



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Московской области
«Профессиональный колледж «МОСКОВИЯ»

УТВЕРЖДАЮ
и.о. заместителя директора по УМР
ГАПОУ МО «Профессиональный колледж «Московия» _____ О.К. Панова
Расмотрено и утверждено на заседании
Методического Совета колледжа
Протокол № _____ от _____ 20 19 г.

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ ПО НАЗЕМНОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

СЕРВИС НА ВОЗДУШНОМ ТРАНСПОРТЕ

Данное методическое пособие создано на основе Руководства ИАТА по наземному обслуживанию (IGOM) – сборника актуальных отраслевых стандартов, касающихся процессов и процедур в сфере наземного обслуживания пассажиров и багажа, а также Приказа Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 05.10.2017) «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей».

Методическое пособие предназначено для студентов среднего профессионального образования обучающихся по специальностям 43.02.06 «Сервис на транспорте» (по видам - воздушный) и 23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте» (по видам - воздушный), а также для студентов, проходящих подготовку к конкурсу профессионального мастерства по стандартам WorldSkills по компетенции «Сервис на воздушном транспорте» – направление: Агент регистрации.

В методическом пособии изложены основные вопросы технологии наземного обслуживания пассажиров на этапах их пребывания в аэропортах (регистрация пассажиров и багажа, посадка пассажиров в воздушное судно и выход из него).

Составитель: Е.Г. Рузняев - заместитель руководителя СП АУЦ ГАПОУ МО «Профессиональный колледж «Московия»

Рецензенты: Э.С. Кулешова – руководителя АУЦ СП АУЦ ГАПОУ МО «Профессиональный колледж «Московия»

А.А. Тищенко – методист АУЦ СП АУЦ ГАПОУ МО «Профессиональный колледж «Московия»

СОДЕРЖАНИЕ

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ	3
СОКРАЩЕНИЯ	11
ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ.....	12
I. ПОДГОТОВКА РАБОЧЕГО МЕСТА	13
II. РЕГИСТРАЦИЯ ПассажиРОВ.....	13
2.1. Понятие о регистрации пассажиров и багажа.....	13
2.2. Сроки регистрации.....	13
2.3. Типы регистрации	14
2.4. Процедура регистрации	16
2.5. Закрытие регистрации.....	20
III. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПассажиРОВ.....	21
3.1. Перевозка детей.....	21
3.2. Перевозка больного на носилках.....	23
3.3. Перевозка пассажиров в кресле-коляске.....	25
3.4. Перевозка пассажиров, лишенных зрения и/или слуха.....	27
3.5. Перевозка депортированных пассажиров и пассажиров, которым запрещен въезд в страну	28
3.6. Перевозка сотрудников фельдъегерской и специальной связи, Федеральной Службы Охраны	29
3.7. Перевозка беременных женщин и новорожденных детей	30
3.8. Перевозка пассажиров категории VIP.....	31
IV. ПРОЦЕДУРЫ ПО ОБРАБОТКЕ БАГАЖА	32
4.1. Ручная кладь	32
4.2. Зарегистрированный багаж.....	34
V. СПЕЦИАЛЬНЫЙ БАГАЖ	42
5.1. Багаж в салоне воздушного судна	42
5.2. Животные, перевозимые в багаже и в салоне воздушного судна.....	43
5.3. Спортивный инвентарь	47

5.4. Оружие	47
5.5. Инвалидные кресла-коляски	50
VI. ПОСАДКА ПАССАЖИРОВ НА БОРТ ВОЗДУШНОГО СУДНА	51
6.1. Процедура посадки.....	52
ПЕРЕЧЕНЬ КОДОВ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЗАПРОСОВ (Special Service Re-	
marks, SSR)	56
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	60

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR - property irregularity report) – документ, оформленный перевозчиком или обслуживающей организацией в присутствии пассажира или уполномоченного им лица немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу.

Аэровокзал (Терминал) – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Аэропорт – комплекс сооружений, включающий в себя аэродром, аэровокзал, другие сооружения, предназначенные для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей необходимое оборудование, авиационный персонал и других работников.

Аэропорт (Пункт) конечный – аэропорт (пункт), в котором заканчивается выполнение рейса по расписанию (плану полетов).

Аэропорт международный – аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иные виды контроля.

Аэропорт (Пункт) вылета (начальный) – аэропорт (пункт), из которого начинается выполнение рейса по расписанию (плану полетов).

Аэропорт (Пункт) назначения – аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир, багаж или груз, согласно договору воздушной перевозки.

Аэропорт (Пункт) остановки – промежуточный аэропорт (пункт), в котором пассажир, согласно договору воздушной перевозки, временно прерывает полет более чем на 24 часа.

Аэропорт (Пункт) отправления – аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается (или продолжается) перевозка пассажира, багажа или груза.

Аэропорт (Пункт) промежуточный (транзитный) – аэропорт (пункт), расположенный по маршруту полета, в котором по расписанию (плану полета) предусмотрена посадка воздушного судна.

Багаж – личные вещи пассажира, перевозимые перевозчиком на воздушном судне на основании договора воздушной перевозки.

Багажная бирка – документ, выдаваемый перевозчиком для опознавания (идентификации) зарегистрированного багажа пассажира.

Багаж зарегистрированный – багаж пассажира, принятый перевозчиком к воздушной перевозке под ответственность перевозчика и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

Багажная квитанция – перевозочный документ, удостоверяющий перевозку багажа пассажира, заключившего договор воздушной перевозки с перевозчиком.

Багажная бирка – документ, выдаваемый перевозчиком для опознавания зарегистрированного багажа. Является средством маркировки каждого места зарегистрированного багажа, сданного пассажиром для перевозки под ответственность перевозчика. Багажная бирка применяется для оформления вещей пассажира только на воздушных судах, на которых эти вещи перевозятся в качестве зарегистрированного багажа.

Багаж невостребованный – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен пассажиром.

Багаж негабаритный – багаж пассажира, габариты одного места которого в упакованном виде в сумме трех измерений превышает 203см.

Багаж незарегистрированный (Ручная кладь) – багаж пассажиров, кроме зарегистрированного, маркируемый бирками «Ручная кладь», перевозимый в салоне воздушного судна с согласия перевозчика.

Багаж платный (сверхнормативный) – часть массы багажа, которая превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует оплаты независимо от указанной нормы.

Багаж трансферный – багаж, который в соответствии с договором воздушной перевозки перегружается в аэропорту (пункте) трансфера с воздушного судна, выполняющего один рейс, на воздушное судно, выполняющее другой рейс по маршруту воздушной перевозки.

Багаж тяжеловесный – багаж пассажира, массой одного места более 30 кг, но менее 50 кг на ВВЛ, и менее 32 кг на МВЛ, в сумме трех измерений (длина, ширина, высота) не превышает 203 см. Такой багаж оплачивается за полный вес независимо от нормы провоза багажа и класса обслуживания, указанного в билете.

Билет бумажный (Пассажирский билет) – перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора и условий воздушной перевозки пассажира и его багажа, оформленный на Бланке строгой отчетности (БСО).

Билет электронный (электронный билет) – электронный пассажирский билет и багажная квитанция представляет собой документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, в котором информация о воздушной перевозке пассажира и багажа представлена в форме электронно-цифровой записи в автоматизированной системе регистрации (DCS), размещенной в центре автоматизированной системы бронирования.

Бирка «Ручная кладь» – документ, выдаваемый перевозчиком для идентификации незарегистрированного багажа пассажира.

Бланк строгой отчетности (БСО) – стандартный бланк перевозочного документа (билета, багажной квитанции, квитанции оплаты сверхнормативного багажа, МСО) утвержденный и зарегистрированный в установленном порядке и имеющий уникальный номер в соответствии с системой нумерации БСО. Заполненный БСО обязательно заверяется штампом агентства (валидатором), оформившем перевозку.

Внутренняя воздушная перевозка (ВВЛ) – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Российской Федерации.

Высадка с воздушного судна – процесс покидания пассажирами воздушного судна после его приземления под наблюдением перевозчика или Обслуживающей организации.

Грузовой отсек – грузовая кабина, грузовое или багажно-грузовое помещение ВС, расположенное в фюзеляже, предназначенное для размещения багажа, почты или груза.

Животные – в дополнение к обычному толкованию, понятие «животные» включает в себя следующие понятия: комнатные животные (собаки, кошки, птицы).

Информационный справочник по правилам международных путешествий - TIM (Travel information manual) – справочник, содержащий государственные требования на выезд (трансфер, транзит, остановка в пути, въезд) из (в) страны при воздушной перевозке.

Квитанция платного багажа (квитанция для оплаты сверхнормативного багажа) – документ, удостоверяющий оплату пассажиром перевозки багажа, вес которого превышает установленную перевозчиком норму или перевозка которого подлежит обязательной оплате.

Маршрут-квитанция – документ, оформленный на листе бумаги формата А4, либо на бланке БСО и выданный пассажиру, после оплаты последним полной стоимости воздушной перевозки, включая сборы и специальные услуги, содержащий информацию о перевозке и основных условиях договора воздушной перевозки. Маршрут-квитанция не является документом строгой отчетности.

Маршрут перевозки – указанные в пассажирском билете в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера, остановки и назначения.

Международная воздушная перевозка (МВЛ) – перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения расположены:

- соответственно на территории двух государств;

– на территории одного государства, если предусмотрен пункт (пункты) посадки на территории другого государства.

Международный ветеринарный сертификат – документ, выдаваемый санитарно-ветеринарной службой аэропорта в обмен на ветеринарную справку (форма 1. содержащая сведения о прививках, состоянии здоровья животного и благополучном санитарно-эпидемиологическом положении в регионе проживания) и разрешение из клуба собаководства (клуба любителей кошек) на вывоз животного.

Недостача багажа – причинение вреда багажу, при котором вследствие пропажи некоторых предметов или вещей заинтересованное лицо несет убытки.

Обслуживающая организация (Оперирующая компания) – организация, имеющая договорные взаимоотношения с перевозчиком, которая уполномочена от имени и по поручению перевозчика осуществлять любые необходимые действия и оформлять документы в аэропорту в связи с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного перевозчика, пассажиров, багажа и грузов.

Ордер разных сборов (МСО) – платежный документ, выданный пассажиру перевозчиком или его агентом на оплату билета, перевозки багажа и других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

Остановка в пути (STOP-OVER) – промежуточный пункт маршрута, заранее согласованный с перевозчиком и учтенный в тарифе, в котором пассажир временно прерывает перевозку более, чем на 24 часа.

Отказ вынужденный – отказ от воздушной перевозки, произошедший по вине перевозчика.

Отказ добровольный – отказ от воздушной перевозки, произошедший по желанию пассажира.

Оружие – устройства, приборы и предметы, конструктивно предназначенные для поражения живой или иной цели, подачи сигналов и могут быть

использованы (или предположительно могут быть использованы) в качестве физической угрозы пассажирам, экипажу, воздушному судну.

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

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

Пассажир трансферный – пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт (пункт) трансфера (пересадки) одним рейсом и продолжает полет другим рейсом по маршруту перевозки.

Пассажирский купон – часть пассажирского бумажного билета или платежного документа, удостоверяющего заключение договора воздушной перевозки или предоставление других услуг перевозчиком.

Перевозка – перевозка пассажиров и/или багажа, по воздуху, безвозмездно или за плату.

Перевозчик – эксплуатант, осуществляющий воздушные перевозки пассажиров, багажа, грузов или почты и имеющий лицензию на осуществление подлежащего лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации вида деятельности в области авиации.

Период воздушной перевозки багажа – период времени с момента принятия багажа к перевозке до его выдачи получателю или до передачи его на ответственное хранение.

Период воздушной перевозки пассажира – период времени с момента прохождения пассажиром воздушного судна предполетного досмотра для посадки на воздушное судно до момента, когда пассажир под наблюдением уполномоченных лиц покинул аэродром.

Повреждение багажа – приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, вследствие чего они не могут быть полностью или частично использованы по своему первоначальному назначению.

Полетный купон (Flight coupon) – часть пассажирского бумажного билета, дающая право пассажиру (при наличии пассажирского купона) на воздушную перевозку между пунктом (аэропортом) отправления и пунктом (аэропортом) назначения.

Посадочный талон – документ, подтверждающий факт принятия (регистрации) пассажира к перевозке. На посадочном талоне должна отображаться следующая информация:

- имя и фамилия пассажира;
- номер рейса, пункты отправления и назначения;
- дата и время вылета рейса;
- время окончания посадки;
- регистрационный номер;
- номер места в салоне самолета;
- номер выхода на посадку;
- количество мест и вес зарегистрированного багажа;
- код специальной услуги (если имеется).

Посадочный талон является документом, на основании которого может быть подтверждена неисправность при перевозке багажа (неприбытие или недостача).

Профайлинг – специальная процедура, осуществляемая службой авиационной безопасности при оформлении пассажиров на международные и внутренние рейсы перевозчика, с целью определения стереотипа (профиля) пассажира, удовлетворяющего требованиям авиаперевозок.

Пунктуальность – соответствие реального времени прилета рейса времени, указанному в расписании.

Рейс – полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

Рейс дополнительный – рейс, выполняемый дополнительно к регулярному рейсу по расписанию по тому же маршруту и в тот же день.

Рейс по расписанию (регулярный) – полет воздушного судна, выполняемый по маршруту перевозки в соответствии с установленным сезонным расписанием.

Рейс чартерный – полет воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

Сигнальные бирки – отличительные бирки для маркировки тяжеловесного, хрупкого, трансферного, приоритетного к выдаче и т.д. багажа, принятого к перевозке с согласия перевозчика.

Соглашение Interline (Интерлайн) – коммерческое соглашение перевозчиков о признании перевозочных и платежных документов и выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчетов.

Соглашение Codeshare (Интерлайн) – соглашение о совместной коммерческой эксплуатации авиарейса двумя и более перевозчиками, одна из которых является оператором (то есть исполняет полеты по этому рейсу и продает билеты на эти рейсы от своего имени), а остальные – маркетинговыми партнерами (то есть продают билеты на рейс компании-оператора от своего имени).

Стерильная зона - изолированная и охраняемая зона для ожидания пассажирами, прошедшими спецконтроль, посадки в воздушное судно.

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 – утвержденная в установленном порядке плата, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира, либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

Тариф нормальный – тариф соответствующего класса обслуживания, действующий без каких-либо ограничений в течение одного года (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки).

Тариф опубликованный – тариф, зарегистрированный в соответствующем порядке государственными органами и опубликованный в тарифных справочниках.

Тариф сквозной – тариф, применяемый для оплаты перевозки по всему маршруту следования.

Тариф специальный – тариф, отличный от «нормального» и установленный с учетом скидок.

Эксплуатант – лицо, организация или предприятие, занимающиеся эксплуатацией воздушного судна или предлагающие услуги в этой области.

СОКРАЩЕНИЯ

ЕВТ – квитанция оплаты сверхнормативного багажа (Excess Baggage Ticket).

EMD (ЭМД) — это электронный документ для оплаты различных услуг и сборов, не включенных в стоимость билета, который хранится на специальном сервере перевозчика (аналогично серверу электронных билетов). Агент, который создал ЭМД, может вызвать или изменить ЭМД.

FIM – пассажирский манифест прерванного полета (Flight Interruption Manifest Passenger).

LDM – телеграмма о загрузке рейса (Load Message).

MCO – ордер разных сборов.

PNL – пофамильный список пассажиров из системы бронирования (Passenger Name List).

PRM – служба сопровождения маломобильных пассажиров.

TIM – информационный справочник по правилам международных путешествий.

VIP – лицо, занимающее видное общественное, религиозное и/или политическое положение (Very Important Person).

ВС – воздушное судно.

PSM – телеграмма по особому обслуживанию пассажиров (Passenger Service Message).

PTA – извещение о предварительной оплате перевозки (Prepaid Ticket Advice).

PTM – телеграмма о трансферных пассажирах (Passenger Transfer Message).

САБ - служба авиационной безопасности аэропорта.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Категория пассажира:

ВЗРОСЛЫЙ (ВЗР, ADULT) – пассажиры от 12 лет, с отдельным местом.

РЕБЕНОК (РБ, СН, CHD, CHLD) – пассажиры от 2 до 12 лет, с отдельным местом.

РЕБЕНОК МЛАДЕНЕЦ, INFANT (PM, INF, INFT) – пассажиры от 0 до 2 лет, без места. Одному взрослому пассажиру разрешено провозить с собой только одного ребенка до 2-х лет.

При рассадке пассажиров с РБ (СН), РМ (INF) рекомендуется занимать первую часть салона воздушного судна, при наличии свободных мест.

ЗАПРЕЩЕНО:

1. Производить рассадку пассажиров с РБ, РМ на аварийные ряды, в некоторых случаях на первый ряд воздушного судна.

2. Производить рассадку пассажиров с РМ на один ряд, таким образом, что на одном ряду присутствует более 1-го РМ. Желательно рассадку РМ производить через 1 (один) ряд.

НЕПРАВИЛЬНО						ПРАВИЛЬНО									
A	B	C	ПРОХОД	D	E	F	A	B	C	ПРОХОД	D	E	F		
	PM	PM									PM				
					PM		PM								PM
								PM							
					PM		PM						PM		

I. ПОДГОТОВКА РАБОЧЕГО МЕСТА

Перед открытием секции регистрации необходимо:

- Запустить и протестировать оборудование (принтеры печати посадочных талонов и багажных бирок).
- Обеспечить необходимый запас бирок и расходных материалов (посадочные талоны, багажные бирки, пригласительные билеты в бизнес зал, сигнальные бирки Heavy, Priority и т.д.) в количестве необходимым для регистрации пассажиров и багажа из расчета работы 2-х агентов пассажирского обслуживания.
- Подготовить оборудование для управления очередями, информационные стойки, коврики, стандартизаторы багажа, ограничительные столбики и др. в соответствии с политиками оперирующего перевозчика.

II. РЕГИСТРАЦИЯ ПАССАЖИРОВ

2.1. Понятие о регистрации пассажиров и багажа

Регистрация пассажиров и багажа – это полная последовательность шагов, которые включают оформление пассажиров и их багажа, ручной клади в автоматизированной системе регистрации или с помощью «ручного»

метода регистрации, биркование данного багажа и выпуск одного или более посадочных талонов.

Посадочные талоны, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна (при необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация) должны быть выпущены каждому пассажиру.

2.2. Сроки регистрации

Сроки регистрации устанавливаются в соответствии с политиками оперирующего перевозчика (как правило за 3 часа до вылета, или за 24-36 часов до вылета рейса по расписанию), принимая во внимание применимые права пассажиров и требования по своевременному отправлению рейса.

Регистрация пассажиров и оформление багажа на рейсы в аэропорту заканчивается не ранее чем за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (графику) чартерных перевозок.

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.

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.

2.3. Типы регистрации

Регистрация может быть проведена как непосредственно на секциях регистрации, так и посредством одного из методов самообслуживания, таких как, он-лайн регистрация через интернет (WEB), в киосках саморегистрации (KIOSK), либо через СМС, и осуществляться в автоматизированной системе регистрации (DCS) или вручную.

2.3.1. Ручная регистрация

В случае если отсутствует или технического сбоя автоматизированной системы регистрации (DCS), должны быть применены установленные процедуры по ручной регистрации.

Агенты регистрации полностью отвечают за организацию хранения и использования ручных материалов перевозчика (посадочные талоны, багажные бирки и т.д.) и принимают все возможные меры к предотвращению их несанкционированного использования.

Агенты регистрации в обязательном порядке для проведения процедуры ручной регистрации подготовливают и заполняют всю необходимую перевозочную документацию:

– **Пассажирский манифест** для каждого типа пассажиров (первый, бизнес, эконом классы, трансферный манифест (отдельно для каждого класса и направления. В случае, если на рейсе предусмотрено несколько трансферных направлений, на каждое направление должен быть предусмотрен отдельный трансферный манифест, разделенный по классам обслуживания). В пассажирском обязательно указываются фамилии и имена (или инициалы) пассажиров, их регистрационные номера, количество и вес багажа (зарегистрированного и незарегистрированного), наличие и вес платного багажа, номера багажных бирок, а так же указывается категория пассажира (взрослый, ребенок от 2-х до 12-ти лет или ребенок до 2-х лет), код специального запроса обслуживания пассажира (код SSR). Подсчет данных производится вручную по манифесту с проверкой по полетным купонам, изъятым на регистрации.

– **Багажная ведомость** (отдельно для конечного пункта и отдельно для трансферного багажа. В случае, если на рейсе предусмотрено несколько трансферных направлений, на каждое направление должна быть предусмотрена отдельная багажная ведомость).

– **Посадочный талон**, на котором должны быть указаны фамилия и имя (или инициалы) пассажира, № рейса, дата, направление, время начала

или окончания посадки, номер выхода на посадку, номер места на борту ВС и номер посадочного талона.

- **Багажная бирка**, на которой указывается направление, номер рейса, номер багажной бирки, фамилия и имя пассажира, вес багажа.
- **Сигнальные бирки** (бирка ручная кладь, priority, heavy и т.д.)
- **Пригласительные ваучеры** для посещения бизнес зала.

2.3.2. Сквозная регистрация

Сквозная регистрация должна применяться насколько это возможно и в соответствии с интерлайн договорами. Проездные документы должны быть проверены для всех участков путешествия пассажиров, регистрируемых по сквозной регистрации. 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.

2.3.3. Регистрация на обратный рейс

Регистрация пассажира на обратный рейс допускается при условии, что рейс в системе открыт для регистрации и в соответствии с политиками оперирующего перевозчика.

2.3.4. Самостоятельная регистрация

WEB/Мобильная/KIOSK/SMS регистрация может быть предложена пассажирам в случае соблюдения следующих условий:

- Пассажир имеет действующий электронный билет.
- Пассажир вылетает из аэропорта, в котором оперирующий перевозчик либо ее наземный обслуживающий агент использует автоматизированную систему регистрации (DCS).
- Пассажир соответствует другим требованиям, установленным оперирующего перевозчика.

2.3.5. Регистрация вне пределов аэропорта (Off-site Check-In)

Регистрация вне пределов аэропорта может применяться если:

- Пассажир имеет действующий билет.
- Регистрация проводится в установленных для этого местах.
- Пассажир соответствует другим требованиям, установленным оперирующего перевозчика.
- Соблюдены местные процессы по обеспечению авиационной безопасности.

2.4. Процедура регистрации

Агент, ответственный за регистрацию пассажиров должен попросить предъявить его документы (билет, паспорт, визу и т.п.). Проверив документы на действительность и принадлежность данному пассажиру, агент проверяет наличие фамилии пассажира в PNL и статус бронирования в билете.

После этого агент предлагает пассажиру выбрать место в салоне ВС и поставить вещи на весы. Агент обязан опросить пассажира о содержании в ручной клади и багаже возможных утаенных опасных предметов и информировать пассажира о требованиях безопасности.

Агент проверяет целостность и надежность упаковки багажа, наличие именных бирок, а так же определяет, ориентируясь на желание пассажира, вещи, которые пассажир может взять с собой как незарегистрированный багаж. В случае отсутствия именной бирки агент предлагает пассажиру ее заполнить.

Если багажа сверх нормы нет, то агент крепит багажную бирку на багаж пассажира, маркирует его необходимыми сигнальными бирками, отправляет багаж, возвращает пассажиру документы, отдает посадочные талоны и корешки багажных бирок.

В конце оформления агент должен громко и внятно повторить пункт назначения, время и место посадки.

При наличии багажа сверх нормы, агент предлагает пассажиру оплатить такой багаж до отправки багажа по автоматизированной системе обработки багажа. Если пассажир согласен оплатить такой багаж, агент просит пассажира пройти в кассу для оплаты багажа, указав при этом ее

расположение. После возвращения пассажира из кассы, агент изымает полетный купон квитанции платного багажа, проверяя правильность ее оформления (направление, № билета, наличие валидатора, вес) и отдает пассажиру посадочные талоны и корешки бирок.

Также оплата сверхнормативного багажа может быть оформлена в электронном виде (EMD). После возвращения пассажира из кассы, агент, проверяет правильность оформления EMD в автоматизированной системе регистрации и отдает пассажиру посадочные талоны и корешки бирок.

2.4.1. Прием зарегистрированного багажа (Baggage Drop-Off)

Пассажиры, прошедшие самостоятельную регистрацию, могут оставить свой зарегистрированный багаж в секциях Приема зарегистрированного багажа, соответствии с политиками оперирующего перевозчика:

- Необходимо проверить посадочный талон и данные о пассажире в системе регистрации. В случае необходимости распечатать посадочный талон пассажиру.

- Необходимо идентифицировать пассажира по представленным перевозочным документам, провести оценку допустимости ручной клади и принять зарегистрированный багаж.

- Необходимо добавить информацию по багажу и Запросы на специальное обслуживание (SSR) в автоматизированную систему регистрации (DCS), если необходимо.

2.4.2. Проездные документы и их верификация

При регистрации пассажиров на рейс агенту регистрации необходимо:

- Проверить действительность билета относительно маршрута путешествия, номера рейса, даты, перевозчика, статуса бронирования, класса обслуживания и ограничений.

- Проверить наличие билета до конечного пункта назначения и получить подтверждение пассажира.

- Проверить соответствие пассажира представленным проездным документам, включая проверку даты рождения и срока действия документа, визуальное сравнение фотографии в документе и пассажира, а также убедиться в том, что имя в проездном документе соответствует имени в брони.

- Убедиться, что проездной документ является действительным и достаточным для всех пассажиров, путешествующих по данному документу, т.к. не все Государства позволяют нескольким членам семьи быть зарегистрированными в одном паспорте.

- Внести данные о пассажире в Системе электронной регистрации (DCS) и просмотреть дополнительную информацию.

- Проверить проездные документы для соответствия требованиям пункта назначения и/или транзита.

- Проверить визу или условия въезда/ограничения, если таковые имеются.

- Внести Предварительную информацию о пассажире (APIS), если необходимо.

В случае если у вас возникли сомнения в отношении проездного документа, незамедлительно проинформируйте своего супервайзера, который должен вызвать соответствующий регулирующий орган для оказания содействия.

Многие государства требуют от перевозчиков предоставлять Предварительную Информацию о Пассажирах (API) в определенные временные рамки для прилетающих пассажиров. Сбор такой информации, как правило, осуществляется во время регистрации, либо из данных, предоставленных во время бронирования, и верифицируется во время предоставления проездного документа.

В соответствии с политиками оперирующего перевозчика, необходимо проводить сбор API данных во время регистрации, либо просматривать уже имеющиеся данные.

Всегда необходимо защищать персональную информацию о пассажирах и уничтожать любые бумажные записи, которые не хранятся в файлах.

2.4.3 Рассадка в салоне воздушного судна

Каждому пассажиру (за исключением младенцев, которым не предоставляется отдельное посадочное место) должно быть определено индивидуальное посадочное место на каждом рейсе. Необходимо распределить посадочные места для специальных категорий пассажиров в соответствии с политиками оперирующего перевозчика.

Прием к перевозке пассажиров, находящихся на листе ожидания, производится на основании статуса бронирования и политик оперирующего перевозчика.

Пассажиры, занимающие места на аварийных рядах, должны быть в здоровом физическом состоянии. Занятие посадочных мест на аварийных рядах ограничивается в соответствии с политиками оперирующего перевозчика и требованиями законодательства Государства пребывания.

Категорически запрещено производить рассадку пассажиров с РБ, РМ на аварийные ряды, в некоторых случаях на первый ряд воздушного судна.

2.5. Закрытие регистрации

При закрытии регистрации агент подсчитывает количество мест принятого багажа, вносит необходимую информацию в DCS и докладывает о готовности к закрытию рейса в компетентные подразделения.

При ручном способе регистрации агент подсчитывает данные по пассажирскому манифесту и полетным купонам, после чего передает их компетентным подразделениям перевозчика или уполномоченному агенту по наземному обслуживанию.

По итогам регистрации должны быть получены следующие данные:

- количество пассажиров по категориям (ВЗР, РБ, РМ);
- количество пассажиров по классам обслуживания (Первый, Бизнес, Эконом);
- количество пассажиров особой категории и обслуживания (маломобильные пассажиры, «нежелательные» пассажиры и т.д.)
- количество и вес багажа, ручной клади, несопровождаемого багажа и багажа в салоне воздушного судна (СВВГ), количество и вес багажа по категориям (локальный, трансфертный, транзитный, VIP, диппочта), количество и вес платного багажа;

III. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПассажиРОВ

3.1. Перевозка детей

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

Несовершеннолетний гражданин Российской Федерации, как правило, выезжает из Российской Федерации совместно хотя бы с одним из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей. В случае, 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.

Ребенок в возрасте до 2-х лет, а также ребенок-инвалид в возрасте до 12-ти 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.

Перевозчик 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.

Один ребенок в возрасте до двух лет перевозится 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 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 ребенку отдельного места.

Если ребенку в возрасте до двух лет по просьбе сопровождающего пассажира предоставляется отдельное место, то такой ребенок перевозится со скидкой в размере пятидесяти процентов от нормального или специального тарифа, если отсутствуют особые условия применения специального тарифа.

Запрещено пассажирам с детьми до 12 лет, а также до 18 лет предоставлять места на рядах около аварийных выходов из воздушного судна.

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.

3.1.1. Перевозка несопровождаемых детей

Дети в возрасте от 2 (двух) до 12 (двенадцати) лет могут перевозиться в сопровождении совершеннолетнего пассажира или пассажира, который в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации приобрел дееспособность в полном объеме до достижения им восемнадцатилетнего возраста, либо без сопровождения указанного пассажира под наблюдением перевозчика, если такая перевозка предусмотрена правилами перевозчика (несопровождаемые дети).

Несопровождаемые дети в возрасте от двух до двенадцати лет могут перевозиться под наблюдением перевозчика только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в соответствии с правилами перевозчика письменного заявления на перевозку несопровождаемого ребенка. По просьбе родителей, усыновителей, опекунов или попечителей перевозка под наблюдением перевозчика может распространяться на детей в возрасте до шестнадцати лет, в некоторых авиакомпаниях до восемнадцати лет.

При регистрации необходимо проверить:

- проездные документы;
- заполненные бланки заявления и заявки, в которой указаны все необходимые данные (имена, адреса, телефоны) провожающего и встречающего лиц;
- квитанцию, подтверждающую оплату услуги;
- свидетельство о рождении (для полета по Российской Федерации);
- документ, удостоверяющий личность провожающего лица;
- для международных рейсов: загранпаспорт и документы, необходимые для следования в страну назначения (официальную информацию о документах, необходимых для въезда в страну, можно получить только в консульстве той страны, в которую въезжает ребенок), нотариально заверенное согласие на выезд от родителей, опекунов, усыновителей или попечителей, в случае если несовершеннолетний

гражданин Российской Федерации выезжает из Российской Федерации без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей (при международной перевозке).

Провожающее лицо должно оставаться в аэропорту до вылета рейса.

Указанное в заявке встречающее ребенка лицо должно находиться в аэропорту ко времени прибытия рейса и иметь при себе действующий документ, удостоверяющий личность. Наличие фотографии в документе обязательно.

3.2. Перевозка больного на носилках

Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой, установленной перевозчиком.

Перевозка больного на носилках осуществляется, как правило, в сопровождении медицинского персонала.

За перевозку пассажира на носилках взимается оплата в размере действующего тарифа и 2-х полных нормальных тарифов класса Эконом (со сроком действия 1 год).

Носилки для перевозки пассажира предоставляются перевозчиком бесплатно. На борту воздушного судна носилки, как правило, располагаются вдоль прохода в салоне экономического класса и отделяются шторкой или перегородкой.

Услуга перевозки пассажира на носилках предоставляется только в салоне класса Эконом. Оформление перевозки осуществляется после подтверждения запроса.

Запрос на перевозку больного на носилках производится не позднее чем за 36-72 часа до времени вылета, указанного в расписании.

При запросе услуги необходимо указать:

- количество сопровождающих (медицинской бригады);
- наличие медицинского оборудования, необходимого для сопровождения, его размеры и вес;

- особенности использования медицинского оборудования (необходимость наличия розетки/работа от аккумулятора, вид аккумулятора);
- контактный телефон, факс, адрес электронной почты.

Пассажиру рекомендуется прибывать в аэропорт за 3-4 часа до вылета рейса. Необходимо заранее подать заявку в службу сопровождения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями с целью выделения персонала, который будет помогать осуществлять перекладывание пациента с носилок на носилки и помогать в процессе размещения в самолете.

Врачи, которые работают в медицинской службе аэропорта, должны проверить всю документацию и оценить состояние пациента. Потом обязательно нужно уточнить у представителей перевозчика, установлены ли носилки для размещения лежачего больного. Далее определяется, как пациент будет доставлен и размещен в самолете.

Первый вариант – выезд машины скорой помощи в сопровождении транспорта аэропорта к месту стоянки самолета. Далее на носилках бригады скорой идет подъем в кабине специальной машины (амбулифта) и далее на носилках на подготовленное место.

Второй вариант – по прибытию бригады СМП с пациентом в аэропорт, идет его размещение на носилках и в помещении медпункта. Далее, когда все готово и есть разрешение от перевозчика, пациента транспортируют на машине скорой помощи или сразу наambuлифте к стоянке рейсового самолета. И опять же на носилках идет подъем в кабинеambuлифта и далее на подготовленное место в самолете.

В большинстве случаев для посадки пациентов используетсяambuлифт. В тех аэропортах, где его нет, больного транспортируют по обычному трапу. Иногдаambuлифтом запрещается пользоваться. К примеру, это может быть связано с погодными условиями. В некоторых случаях требуется провести демонтаж дверей, стенок в заднем отсеке салона, чтобы транспортировать пассажира. Такие действия осуществляются в некоторых видах самолетов.

Пациента обязательно нужно зафиксировать специальными ремнями для его безопасности в процессе полета. Потом осуществляется фиксация оборудования, которое предназначено для различных медицинских манипуляций. С целью создания комфорта для пациента необходимо закрыть его ширмой от других пассажиров.

3.3. Перевозка пассажиров в кресле-коляске

Пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности обеспечена возможность оставаться в своем собственном кресле-коляске (за исключением коляски с электрическим приводом) до выхода на посадку на борт воздушного судна.

Кресло-коляска с электрическим приводом, используемое пассажиром, сдается в зарегистрированный багаж при регистрации на рейс.

Пассажиры, использующие кресло-коляску с электрическим приводом, обязаны иметь при себе набор ключей/приспособлений для отсоединения клемм аккумулятора кресла-коляски, а также упаковку для аккумулятора в соответствии с Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (ИКАО DOC 9284 AN/905), Таблицей 2.3.a ИАТА.

Отсоединение и присоединение клемм аккумулятора кресла-коляски с электрическим приводом осуществляется пассажирами самостоятельно либо по запросу о потребности в услугах – обслуживающей организацией.

Выдача кресел-колясок, используемых пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, в аэропорту назначения, в аэропорту остановки осуществляется в зоне выдачи багажа по запросу о потребности в услугах, либо представленному при регистрации на рейс, сразу после высадки пассажиров из воздушного судна.

Кресла-коляски и иные вспомогательные устройства, используемые пассажирами из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности, перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажных отсеках воздушного судна.

В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок и иных вспомогательных устройств, используемых пассажирами, вес и габариты которых не превышают габариты ручной клади, установленные ФАП-82.

Используемые пассажирами кресла-коляски принимаются к воздушной перевозке без взимания дополнительной платы.

Предоставление пассажирам из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности пассажирских мест на борту воздушного судна осуществляется с учетом соблюдения требований безопасности полетов.

Перевозчик принимает все возможные меры по совместному размещению на борту воздушного судна пассажира из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности и следующих вместе с ними сопровождающих лиц.

В аэропорту и на борту воздушного судна пассажиры из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности выполняют медицинские процедуры, прием пищи и лекарств, личный уход, санитарно-гигиенические процедуры, а также присмотр за собакой-проводником самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

Перевозчик не осуществляет подъем и перенос на руках пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности.

Вышеуказанным пассажирам запрещено предоставлять места на рядах около аварийных выходов из воздушного судна.

3.4. Перевозка пассажиров, лишенных зрения и/или слуха

Пассажир, лишенный зрения и/или слуха, перевозится с сопровождающим лицом или без сопровождающего под наблюдением перевозчика, при согласовании данной перевозки с перевозчиком. Пассажир должен заранее согласовать такую перевозку (за 36-72 часа до вылета рейса по расписанию) для того, чтобы такому пассажиру была оказана помощь при регистрации и доставке к воздушному судну.

Пассажир, лишенный слуха или зрения, по согласованию с перевозчиком может перевозиться без сопровождающего.

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

Пассажир, лишенный зрения, по согласованию с перевозчиком может перевозиться в сопровождении собаки-проводника. Перевозка пассажира, лишенного зрения, в сопровождении собаки-проводника может быть произведена при предъявлении перевозчику документа, подтверждающего инвалидность этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

Собака-проводник, сопровождающая пассажира, лишенного зрения, перевозится бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

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

Количество перевозимых на воздушном судне собак-проводников определяется в зависимости от числа находящихся на борту воздушного судна инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности в соответствии с правилами перевозчика

Вышеуказанным пассажирам запрещено предоставлять места на рядах около аварийных выходов из воздушного судна.

3.5. Перевозка депортированных пассажиров и пассажиров, которым запрещен въезд в страну

Перевозка депортированных (административно выдворяемых) пассажиров производится с требованиями государственных органов за счет средств федерального бюджета. Если государственные органы обязывают Перевозчика вернуть в пункт отправления или другой пункт депортированного пассажира, пассажир или депортирующая его организация

обязана возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и Российской Федерации (недопущенных пассажиров), производится в соответствии с международным законодательством в области гражданской авиации. На не допущенных пассажиров, прибывших на рейсе перевозчика и не получивших допуск на въезд в страну из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., или же относительно которых компетентные органы приняли решение о депортации из страны, уполномоченными органами составляется «Акт о депортации» или иной документ.

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

Перевозчик имеет право обратиться на оплату соответствующего тарифа любые суммы, внесенные ему пассажиром или оформившей пассажира организацией за неиспользованную перевозку или любые другие суммы, выплаченные пассажиром или организацией, оплатившей билет, и находящиеся в распоряжении перевозчика.

Оформление билета не допущенному в страну или депортированному пассажиру, осуществляется на основании «Акта о депортации» или иного документа государственных компетентных органов.

Во время регистрации данных пассажиров на рейс агент регистрации в обязательном порядке проставляет соответствующий специальный запрос в автоматизированную систему регистрации и присваивает места в конце салона воздушного судна.

Вышеуказанным пассажирам запрещено предоставлять места на рядах около аварийных выходов из воздушного судна.

3.6. Перевозка сотрудников фельдъегерской и специальной связи, Федеральной Службы Охраны

Сотрудникам Министерства Российской Федерации по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации и Федеральной службы охраны Российской Федерации оформление и выдача пассажирских билетов производится вне очереди.

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.

Перевозка отправок (корреспонденции) выше указанных организаций производится по правилам перевозки незарегистрированного багажа с размещением отправок (корреспонденции) на пассажирских креслах (весом не более 80 кг на каждом кресле) рядом с сопровождающим их сотрудником или удобным для наблюдения месте.

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

Посадка сотрудников Министерства Российской Федерации по связям и информации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, перевозящих отправления (корреспонденции) производится до начала общей посадки пассажиров.

Сотрудникам выше указанных ведомств разрешается оставаться на борту воздушного судна во время стоянки, а в промежуточных пунктах посадки – около воздушного судна для произведения обмена отправок (корреспонденции).

3.7. Перевозка беременных женщин и новорожденных детей

Обязательным условием перевозки беременных женщин является наличие справки от врача, наблюдающего беременность, с подтверждением того, что беременность протекает нормально, и с указанием предполагаемой даты родов.

По наступлению **28 (двадцати восьмой) недели** беременности беременные женщины должны иметь с собой и предоставить на регистрации **обменную карту и справку от врача**, наблюдающего беременность, с подтверждением того, что беременность протекает нормально, и с указанием предполагаемой даты родов. В этой справке врач также должен указать, что отсутствуют какие-либо противопоказания для осуществления перевозки воздушным транспортом. Указанная выше справка должна быть оформлена не позднее, чем за **7 (семь) календарных дней** до начала воздушной перевозки.

Перевозка данной категории пассажиров осуществляется при условии, что перевозчик не будет нести ответственность за возможные отрицательные последствия для матери или плода, что подтверждается подписанием пассажиром соответствующего обязательства (заполняемого при регистрации).

Беременным женщинам, путешествующим без сопровождающего лица, запрещается путешествовать **после 28 (двадцати восьми) недель беременности**, а в случае многоплодной беременности – **после 26 (двадцати шести) недель**.

Перевозка беременных женщин **после 32 (тридцати двух) недель беременности** может быть **запрещена перевозчиком**.

Перевозка новорожденных младенцев, которые младше **семи дней**, осуществляется при условии, что перевозчик не несет ответственности перед родителями за последствия для здоровья их ребенка, что удостоверяется обязательством (распиской) родителей

3.8. Перевозка пассажиров категории VIP

Обслуживание пассажиров категории VIP в аэропорту отправления, прибытия, транзита или трансфера производится в специальных помещениях - залах официальных лиц и делегаций/VIP зал (при их наличии в аэропорту).

Требования к проведению установленных формальностей при регистрации и прохождении процедуры «профайлинг» в залах официальных делегаций не отличаются от общеустановленных.

Пассажиры VIP условно разделяются на две категории:

- официальные лица - лица, занимающие видные государственные, общественные, политические, религиозные должности;
- пассажиры, не являющиеся официальными лицами, приобретающие услугу VIP зала в аэропортах за дополнительную оплату.

Пассажиры категории VIP должны прибыть в аэропорт отправления не позднее времени окончания регистрации на рейс. В отдельных случаях, по предварительному согласованию с перевозчиком допускается более поздняя посадка таких пассажиров на борт ВС, но не позднее 15 минут до времени вылета, указанного в билете.

Доставка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций/ VIP зал, к воздушному судну производится в последнюю очередь, отдельно от других пассажиров.

Высадка пассажиров, обслуживаемых через зал официальных лиц и делегаций/VIP зал в аэропорту назначения производится в первую очередь, отдельно от других пассажиров.

IV. ПРОЦЕДУРЫ ПО ОБРАБОТКЕ БАГАЖА

4.1. Ручная кладь

Ручная кладь – это багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика и под ответственностью пассажира за его сохранность. Такой багаж также носит название «ручная кладь» или «незагистрированный багаж». Каждый перевозчик устанавливает свои стандарты по размеру, весу и количеству мест разрешенных в качестве

ручной клади. Вся ручная кладь в обязательном порядке подлежит взвешиванию и маркировки биркой «ручная кладь».

4.1.1. Виды ручной клади

К ручной клади относятся:

- Ручная кладь, перевозимая в пределах установленной нормы бесплатного провоза багажа.
- Предметы, разрешенные к бесплатной перевозке на борту воздушного судна в дополнение к стандартной Ручной клади (например, кошелек, ноутбук, товары беспошлинной торговли).
- Разрешенные особые грузы, перевозка которых требует предварительного согласования с перевозчиком, уведомления перевозчика и/или специальных мер досмотра или дополнительных плат (например, животные, перевозимые на борту воздушного судна).
- Опасные грузы, разрешаемые к перевозке в ручной клади, включая предметов, требующих предварительного согласования с перевозчиком.

Согласно п.135 ФАП-82 в качестве ручной клади сверх нормы, установленной перевозчиком, и **без взимания дополнительной платы** пассажир имеет право провозить следующие вещи:

- рюкзак, вес и габариты которого установлены правилами перевозчика, или дамскую сумку, или портфель с вложенными в рюкзак, или сумку, или портфель вещами;
- букет цветов;
- 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, габариты которых установлены правилами перевозчика, и позволяют безопасно разместить их в салоне

воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения;

- 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, вес и габариты которых установлены правилами перевозчика.

Перевозка негабаритного багажа, тяжеловесного багажа, служебных собак, комнатных животных и птиц оплачивается исходя из его (их) фактического веса, габаритов и количества мест по установленным перевозчиком багажным тарифам независимо от других вещей пассажира, перевозимых в качестве зарегистрированного багажа.

Исключение:

- собака-проводник, следующей с пассажиром, лишенным зрения;
- кресла-коляски, костыли, трости, ходунки, роллаторы, используемых пассажиром из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности;

- детские коляски, используемой пассажиром, имеющие габариты, не позволяющие безопасно разместить ее (их) в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением, либо под сидением впереди стоящего пассажирского сидения.

4.1.2. Прием ручной клади к перевозке

Ручная кладь не принимается к перевозке, если она:

- не отвечает требованиям воздушной перевозки по весу, размерам и происхождению;

- не может быть размещена под пассажирским креслом или на багажной полке;
- не упакована должным образом;

4.2. Зарегистрированный багаж

Зарегистрированный багаж – это багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под его ответственность, и на который он выдал багажную бирку.

Каждый перевозчик определяет максимальный вес одного места зарегистрированного багажа, который соответствует требованиям местного законодательства или требованиям безопасности и охраны здоровья.

Особые правила (исключения) могут быть применены к животным, перевозимым в багажном отсеке (AVIH), инвалидным коляскам (WCH), музыкальным инструментам и спортивному инвентарю.

На сегодняшний день существует две системы учета багажа – Weight Concept (WC, весовая система) и Piece Concept (PC, штучная система).

Весовая система (weight concept, WC) – оценивает общий вес багажа, не включая во внимание на количество мест сдаваемого багажа.

Штучная система (piece concept, PC) – оценивает количество мест и вес багажа.

Международная ассоциация воздушного транспорта (IATA) выпустила рекомендации для ограничения на багаж и ручную кладь. Некоторые компании придерживаются этих рекомендаций, некоторые придерживаются частично, а некоторые вообще их не придерживаются.

Рекомендации для зарегистрированного багажа: рекомендуемый максимальный вес 23 кг, ограничение веса 32 кг рекомендуемый максимальный размер 158 см (Д+Ш+В), ограничение 203 см.

Зарегистрированный багаж перевозится в багажном отсеке воздушного судна, на котором пассажир осуществляет перелет по маршруту перевозки.

Перевозчик может отказать в перевозке зарегистрированного багажа, который ненадлежащим образом упакован или не приемлем для воздушной

перевозки ввиду его веса (свыше 50 кг – ВВЛ, свыше 32 кг - МВЛ), размера (свыше 203 см – WC, свыше 158 (203) см – PC).

На каждом зарегистрированном багаже должно отображаться фамилия и имя пассажира.

Перевозчик обязан принять к перевозке багаж в пределах нормы бесплатного провоза багажа. **Норма бесплатного провоза багажа не распространяется на:**

- вещи пассажира, независимо от их наименования и назначения, габариты которых в упакованном виде превышают 203 (двести три) см по сумме трех измерений (суммарный размер трех измерений каждого из предметов багажа);

- вещи пассажира независимо от их наименования и назначения массой одного места более 30 кг;

- комнатных животных (птиц), за исключением собак-проводников, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения;

- служебных собак

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 перевозчиком и оплачен при бронировании.

Если пассажир предъявил к перевозке багаж весом и/или размером меньшим, чем им было забронировано и предварительно оплачено, разница в оплате перевозки между забронированным и фактическим весом и/или размером багажа подлежит возврату пассажиру.

Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа. Ценность зарегистрированного багажа объявляется для каждого места багажа в отдельности. За перевозку багажа с объявленной ценностью взимается плата. Оплата перевозки багажа с объявленной ценностью удостоверяется ордером разных сборов или квитанцией для оплаты

сверхнормативного багажа, в которой указываются пункты, между которыми пассажиром заявлена перевозка багажа с объявленной ценностью.

Перевозчик по просьбе пассажиров, имеющих общую цель поездки, подтвержденную документально (номера билетов следуют один за другим или, билеты приобретены в одном и том же агентстве в один и тот же день, или следует семья, или группа пассажиров летит в командировку), и следующих вместе по одному маршруту в один и тот же пункт назначения на одном воздушном судне) предоставляет объединенную норму бесплатного провоза багажа (сумма норм бесплатного провоза багажа на каждого пассажира). Объединение касается только норм бесплатного провоза зарегистрированного багажа. Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально. Факт объединения багажа отражается в пассажирском манифесте.

Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую 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. Ответственность за его повреждение при перевозке перевозчик не несет.

Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия перевозчика. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

Пассажиру не рекомендуется вкладывать 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.

4.2.1. Стандартная процедура по регистрации багажа

Следует принимать зарегистрированный багаж, который упакован надлежащим образом и содержит бирку с именем пассажира. В случае отсутствия такой бирки необходимо предложить пассажиру заполнить такую бирку и промаркировать ею багаж пассажира. Отказ пассажира заполнять и маркировать свой багаж именной биркой не является основанием для отказа пассажиру в приеме и регистрации багажа, за исключением тех случаев, если этого требует законодательство страны в которую направляется пассажир.

Необходимо проверить информацию о весе и количестве мест багажа согласно правил перевозчика перед внесением в систему регистрации.

Для осведомления о веществах, которые ввиду их просихождения могут содержать опасные грузы и необходимо задать обязательные вопросы пассажиру, относящиеся к безопасности:

- Это Ваш багаж?
- Самостоятельно ли собирали свой багаж?
- Имеются ли в багаже запрещенные или опасные предметы и вещества?
- Оставляли ли свой багаж без присмотра?
- и т.д.

4.2.2. Багажные бирки

Попросите пассажира или самостоятельно (с разрешения пассажира) удалите все старые багажные бирки.

Наклейте соответствующую багажную бирку с указанием пункта назначения и бири с указанием приоритетности обработки багажа.

Разместите багажные бирки на видном месте таким образом, чтобы они впоследствии не могли быть случайно оторваны.

Нельзя наносить клейкую часть багажной бирки на багаж пассажира.

Следуйте политике перевозчика по применению дополнительных сигнальных бирок, таких как:

– Бирки «Приоритетный багаж» (Priority) – идентификация приоритетного багажа, который должен выгружаться в первую очередь, например: багаж пассажиров первого и бизнес классов, а также пассажиров имеющих карты частолетающих пассажиров повышенной категории (серебро, золото и т.п.).

– Бирки Ограниченной ответственности (Limited Realise) – используется при перевозке ненадлежаще упакованного багажа, или багажа принятого с повреждениями.

– Этикетка «Хрупкий» (Fragile) – применяется для предметов, требующих особой осторожности при обработке.

– Бирка «Тяжелый багаж» (Heavy) – используется для обозначения багажа свыше 23 кг.

– Бирка «Трансферный багаж» (Transfer, Short Connection и т.д.) – используется для обозначения трансферного багажа пассажира.

– Этикетка «Выдать/принять под бортом» (DAA, Delivery at aircraft) – используется для обозначения багажа, который пассажир самостоятельно доставляет к воздушному судну для загрузки в последнюю очередь. В пункте назначения багаж возвращается пассажиру при высадке из воздушного судна. В соответствии с правилами перевозчика по процедуре DAA оформляется следующий багаж:

- ✓ незарегистрированный багаж, размеры которого не позволяют свободно разместить его под креслом самолета и местах размещения ручной клади;
- ✓ детские коляски для перевозки пассажиров с детьми, которые пассажиры желают использовать в терминале до посадки в самолет;
- ✓ личное кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью, которое пассажир желает использовать для перемещения в терминале до посадки в самолет (за исключением кресел-колясок и других вспомогательных устройств с электроприводом).

Процедура «Выдать перед бортом» (DAA) не применяется для перевозки ценных предметов (например: ноутбуки, большие видеокамеры, ценные или важные документы, которые должны оставаться при пассажире).

4.2.3. Ограничения вещей и предметов провозимых в багаже и ручной клади

Согласно требованиям авиационной безопасности (Приказ Минтранса РФ от 25 июля 2007 г. №104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров», Приложение №1), пассажиру **запрещено перевозить в ручной клади и багаже** следующие предметы и вещества:

1) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные:

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

2) сжатые и сжиженные газы:

- газы для бытового пользования (бутан-пропан) и другие газы;
- газовые баллончики с наполнением нервно-паралитического и слезоточивого воздействия и т.д.;

3) легковоспламеняющиеся жидкости:

- ацетон;
- бензин;
- пробы легковоспламеняющихся нефтепродуктов;

- метанол;
- метилацетат (метиловый эфир);
- сероуглерод;
- эфиры;
- этилцеллозола;

4) воспламеняющиеся твердые вещества:

- вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;
- вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии с водой:

– калий, натрий, кальций металлический и их сплавы, кальций фосфористый и т.д.;

– фосфор белый, желтый и красный и все другие вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

5) 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.;

6) токсичные вещества;

7) радиоактивные материалы;

8) едкие и коррозирующие вещества:

– сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и другие;

– фтористо-водородная (плавиковая) кислота и другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

9) 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, за исключением ртути, содержащейся в термометре медицинском, тонометре ртутном в стандартном футляре, барометре ртутном или манометре ртутном, упакованных в герметичный контейнер и опечатанных пломбой отправителя;
- все соли синильной кислоты и цианистые препараты;
- циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и т.д.;
- другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж воздушного судна, а также создающие угрозу полета воздушного судна;

10) 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.

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 (Doc 9284 AN/905 ИКАО), Таблице 2.3.а ИАТА.

V. СПЕЦИАЛЬНЫЙ БАГАЖ

5.1. Багаж в салоне воздушного судна

С согласия перевозчика в салоне воздушного судна может перевозиться багаж пассажира, требующий особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий его обработки (хрупкие и бьющиеся предметы, кино- и фотоаппаратура, теле- и видеоаппаратура, бытовая оргтехника, музыкальные инструменты, электронные и оптические приборы и т.п.).

Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, размещается в специально предназначенных местах (отсеках), а при их отсутствии - на отдельном пассажирском кресле около окна. В случае перевозки багажа на отдельном пассажирском кресле пассажир обязан оплатить отдельное(-ые) пассажирское (-ие) кресло (-а) для этого багажа в соответствии с правилами перевозчика.

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. 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.

Багаж, требующий особых условий транспортировки может быть принят к перевозке в пассажирском кресле в случаях, если:

- пассажир заранее, не позднее чем за 36 часов до времени вылета, указанного в расписании, согласовал данную услугу с перевозчиком;
- багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность с использованием технических средств досмотра.

5.2. Животные, перевозимые в багаже и в салоне воздушного судна

В качестве багажа могут перевозиться комнатные животные (птицы) и служебные собаки. Комнатные животные (птицы) и служебные собаки могут перевозиться в салоне воздушного судна с согласия перевозчика.

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

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 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.

Если вес комнатного животного вместе с контейнером/переноской не превышает 8 кг, животное может перевозиться в пассажирском салоне, если вес животного с контейнером/переноской превышает 8 кг, животное перевозится в багажном отсеке.

Вес комнатного животного (птицы) и служебной собаки, вес контейнера (клетки) и пищи, предназначенной для питания животного (птицы) и служебной собаки, не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается пассажиром в соответствии с тарифом, установленным перевозчиком.

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

исполнительной власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки.

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

Перевозчик, как правило принимает к перевозке комнатных прирученных животных, таких как кошки, собаки, птицы, а также служебные собак кинологической службы федеральных органов исполнительной власти в качестве особого вида нестандартного багажа с оплатой по специальному багажному тарифу.

Хорьки, фретки, сурикаты, фенеки, лори, декоративные ежи, мини-кролики, игрушки и другие, могут быть приняты к перевозке в качестве особого вида нестандартного багажа, если они являются комнатными прирученными животными.

К перевозке в качестве особого вида нестандартного багажа не принимаются:

- **собаки, относящиеся к брахицефальным породам:** бульдог (английский, французский, американский), мопс, пекинес, ши-тцу, боксер, грифон (бельгийский, брюссельский), бостон-терьер, бордосский дог, японский хин;

- **грызуны** (морская свинка, крыса, шиншилла, бурундук, белка, песчанка, соня, сурок, суслик, тушканчик и пр.);

- **пресмыкающиеся** (черепаха, игуана, геккон, хамелеон, змея, ящерица, лягушка и пр.);

- **членистоногие** (насекомые, паукообразные, ракообразные);

- **рыбы и рыболовочный материал, морские и речные животные, требующие перевозки в воде;**

- **животные и птицы, не являющиеся комнатными прирученными** (взятые из дикой природы), крупные хищники, которые в состоянии естественной свободы в среде обитания являются

представителями дикой фауны, такие как медведи, крупные приматы (гиббоны, орангутанги, горилла, шимпанзе и др.), дикие кошки такие как каракал, сервал, оцелот, камышовый кот, кот-рыболов, дальневосточный лесной кот, манул, андская кошка, чилийская кошка и др., крупные хищники семейства кошачьих: ирбис, ягуар, лев, тигр, пантера, рысь, пума;

- **больные и подопытные животные/птицы;**
- **животные, масса которых вместе с контейнером превышает 50 кг (ВВЛ) и 32 кг (МВЛ).**

Перевозка комнатного прирученного животного или птицы возможна только совершеннолетним дееспособным пассажиром.

Для перевозки в пассажирском салоне в качестве контейнера может использоваться мягкая сумка-переноска закрытого типа.

Для перевозки животного в багажном отсеке воздушного судна должен быть использован контейнер жесткого типа, соответствующий требованиям Live Animal Regulation (LAR).

Служебная собака кинологической службы федеральных органов исполнительной власти может перевозиться в пассажирском салоне без контейнера при наличии ошейника, намордника и поводка. Ограничения по породе и по массе на собаку кинологической службы федерального органа исполнительной власти не распространяются.

5.2.1. Перевозка пассажиром собаки эмоциональной поддержки

Перевозка собаки эмоциональной поддержки, как правило, предусмотрена только на рейсах из/в США, и других международных рейсах.

Собака эмоциональной поддержки перевозится бесплатно. Оформление перевозки осуществляется после подтверждения запроса.

Запрос на перевозку собаки эмоциональной поддержки производится не позднее чем за 48 часов до времени вылета, указанного в расписании.

Собака перевозится в переноске/контейнере.

Если вес собаки вместе с контейнером/переноской не превышает 8 кг, животное может перевозиться в пассажирском салоне, если вес животного с

контейнером/переноской превышает 8 кг, животное перевозится в багажном отсеке.

При перевозке собаки эмоциональной поддержки в пассажирском салоне пассажиру необходимо следовать следующим правилам:

– во время взлета, посадки, а также прохождения зоны турбулентности клетка, контейнер (сумка-переноска) должна быть безопасно размещены под сиденьем впереди стоящего кресла или на месте по указанию бортпроводника.

При перевозке собаки эмоциональной поддержки в багажном отсеке воздушного судна перевозчик поддерживает необходимые температурные условия для жизнеобеспечения животного.

При согласовании перевозки собаки для эмоциональной поддержки **указывается:**

– потребность в сопровождении собакой эмоциональной поддержки;

– код бронирования;

– вес собаки вместе с клеткой/переноской;

– размеры клетки/переноски;

– наличия медицинского обоснования, выданного психиатром или психотерапевтом, осуществляющим свою деятельность на территории США или другого иностранного государства, подтверждающее наличие психического или эмоционального расстройства.

При регистрации на рейс пассажиру необходимо предъявить медицинское обоснование. Представленный документ должен быть датирован не ранее чем за 1 год до даты вылета рейса, оформлен на официальном бланке врача-психиатра или медицинского учреждения, обладающего соответствующей лицензией, с указанием даты выдачи и органа выдачи лицензии.

Перевозчик имеет право проверить подлинность представленного документа, сделав запрос на подтверждение информации в медицинское учреждение или специалисту, выдавшему документ.

5.3. Спортивный инвентарь

Как правило спортивный инвентарь предъявляется как отдельное место зарегистрированного багажа. Спортивный инвентарь принимается к перевозке согласно правил перевозчика и может перевозиться бесплатно, независимо от нормы провоза багажа или входить в бесплатную норму провоза багажа. При регистрации такого багажа в обязательном порядке должны быть поставлен соответствующий спецзапрос.

5.4. Оружие

Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и разработанных на их основе нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Российской Федерации.

Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов.

Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна колющие, режущие предметы, а также вещи, имитирующие любой вид оружия.

На оружие и боеприпасы может распространяться норма бесплатного провоза багажа, а в некоторых случаях оружие подлежит оплате, согласно установленного перевозчиком тарифа.

Оружие пассажира, (при условии, что пассажир имеет право на его хранение и ношение в аэропорту отправления) в обязательном порядке передается перевозчику для временного хранения на период полета и выдается пассажиру по окончании полета в аэропорту назначения.

Один пассажир может провезти до 5-ти единиц оружия и до 1000-ти (5 кг) патронов на ВВЛ. На международных рейсах следует руководствоваться таможенными правилами страны назначения.

Если маршрут следования воздушного судна пролегает через государственную границу, то вопрос провоза оружия на борту должен быть заблаговременно отрегулирован пассажиром с соответствующими полномочными органами заинтересованных государств, согласно действующим в этих государствах законам и правилам.

Пассажир должен иметь разрешение на въезд в страну с оружием от компетентных органов данного государства.

При перевозке оружия по территории РФ прием оружия, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности аэропорта.

Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром-владельцем оружия, сотрудником САБ (оружейной комнаты) и сотрудником полиции, который произвел проверку оружия и разрешительных документов. Первый экземпляр акта также подписывается перевозчиком и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается перевозчику, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения.

Сотрудник САБ обязан информировать пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

Сотрудниками Федеральной службы охраны Российской Федерации, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Российской Федерации, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных организаций, имеющими соответствующие командировочные предписания и

осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.

При перевозке оружия данной категории пассажиров, сотрудник службы авиационной безопасности аэропорта обязан сообщить командиру воздушного судна фамилии и посадочные места в салоне воздушного судна пассажиров данной категории, на борт ВС передается лист информации.

Перевозка оружия по территории РФ и СНГ осуществляется в запираемом металлическом ящике, окрашенном в красный цвет в багажных отсеках воздушного судна в разряженном и упакованном виде.

Перевозка длиннствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в стандартных металлических запираемых ящиках, осуществляется в изолированных багажных отсеках (контейнерах) воздушных судов в упаковке пассажира (специальная тара, футляр, кейс, чехол), отвечающей требованиям авиационной безопасности и сохранения оружия.

Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется сотрудником САБ (оружейной комнаты) аэропорта по предъявлении пассажиром-владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз на территорию Российской Федерации и вывоз из Российской Федерации.

Оружие выдается владельцу после росписи в третьем экземпляре акта, который передается сотруднику САБ в аэропорту назначения.

Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается сотрудником САБ в органы внутренних дел на транспорте.

5.5. Инвалидные кресла-коляски

5.5.1. Инвалидные кресла-коляски с непротикаемыми аккумуляторами

Перевозка осуществляется в багажном отделении при условии, что батарея надежно закреплена в средстве передвижения, клеммы батареи защищены от коротких замыканий, электрические цепи изолированы.

5.5.2. Инвалидные кресла-коляски с протекаемыми аккумуляторами

Перевозка осуществляется в багажном отделении при условии, что батарея надежно закреплена в средстве передвижения, клеммы батареи защищены от коротких замыканий, электрические цепи изолированы. Средство должно грузиться, размещаться, закрепляться и выгружаться только в вертикальном положении. На батареи, которые не являются не проливающимися, следует, по возможности устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие проливание.

5.5.3. Инвалидные кресла-коляски с литиевыми и ионно-литиевыми батареями

Перевозка может осуществляться в багажном отсеке при условии:

– Батарея надежно закреплена в средстве передвижения, клеммы батареи защищены от коротких замыканий, электрические цепи изолированы;

Перевозка может осуществляться в ручной клади в случае, если конструкция кресла специально предусматривает снятие батареи (-й) пользователем. Батарею необходимо снять и перевозить в пассажирской кабине, клеммы батареи должны быть защищены от коротких замыканий, батарея должна быть защищена от повреждений. Батарею (-и) необходимо снять и перевозить в пассажирской кабине. Энергоемкость батареи не должна превышать 300 Втч. Можно перевозить только одну запасную батарею энергоемкостью не более 300 Втч или две запасные батареи, энергоемкость каждой из которых не превышает 160 Втч.

VI. ПОСАДКА ПАССАЖИРОВ НА БОРТ ВОЗДУШНОГО СУДНА

Посадка на борт ВС производится через телетрап или с помощью автобусов и начинается по готовности воздушного судна. Объявление для пассажиров может быть сделано раньше для обеспечения своевременного прохождения пассажирами специального контроля.

Объявление о начале посадки может быть сделано, только если имеются все основания полагать, что вылет рейса произойдет в запланированное время. При объявлении посадки указывается перевозчик, номер рейса, направление, номер выхода на посадку, месторасположение выхода.

Объявление о продолжении посадки может быть сделано, если этого требуют правила перевозчика или технологические правила аэропорта.

Объявление о вызове опаздывающих пассажиров должно быть сделано заранее (но не менее, чем за 10 минут до окончания посадки на рейс).

Объявление об окончании посадки на рейс может быть сделано, если этого требуют правила перевозчика или технологические правила аэропорта.

Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети), а так же лица, за которыми необходим особый контроль (депортированные, недопущенные в страну и т.д.), приглашаются на посадку первыми, до начала посадки остальных пассажиров. Пассажиры первого, бизнес классов и другие «приоритетные» пассажиры приглашаются на посадку в соответствии с действующими правилами перевозчика.

При наличии автоматизированной системы регистрации посадка осуществляется в автоматическом режиме с применением считывающего устройства.

Автоматизированная система регистрации автоматически проверяет правильность получаемой информации о номере рейса, номере места в самолете и данных пассажира, а также автоматически подсчитывает количество прошедших пассажиров и сверяет их с количеством зарегистрированных.

При отсутствии или неработоспособности DCS посадка производится вручную с применением т.н. «матрицы» (шахматки-сетки), где отмечаются номера посадочных талонов прошедших пассажиров. Посадка осуществляется путем визуального контроля за данными, обозначенными в посадочных талонах и ручного подсчета прошедших пассажиров.

Как правило, посадка начинается за 40-45 мин до времени вылета ВС и должна быть закончена за 15-25 минут до времени вылета ВС.

Время начала и окончания посадки может изменяться в зависимости от типа ВС, технических возможностей аэропорта и других условий

6.1. Процедура посадки

Агент должен прибыть к выходу заблаговременно, имея при себе необходимую документацию (матрица, багажные бирки, багажная ведомость и т.п.) и средство связи. Посадка может быть начата после получения разрешения экипажа.

Агент при осуществлении контроля посадки на борт ВС:

1. Делает объявление перед началом посадки о начале посадки в ВС на русском и английском языках.

2. Производит посадку пассажиров с соблюдением следующего приоритета:

- пассажиры с ограниченными физическими возможностями;
- несопровождаемые дети;
- пассажиры с детьми;
- пассажиры перевозчика, имеющие приоритетные бонусные карты;
- пассажиры первого/бизнес классов, VIP пассажиры приглашаются на посадку в последнюю очередь, либо по желанию пассажира.

3. Проводит перекрестную сверку фамилии и имени пассажира в документе, удостоверяющего личность и предъявляемом им посадочном

талоне, а также визуально сравнить данного пассажира с фотографией в документе.

4. Проверять наличие штампа о прохождении пассажиром предполетного досмотра.

5. При обслуживании рейса по МВЛ в случае предъявления пассажиром посадочного талона, распечатанного при регистрации через интернет-сайт, либо в киосках саморегистрации, расположенных в аэровокзале:

- удостоверяется в том, что пассажир имеет правильно оформленную визу или другие документы, необходимые для въезда в страну назначения (трансфера);

- проверяет наличие и правильность внесенных в систему DCS данных DOCS, DOCA, DOCO, в случае необходимости вносит/исправляет данные согласно документам пассажира.

6. Контролирует соответствие ручной клади норме, установленной правилами перевозчика, наличие ремарки PETC в системе DCS и выполнение требований к контейнеру/клетке при перевозке комнатных животных, наличие дополнительного посадочного талона при перевозке крупногабаритной ручной клади (СВВГ). Ручную кладь, вызывающую сомнение своими габаритами, дополнительно проверяет при помощи специальной стойки-измерителя.

7. При превышении установленных перевозчиком ограничений к ручной клади предлагает пассажиру сдать вещи в багаж под ответственность перевозчика, опрашивает пассажира о наличии предметов и вещей, перевозка которых разрешена только в салоне ВС. При их наличии просит изъять вещи и взять в салон ВС, оформляет остальной багаж номерной багажной биркой с записью Limited Release (прикрепляет дополнительную бирку Limited Release), информирует пассажира о необходимости оставить багаж у входа на трап (на площадке телетрапа у входа в ВС). Информировать диспетчера о наличии на рейсе дополнительного багажа для организации его загрузки в

ВС; при наличии у пассажира оформленного багажа DAA, информирует пассажира о необходимости оставить багаж у входа на трап (на площадке телетрапа у входа в ВС).

8. Подтверждает (сканирует или вносит вручную) в DCS посадку каждого пассажира до того, как допустить его на борт ВС.

9. Отделяет от посадочного талона часть для пассажира и передает ее пассажиру, контролирует количество пассажиров, которые прошли посадку, по количеству отрывных частей посадочных талонов и их соответствие количеству пассажиров по данным DCS либо по «шахматке-сетки». В соответствии с инструкциями перевозчика отрывные части посадочных талонов могут не изыматься.

10. Прощается с пассажиром, желает ему приятного полета и направляет к входу в телетрап, либо через выход в автобус.

11. Не допускает скопления пассажиров на посадке, помогает пассажирам, нуждающимся в помощи.

12. Контролирует прохождение пассажиров через двери выхода на посадку, не допускает прохождение посторонних лиц.

**ЗАПРЕЩАЕТСЯ ОСТАВЛЯТЬ ВЫХОД НА ПОСАДКУ НЕ
ЗАПЕРТЫМ И БЕЗ ПРИСМОТРА!**

По окончании контроля посадки агенту необходимо:

– Сверить количество посаженных пассажиров в DCS и произвести подсчет посадочных талонов.

– Распечатать необходимую полетную документацию для предоставления ее на борт ВС (например, пассажирские манифесты, список специальных запросов, список специального питания, список пассажиров, не явившихся на посадку и т.п.)

Передать супервайзеру или представителю перевозчика номера багажных бирок, который необходимо снять с рейса.

**ЗАПРЕЩАЕТСЯ ВЫЛЕТ ВОЗДУШНОГО СУДНА С БАГАЖОМ,
НЕ ЯВИВШИХСЯ НА ПОСАДКУ ПассажиРОВ!**

Если есть расхождения в количестве зарегистрированных пассажиров и пассажиров, посаженных на борт ВС, данное расхождение должно быть исправлено до закрытия дверей ВС.

Необходимо сделать все возможное, чтобы разыскать недостающих пассажиров, и лично убедиться, что они прошли на борт ВС. В случае, если обнаружилось, что недостающие пассажиры уже находились в это время на борту ВС – необходимо проверить их документы.

Пассажиру, опоздавшему на посадку, может быть отказано в перевозке данным рейсом. Решение о приеме данного пассажира к перевозке принимает представитель Перевозчика.

Багаж опоздавшего пассажира, которому отказано в перевозке, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

**ПЕРЕЧЕНЬ КОДОВ СПЕЦИАЛЬНЫХ ЗАПРОСОВ
(Special Service Remarks, SSR)**

Код	Комментарий на латинице	Комментарий в кириллице
БАГАЖ		
BIKE	Bicycle -specify number	Велосипед
BULK	Bulky Baggage-specify size	Громоздкий багаж
CBBG	Cabin Baggage	Багаж в салоне (для багажа куплено место)
FRAG	Fragile Baggage	Хрупкий багаж
SPEQ	Sport Equipment	Спортивный инвентарь
XBAG	Excess baggage	Сверхнормативный багаж
ЖИВОТНЫЕ		
AVIH	Animal in Hold	Животное в багажном отсеке
ESAN	Emotional Support Animals	Животное для эмоционально поддержки
PETC	Animal in Cabin	Животное в салоне
SVAN	Assistance dogs are classified as service dogs	Собака-проводник, служебная собака
ОСОБЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПАССАЖИРЕ		
BLND	Blind Passenger	Слепой пассажир
COUR	Courier	Курьер
DEAF	Deaf Passenger	Глухой пассажир
DEPA	Deportee-accompanied dy escort	Депортированный пассажир с сопровождением
DEPU	Deportee - unaccompanied	Депортированный пассажир без сопровождения
EXST	Extra Seat	Дополнительное место в салоне для пассажира
FQTV	Frequent traveller	Карта часто-летающего пассажира
LANG	Specify Language spoken	Пассажир не знает местного языка

Код	Комментарий на латинице	Комментарий в кириллице
MAAS	Meet and assist	Встретить и помочь
MEDA	Company medical clearance may be required	Требуется медицинская помощь
SEMN	Ship Crew Seaman	Моряки
SLPR	Btrth/Bed in cabin but excludes stretcher	Спальное место в салоне, но не носилки
STCR	Stretcher Passenger	Больной пассажир на носилках
TWOV	Transit without Visa	Транзит без визы
ОСОБЫЕ СВЕДЕНИЯ О ПАССАЖИРЕ		
UMNR	Unaccompanied Minnor	Ребенок без сопровождения
VVIP	VIP	Пассажир заказал обслуживание в VIP-зале
WCBD	Wheelchair	Инвалидное кресло на батарейках
WCHC	Wheelchair for Cabin Seat. Passenger completely immobile	Маломобильный пассажир в кресле-коляске, не может самостоятельно передвигаться
WCHR	Wheelchair- for Ramp	Маломобильный пассажир в кресле-коляске, может передвигаться по салону ВС и на небольшие дистанции
WCHS	Wheelchair -for Steps	Маломобильный пассажир в кресле-коляске, может передвигаться по салону ВС, но не может подниматься/спускаться по ступенькам
WCMP	Wheelchair-Manual power to be transported by a passenger	Инвалидное кресло с ручным управлением (обычное).
РАЗНОЕ		
BSCT	Bassinet/carrycot basket	Люлька
CKIN	Provides information for airport personnel	Информация для персонала аэропорта

Код	Комментарий на латинице	Комментарий в кириллице
GRPS	Common identity assigned by the booking member	Имя группы
GRPF	Group Fare data	Групповой тариф
GPST	Group Seat Request	Запрос мест для группы
РАЗНОЕ		
OTHS	Other	Разное
PCTC	Emergency contact for passenger	Срочный контакт с пассажиром
RQST	Seat Request	Запрос места
PSPT	Passport Number	Номер паспорта
SEAT	Prereserved seat and boarding pass notification	Бронирование места и сообщение о посадочном талоне
TKNA	Ticket numbers for automatically	Номер билета, выданный автоматической системой бронирования и напечатанный на бумажном бланке (бумажный билет)
TKNE	Electronic Ticket Number	Электронный билет
СПЕЦИАЛЬНОЕ ПИТАНИЕ		
AVML	Asian vegetarian meal	Азиатская вегетарианская пища
BBML	Infant/baby Food	Питание для грудного ребенка
BLML	Bland/soft meal	Протертая пища
CHML	Child meal	Детское питание
DBML	Diabetic meal	Диабетическая пища
GFML	Gluten-free meal	Обезжиренная пища
FPML	Fruit platter	Фрукты
HNML	Hindu meal	Индусская пища

Код	Комментарий на латинице	Комментарий в кириллице
KSML	Kosher meal	Кошерная пища
LCML	Low calorie meal	Низкокалорийная пища
LFML	Low fat meal	Низкое содержание жира
LSML	No salt added meal	Несоленая пища
MOML	Moslem meal	Мусульманская пища
ORML	Oriental meal	Восточная пища
PRML	Low purin meal	Нерафинированная пища
RVML	Raw vegetarian meal	Сырая растительная пища
SFML	Sea food meal	Морепродукты
SPML	Special meal	Специальное питание
VGML	Vegetarian meal	Вегетарианская питание

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Международные правовые акты, документы ИКАО, ИАТА:

1. Рекомендации ИАТА по перевозке опасных грузов в багаже и ручной клади (Dangerous Goods Regulations) – Таблица 2.3а ИАТА.
2. Технические инструкции по безопасной перевозке опасных грузов, утвержденные Советом Международной организации гражданской авиации (ИКАО) DOC 9284 AN/905

Законодательные акты Российской Федерации:

1. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997г. № 60-ФЗ.
2. Приказ Минтранса России от 28.06.2007 N 82 «Об утверждении Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»
3. Приказ Минтранса России от 25.07.2007 N 104 «Об утверждении Правил проведения предполетного и послеполетного досмотров».

Учебная литература:

1. Вороницына Г.С. «Технология перевозок на воздушном транспорте: учебное пособие» - М.: МГТУ ГА, 2015
2. Вороницына Г.С. «Технология и организация перевозок» - М.: МГТУ ГА, 2016 г.
3. Вороницына Г.С. «Организация перевозок пассажиров и багажа: Учебное пособие. - М.: МГТУ ГА, 2011 г.
4. С.А. Кропивенцева «Организация и обслуживание пассажирских и грузовых авиаперевозок», 2015г.
5. Б.П. Елисеев «Воздушные перевозки», 2014г.

Интернет ресурсы:

1. Компьютерная справочная правовая система в России КонсультантПлюс. Форма доступа: <http://consultant.ru>

2. Федеральное агентство воздушного транспорта (Росавиация).

Форма доступа: <http://favt.ru>