа с момента прибытия ВС, на котором доставлен груз, в аэропорт назначения, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза. Перевозчик обязан обеспечить надлежащее хранение прибывшего в аэропорт назначения груза до выдачи его грузополучателю в течение срока, установленного настоящими Правилами, или договором воздушной перевозки груза.

6.16.4 Уведомление направляется по почте или другими обычно принятыми средствами связи (либо согласованными). Авиакомпания не отвечает за неполучение или опоздание этого уведомления.

6.16.5 Грузополучатель обязан принять и вывезти груз, прибывший в его адрес. Выдача груза производится в аэропорту назначения грузополучателю или уполномоченному им лицу, указанному в авиагрузовой накладной.

6.16.6 При выдаче груза Авиакомпания или обслуживающая организация обязана проверить количество грузовых мест и вес прибывшего груза.

6.16.7 При обнаружении повреждения тары или упаковки, пломб грузоотправителя, которые могут повлиять на состояние груза, Авиакомпания или обслуживающая организация обязаны при участии грузополучателя взвесить поврежденное грузовое место, вскрыть его и просчитать вложения.

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

6.16.9 О вскрытии упаковки груза составляется акт, в котором указываются фактический вес поврежденного груза или места, количество грузовых мест в грузовой отпарке, описывается содержимое и состояние груза внутри тары поврежденных грузовых мест. Акт подписывается Авиакомпанией (представителем Авиакомпания).

6.16.10 Грузополучатель имеет право отказаться от получения поврежденного или испорченного груза, если будет установлено, что качество груза изменилось настолько, что исключается возможность полного и (или) частичного его использования в соответствии с первоначальным назначением.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 84 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

При выдаче груза Авиакомпания или обслуживающая организация проставляет на экземпляре грузовой накладной, оформленной на бумажном носителе, отметку о дате, времени и месте выдачи груза грузополучателю. В случае оформления грузовой накладной в электронной форме дата, время, место выдачи и подтверждение в получении груза удостоверяются электронной подписью грузополучателя в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. N 63-ФЗ "Об электронной подписи" в автоматизированной системе, предусмотренной правилами Авиакомпания, либо подписью грузополучателя в квитанции на перевозку груза, оформленной на бумажном носителе или в ином документе, определяемом перевозчиком.

6.16.11 Грузополучатель обязан оплатить все причитающиеся с него платежи и сборы, в том числе платежи, не взысканные с грузоотправителя при приеме груза к перевозке, и принять груз от Авиакомпания.

### **6.17 Хранение и реализация груза**

6.17.1 Авиакомпания или обслуживающая организация обязаны обеспечить надлежащее хранение прибывшего в аэропорт назначения груза до выдачи его грузополучателю в течение установленных сроков хранения.

6.17.2 Если грузополучатель не получил прибывший груз в течение трех дней со дня, следующего за днем направления уведомления о прибытии в его адрес груза, или в срок, установленный Авиакомпанией или договором воздушной перевозки груза, либо отказался от его приема, Авиакомпания или обслуживающая организация обязаны уведомить об этом грузоотправителя, оставить груз у себя на хранение за счет средств грузоотправителя и на его риск.

6.17.3 Если грузополучатель не востребовал прибывший груз по истечении десяти дней со дня направления уведомления о прибытии в его адрес груза, Авиакомпания или обслуживающая организация направляет грузополучателю повторное уведомление о необходимости получения груза.

6.17.4 Если по истечении десяти дней со дня направления уведомления о необходимости получения груза, груз не востребован либо грузополучатель отказался от его приема, Авиакомпания или обслуживающая организация уведомляет грузоотправителя о невручении груза. Указанное уведомление должно содержать предупреждение о возможной реализации или уничтожении груза в случае отсутствия распоряжений грузоотправителя в течение срока, указанного в уведомлении.

6.17.5 При отсутствии распоряжений грузоотправителя в течение тридцати дней со дня направления уведомления о невручении груза или если исполнение поступивших распоряжений невозможно, груз признается невостребованным и может быть реализован или уничтожен в установленном порядке.

6.17.6 Груз, поступивший в аэропорт назначения без документов и (или) без должной маркировки (далее – бездокументный груз), хранится в аэропорту

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

назначения до выяснения его принадлежности. Авиакомпания или обслуживающая организация обязана принять необходимые меры для хранения этого груза в течение всего времени розыска документов и грузоотправителя и/или грузополучателя, но не более шестидесяти дней с даты прибытия в аэропорт ВС, на котором доставлен бездокументный груз. Груз, прибывший в аэропорт назначения без документов, но принадлежность которого установлена, выдается получателю по акту.

6.17.7 Реализации или уничтожению подлежит груз:

- признанный не востребовавшимся, срок хранения которого истек;
- грузу угрожает порча;
- поврежденный груз, дальнейшая перевозка которого признана невозможной или нецелесообразной.

6.17.8 Реализация и уничтожение груза, указанного в п.6.17.7 производится в соответствии с порядком, установленным нормативными правовыми актами, действующими на территории страны аэропорта назначения.

6.17.9 Авиакомпания или обслуживающая организация обязаны, насколько это возможно, информировать грузоотправителя о своем решении реализовывать груз.

6.17.10 Авиакомпания или обслуживающая организация могут реализовать груз, не ожидая решения грузоотправителя, если задержка реализации груза может привести к его повреждению или полной невозможности использовать груз по назначению. О реализации этого груза Авиакомпания или агент по наземному обслуживанию обязана информировать грузоотправителя и грузополучателя.

6.17.11 При реализации груза Авиакомпания имеет право удержать из полученных сумм все причитающиеся ей и другим лицам суммы на возмещение расходов, связанных с неполучением груза, а оставшуюся сумму перевести грузоотправителю. Реализация груза не освобождает грузоотправителя от возмещения Авиакомпанией и другим лицам расходов, не покрытых за счет средств, полученных от реализации груза.

6.17.12 Решение о реализации либо уничтожении груза принимается комиссией, образованной Авиакомпанией. В состав комиссии включаются представители обслуживающей организации, экспертной организации, а в случае реализации груза - также оценщик. В соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации в состав комиссии могут включаться представители государственных органов.

6.17.13 Комиссия должна проверить наличие документов и материалов, подтверждающих своевременность и полноту принятых мер по выявлению принадлежности груза, и установить, что имеющихся материалов достаточно для принятия решения о реализации либо уничтожении груза.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

6.17.14 Решение комиссии о реализации либо уничтожении груза оформляется актом о реализации или актом на уничтожение.

## 7. Административные формальности

### 7.1 Общие требования

7.1.1 На прибывающих в Российскую Федерацию, убывающих из Российской Федерации и следующих транзитом с посадкой на территории Российской Федерации пассажиров, а также на багаж и груз, ввозимые в Российскую Федерацию и вывозимые из Российской Федерации, распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, устанавливаемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.1.2 Пассажир, грузоотправитель (грузополучатель) обязаны соблюдать законы, выполнять требования нормативных документов государственных компетентных органов страны, из (в) которой(ую) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира, багажа и груза, касающихся вопросов обеспечения авиационной безопасности, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного, а также валютного и других видов контроля.

7.1.3 При прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иного видов контроля пассажир и грузоотправитель (грузополучатель) обязаны выполнить требования соответствующих государственных контрольных органов.

7.1.4 При таможенном контроле пассажир обязан выполнить требования государственных таможенных органов, присутствовать при досмотре своего зарегистрированного багажа и ручной клади, проводимого сотрудниками данных органов.

7.1.5 Пассажир, грузоотправитель (грузополучатель) обязан предъявлять в пунктах пропуска через государственную границу въездные, выездные, медицинские и другие документы, требуемые государственными компетентными органами стран, из (в) которой (ую) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира, багажа и груза.

7.1.6 Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем), возникающих в связи с международной воздушной перевозкой пассажира, багажа и груза, относится исключительно к компетенции самого пассажира, грузоотправителя (грузополучателя) и не входит в компетенцию Авиакомпании.

7.1.7 Авиакомпания не несет ответственность за наличие, достоверность и правильность оформления документов, предъявляемых при воздушной перевозке пассажира, багажа и груза, выданных государственными компетентными органами.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

7.1.8 Авиакомпания имеет право отказать в воздушной перевозке пассажира, багажа и груза, если документы на эту перевозку предъявлены пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем) не в полном объеме или оформлены неправильно.

7.1.9 Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем) за расходы, возникшие из-за несоблюдения требований государственных контрольных органов, связанных с воздушной перевозкой пассажира, багажа и груза.

7.1.10 Авиакомпания не несет ответственность за опоздание пассажира на рейс в связи с прохождением пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иного контроля.

## 7.2 Оплата штрафов и других расходов

7.2.1 Если государственные компетентные органы обязывают Авиакомпанию вернуть в аэропорт отправления или в другой аэропорт пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или лицо, оплатившее перевозку этого пассажира, обязаны возместить Авиакомпанию все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

7.2.2 Пассажир или фрахтователь ВС обязан возместить Авиакомпанию также другие расходы (уплату штрафа, внесение залога и т.п.), понесенные Авиакомпанией в связи с отказом во въезде этого пассажира в страну назначения, трансфера или транзита.

7.2.3 Авиакомпания имеет право использовать находящиеся в ее распоряжении средства, внесенные пассажиром за неиспользованную перевозку, или другую сумму, переданную Авиакомпанию, на возмещение всех расходов, связанных с депортацией этого пассажира по требованию государственных контрольных органов.

7.2.4 Авиакомпания имеет право требовать возмещения ущерба и взыскать на оплату соответствующего тарифа и своих фактических понесенных и подтвержденных документально затрат, связанных с размещением и возвращением недопущенного пассажира, любые суммы, внесенные ей пассажиром или лицом, оплатившем перевозку этого пассажира, и находящиеся в распоряжении Авиакомпания, включая суммы за неиспользованный участок пути.

## 7.3 Предполетный досмотр

7.3.1 В целях обеспечения безопасности пассажиров и членов экипажа воздушного судна обязательному предполетному досмотру подлежат воздушное судно, члены экипажа, пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажирах, а также грузы и почта.

7.3.2 Досмотр вещей, находящихся при пассажире, проводится в присутствии пассажира.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 88 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

7.3.3 Досмотр багажа может производиться как в присутствии пассажира, так и в его отсутствие.

7.3.4 Досмотр багажа в отсутствие пассажира, связанный с необходимостью вскрытия багажа, по совместному решению руководителей службы авиационной безопасности и органа внутренних дел на транспорте проводится комиссией, в состав которой входят сотрудники службы авиационной безопасности и органа внутренних дел на транспорте, в присутствии двух свидетелей, а при необходимости и представителей иных государственных контрольных органов, осуществляющих различные виды контроля.

7.3.5 Перевозка багажа пассажиров, не явившихся на посадку, категорически запрещается.

7.3.6 Личный досмотр пассажира производится в пределах, необходимых для обнаружения оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на ВС.

7.3.7 Личный досмотр пассажиров производится в обязательном порядке в случаях:

- поступления сообщения о возможном захвате (угоне) ВС, готовящегося к выполнению конкретного рейса или следующего в определенном направлении;
- поступления сообщения о наличии у пассажира оружия, боеприпасов, взрывчатых и иных опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке;
- обнаружения в ручной клади пассажира оружия, боеприпасов, взрывных устройств, взрывчатых и иных опасных веществ и предметов, запрещенных к воздушной перевозке;
- выявление путем личного наблюдения или в процессе проведения профайлинга признаков, свидетельствующих о возможном наличии у пассажира преступных намерений, о возможном наличии у него оружия, боеприпасов, опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке

7.3.8 При отказе пассажира воздушного судна от предполетного досмотра договор воздушной перевозки пассажира считается расторгнутым. Авиакомпания не несет перед пассажиром ответственности, связанной с отказом в перевозке, за исключением обязательств по возврату суммы за невыполненную перевозку, в соответствии с примененным тарифом.

7.3.9 Пассажир обязан выполнять требования сотрудников Федеральной службы безопасности, органов внутренних дел, служб безопасности аэропорта и Авиакомпании, иных органов и служб.

7.3.10 Обнаруженные при предполетном досмотре пассажиров международных рейсов опасные вещества и предметы, которые могут быть использованы в качестве орудий нападения на экипаж или пассажиров, но допускаемые к

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

перевозке правилами международных воздушных сообщений и таможенными органами, упаковываются пассажиром и перевозятся в качестве зарегистрированного багажа.

7.3.11 Оружие, боеприпасы, взрывчатые вещества и другие опасные вещества, и предметы, запрещенные к перемещению через государственную границу РФ, обнаруженные службой авиационной безопасности у пассажиров международных рейсов, а также лица, пытавшиеся осуществить перемещение запрещенных предметов, передаются правоохрательным и таможенным органам.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## **8. Страхование ответственности**

8.1 Обязательное страхование ответственности Авиакомпания перед пассажиром и грузоотправителем (грузовладельцем)

8.1.1 Авиакомпания обязана страховать риск своей гражданской ответственности перед пассажиром воздушного судна за причинение при воздушной перевозке пассажира вреда его жизни или здоровью, а также его багажу и находящимся при этом пассажире вещам в соответствии с требованиями норм международного законодательства и законодательства РФ.

8.1.2 Авиакомпания обязана страховать ответственность перед грузоотправителем (грузовладельцем) за утрату, недостачу или повреждение (порчу) груза в соответствии с требованиями норм международного законодательства и законодательства РФ

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 9. Возврат денежных сумм, уплаченных за перевозку

9.1 При невыполнении перевозки по вине Авиакомпания или при отказе Авиакомпания от перевозки пассажира, багажа и грузов, Авиакомпания обязана вернуть провозную плату по неиспользованному (частично использованному) перевозочному документу в порядке и при условиях, устанавливаемых правилами применения тарифов Авиакомпания. Возврат провозной платы, производится Авиакомпания или агентом по продаже перевозок, а также в пунктах, предусмотренных правилами Авиакомпания.

9.2 Возврат провозной платы по неиспользованному (частично использованному) перевозочному документу производится только по предъявлению в Авиакомпания или агенту по продаже перевозок авиабилета с неиспользованными полетными купонами (или при наличии в базе данных электронного билета Авиакомпания неиспользованных полетных купонов), а также экземпляров авиагрузовой накладной.

9.3 Возврат провозной платы по неиспользованному (частично использованному) перевозочному документу производится лицу, указанному в этом документе, либо лицу, оплатившему эту перевозку по предъявлении документа, удостоверяющего такую оплату, и документа, удостоверяющего личность и право на получение этих сумм, либо лицу, предъявившему нотариально заверенную доверенность, от лица, на чье имя оформлены возвращаемые перевозочные документы.

9.4 В случае утраты перевозочного документа возврат сумм производится по решению Авиакомпания. По дубликату, выданному взамен утраченного перевозочного документа, возврат сумм не производится.

9.5 В случае добровольного отказа от перевозки Авиакомпания или фрахтователь ВС производит возврат сумм только по тому перевозочному документу, который был выдан самой Авиакомпания или агентом по продаже билета.

9.6 Возврат сумм пассажиру не производится за полностью или частично неиспользованную чартерную перевозку.

9.7 Сумма, возвращаемая пассажиру при вынужденном отказе от полета, определяется в соответствии со следующими положениями:

- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку;
- если перевозка была выполнена частично, возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки;
- в случае вынужденной посадки в аэропорту, отличном от конечного пункта или пункта остановки, указанного в перевозочном документе, возвращается стоимость невыполненного участка перевозки. В случае если Авиакомпания на данном направлении не установлен тариф, величина

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

возвращаемой суммы определяется Авиакомпанией по заявлению пассажира.

9.8 Добровольный возврат производится в соответствии с условиями применения тарифа, с удержанием предусмотренных штрафов и сборов.

9.9 Возврат сумм оплаты по утерянным билетам и выданным взамен дубликатам не производится.

9.10 Величина суммы возврата по частично использованному перевозочному документу рассчитывается как разница между первоначально примененным тарифом и тарифом фактически выполненной перевозки. Все сборы, относящиеся к выполненной части перевозки, не возвращаются.

9.11 Возврат суммы оплаты производится в той форме оплаты, по которой производилось оформление перевозки.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 10. Права Авиакомпания, пассажира грузоотправителя

### 10.1 Права Авиакомпания

10.1.1 Авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, авиагрузовой накладной, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

10.1.2 Авиакомпания может предоставить пассажиру в салоне воздушного судна другое место равное по классу обслуживания, отличное от номера места, указанного в перевозочном документе, если такие действия будут необходимы для обеспечения безопасности полетов.

10.1.3 Авиакомпания может в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира, договор воздушной перевозки груза в следующих случаях:

- нарушения пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Российской Федерации требований в части, касающейся воздушной перевозки, при международных воздушных перевозках также правил, определенных соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;
- отказа пассажира, грузовладельца, грузоотправителя выполнять требования, предъявляемые к ним Федеральными авиационными правилами;
- если состояние здоровья пассажира воздушного судна требует особых условий воздушной перевозки либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку своего багажа, вес и/или габариты которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа;
- отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка, за исключением случаев бесплатной перевозки или перевозки в соответствии с льготным тарифом при международных воздушных перевозках;
- нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации;

- отказа пассажира от предполетного досмотра;
- наличия в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ;

#### 10.1.4 Право отказать пассажиру в воздушной перевозке:

- на борту воздушного судна Авиакомпании предоставлено командиру воздушного судна;
- на этапе обслуживания пассажира до посадки на борт воздушного судна предоставлено представителю (диспетчеру) Авиакомпании.

10.1.5 В соответствии с положениями международных конвенций по гражданской авиации и со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации командир воздушного судна имеет право:

- в целях обеспечения безопасности полета воздушного судна отдавать распоряжения любому находящемуся на борту воздушного судна лицу и требовать их исполнения;
- применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета воздушного судна и отказываются подчиняться распоряжениям командира воздушного судна. По прибытии воздушного судна на ближайший аэродром командир воздушного судна имеет право удалить таких лиц с воздушного судна, а в случае совершения деяния, содержащего признаки правонарушения или преступления, передать их сотрудникам правоохранительных органов.

10.1.6 Командир воздушного судна и представитель Авиакомпании имеют право принимать необходимые меры для предотвращения нарушений, указанных в п.13.2.1 настоящих Правил, и содействия правоохранительным органам в привлечении нарушителей к ответственности.

10.1.7 Лица, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна, могут быть привлечены к административной или уголовной ответственности в соответствии с нормами международного права, законами Российской Федерации или страны пребывания.

10.1.8 Согласно политике, которой руководство Авиакомпании придерживается в отношении употребления пассажирами алкогольных напитков, члены экипажа ВС вправе:

- прекратить обслуживание алкогольными напитками пассажиров, находящихся в состоянии алкогольного опьянения;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- по распоряжению командира воздушного судна изымать у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по окончании полета) принадлежащие им спиртные напитки.

10.1.9 В случае нарушения пассажиром воздушного судна правил поведения на борту воздушного судна, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также невыполнения пассажиром воздушного судна распоряжений командира воздушного судна, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации, уплаченная за воздушную перевозку сумма пассажиру воздушного судна не возвращается.

## 10.2 Права пассажира и грузоотправителя

10.2.1 Права пассажира и грузоотправителя определяются договором воздушной перевозки пассажира, договором воздушной перевозки груза, представленным в перевозочных документах, а также настоящими Правилами.

10.2.2 Пассажир вправе отказаться от перевозки в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10.2.3 Отказ пассажира от полета считается вынужденным в случаях:

- отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- изменения Авиакомпанией маршрута перевозки;
- несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- несостоявшейся перевозки пассажира на воздушном судне, вызванной задержкой пассажира из-за продолжительности проведения его досмотра, если при досмотре багажа или личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов;
- необеспечения Авиакомпанией стыковки рейсов в случае выполнения единой перевозки;
- болезни пассажира или члена его семьи либо близкого родственника, совместно следующих с ним на воздушном судне, что подтверждается медицинскими документами, либо в связи со смертью члена его семьи или близкого родственника, что подтверждается документально и уведомления об этом перевозчика за 40 минут до времени вылета рейса, указанного в билете;
- неправильного оформления билета Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок;
- несостоявшейся перевозки пассажира по другим причинам, кроме перечисленных по вине Авиакомпания, а также по причинам, не зависящим от Авиакомпания, но признанными Авиакомпанией уважительными.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

10.2.4 Отказ пассажира от перевозки в случаях, не предусмотренных в п.10.3 настоящих Правил, признается добровольным отказом от перевозки.

10.2.5 Грузополучатель имеет право отказаться от получения поврежденного или испорченного груза, если будет установлено, что качество груза изменилось настолько, что исключается возможность полного и (или) частичного его использования в соответствии с первоначальным назначением.

10.2.6 Грузоотправитель имеет право в порядке, предусмотренном Федеральными авиационными правилами или установленными перевозчиком правилами воздушных перевозок, получить обратно сданный к воздушной перевозке груз до его отправления, изменить в авиагрузовой накладной грузополучателя до выдачи груза уполномоченному на его получение лицу, распорядиться грузом в случае непринятия его грузополучателем или невозможности выдачи его грузополучателю.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## **11. Ответственность Авиакомпания, пассажира и грузоотправителя**

### **11.1 Общие требования**

11.1.1 Авиакомпания несет ответственность перед пассажиром воздушного судна и грузоотправителем (грузополучателем) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, а также договором фрахтования воздушного судна.

11.1.2 Авиакомпания, пассажир, грузоотправитель и грузополучатель за нарушение таможенных, валютных, санитарных, карантинных и иных правил несут ответственность в соответствии с законодательством страны прибытия/убытия.

### **11.2 Ответственность Авиакомпания**

11.2.1 Ответственность Авиакомпания и размеры ответственности за вред, причиненный при внутренней воздушной перевозке жизни или здоровью пассажира воздушного судна, определяется в соответствии с гражданским законодательством и правилами главы 59 Гражданского кодекса РФ, если договором воздушной перевозки пассажира не предусмотрен более высокий предел ответственности Авиакомпания, а при международной перевозке определяется международными договорами Российской Федерации.

11.2.2 Авиакомпания имеет право заключать соглашения с пассажирами, грузоотправителями или грузополучателями о повышении пределов своей ответственности по сравнению с пределами, установленными Воздушным кодексом Российской Федерации или международными договорами Российской Федерации.

11.2.3 Авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза после принятия их к воздушной перевозке и до выдачи грузополучателю или до передачи их согласно установленным правилам другому гражданину или юридическому лицу в случае, если не докажет, что ей были приняты все необходимые меры по предотвращению причинения вреда или такие меры невозможно было принять.

11.2.4 Авиакомпания несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа или груза, если не докажет, что они не явились результатом умышленно совершенных действий (бездействия) Авиакомпания или произошли не во время воздушной перевозки.

11.2.5 За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, Авиакомпания несет ответственность в следующих размерах:

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке с объявлением ценности, – в размере объявленной ценности. За воздушную перевозку багажа или груза с объявленной ценностью с грузоотправителя или грузополучателя взимается дополнительная плата, размер которой устанавливается договором воздушной перевозки багажа или договором воздушной перевозки груза;
- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, принятых к воздушной перевозке без объявления ценности, – в размере их стоимости, но не более шестисот рублей за килограмм веса багажа или груза;
- за утрату, недостачу или повреждение (порчу) вещей, находящихся при пассажире, - в размере их стоимости, а в случае невозможности ее установления – в размере не более, чем одиннадцать тысяч рублей.

11.2.6 Стоимость багажа, груза, находящихся при пассажире, определяется исходя из цены, указанной в счете продавца или предусмотренной договором, а при ее отсутствии, исходя из средней цены на аналогичный товар, существовавшей в том месте, в котором груз подлежал выдаче, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

11.2.7 За утрату, недостачу или повреждение (порчу) багажа, груза, а также вещей, находящихся при пассажире, при международных воздушных перевозках Авиакомпания несет ответственность в соответствии с международными договорами Российской Федерации.

11.2.8 Имущественную ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира воздушного судна, а также за вред, причиненный имуществу третьих лиц, находящемуся на воздушном судне, несет владелец воздушного судна в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации, при этом он имеет право обратного требования (регресса) к виновному в соответствии с Воздушным кодексом Российской Федерации.

11.2.9 Ответственность Авиакомпании не должна превышать сумму реально нанесенного ущерба.

11.2.10 Авиакомпания не несет ответственность и не возмещает убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения ею законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов и настоящих Правил, или из-за несоблюдения их пассажиром.

11.2.11 Авиакомпания не несет ответственность и не возмещает убытки за ущерб, возникший не по вине Авиакомпании, или возникший по какой-либо неподконтрольной ему причине (в том числе: стихийное бедствие, метеорологические условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

11.2.12 Авиакомпания не несет ответственности, если смерть или повреждение здоровья пассажира явились результатом состояния его здоровья.

11.2.13 Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром по иску, предъявленному ей лицом или от его имени, которое намеренно нанесло ущерб, приведший к смертельному исходу, ранению, телесному повреждению пассажира или повреждению его багажа при перевозке.

11.2.14 Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:

- вины лица, сдавшего или получившего багаж;
- естественных свойств перевозимых предметов;
- недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
- особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

11.2.15 Авиакомпания не несет ответственности:

- за недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения или повреждения, если пассажир не докажет, что недостача багажа имела место и произошла по вине Авиакомпании;
- за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от Авиакомпании, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и т.д.;
- за повреждение хрупких и непрочных вещей, за деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные и деловые бумаги, медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и другие вещи, которые не принимаются в качестве зарегистрированного багажа вне зависимости от того, знает Авиакомпания о наличии этих вещей в багаже или нет.



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

### 11.3 Ответственность грузоотправителя

11.3.1 Грузоотправитель несет ответственность за вред, причиненный Авиакомпанию или лицу, перед которым Авиакомпания несет ответственность вследствие неправильности или неполноты сведений, предоставленных грузоотправителем.

11.3.2 Грузоотправитель обязан возместить все расходы, понесенные Авиакомпанией, вследствие невыполнения им требований государственных и административных органов.

### 11.4 Ответственность пассажира

11.4.1 Пассажир несет ответственность за невыполнение:

- установленных Авиакомпанией правил перевозки;
- правил поведения при подготовке к полету и на борту ВС, в том числе несанкционированную видео и фотосъемку, и пользование средствами радиосвязи;
- распоряжений командира воздушного судна;
- правил пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических правил;
- правил перевозки опасных веществ или предметов;
- правил безопасности полета (попытка открыть дверь, люк самолета, отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение в непопозженном месте и т.д.).

11.4.2 Если Авиакомпания понесла ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба.

11.4.3 В случае вынужденной посадки ВС, связанной с нарушением пассажиром установленных правил поведения на борту ВС, пассажир несет материальную ответственность за возмещение дополнительных расходов, понесенных Авиакомпанией.

11.4.4 Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка, порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несет ответственность за противоправные действия относительно других пассажиров и персонала Авиакомпанияи.

11.4.5 Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Российской Федерации или законодательством страны пребывания.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 12. Порядок предъявления претензии и иска

### 12.1 Общие требования

12.1.1 По требованию пассажира, грузоотправителя или грузополучателя и при предъявлении одним из них перевозочных документов Авиакомпания обязана составить коммерческий акт.

12.1.2 Коммерческим актом удостоверяются обстоятельства, которые могут служить основанием для имущественной ответственности Авиакомпания, пассажира, грузоотправителя или грузополучателя.

12.1.3 Коммерческий акт составляется при выдаче багажа или груза для удостоверения следующих обстоятельств:

- несоответствие фактического наименования груза, его веса или количества единиц груза данным, указанным в перевозочном документе;
- повреждение (порча) груза;
- недостача или повреждение (порча) багажа;
- обнаружение багажа или груза без перевозочных документов либо перевозочных документов без багажа или груза.

12.1.4 До предъявления к Авиакомпания иска в случае нарушения договора воздушной перевозки груза Авиакомпания предъявляется претензия.

12.1.5 В случае нарушения договора воздушной перевозки пассажира, договора воздушной перевозки груза, Авиакомпания предъявляется заявление или претензия в аэропорту пункта отправления или в аэропорту пункта назначения по усмотрению заявителя.

12.1.6 Отсутствие коммерческого акта не лишает пассажира, грузоотправителя или грузополучателя права на предъявление претензии или иска.

### 12.2 Предъявление требований при нарушении договора воздушной перевозки

12.2.1 Право на предъявление претензии и иска к Авиакомпания при нарушении договора воздушной перевозки пассажира имеют:

- в случае утраты, недостачи или повреждения (порчи) багажа, а также просрочки его доставки – пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении багажной квитанции или коммерческого акта;
- в случае прекращения по инициативе Авиакомпания договора воздушной перевозки пассажира – пассажир.

12.2.2 Право на предъявление претензии и иска к Авиакомпания при нарушении договора воздушной перевозки груза имеют:

– в случае утраты груза грузополучатель при предъявлении авиагрузовой накладной, выданной Авиакомпанией грузоотправителю, с отметкой аэропорта

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

пункта назначения о прибытии (не прибытии) груза, а при невозможности предъявления такой авианакладной документа об оплате стоимости груза и справки Авиакомпания об отправке груза с отметкой аэропорта пункта назначения о прибытии (неприбытии) груза;

- в случае недостачи или повреждения (порчи) груза грузополучатель при предъявлении авиагрузовой накладной или коммерческого акта;
- в случае просрочки доставки груза грузополучатель при предъявлении авиагрузовой накладной;
- страховщик при предъявлении соответствующих перевозочных документов, а также документов, подтверждающих факты заключения договора страхования и выплаты страхового возмещения.

### 12.3 Предъявление претензий при внутренних воздушных перевозках

12.3.1 Претензия к Авиакомпания при внутренних воздушных перевозках может быть предъявлена в течение шести месяцев. Указанный срок исчисляется следующим образом:

- о возмещении вреда в случае недостачи или повреждения (порчи) груза, а также в случае просрочки его доставки – со дня, следующего за днем выдачи груза;
- о возмещении вреда в случае утраты груза – через десять дней по истечении срока доставки;
- о возмещении вреда во всех остальных случаях – со дня наступления события, послужившего основанием для предъявления претензий.

12.3.2 Авиакомпания вправе принять к рассмотрению претензию по истечении установленного срока, если признает уважительной причину пропуска срока предъявления претензии.

### 12.4 Срок предъявления претензии при международных воздушных перевозках

12.4.1 В случае повреждения (порчи) багажа или груза при международных воздушных перевозках лицо, имеющее право на его получение, при обнаружении вреда должно заявить Авиакомпания уведомление в письменной форме не позднее чем через семь дней со дня получения багажа и не позднее чем через четырнадцать дней со дня получения груза. В случае просрочки доставки багажа или груза претензия должна быть предъявлена в течение двадцати одного дня со дня передачи багажа или груза в распоряжение лица, имеющего право на его получение. Указанное уведомление является основанием для составления коммерческого акта.

12.4.2 В случае утраты багажа или груза претензия к Авиакомпания может быть предъявлена в течение восемнадцати месяцев со дня прибытия воздушного судна в аэропорт пункта назначения, со дня, когда воздушное судно должно было прибыть, или со дня прекращения воздушной перевозки.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 103 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## **12.5 Начало течения срока исковой давности**

12.5.1 Авиакомпания обязана в течение тридцати дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии.

12.5.2 Течение срока исковой давности начинается на следующий день после получения грузоотправителем или грузополучателем ответа об отказе или о частичном удовлетворении претензий, в случае неполучения такого ответа – через сорок пять дней после получения претензии Авиакомпанией, если иное не предусмотрено договором воздушной перевозки груза.

## **12.6 Размер ответственности за вред, причиненный при воздушной перевозке**

12.6.1 За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу пассажира воздушного судна при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

12.6.2 За вред, причиненный жизни или здоровью либо имуществу третьих лиц при воздушной перевозке, владелец воздушного судна несет ответственность в размере, предусмотренном гражданским законодательством Российской Федерации, если иное не предусмотрено международным договором Российской Федерации.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 13. Правила поведения пассажиров

### 13.1 Общие требования

13.1.1 Каждый пассажир на борту воздушного судна Авиакомпании становится участником выполнения требований авиационной безопасности и обязан выполнять установленные нормы и требования по обеспечению безопасности.

13.1.2 За нарушение установленных норм, правил и требований обеспечения авиационной безопасности на внутренних авиалиниях Российской Федерации пассажир несет ответственность в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

13.1.3 За нарушение установленных норм, правил и требований обеспечения авиационной безопасности на международных авиалиниях пассажир несет ответственность в соответствии с требованиями международного воздушного права (международных конвенций по гражданской авиации) и законодательства страны назначения или страны промежуточной посадки, независимо от страны регистрации или эксплуатации воздушного судна.

13.1.4 На всех рейсах Авиакомпании на борту воздушного судна курение запрещено в течение всего полета.

13.1.5 Пассажиры, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, к полету не допускаются.

13.1.6 Для того, чтобы полет прошел в безопасной и нормальной обстановке, пассажиру необходимо выполнять все рекомендации обслуживающего его на борту персонала, а также соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушая требований настоящих Правил.

13.1.7 Случаи невыполнения требований экипажа оформляются актом, составляемым в присутствии нарушителя. К составлению акта применяются правила и требования действующего законодательства.

### 13.2 Классификация нарушений правил поведения пассажиров

13.2.1 Под нарушением правил поведения пассажиров при подготовке к полету и на борту воздушного судна следует понимать нарушение правил поведения, установленных Авиакомпанией:

- нападения (физическое насилие), запугивания или угрозы в отношении членов экипажа или создание препятствий экипажу при выполнении им своих обязанностей, уменьшающих способность данного экипажа выполнять свои обязанности;
- нападения (физическое насилие), запугивания или угрозы в отношении других пассажиров;
- невыполнение требований авиаперсонала или экипажа по соблюдению норм и правил обеспечения авиационной безопасности;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- употребление наркотиков или чрезмерного количества алкоголя;
- хулиганское поведения, ругань, словесные оскорбления, оскорбительное призывание к гражданам, уничтожение или повреждение чужого имущества;
- курение на борту ВС;
- курение в местах, где курение запрещено из соображений обеспечения безопасности полетов;
- несанкционированная видео и фотосъемка и пользование средствами радиосвязи;
- оскорбления или насилие (действие) сексуального характера (сексуальные домогательства по отношению к взрослым или несовершеннолетним пассажирам);
- нахождение в состоянии сильного алкогольного опьянения, отсутствие возможности самостоятельно передвигаться без посторонней помощи;
- нахождение в состоянии наркотического опьянения и возможности контролировать свое поведение;
- нахождение в состоянии, характеризующимся неадекватным поведением, либо отсутствие возможности контролировать свое поведение;
- злоумышленное (преднамеренное) повреждение (уничтожение) или выведение из строя имущества или оборудования воздушного судна.

13.2.2 Пассажир, совершивший вышеуказанные действия, считается нарушителем правил поведения на воздушном транспорте и борту воздушного судна Авиакомпания.

### **13.3 Правила поведения пассажира при подготовке к полету и на борту воздушного судна**

13.3.1 Пассажир при подготовке к полету должен:

- лично упаковать свою ручную кладь и багаж или постоянно присутствовать при их упаковке другими лицами с целью исключения вложений в них незнакомых ему предметов;
- отказываться брать от любых лиц предметы (упаковки) для транспортировки и передачи их другим лицам без предварительного личного просмотра их содержимого;
- не оставлять без личного присмотра перевозимые вещи и предметы до момента их сдачи под ответственность Авиакомпания;
- не брать в полет (по возможности) и отказаться от транспортировки электронных приборов и средств связи.

13.3.2 Пассажир при оформлении своего полета должен:

- иметь на руках документ, удостоверяющий его личность;

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 106 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021



ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- уведомить сотрудников аэропорта при прохождении регистрации о наличии у него разрешенного к перевозке личного оружия и наличия в багаже электронных приборов;
- быть готовым ответить на вопросы: кто упаковывал багаж, оставался ли он без присмотра пассажира, а также назвать содержимое багажа;
- информировать сотрудников служб авиационной безопасности или любого сотрудника аэропорта обо всех явлениях, вызывающих беспокойство пассажира в безопасности полета;
- пройти предполетный досмотр;
- предъявить для досмотра ручную кладь и багаж, а также личные предметы и вещи, находящиеся при пассажире.

13.3.3 Пассажир в период прохождения досмотра и ожидания посадки в самолет должен выполнять установленные администрацией аэропорта правила авиационной безопасности и содействовать авиационному персоналу и членам экипажа воздушного судна в их обеспечении.

13.3.4 Пассажир на борту воздушного судна обязан:

- безоговорочно выполнять требования и распоряжения командира воздушного судна и членов экипажа;
- размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных местах, указанных бортпроводником;
- соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах;
- застегнуть привязные ремни при включенном табло «Пристегните ремни» и (по указанию бортпроводника) оставлять их застегнутыми;
- выполнять правила перевозки;
- выполнять правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические, санитарно-противоэпидемические правила.
- соблюдать правила перевозки опасных веществ или предметов;
- соблюдать правила безопасности полета.

13.3.5 Пассажиру на борту воздушного судна запрещено:

- создавать ситуации, угрожающие безопасности полета, а также жизни (здоровью) пассажиров и членов экипажа (попытка открыть дверь, люк самолета, отказ от пристегивания ремнем безопасности и т.д.);
- создавать ситуации, способствующие совершению или возникновению хулиганских поступков, действий, унижающих честь и достоинство окружающих, а также агрессивных действий со стороны других лиц;
- повышать голос, неуважительно и агрессивно относиться к другим пассажирам и членам экипажа;
- без необходимости беспокоить отдыхающих (спящих) пассажиров;

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

- пользоваться электронными приборами и средствами связи (компьютерами, мобильными телефонами и т.п.) во время руления, взлета и посадки самолета;
- препятствовать выполнению служебных обязанностей членов экипажа;
- употреблять наркотические и другие вещества, способные вызвать интоксикацию организма;
- употреблять алкогольные напитки, принесенные на борт пассажирами, в том числе приобретенные в магазинах беспошлинной торговли или купленные во время полета;
- курить на борту воздушного судна в течение всего полета, в том числе электронные сигареты;
- загромождать проходы, аварийные и служебные двери и подходы к аварийным выходам;
- использовать аварийно-спасательное оборудование без указания экипажа;
- производить видео и фотосъемку в условиях турбулентности, во время руления, взлета и захода на посадку с момента включения табло «Пристегните ремни» до его выключения, также видео и фотосъемку других пассажиров и членов экипажа без их согласия;
- портить какое-либо оборудование или имущество на борту воздушного судна;
- выносить с борта воздушного судна любое оборудование или имущество Авиакомпании;
- нарушать правила пожарной безопасности, санитарно-гигиенические и санитарно-противоэпидемические правила;
- нарушать правила перевозки опасных веществ или предметов.

13.3.6 В случае прекращения по инициативе Авиакомпании действия договора воздушной перевозки вследствие нарушения пассажиром правил поведения на борту воздушного судна и создания им угрозы безопасности полета либо угрозы жизни (здоровья) других лиц, а также невыполнения пассажиром распоряжений командира воздушного судна, уплаченная за воздушную перевозку сумма, пассажиру не возвращается.

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## 14. Дополнительная информация по перевозке пассажиров, багажа и груза

Собаки-проводники, сопровождающие слепых/глухих пассажиров перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, при наличии документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и справки ветеринарной службы, при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник. Они размещаются на задних рядах кресел пассажирского салона и должны быть привязаны к креслу владельца у его ног. Вы должны сами заботиться о Вашем питомце во время путешествия, своевременно кормить, поить и ухаживать за ним. Помните, что Авиакомпания не несет никакой ответственности за здоровье Вашего животного.

Грузоотправитель несет ответственность за предоставление достоверной информации о состоянии здоровья животного в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Необходимо предоставить следующие документы:

- сертификат грузоотправителя (бланк сертификата Вы можете получить на грузовом терминале в аэропорту отправления);
- разрешение страны импорта/ страны экспорта/ страны транзита (при международных перевозках);
- ветеринарное свидетельство о состоянии здоровья животного.

Авиакомпания НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ для перевозки животных контейнеры/клетки, поэтому Вам необходимо заранее позаботиться о его наличии. В целях безопасности к перевозке допускаются животные только в закрытых контейнерах.

**ВНИМАНИЕ!** В отношении товаров, принятых авиаперевозчиком к перевозке в сопровождаемом багаже с местом отправления за пределами таможенной территории Таможенного союза в место назначения на территории РФ с промежуточной посадкой в месте убытия с территории РФ (далее – трансферный багаж), действует упрощенный порядок совершения таможенных операций, означающий, что таможенный контроль трансферного багажа осуществляется без его предъявления таможенному органу непосредственно самим трансферным пассажиром.

**ВНИМАНИЕ!** С существующими ограничениями для провоза багажа, а также с таможенными правилами ввоза товаров и валюты на территорию РФ можно ознакомиться в таможенном органе перед прохождением таможенного контроля либо на официальном сайте Федеральной таможенной службы или на официальном сайте Таможенного союза.

Дополнительные условия перевозки и порядок оплаты за перевозку Вы можете уточнить в представительствах авиакомпании.

Проверьте актуальность документа на сетевом диске перед использованием	Стр. 109 из 110
Нашли ошибку? - сообщите на <a href="mailto:quality@northwest.aero">quality@northwest.aero</a>	Дата 20.09.2021

ООО Авиакомпания «Северо-Запад»	Правила перевозок пассажиров, багажа и груза	Издание: 01
HDL-S-001		Ревизия: 00

## Приложение 1. Претензионное заявление



Генеральному директору  
ООО «Авиакомпания «Северо-Запад»»  
Саврасову  
Владимиру Владимировичу

### ПРЕТЕНЗИОННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ