

## УСЛОВИЯ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ
3. АВИАБИЛЕТ
4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПассажиРОВ ПРИ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ
5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ
6. ОТКАЗ В ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ
7. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ
8. БАГАЖ
9. РАСПИСАНИЕ РЕЙСОВ
10. ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ АВИАБИЛЕТА
11. ФОРМАЛЬНОСТИ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ
12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗЧИКА
13. СПОСОБЫ И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ
14. ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ И ЮРИДИЧЕСКАЯ СИЛА

## УСЛОВИЯ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА

### 1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

АГЕНТ – физическое или юридическое лицо, уполномоченное перевозчиком осуществлять продажу авиаперевозки и связанных с ней услуг

ЦЕНОВОЙ ПАКЕТ УСЛУГ – условия применения тарифов, сборов и услуг, связанных с перевозкой

ВРЕМЯ ВЫЛЕТА – время, когда ожидается вылет самолета из пункта отправления

ВРЕМЯ ПРИЛЕТА – время, когда ожидается прибытие самолета в пункт назначения

РЕЙС ДЛИТЕЛЬНОЙ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТИ – рейс, длительность которого составляет более 5 часов

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ – услуги, связанные с воздушной перевозкой, предоставляемые бесплатно или за дополнительную плату в зависимости от приобретенного ценового пакета услуг

ПЕРЕВОЗЧИК – компания АО «[České aerolinie a.s.](http://www.csa.cz)»

ТАРИФ – стоимость авиаперевозки

РЕЙС – полет воздушного судна или часть полета, указанные в авиабилете

АВИАБИЛЕТ – действительный документ, выданный перевозчиком или агентом и дающий право на перевозку пассажира и его багажа. До момента, когда доказано обратное, авиабилет является документом о заключении договора о перевозке между лицом, указанным в авиабилете, и перевозчиком.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА – воздушная перевозка, при которой пункты отправления и назначения находятся на территории разных государств или на территории одного и того же государства с согласованной посадкой на территории другого государства.

ПУНКТ ОТПРАВЛЕНИЯ – аэропорт, в котором согласно авиабилету начинается воздушная перевозка пассажира и багажа

ПУНКТ НАЗНАЧЕНИЯ – аэропорт, в котором согласно авиабилету заканчивается воздушная перевозка пассажира и багажа

ПЕРЕРЫВЫ В ПАССАЖИРСКОЙ ПЕРЕВОЗКЕ – отмена или значительная задержка рейса

НЕРЕГИСТРИРУЕМЫЙ БАГАЖ (РУЧНАЯ КЛАДЬ, БАГАЖ В КАБИНУ) – багаж, который пассажир может взять с собой в салон самолета. Пассажир несет ответственность за этот багаж

ГРАЖДАНСКИЙ КОДЕКС – закон № 89/2012 Сб.

ИНВАЛИД ИЛИ ЛИЦО С ОГРАНИЧЕННЫМИ ДВИГАТЕЛЬНЫМИ СПОСОБНОСТЯМИ И ОРИЕНТАЦИЕЙ – лицо, двигательные возможности которого снижены вследствие какого-либо отклонения (сенсорного или двигательного, постоянного или временного), психических отклонений и нарушений или по любой другой причине медицинского характера, состояние здоровья которого требует особого внимания при обслуживании. Услуги, предоставляемые такому лицу, должны соответствовать Регламенту № 1107/2006 Европейского Парламента и Совета (ЕС) от 5 июля 2006 года о правах инвалидов и лиц с ограниченными двигательными способностями, путешествующих воздушным транспортом.

СБОР С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТИ – сбор, взимаемый с общей ценности багажа, объявленной пассажиром перед отлетом

**ОБЪЯВЛЕННАЯ ЦЕННОСТЬ** – объявленная ценность багажа (включая его содержимое), размер которой превышает предел ответственности перевозчика

**ФАКТИЧЕСКИЙ ПЕРЕВОЗЧИК** – авиаперевозчик, который осуществляет перевозку согласно договору с пассажиром или представляет иное юридическое лицо, заключившее договор с данным пассажиром

**ДОГОВОР О ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ** – договор, заключенный между перевозчиком и пассажиром, предметом которого является обеспечение перевозки пассажира. Документом, подтверждающим факт заключения договора, является действительный авиабилет, условия договора о воздушной перевозке изложены в данных условиях воздушных перевозок

**СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ БАГАЖ** – багаж, по количеству мест, весу или сумме измерений превышающий норму бесплатного провоза багажа, установленную для авиабилета в рамках конкретного ценового пакета услуг

**ПРЕТЕНЗИЯ** – представленное в письменной форме требование пассажира о возмещении ущерба при неисполнении перевозчиком условий договора о воздушной перевозке

**БРОНИРОВАНИЕ** – обеспечение места на борту самолета для пассажира и условий для транспортировки его багажа

**SDR (СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВА ЗАИМСТВОВАНИЯ, СПЗ)** – денежная единица, эмитируемая Международным валютным фондом

**МАРШРУТ** – путь следования пассажира, указанный в авиабилете, в частности пункты отправления и назначения

**ТРАНСФЕРНЫЙ АЭРОПОРТ** – аэропорт, где осуществляется пересадка пассажира с одного рейса на другой

**КОНВЕНЦИЯ** – в зависимости от контекста означает следующее:

- Конвенция об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанная в Варшаве 12 октября 1929 года
- Гаагский протокол от 28 сентября 1955 года, внесший поправки в Варшавскую конвенцию
- Дополнительная конвенция, подписанная в Гвадалахаре 18 сентября 1961 года
- Монреальские протоколы 1,2 и 4 (1975 год), внесшие поправки в Варшавскую конвенцию
- Конвенция об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанная в Монреале 28 мая 1999 года
- Токийская конвенция о преступлениях и некоторых других актах, совершенных на борту самолета от 14 сентября 1963 года, с поправками постановления № 12/84

**ВНУТРЕННЯЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА** – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории одного государства

**РЕГИСТРИРУЕМЫЙ БАГАЖ** – багаж, принятый к перевозке перевозчиком от пассажира у стойки регистрации и транспортируемый в багажном отсеке самолета

**СТРАНА ТРАНЗИТА** – государство, на территории которого выполняется временная посадка, после чего пассажир продолжает путь тем же рейсом (аэропорт в этом случае не указан в авиабилете)

## 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

### 2.1 Общие положения

Условия воздушных перевозок пассажиров и багажа (далее – условия) применяются ко всем регулярным и нерегулярным воздушным внутренним и международным перевозкам пассажиров и багажа, которые осуществляет перевозчик, включая услуги, связанные с такими перевозками. Условия регулируются законодательством Чешской республики, если его применение не исключается обязательными положениями международного права.

Для перевозок обязательными являются условия, действующие на момент продажи авиабилета.

### 2.2 Поэтапная перевозка

Если в перевозке пассажира участвует иной перевозчик, на маршруте, эксплуатируемом этим перевозчиком, действуют правила воздушных перевозок данного перевозчика. С правилами воздушных перевозок, действующими на рейсах партнерских авиакомпаний, можно ознакомиться [здесь](#).

### 2.3 Обмен кодами (код-шеринг)

Некоторые рейсы, предлагаемые к продаже авиакомпанией Czech Airlines и обозначенные кодом Czech Airlines, могут выполняться иным перевозчиком, согласно договору об обмене кодами (так наз. «код-шеринг»). В таком случае пассажир перед покупкой авиабилета будет проинформирован о том, какой перевозчик будет выполнять соответствующий рейс. С правилами воздушных перевозок, действующими на рейсах партнерских авиакомпаний, можно ознакомиться [здесь](#).

### 2.4 Воздушные перевозки, предоставляемые бесплатно или по сниженной стоимости

Данные условия применяются и при воздушных перевозках, выполняемых бесплатно или по сниженной стоимости, если в договоре о воздушной перевозке или в другом договорном документе, регламентирующем отношения между перевозчиком и пассажиром, не указано иное. Условия для воздушной перевозки по сниженной цене определяются в первую очередь правилами программы перевозчика [OK Plus](#) и [OK Plus Corporate](#).

### 2.5 Дополнительные услуги

[Дополнительные услуги](#) предоставляются за дополнительную плату или бесплатно в зависимости от приобретенного ценового пакета услуг.

## 3. АВИАБИЛЕТ

### 3.1 Общие положения

Перевозчик предоставляет услуги перевозки исключительно тому пассажиру, чье имя указано в авиабилете. Авиабилет не может быть передан иному лицу. Пассажир обязуется сохранять авиабилет и скрывать его содержание от иных лиц во избежание возможного злоупотребления информацией, изложенной в авиабилете, в частности при предъявлении претензий. Пассажир обязан предъявить авиабилет по требованию перевозчика или уполномоченных им лиц. Каждый авиабилет предоставляет пассажиру право на перевозку в тот день и тем рейсом, на которые авиабилет был приобретен.

### 3.2 Действительность авиабилета

Авиабилет действителен в течение 1 года с даты выполнения первого рейса, указанного в авиабилете, или в течение 1 года с даты покупки авиабилета, если он не был использован.

Если перевозчик не смог обеспечить для пассажира перевозку, являющуюся предметом договора о воздушной перевозке, или рейс был отложен в период действия авиабилета, действительность авиабилета продлевается на срок, когда перевозчик будет в состоянии осуществить перевозку.

### **3.3 Покупка авиабилета**

#### **3.3.1 Бронирование места на рейс**

Перевозчик производит бронирование места на конкретный рейс бесплатно. Пассажир получает подтверждение о бронировании места сразу после принятия информации и фиксирования ее в системе бронирования перевозчиком или его агентом. В случае заинтересованности перевозчик предоставляет пассажиру Подтверждение о бронировании.

Если пассажир не оплатил авиабилет в указанный перевозчиком или агентом срок, бронирование места может быть отменено, а место предложено другому пассажиру.

#### **3.3.2 Персональные данные**

Пассажир предоставляет перевозчику или агенту персональные данные с целью бронирования, покупки, оказания дополнительных услуг, упрощения иммиграционных формальностей и въезда на территорию страны. Для этого пассажир выражает перевозчику согласие на сбор, хранение и обработку персональных данных в течение 5 лет, а также согласие на передачу этих персональных данных третьим лицам, принимающим участие в бронировании или в обеспечении согласованной перевозки, и/или государственным органам независимо от государства, в соответствии с действующим законодательством.

Пассажиры будут иметь право на доступ к таким образом собранным, хранимым и передаваемым данным и будут иметь возможность изменять содержание данных, если они будут неточными или неполными.

#### **3.3.3 Размер кресел в салоне самолета**

Пассажир принимает во внимание, что ширина кресла между подлокотниками составляет 43 см в салонах самолетов вместимостью до 70 кресел, без учета выбранного ценового пакета услуг. В салонах самолетов вместимостью более 70 кресел ширина составляет 44 см, за исключением самолетов типа A319, в которых ширина кресла составляет 50 см для ценового пакет Business.

#### **3.3.4 Распределение мест в салоне самолета**

Перевозчик имеет право сменить места пассажиров в самолете независимо от бронирования или наличия подтверждения, выданного перевозчиком, в целях безопасности или по техническим причинам. Если пассажир не прибыл к месту регистрации в срок, установленный перевозчиком, или у пассажира нет в наличии необходимых документов, или пассажир не в состоянии совершить перелет, перевозчик имеет право отменить бронирование места на соответствующем рейсе.

#### **3.3.5 Стоимость авиабилета**

##### **3.3.5.1. Общие положения**

Стоимость авиабилета определяется как сумма тарифа, налогов и сборов.

Авиабилет может быть использован исключительно на условиях, установленных для выбранного ценового пакета услуг, действительного на дату покупки авиабилета, и для маршрута, указанного в авиабилете.

##### **3.3.5.2 Налоги и сборы**

Кроме тарифа, пассажир также обязан оплатить налоги и сборы, связанные с воздушной перевозкой. в стоимость авиабилета, перед его покупкой. В авиабилете налоги и сборы указаны отдельно. Перевозчик имеет право на возмещение [сборов](#), связанных с покупкой авиабилета.

### 3.3.5.3 Оплата авиабилета

Стоимость авиабилета пассажир может оплатить наличными, банковской картой или банковским переводом в валюте, принимаемой перевозчиком. Если оплата может быть осуществлена в валюте, отличной от той, в которой опубликована цена, перевозчик или агент проводят конвертацию стоимости в соответствии с обменным курсом, установленным в системе бронирования.

### 3.3.6 Изменения параметров авиабилета

Если пассажир желает внести изменения в какие-либо параметры приобретенного авиабилета, ему необходимо связаться с перевозчиком или агентом. Перевозчик и агент имеют право взимать плату за каждое изменение, внесенное в параметры авиабилета, согласно условиям выбранного ценового пакета услуг, требовать возмещения разницы между стоимостью исходного и нового авиабилетов, а также возмещения дополнительного [сбора](#) за внесение изменений. Некоторые ценовые пакеты услуг могут предусматривать условия, при которых изменения параметров или возврат авиабилета ограничены или невозможны.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПассажиРОВ ПРИ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ

**4.1** Пассажир обязан перед посадкой в самолет по требованию перевозчика или государственных органов, а также органов государственной власти представить соответствующие документы, удостоверяющие личность, при необходимости ответить на вопросы, связанные с безопасностью, или предоставить уполномоченным государственным органам необходимые персональные данные. На основании соответствующих правовых норм перевозчик может быть вынужден предоставить информацию о пассажирах или предоставить доступ к персональным данным пассажиров другим лицам (прежде всего государственным органам).

**4.2** Перед покупкой авиабилета пассажир обязан проинформировать авиаперевозчика о своих проблемах со здоровьем, которые могли бы осложнить его перевозку или негативно повлиять на течение полета.

**4.3** Пассажир обязан соблюдать осторожность, соответствующую характеру воздушного движения, и следовать указаниям перевозчика, особенно:

- при регистрации, сборе и передвижении в зонах для пассажиров,
- при посадке и высадке из самолета,
- при размещении одежды и нерегистрируемого багажа в салоне самолета.

**4.4** Пассажир обязан воздерживаться от действий, которые могли бы поставить под угрозу безопасность и непрерывность воздушной перевозки, побеспокоить других пассажиров или стать причиной их жалоб; воздерживаться от действий, которые препятствовали бы перевозчику в надлежащем исполнении его обязанностей, наносили ущерб имуществу перевозчика или пассажиров, а также воздерживаться от чрезмерного потребления алкоголя на борту самолета.

**4.5** Пассажир также обязан:

- прибыть к стойке регистрации со всем багажом для осуществления всех процедур по регистрации и безопасности не позднее чем за 1 час до запланированного вылета самолета на рейсах короткой продолжительности и не позднее чем за 2 часа до запланированного вылета самолета на рейсах средней и длительной продолжительности,
- прибыть к выходу на посадку не позднее чем за 20 минут до запланированного вылета самолета,
- пройти предписанный [личный досмотр безопасности](#) (включая весь багаж), проводимый государственными органами или уполномоченными лицами;

- оплатить перевозку сверхнормативного багажа;
- по требованию перевозчика или по указанию на светящейся панели при взлете и посадке или во время полета пристегнуться ремнями безопасности,
- соблюдать запрет на курение, включая электронные сигареты, на бортах всех самолетов. За курение на борту самолета предусмотрен штраф в размере 100 000 крон чешских,
- во время полета не использовать указанные перевозчиком персональные электронные устройства и приборы, функционирование которых может негативно повлиять на эксплуатацию электронного оборудования самолета. За нарушение этого запрета предусмотрен штраф в размере 100 000 крон чешских,
- при причинении во время полета вреда здоровью получить необходимую первую помощь, сообщить экипажу персональные данные и данные о состоянии здоровья, затем пройти медицинский осмотр,
- возместить перевозчику все убытки и ущерб, причиненный неадекватным поведением, (например, порчу интерьера салона самолета, нелегальную перевозку опасных животных или вещей, аварийную посадку самолета и под.),
- во время полета безоговорочно подчиняться указаниям командира экипажа и бортпроводников,
- выбрать одежду и внешний вид, соответствующие стандартам воздушных перевозок.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ**

**5.1** Перевозчик обязан информировать пассажиров об осуществляющем рейс авиаперевозчике или авиаперевозчиках.

**5.2** Перевозчик обязан проинформировать пассажира о месте расположения и о способе использования:

- ремней безопасности,
- аварийных выходов и оборудования, предназначенного для общего пользования,
- спасательных жилетов и кислородных аппаратов, если данные средства предписаны для использования пассажирами,
- другого аварийно-спасательного оборудования, предназначенного для индивидуального пользования.

**5.3** Перевозчик обязан информировать пассажиров о запрете на курение и на использование электронных устройств на борту самолета; за нарушение данных запретов предусмотрены штрафы в размере 100 000 крон чешских.

**5.4** В случае необходимости перевозчик обязан проинструктировать пассажиров о чрезвычайных мерах, соответствующих данной ситуации.

**5.5** Перевозчик обязан обеспечить возможность использования пассажирами ремней безопасности при взлете, посадке, турбулентности и в любой момент по требованию командира экипажа и проинструктировать пассажиров о размещении вещей в салоне самолета.

**5.6** Перевозчик имеет право выполнить рейс типом самолета, который отличается от самолета, указанного в системе бронирования на момент покупки авиабилета.

**5.7** Перевозчик имеет право выполнить рейс на самолете другого авиаперевозчика.

## **6. ОТКАЗ В ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ**

### **6.1 Общие положения**

Перевозчик может отказать пассажиру в перевозке:

- a) если это предусмотрено правилами перевозчика для выполнения полета, или если это не представляется возможным из-за пропускной способности, или если перевозчик отменит свой рейс (соответственно, перевозчик не может выполнить условия воздушной перевозки согласно договору о воздушной перевозке),
- b) в целях соблюдения требований безопасности, применимых в случае, если пассажир является инвалидом или лицом с ограниченными двигательными способностями и ориентацией, или если размер самолета или дверного проема для входа в самолет не позволяет посадку данного лица на борт,
- c) если пассажир вследствие своего физического или психического состояния не может о себе заботиться и при этом при нем нет сопровождающих лиц, которые могли бы обеспечить необходимый уход,
- d) если пассажир нарушает правила, действующие в стране отлета, прилета, транзита или трансфера,
- e) если пассажир страдает от инфекционного заболевания, о котором надлежит сообщить, страдает от серьезного заболевания, симптомы которого могли бы негативно повлиять на безопасность пассажиров,
- f) если пассажир своим поведением нарушает условия безопасности перевозки или общественный порядок или если пассажир одет неподобающим образом,
- g) если пассажир отказался оплатить перевозку сверхнормативного багажа или если отказался транспортировать в багажном отсеке самолета багаж, не соответствующий нормам багажа в кабину,
- h) если пассажир нарушил какую-либо из обязанностей, изложенных в части 4, в частности в отношении безопасности воздушных перевозок.

### **6.2 Право пассажира на возмещение стоимости авиабилета**

Пассажиру, которому было отказано в перевозке согласно пунктам а), b) и c) предыдущего положения, в качестве компенсации возмещается стоимость авиабилета или ее пропорциональная часть, относящаяся к той части маршрута, которую пассажир не пролетел, или пассажиру предлагается перевозка другим самолетом или другим видом транспорта.

Если пассажиру было отказано в перевозке по другим причинам, возмещение за неосуществленную перевозку будет предложено в соответствии с условиями выбранного ценового пакета услуг.

## **7. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ**

### **7.1 Общие положения**

**7.1.1** Пассажиры, которые нуждаются в особой помощи и/или уходе, должны сообщить об этом перевозчику перед покупкой авиабилет или не позднее чем за 48 часов до запланированного отлета.

**7.1.2** Перевозчик приложит все усилия, чтобы обеспечить перевозку лиц с особыми потребностями. Согласие на перевозку лиц с особыми потребностями должно быть всегда подтверждено перевозчиком перед покупкой авиабилета.

**7.1.3** С учетом требований безопасности пассажиры с особыми потребностями не могут занимать места в непосредственной близости от аварийных выходов из самолета.



## **7.2 Перевозка инвалидов и лиц с ограниченными двигательными способностями и ориентацией**

**7.2.1** Объем ухода за такими лицами во время полета зависит от правил безопасности, принятых на воздушном транспорте, от оснащения самолетов перевозчика и от условий эксплуатации конкретного аэропорта.

Инвалиды и лица с ограниченными двигательными способностями и ориентацией должны представить при регистрации заключение лечащего врача в установленной форме, подтверждающее возможность воздушной перевозки данного пассажира.

**7.2.2** Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке на основании инвалидности или ограниченных двигательных способностей и ориентации с целью соблюдения действующих требований безопасности или в случае, если размер самолета или дверного проема для входа на борт или перевозки физически не позволяют осуществить перевозку.

**7.2.3** Перевозчик имеет право требовать, чтобы инвалид или лицо с ограниченными двигательными способностями и ориентацией сопровождалось лицом, способным оказать необходимую помощь.

**7.2.4** Пассажир, планирующий путешествовать с собственным инвалидным креслом, обязан сообщить об этом перевозчику перед покупкой авиабилета. Пассажиры, сопровождаемые собакой-поводырем, должны иметь в наличии подтверждение о дрессуре собаки для сопровождения инвалидов, необходимые проездные документы и намордник для собаки на случай необходимости. Собака-поводырь должна быть со шлейкой и на поводке, собака перевозится на борту самолета бесплатно. С более подробной информацией о перевозке инвалидов и лиц с ограниченными двигательными способностями и ориентацией можно ознакомиться на сайте перевозчика в разделе [Путешествие без барьеров](#).

## **7.3 Перевозка несопровождаемого ребенка**

**7.3.1** Дети младше 12 лет (до полных 12 лет) не могут путешествовать без сопровождения взрослых.

**7.3.2** Дети в возрасте 5-11 лет могут путешествовать без сопровождения взрослых только в случае оказания для них услуги [Несопровождаемый ребенок](#). Данную услугу следует запросить перед покупкой авиабилета. Перевозчик подтвердит оказание услуги с учетом своих возможностей. Ребенок может путешествовать самостоятельно, в случае если в аэропорт он будет доставлен взрослым. Для перевозки несопровождаемого ребенка перевозчику требуется письменное заявление на бланке установленного образца, что другой взрослый будет ожидать ребенка в аэропорту назначения. [Бланк](#) доступен в офисах продаж перевозчика. Несопровождаемый ребенок должен иметь в наличии все необходимые проездные документы. Услуга по перевозке несопровождаемых детей платная и может быть также оказана для детей в возрасте от 12 до 17 лет включительно (до полных 18 лет). Более подробную информацию Вы найдете [здесь](#).

Перевозчик имеет право потребовать предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка, чтобы принять ребенка к перевозке.

## **7.4 Перевозка детей в возрасте до 2 лет**

Ребенком до 2 лет считается ребенок в возрасте от 7 дней до полных 2 лет. Взрослый пассажир может путешествовать максимально с двумя детьми в возрасте до 2 лет, при этом хотя бы один ребенок должен иметь собственное автомобильное кресло, сертифицированное для использования при воздушных перевозках, которое во время полета будет размещено на отдельном кресле в салоне самолета. Более подробную информацию Вы найдете [здесь](#).

## 7.5 Перевозка беременных женщин

Беременные женщины могут путешествовать самолетом только до конца 34 недели беременности (до конца 28 недели при многоплодной беременности). Перевозчик имеет право отказать в перевозке беременной женщине, которая не может предъявить документ о периоде (количестве недель) беременности (справку о периоде беременности, подтверждение врача или другой подобный документ).

## 8. БАГАЖ

### 8.1 Общие положения

**8.1.1** Багаж перевозится как регистрируемый и нерегистрируемый (ручная кладь). Пассажир имеет право на бесплатный провоз багажа в соответствии с условиями приобретенного [ценового пакета услуг](#). Количество мест багажа указано в авиабилете.

**8.1.2** За провоз сверхнормативного багажа перевозчик имеет право взимать [плату](#).

**8.1.3** С информацией о провозе багажа на рейсах, выполняемых авиакомпаниями-партнерами, можно ознакомиться [здесь](#).

**8.1.4** Перевозчик имеет право убедиться в размерах и весе каждого провозимого предмета багажа в любое время до посадки на борт самолета. Перевозчик имеет право отказать в перевозке багажа, не соответствующего требованиям и условиям приобретенного ценового пакета услуг.

### 8.2 На борту воздушного судна запрещено провозить:

- багаж и предметы, которые могли бы поставить под угрозу безопасность полета, лиц и имущества, а также багаж и предметы, которые при воздушной перевозке могли бы быть легко повреждены, в неподходящей упаковке, которые могут быть помехой для других пассажиров;
- предметы, запрещенные к провозу в соответствии с нормами действующего законодательства и требованиями, предусмотренными в данном государстве;
- предметы, которые, по мнению перевозчика, непригодны для провоза воздушным транспортом с учетом их веса, размера или характера;
- [опасные материалы](#) (взрывчатые вещества и оружие, легковоспламеняющиеся вещества, едкие вещества, сжатые газы, ядовитые или токсичные и инфекционные материалы, окисляющие вещества, радиоактивные материалы, намагнитченные материалы и другие опасные предметы);
- более подробную информацию об условиях перевозки выше указанных категорий багажа вы получите в офисах продаж перевозчика.

**8.3** Перевозчик не несет ответственности за любой ущерб, причиненный при отказе в перевозке багажа или его части по соображениям безопасности.

### 8.4 Регистрируемый багаж

**8.4.1** Одно место регистрируемого багажа не должно превышать по весу 32 кг и размеру 203 см по сумме трех измерений (длина + ширина + высота). В качестве регистрируемого багажа принимаются к перевозке надлежащим образом закрытые чемоданы или иной хорошо закрытый багаж, оснащенный замком.

**8.4.2** Перевозчик выдает пассажиру в качестве подтверждения о принятом к перевозке багаже багажную бирку, которую пассажир обязан сохранять для возможного предъявления претензий по багажу.

**8.4.3** Зарегистрированный багаж перевозится в багажном отсеке самолета и транспортируется, как правило, тем же рейсом, что и пассажир. Если такая транспортировка невозможна, багаж перевозится ближайшим возможным средством (рейсом).

- 8.4.4** Перевозчик перед вылетом или в любое время во время полета может отказать в перевозке багажа и вещей, которые могли бы поставить под угрозу безопасность полета, лиц или имущества, а также багажа и вещей, которые при воздушной перевозке могли бы быть легко повреждены, в неподходящей упаковке. Факт приема багажа к перевозке не является подтверждением о пригодности багажа и его содержимого к транспортировке.
- 8.4.5** Пассажир обязан:
- 8.4.5.1** сдать весь багаж, не соответствующий нормам нерегистрируемого багажа на стойке регистрации;
  - 8.4.5.2** прикрепить на каждое место багажа перед сдачей к перевозке бирку с именем пассажира, его контактным адресом в месте пребывания (напр., указать название и адрес отеля, адрес постоянного места жительства и под.). Имя, указанное на бирке, должно соответствовать имени в авиабилете и в паспорте;
  - 8.4.5.3** свой багаж надлежащим образом закрыть, включая и багаж с застежкой-молнией, чтобы во время полета багаж не открылся. Перевозчик не обязан возмещать ущерб, причиненный при потере или при повреждении багажа в случае, если багаж не был закрыт надлежащим образом.
- 8.4.6** Получение регистрируемого багажа
- 8.4.6.1** Пассажир обязан получить багаж сразу после прибытия. Получить багаж может предъявитель багажной бирки, которая была выдана к багажу. Перевозчик не обязан проверять, имеет ли право предъявитель багажной бирки получить багаж и не несет ответственности за потерю, повреждение или за любые другие расходы, которые пассажир понес в связи с этим.
  - 8.4.6.2** О поврежденном или недоставленном багаже следует незамедлительно сообщить после прилета у стойки ПРЕТЕНЗИИ ПО БАГАЖУ – BAGGAGE CLAIM. Перевозчик обязан составить протокол. В противном случае предполагается, что багаж был выдан и получен в удовлетворительном состоянии. С более подробной информацией можно ознакомиться [здесь](#).
  - 8.4.6.3** При более позднем заявлении об ущербе пассажир должен доказать причинную связь между заявленным ущербом и соответствующей перевозкой.
- 8.4.7** В регистрируемом багаже запрещено провозить:
- наличные деньги, кредитные карты, обращающиеся ценные бумаги или другие ценности,
  - коммерческие или другие личные документы,
  - паспорта и другие документы, удостоверяющие личность,
  - лекарства, ключи, мобильные телефоны, очки и солнцезащитные очки,
  - ювелирные изделия, часы и предметы из драгоценных металлов,
  - фотоаппараты, видеокамеры или электронные устройства (включая ПК, ноутбуки и все виды носителей информации),
  - все типы литиевых батарей,
  - предметы искусства,
  - хрупкие предметы,
  - скоропортящиеся товары.

Ценные, хрупкие или бьющиеся предметы (напр., музыкальные инструменты, люстры и под.), которые завернуты в защитную упаковку, пассажир может взять в салон самолета как багаж в кабину и транспортировать их на отдельном кресле. Для такого багажа пассажир должен иметь заранее подтвержденное место рядом с пассажиром. При бронировании места для багажа должны быть объявлены его вес и размеры. Для безопасной перевозки в кресле багаж не должен превышать по весу 20 кг, по размеру – 42 см (ширина), 41 см (глубина), 80 см (высота). Для безопасной перевозки багажа перед креслом багаж не должен превышать по размеру 50 см (ширина), 35 см (глубина), 135 см (высота). За перевозку багажа в кресле взимается плата в размере стоимости авиабилета для взрослого пассажира.

Более подробную информацию о перевозке регистрируемого багажа Вы найдете [здесь](#).

**8.4.8 Ребенок в возрасте до 2 лет с забронированным местом** (отдельным креслом) имеет право на бесплатный провоз:

- регистрируемого багажа в том же объеме, что и взрослый пассажир (в соответствии с приобретенным ценовым пакетом услуг);
- Одного автомобильного кресла (сертифицированного для воздушных перевозок), которое в салоне самолета будет использовано для перевозки ребенка. Для надежной фиксации автокресла к креслу в салоне самолета нижняя часть автокресла не должна превышать ширину 42 см и глубину 46 см;
- складной детской коляски.

**8.4.9 Ребенок в возрасте до 2 лет без бронирования места** (отдельного кресла), путешествующий со взрослым, который, согласно приобретенному ценовому пакету услуг, может бесплатно провозить регистрируемый багаж, имеет право на бесплатный провоз:

- одного места регистрируемого багажа, не превышающего по сумме трех измерений 115 см, с весом, не превышающим 10 кг, и
- складной детской коляски или автомобильного кресла.

**8.4.10 Ребенок в возрасте до 2 лет без бронирования места** (отдельного кресла), путешествующий со взрослым с авиабилетом без права на бесплатный провоз регистрируемого багажа, имеет право на бесплатный провоз складной детской коляски или автомобильного кресла.

**8.4.11 Пассажиры с ограниченными двигательными возможностями** могут бесплатно провозить 2 инвалидных кресла / складных кресла / других ортопедических устройства в качестве регистрируемого багажа в дополнение к бесплатному провозу багажа, указанному в авиабилете.

**8.5 Нерегистрируемый багаж (ручная кладь, багаж в кабину)**

**8.5.1** Багаж в кабину не должен превышать длину 55 см, ширину 45 см, глубину 25 см, включая ручки, боковые карманы и колеса.

**8.5.2** Ребенок без бронирования места (отдельного кресла) не имеет права на провоз ручной клади.

**8.5.3** Багаж в кабину должен быть размещен в салоне самолета на специальных багажных полках над головами пассажиров или под передним от пассажира креслом.

**8.5.4** Багаж, превышающий допустимые размеры или вес, по соображениям безопасности не может перевозиться в салоне самолета. Такой багаж может быть размещен и перевезен в качестве регистрируемого багажа в багажном отсеке самолета, если отвечает требованиям, предъявляемым к регистрируемому багажу. За перевозку такого багажа взимается соответствующая [плата](#) за превышение норм бесплатного провоза багажа. Если пассажир не согласен с провозом багажа в качестве регистрируемого, перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке.

**8.5.5** Если багаж в кабину отвечает допустимым нормам, но передан перевозчику уже у самолета вследствие недостатка места в салоне, багаж считается регистрируемым и плата за него не взимается.

**8.5.6** Если ручная кладь должна провозиться в багажном отсеке, пассажир несет ответственность за ее содержимое. Пассажир обязан из такого багажа достать ценные и хрупкие предметы (напр., лекарства, очки, документы, удостоверяющие личность, и другие важные документы, деньги, мобильный телефон и другие электронные устройства, ювелирные изделия и т.д.).

**8.5.7** Любые запасные батареи должны перевозиться только в ручной клади в салоне самолета и должны быть упакованы отдельно во избежание замыкания.

**8.5.8** В багаже в кабину (в ручной клади) **запрещено провозить:**

- оружие, боеприпасы, ножи, игрушки, похожие на реальное оружие (напр., пистолеты, гранаты)
- колющие и режущие предметы

С информацией о провозе жидкостей и использовании электронных устройств в салоне самолета можно ознакомиться [здесь](#).

**8.5.9** Более подробную информацию о провозе багажа в кабину Вы найдете [здесь](#).

## **8.6 Особые виды багажа**

Только с предварительного согласия перевозчика и на условиях, установленных им, можно провозить:

- а) спортивное оборудование или другой нестандартный или негабаритный багаж;
- б) живых животных;

Пассажир не имеет права на бесплатный провоз животных. К перевозке принимаются только собаки и кошки (далее – животные). За провоз животных взимается соответствующая [плата](#). Пассажир обязан иметь в наличии все документы на животных и выполнить все условия, предъявляемые органами стран отлета, транзита, трансфера или прилета (напр., паспорт, микрочип), иметь в наличии все документы, необходимые для въезда в страну назначения. Перевозчик не несет ответственности за возможные медицинские проблемы у животных, вызванные воздушной перевозкой или за отказ животному во въезде в страну назначения. Животные могут перевозиться как регистрируемый багаж в багажном отсеке самолета в достаточно большом и крепком контейнере с непроницаемым дном и достаточными отверстиями для дыхания. Максимальные размеры контейнера не должны превышать по длине 125 см, по ширине 69 см, по высоте 80 см. Перевозчик имеет право потребовать согласие ветеринарной службы на провоз животного и разрешение на использование соответствующего контейнера.

В салоне самолета пассажиры могут перевозить животных в крепком или мягком контейнере с крепким и непроницаемым дном. Максимальные размеры контейнера не должны превышать по длине 43 см, по ширине 30 см, по высоте 27 см. Общий вес контейнера с животным не должен превышать 8 кг. Бесплатно и без контейнера в салоне самолета может быть перевезена только собака-поводырь, сопровождающая инвалида. Собаки должны быть со шлейкой, на поводке, должны иметь подтверждение о дрессуре и документы, необходимые для провоза животных.

- c) оружие и боеприпасы;  
оружие может быть принято к воздушной перевозке только в те пункты назначения, где это разрешено действующими правилами. Оружие должно быть разряжено и может провозиться исключительно в грузовом отсеке самолета. Общий вес патронов и боеприпасов к оружию не должен превышать 5 кг на человека. Боекомплект взрывного характера относится к так называемым опасным грузам и может быть перевезен только в качестве груза согласно условиям для транспортировки опасных грузов.
- d) Дипломатический багаж в пассажирском салоне.

### **8.7 Перевозка сверхнормативного багажа**

Сверхнормативный багаж принимается к перевозке в зависимости от возможностей перевозчика; за провоз сверхнормативного багажа взимается [плата](#), установленная перевозчиком. Плата за сверхнормативный багаж взимается с учетом технических возможностей в любой момент во время транспортировки.

### **8.8 Досмотр багажа**

Перевозчик может в присутствии пассажира досмотреть содержимое багажа. Если пассажир отсутствует, перевозчик обязан в присутствии хотя бы одного свидетеля, который не является работником перевозчика, проконтролировать багаж на наличие предметов, запрещенных к провозу или требующих особых мер для перевозки.

### **8.9 Багаж с объявленной ценностью**

Пассажир имеет возможность до передачи багажа перевозчику объявить ценность регистрируемого багажа в размере, превышающем меру ответственности перевозчика, и внести установленную [плату](#) за объявленную ценность. Пассажир может также застраховать багаж в страховой компании.

## **9. РАСПИСАНИЕ РЕЙСОВ**

### **9.1 Общие положения**

При покупке авиабилета перевозчик сообщает пассажиру время вылета и прибытия соответствующего рейса, данные времена будут также указаны в авиабилете.

### **9.2 Перерывы в воздушных перевозках**

- В случае перерыва в воздушной перевозке перевозчик предоставит пассажиру [информацию](#) в письменной форме о правах пассажира, включая право на услуги и возмещение.
- В случае значительной задержки рейса, отмены рейса, в случае если перевозчик не способен обеспечить перевозку согласно договору о воздушной перевозке, в результате чего пассажир не может быть перевезен в конечный пункт назначения или опоздал на стыковочный рейс, указанный в авиабилете, перевозчик обязан, в соответствии с постановлением Европейского парламента № [261/2004](#):
  - a) возместить тариф, если достижение первоначальной цели стало невозможным, или
  - b) перевезти пассажира в конечный пункт назначения, указанный в авиабилете, собственным рейсом, или рейсом другого авиаперевозчика, или наземным транспортом;
  - c) пассажир с учетом времени ожидания имеет право на питание, 2 телефонных разговора, размещение в гостинице, если становится необходимым пребывание на одну или более ночей;
  - d) предоставить компенсацию.

- Право пассажира на возмещение не возникает, в случае если происшествие было вызвано чрезвычайными обстоятельствами, которых нельзя было избежать.
- На рейсах в/из США перевозчик оказывает пассажирам помощь в случае длительного руления на аэродроме в объеме, установленном [Планом действий](#) в чрезвычайных ситуациях перевозчика, выполняющего рейс.

## 10. ВОЗВРАТ СТОИМОСТИ АВИАБИЛЕТА

### 10.1 Общие положения

[Возврат стоимости авиабилета](#) (далее – возврат) регулируется условиями приобретенного ценового пакета услуг и условиями воздушных перевозок на момент покупки авиабилета. Возврат проводится только перевозчиком или агентом, который оформил авиабилет. При возврате стоимости перевозчик и агент имеют право использовать тот способ оплаты, который был выбран при покупке авиабилета. Перевозчик может потребовать от лица, запрашивающего возврат стоимости, подать письменное заявление.

Перевозчик обеспечит возврат лицу, указанному в авиабилете, или лицу, которое оплатило авиабилет и представило доказательство оплаты. Если авиабилет был оплачен иным лицом, чем то, которое указано в авиабилете, перевозчик произведет возврат исключительно лицу, оплатившему авиабилет.

Возврат, произведенный лицу, которое представило документ об оплате, согласно ниже указанным положениям, считается надлежащим образом проведенным возвратом и освобождает перевозчика от какой-либо ответственности или претензий на следующий возврат.

### 10.2 Возврат стоимости авиабилета по не зависящим от пассажира обстоятельствам

Если пассажир не мог воспользоваться приобретенным авиабилетом по причинам, зависящим от перевозчика, перевозчик возвращает пассажиру стоимость авиабилета без учета условий приобретенного ценового пакета услуг.

### 10.3 Возврат стоимости авиабилета по требованию пассажира

Если пассажир после покупки авиабилета потребует возврата стоимости авиабилета по иным причинам, отличным от указанных в предыдущем пункте, перевозчик возвращает стоимость авиабилета в соответствии с условиями ценового пакета услуг и правилами, действующими на момент покупки авиабилета. За возврат стоимости авиабилета перевозчик имеет право взимать [плату](#).

### 10.4 Срок подачи требования

Требование о возврате стоимости авиабилета за неиспользованный или частично использованный авиабилет следует подать в течение 30 дней с даты окончания срока действия авиабилета.

### 10.5 Право отказать в возврате

Перевозчик может отказать в возврате стоимости авиабилета в соответствии с условиями приобретенного ценового пакета услуг.

## 11. ФОРМАЛЬНОСТИ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ

### 11.1 Паспорта, визы и другие документы

- а) Пассажир обязан иметь в наличии все документы и выполнить все условия, установленные властными органами стран вылета, транзита, трансфера и прилета (напр., условия для въезда в страну, возможно, для выезда из страны),

- b) Перевозчик не несет ответственности за ущерб или расходы, которые пассажир несет при неисполнении выше указанных обязанностей,
- c) перевозчик уполномочен, однако не обязан провести контроль всех документов и формальностей.

#### **11.2 Отказ во въезде в страну и депортация**

Пассажир обязан возместить стоимость авиабилета (согласно актуальным ценовым пакетам), если по решению соответствующего органа власти перевозчик должен вернуть пассажира в пункт отправления или в другое место. Перевозчик может использовать для возмещения стоимости авиабилета платеж, проведенный пассажиром, за неиспользованную часть авиабилета. Стоимость авиабилета за перевозку в пункт, где во въезде в страну было отказано или откуда пассажир был депортирован, перевозчик пассажиру не возвращает.

#### **11.3 Возмещение расходов и ущерба перевозчика**

Пассажир обязан возместить перевозчику все расходы, убытки и ущерб, возникшие при неисполнении пассажиром предписанных административных формальностей, предусмотренных в странах вылета, транзита, трансфера и прилета.

#### **11.4 Таможенный досмотр**

Пассажир принимает во внимание, что он обязан присутствовать при таможенном досмотре своего регистрируемого и нерегистрируемого багажа, который во время перевозки проводит таможня или уполномоченные для этого лица. Перевозчик не несет ответственности за какой-либо ущерб или убытки, которые пассажир понесет при неисполнении этой обязанности.

### **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАПЕРЕВОЗЧИКА**

#### **12.1 Общие положения**

**12.1.1** Ответственность авиаперевозчика в международных воздушных перевозках регулируется Конвенцией об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок от 28 мая 1999 года (так наз. Монреальским договором), а также постановлением Европейского парламента и Совета Европейского Союза № 2027/97, с поправками на основании правил № 889/2002 от 13 мая 2002 года, которое проистекает из Монреальского договора и регулирует как международные, так и внутренние воздушные перевозки.

**12.1.2** Перевозчик несет ответственность до суммы фактических убытков, но только до лимита, ограничивающего его ответственность.

#### **12.2 Ответственность перевозчика за ущерб при перевозке пассажиров и багажа**

**12.2.1** В случае смерти или ранения пассажира не установлен финансовый предел ответственности. При возмещении ущерба в размере до 113 100 SDR (приблизительно 135 000 евро\*) перевозчик не будет оспаривать требование о компенсации. Более высокие суммы возмещения перевозчик может оспорить, доказав, что он не был халатен и не является виновным. В случае внезапной смерти пассажира во время полета его останки будут выгружены из самолета в ближайшем аэропорту и по протоколу переданы компетентным местным органам для дальнейшего обследования и заказа перевозки.



- 12.2.2** В случае смерти или ранения пассажира перевозчик предоставит уполномоченному лицу депозит минимально в размере 16 000 SDR (приблизительно 19 000 евро\*) на покрытие неотложных финансовых расходов. Депозит будет предоставлен на 15 дней с даты определения лица, имеющего право на получение компенсации. Такой авансовый платеж не означает признания ответственности перевозчика в случае дальнейших платежей и признается частью итоговой суммы компенсации. Авансовый платеж возвращается перевозчику, если перевозчик докажет, что ущерб стал результатом неосторожности, бездействия или другого ненадлежащего действия самого пассажира, к которому платеж относится, или в случае если авансовый платеж был получен лицом, не уполномоченным для этого действующим законодательством.
- 12.2.3** В случае задержки при перевозке пассажира перевозчик несет ответственность за ущерб максимально в размере 4 694 SDR (приблизительно 5 600 евро\*), кроме случаев, когда перевозчиком были приняты все необходимые меры во избежание причинения ущерба или когда не было возможности такие меры предпринять.
- 12.2.4** В случае задержки при перевозке регистрируемого багажа перевозчик несет ответственность за ущерб максимально в размере 1 131 SDR (приблизительно 1 350 евро\*), кроме случаев, когда перевозчиком были приняты все необходимые меры во избежание причинения ущерба или когда не было возможности такие меры предпринять.
- \* Сумма зависит от актуального обменного курса.
- 12.2.5** Перевозчик несет ответственность за ущерб в случае уничтожения, или потери, или повреждения регистрируемого багажа, если происшествие, вызвавшее уничтожение, потерю или повреждение, случилось на борту самолета или в период, когда зарегистрированный багаж был под контролем перевозчика. В случае уничтожения, потери или повреждения зарегистрированного или нерегистрируемого багажа перевозчик несет ответственность максимально в размере 1 131 SDR, кроме случаев нормального износа и случаев, когда повреждение стало результатом дефекта, качества или несовершенства багажа или багаж был поврежден еще до начала перевозки.
- 12.2.6** Ограничение ответственности за багаж до размера 1 131 SDR применяется к зарегистрированному и нерегистрируемому багажу вместе. Сумма возмещения устанавливается с учетом ущерба, который пассажиром был доказан при предъявлении квитанций.
- 12.3 Ограничение ответственности перевозчика за причиненный ущерб**
- 12.3.1** Перевозчик несет ответственность только за ущерб, причиненный на своем рейсе. Перевозчик, который оформил авиабилет или зарегистрировал багаж другого перевозчика, является исключительно его агентом. Пассажир имеет право подавать иск в случае зарегистрированного багажа в отношении перевозчика, который участвовал в перевозке.
- 12.3.2** Перевозчик не несет ответственности за повреждение багажа пассажира, которое было вызвано дефектом, качеством или несовершенством багажа или его содержимого.
- 12.3.3** Перевозчик не несет ответственности за ущерб, связанный с нерегистрируемым багажом и другими вещами, которые находятся на попечении пассажира, кроме случаев, если ущерб был причинен по вине перевозчика или пассажир не имел возможности заботиться о своем багаже. Если ущерб был причинен пассажиром и перевозчиком совместно, то пассажир и перевозчик пропорционально несут ответственность за причиненный ущерб.

**12.3.4** Перевозчик не несет ответственности за любой ущерб, потерю или повреждение, которые были вызваны влиянием природы, смертью животных или поведением животных, как укусы, пинки, уколы или удушье, а также дефектным контейнером для животных или неспособностью животного психологически справиться с различными условиями воздушной перевозки.

#### **12.4 Перевозка, осуществляемая поэтапно несколькими перевозчиками**

В случае перевозки, осуществляемой поэтапно несколькими перевозчиками, каждый перевозчик, который принимает пассажира и его багаж, признается за одну из сторон договора о перевозке в той степени, какая часть перевозки осуществляется данным перевозчиком.

Если перевозка производится таким способом, пассажир или любое другое лицо, имеющее право на возмещение ущерба, может подавать иск только в отношении перевозчика, осуществлявшего перевозку, во время которой произошел несчастный случай или задержка, кроме случаев, когда первый из перевозчиков даст ясно выраженное согласие принять на себя ответственность за весь маршрут движения.

Претензии по багажу пассажир может подавать в отношении первого перевозчика, в отношении последнего перевозчика, а также в отношении перевозчика, который осуществлял перевозку, во время которой произошли уничтожение, потеря, повреждение или задержка багажа. Эти перевозчики несут солидарную ответственность перед пассажиром.

### **13. СПОСОБЫ И СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ**

**13.1 Об ущербе, причиненном здоровью, связанном с нерегистрируемым багажом и другим личным имуществом,** пассажир должен незамедлительно сообщить перевозчику, который составит протокол. При более позднем сообщении об ущербе пассажир должен доказать причинную связь между заявляемым ущербом и соответствующей перевозкой. При серьезных травмах перевозчик обязан сделать сообщение сам.

**13.2 В случае повреждения зарегистрированного багажа** пассажир должен заявить об ущербе безотлагательно, как только повреждение было обнаружено, или в течение семи дней со дня получения багажа. При **задержке** претензия должна быть подана в течение 21 дня с даты, когда багаж был передан пассажиру.

**13.3** Каждая претензия по багажу должна быть представлена в письменной форме и передана перевозчику в указанный выше срок. Если претензия не была подана в установленный срок, против перевозчика не могут быть предприняты никакие действия, кроме случаев, когда перевозчиком было совершено мошенничество. Право на возмещение ущерба признается ничтожным, если претензия не была подана в течение двух лет со дня прилета в пункт назначения, или со дня запланированного прибытия самолета, или в течение 2 лет по окончании перевозки.

**13.4** Если пассажир не удовлетворен качеством услуг, оказанных перевозчиком, он имеет право обратиться с жалобой в [Отделение связи с клиентами](#). Если пассажир уже обращался к перевозчику и не удовлетворен оценкой своей претензии, он имеет право подать иск в рамках досудебного разбирательства в Чешскую торговую инспекцию или воспользоваться электронной формой, пройдя [по ссылке](#). Вся информация о досудебном решении споров в Вашем распоряжении [по ссылке](#).

#### 14 ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ И ЮРИДИЧЕСКАЯ СИЛА

Данные „Условия воздушных перевозок пассажиров и багажа“ вступают в силу с 1 мая 2016 года, представлены в электронном виде и могут быть распечатаны по желанию или требованию пассажира во всех офисах перевозчика.

В тот же день теряют действие и свою юридическую силу „Условия воздушных перевозок пассажиров и багажа“ от 1 ноября 2015 года.

Текст данных „Условий воздушных перевозок пассажиров и багажа“ составлен на чешском языке. В случае возникновения споров или двусмысленности при толковании текста на других языках решающее значение имеет текст на чешском языке.

АО «České aerolinie a.s.»