ПРИКАЗ
МИНИСТРА ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ СССР

31 декабря 1982 г. **№ 222**

Москва

Об утверждении и введении в действие «Наставления по организации международных перевозок в гражданской авиации СССР» (НОМП ГА—83)

В целях дальнейшего совершенствования организации международных перевозок, повышения трудовой и производственной дисциплины, ответственности за конечные результаты работы

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 1 сентября 1983 г. «Наставление по организации международных перевозок в гражданской авиации СССР» (НОМП ГА—83).

2. Начальникам управлений, авиапредприятий, учреждений и организаций гражданской авиации изучить Наставление с командно-руководящим составом, работниками служб организации перевозок, бортпроводников, агентств воздушных сообщений, представительств Аэрофлота за границей, а также с другими категориями работников, обеспечива-

gost.e-ecolog.ru

ющих международные авиаперевозки и перевозки иностранных пассажиров на внутрисоюзных авиалиниях.

От работников, непосредственно связанных с обеспечением международных авиаперевозок на международных и внутрисоюзных авиалиниях, принять зачеты.

3. Изменения и дополнения в НОМП ГА—83 вносить приказом Министра гражданской авиации по представлению начальников УОП и УВС, согласованному с соответствующими управлениями.

4. Вести контрольные экземпляры НОМП ГА—83 в управлениях, авиапредприятиях, службах организации перевозок, а также в управлениях аппарата МГА.

5. Контроль за выполнением требований НОМП ГА—83 возложить на начальника УОП МГА и на первых заместителей начальников управлений ГА по производству.

Главный маршал авиации **Б. БУГАЕВ**

МИНИСТЕРСТВО ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ

НАСТАВЛЕНИЕ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОЗОК В ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ СССР (НОМП ГА—83)

МОСКВА „ВОЗДУШНЫЙ ТРАНСПОРТ 1984

Редактор **Н. А. Дубкова**

Художественный редактор **Л. Б. Осипова**

Технический редактор **Т. Г. Родина**

Корректор **А. В. Новоскольцев**

Сдано в набор 10.10.83. Подписано в печать 09.12.83.
Формат 70×100¹/₃₂. Бумага тип. № 1. Гарнитура литературная.
Высокая печать. Усл. печ. л. 6,77+0,64 вкл. Усл. кр.-отт. 7,41.
Уч. изд. л. 6,11+0,87 вкл. Тираж 10030. Заказ 1650/883
Изд. № 1650. Бесплатно.
Издательство «Воздушный транспорт»,
103012, Москва, Старопанский пер., 5.
Тип. изд-ва «Воздушный транспорт»,
103012, Москва, Старопанский пер., 5.
Отпечатано в Московской типографии № 6 Союзполиграфпрома
при Государственном комитете СССР по делам издательств,
полиграфии и книжной торговли. 109088, Москва, Ж-88,
Южнопортовая ул., 24.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 6
Глава 1. **Определения** 8
Глава 2. **Основные принципы и задачи организации международных воздушных перевозок** 18
Глава 3. **Обеспечение безопасности полетов при организации международных перевозок** 21
Глава 4. **Задачи и функции службы организации международных пассажирских перевозок (международного сектора) аэропорта** 26
Глава 5. **Организация обслуживания пассажиров и обработки багажа** 30
Глава 6. **Задачи и функции коммерческой службы ЦУМВС Аэрофлота** 67
Глава 7. **Задачи и функции Центрального международного агентства (международного сектора ЦАВС)** . 72
Глава 8. **Организация продажи билетов и бронирования мест** 75
Глава 9. **Задачи и функции службы (сектора) организации международных почтово-грузовых перевозок** . 79
Глава 10. **Организация перевозок международных грузов** 83
Глава 11. **Задачи и функции Центра международных расчетов** 93
Глава 12. **Задачи и функции службы (группы) бортпроводников международных воздушных линий** . . 96
Глава 13. **Организация обслуживания пассажиров в полете на международных воздушных линиях** . . . 99
Глава 14. **Организация работы представительства Аэрофлота за границей** 114
Глава 15. **Документация при международных перевозках** 123
Глава 16. **Контроль за международными перевозками** 133
Глава 17. **Ответственность Аэрофлота за вред, причиненный при международной воздушной перевозке пассажиров, багажа и груза** 139

Приложения:

1. Кодовые сокращения 148
2. Образцы телеграмм 151
3. Образцы документации при международных перевозках 152

ВВЕДЕНИЕ

1. Наставление по организации международных перевозок в гражданской авиации СССР (НОМП ГА—83) разработано в соответствии с требованиями Воздушного кодекса Союза ССР, Правил международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, Варшавской Конвенции с изменениями, внесенными в Гааге в 1955 году, других международных договоров Союза ССР по вопросам воздушных сообщений и соглашений Аэрофлота с иностранными авиапредприятиями по вопросам эксплуатации воздушных линий, НПП ГА, НТЭ ВС ГА, НМО ГА, НСД ГА, НШС ГА, НС ГА, а также приказов МГА, инструкций, указаний, руководств и других нормативных документов МГА и ЦУМВС по вопросам организации и обслуживания международных воздушных перевозок.

2. НОМП ГА—83 является руководящим документом МГА по вопросам организации и обслуживания международных воздушных перевозок.

3. Требования НОМП ГА—83 распространяются на всех работников гражданской авиации, обеспечивающих выполнение и обслуживание международных воздушных перевозок, включая представительства Аэрофлота за границей, и являются для них обязательными.

4. Основная задача НОМП ГА—83 — регламентация деятельности служб, осуществляющих организацию обслуживания международных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

5. Выполнение требований НОМП ГА—83 обеспечивается:

— постоянной целенаправленной организаторской, методической, политико-воспитательной работой командно-руководящего состава и общественных

организаций с личным составом служб организации перевозок и бортпроводников, а также с личным составом других служб и подразделений, обеспечивающих обслуживание международных перевозок в целом;
— высокой профессиональной подготовкой специалистов и постоянным совершенствованием их специальных знаний и знания иностранного языка;
— поддержанием порядка и высокой трудовой и технологической дисциплины сотрудников служб перевозок, бортпроводников и других специалистов;
— осуществлением постоянного контроля за исполнением настоящего Наставления и других руководящих документов, регламентирующих организацию и обслуживание международных воздушных перевозок;
— воспитанием у личного состава служб перевозок, бортпроводников и других служб, обслуживающих международные перевозки, персональной ответственности за обеспечение безопасности и регулярности полетов, высокой культуры обслуживания пассажиров и клиентуры, а также высоких морально-политических и волевых качеств, бдительности;
— организацией социалистического соревнования, направленного на качественное обслуживание международных воздушных перевозок, наиболее полного использования грузоподъемности воздушных судов при выполнении каждого международного рейса.

Глава 1.
ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В «Наставлении по организации международных перевозок в гражданской авиации СССР» (НОМП ГА—83) указанные ниже термины означают следующее:

Авиационное предприятие — предприятие гражданской авиации, осуществляющее организацию воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты.

Агент — лицо или организация, уполномоченное действовать за перевозчика, либо за другое лицо или организацию, а также от их имени.

Акт о неисправностях при перевозке (PIR) — документ, оформленный перевозчиком в присутствии пассажира немедленно по обнаружении вреда, причиненного багажу, перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких последовательных перевозчиков. Данный акт подписывается перевозчиком и пассажиром.

Аренда воздушных судов — эксплуатация в соответствии с договором, по которому одна сторона (арендодатель) обязуется предоставить другой стороне (арендатору) воздушное судно во временное пользование за плату.

Аэропорт международный — аэропорт, выделенный для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные полеты, в котором осуще-

ствляется таможенный, иммиграционный и санитарно-карантинный контроль.

Аэропорт (пункт) назначения — аэропорт (пункт), в который перевозчик должен согласно договору воздушной перевозки доставить пассажира, багаж, грузы или почту.

Аэропорт (пункт) остановки (стоп-овер) — промежуточный аэропорт (пункт), в котором пассажир временно прерывает полет.

Аэропорт (пункт) отправления — аэропорт (пункт), от которого согласно договору воздушной перевозки начинается воздушная перевозка пассажира, багажа, груза или почты.

Аэропорт (пункт) промежуточный — аэропорт (пункт), находящийся на маршруте перевозки, в котором предусмотрена остановка воздушного судна.

Аэропорт (пункт) трансфера — указанный в билете и багажной квитанции аэропорт (пункт), в котором пассажир совершает пересадку с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

Аэрофлот — гражданская авиация, находящаяся в ведении Министерства гражданской авиации СССР. Аэрофлот имеет единый флаг и эмблему. По вопросам, связанным с международными воздушными сообщениями, Аэрофлот выступает в качестве единого самостоятельного авиапредприятия, являющегося юридическим лицом.

Багаж — личные вещи пассажиров, перевозимые на воздушном судне по соглашению с перевозчиком. Если не оговорено иное, термин «багаж» включает как зарегистрированный, так и незарегистрированный багаж.

Багаж зарегистрированный — багаж пассажиров, который перевозчик принял к перевозке под свою

ответственность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

Багаж незарегистрированный (ручная кладь) — любой багаж пассажира, кроме зарегистрированного багажа, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна под наблюдением самого пассажира.

Багаж несопровождаемый — багаж, принятый к перевозке отдельно от пассажира и оформляемый грузовой накладной в качестве груза.

Багаж платный — часть массы багажа, которая превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа.

Багажная бирка — документ, выдаваемый перевозчиком исключительно для опознавания зарегистрированного багажа.

Багажная ведомость — документ, удостоверяющий прием и сдачу зарегистрированного багажа лицами, которые несут ответственность за его сохранность.

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

Багажная квитанция — часть билета, удостоверяющая прием к перевозке зарегистрированного багажа.

Билет («Пассажирский билет и багажная квитанция») — документ, удостоверяющий заключение договора международной воздушной перевозки пассажира и его багажа и условия этого договора. Билет состоит из купонов «Для пассажира», «Для агентства», «Для контроля», «Полетных».

Билет с гарантированной датой — билет, в котором указаны аэропорты (пункты) отправления и назначения, перевозчик, номер рейса, дата и время

вылета воздушного судна, а также имеется соответствующая отметка о бронировании.

Билет с открытой датой — билет, в котором указаны аэропорты (пункты) отправления и назначения и перевозчик, но не обозначены номер рейса, дата и время вылета воздушного судна.

Бронирование — предварительное выделение мест для перевозки пассажиров или предварительное выделение объема и тоннажа для перевозки багажа, грузов и почты на воздушном судне.

Возврат сумм — выплата пассажиру или отправителю, либо лицу, их представляющему, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы.

Вред — ущерб, причиненный вследствие воздушной перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты. Основания возникновения вреда:

а) смерть или повреждение здоровья;

б) утрата — уничтожение или утеря багажа, груза или их части. Багаж или груз считаются утраченными, если они не обнаружены при розыске в течение 21 дня по багажу и 120 дней по грузу, считая со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в аэропорт назначения;

в) недостача — уменьшение количества, объема, массы и т. п. багажа или груза;

г) повреждение — изменение физических, химических или иных свойств багажа или груза, в результате которых они частично обесцениваются;

д) опоздание — задержка в доставке пассажира, багажа или груза, либо их части в пункт назначения в нарушение условий договора перевозки.

Груз — имущество, перевозимое или принятое к перевозке на воздушных судах по грузовой накладной.

Груз транзитный — груз, который согласно грузовой накладной перевозится далее тем же рейсом, которым он был доставлен в промежуточный аэропорт (пункт).

Груз трансферный — груз, который согласно грузовой накладной доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом и перевозится далее другим рейсом того же или иного перевозчика.

Груз ценный — груз, действительная стоимость которого составляет 900 руб. и более за килограмм или который содержит золото в монетах, слитках или песке, платину, серебро, а также другие ценные металлы, драгоценные или полудрагоценные камни, включая промышленные алмазы, валюту в денежных знаках или монетах, акции, облигации, купоны, непогашенные почтовые марки и другие ценные бумаги, а также ювелирные изделия, которые перевозятся на особых условиях, устанавливаемых перевозчиком.

Грузовая накладная — документ, удостоверяющий заключение договора перевозки груза между отправителем и перевозчиком.

Грузовая отправка — одно или несколько мест груза, которые одновременно приняты перевозчиком от одного отправителя и перевозятся по одной грузовой накладной в адрес одного и того же получателя.

Грузовая партия — груз, принятый к перевозке от одного отправителя в адрес одного или нескольких получателей по нескольким грузовым накладным.

Дни — полные календарные дни, включая воскресенья и официальные праздничные дни. Для определения сроков действительности перевозочных документов, актов и других документов, а также для определения сроков окончания перевозки, сроков давности при предъявлении претензий, счет

дней ведется с 00 ч сут. следующих за днем, когда произошло событие или произведено действие, а остаток часов этого дня в расчет не принимается. Если окончание каких-либо сроков, указанных выше, приходится на воскресный или праздничный день, истечение срока определяется днем, следующим за ним.

Договор воздушной перевозки пассажира — соглашение, по которому перевозчик обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив пассажиру место на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром багажа — также доставить багаж в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение багажа лицу. Пассажир обязуется уплатить за перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза — и за провоз этого багажа. Договор воздушной перевозки пассажира и его условия удостоверяются билетом, сдача багажа — багажной квитанцией.

Договор воздушной перевозки груза — соглашение, по которому перевозчик обязуется доставить вверенный ему отправителем груз в пункт назначения и выдать его управомоченному на получение груза лицу (получателю), а отправитель обязуется уплатить за перевозку груза по установленному тарифу. Договор воздушной перевозки груза, его условия и принятие груза к перевозке удостоверяются грузовой накладной.

Договорная линия — воздушная линия, предусмотренная международными договорами СССР о воздушном сообщении.

Зона транзита — зона в международном аэропорту, специально выделенная для кратковременного

пребывания транзитных пассажиров и находящаяся под контролем компетентных государственных органов.

Квитанция платного багажа — документ, подтверждающий оплату провоза багажа сверх нормы бесплатного провоза или предметов, провоз которых подлежит обязательной оплате, а также оплату сборов за объявленную ценность багажа.

Кредитная карточка — платежный документ кредитной формы, в счет которого перевозчиком выдается соответствующий перевозочный документ.

Ордер разных сборов (МСО) — платежный документ, выданный пассажиру перевозчиком или его агентом, в котором содержится просьба выдать билет, квитанцию платного багажа или оказать другие связанные с перевозкой услуги лицу, указанному в МСО.

Остановка в пути (стоп-овер) — предварительно согласованный с перевозчиком временный перерыв в перевозке пассажира и его багажа в каком-либо пункте между пунктами отправления и назначения.

Отправитель — лицо (юридическое или физическое), которое указано в грузовой накладной в качестве отправителя груза.

Пассажир — любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

Пассажир транзитный — пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт (пункт).

Пассажир трансферный — пассажир, который в соответствии с договором воздушной перевозки прибыл в аэропорт (пункт) трансфера одним рей-

сом и продолжает полет другим рейсом того же или иного перевозчика.

Перевозка в кредит (СС) — перевозка груза с оплатой по установленному тарифу и причитающихся сборов в аэропорту (пункте) назначения при выдаче груза получателю.

Перевозка внутренняя — перевозка пассажиров, багажа, грузов и почты, при которой пункт отправления и пункт назначения, а также все предусмотренные остановки расположены на территории СССР.

Перевозка международная — перевозка пассажиров, багажа, грузов и почты, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имелись ли перерыв в перевозке или перегрузка, расположены на территории двух государств, либо на территории одного и того же государства, если прямо предусмотрена остановка на территории другого государства.

Перевозка смешанная — в прямом смешанном сообщении перевозка пассажиров, багажа, грузов и почты, осуществляемая перевозчиками разных видов транспорта по одному документу.

Перевозчик — авиапредприятие, которое выдает билет, грузовую накладную или другой перевозочный документ и осуществляет либо обязывается осуществить воздушную перевозку в соответствии с этими документами, а также предоставляет либо обязывается предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой.

Перевозчик передающий — перевозчик, который в соответствии с договором воздушной перевозки доставил пассажира и его багаж, груз или почту в аэропорт (пункт) трансфера.

Перевозчик принимающий — перевозчик, который в соответствии с договором воздушной перевозки

осуществляет или должен осуществлять из аэропорта (пункта) трансфера дальнейшую перевозку пассажира и его багажа, груза или почты.

Передаточная надпись — письменное согласие перевозчика, выдавшего перевозочный или платежный документ, или перевозчика, указанного в соответствующем полетном купоне или обменном купоне платежного документа или в грузовой накладной, на выполнение перевозки другим перевозчиком или на обмен первоначального выданного перевозочного или платежного документа.

Период перевозки — а) воздушная перевозка пассажира охватывает период с момента входа пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно и до момента, когда пассажир покинул перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика;

б) воздушная перевозка багажа охватывает период времени с момента принятия его к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации;

в) воздушная перевозка груза охватывает период времени с момента принятия его к перевозке и до выдачи получателю или передачи его согласно установленным правилам другой организации.

Получатель — лицо (юридическое или физическое), которое указано в грузовой накладной в качестве получателя груза.

Почта — совокупность почтовых отправлений и закрытых почтовых вещей, перевозимых или принятых к перевозке.

Претензия — предъявленное перевозчику требование заинтересованного лица о возмещении вреда, возникающего вследствие воздушной перевозки.

Рейс — полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном на-

правлении от аэропорта (пункта) отправления до аэропорта (пункта) назначения.

Рейс регулярный — рейс, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

Рейс дополнительный — рейс, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

Рейс чартерный — рейс, выполняемый в соответствии с договором чартера, по маршруту, установленному этим договором.

Сбор — устанавливаемая перевозчиком или другими компетентными органами сумма, взимаемая за специальное или дополнительное обслуживание при перевозке пассажиров, багажа и груза.

Тариф — утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку пассажира, либо за перевозку единицы массы или объема багажа, груза и почты.

Чартер — договор чартера (фрахтования воздушных судов), по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю вместимость или часть вместимости одного или нескольких воздушных судов на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза, почты или иных целей.

Глава 2.

ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ И ЗАДАЧИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК

2.1. Организация международных воздушных перевозок — это комплекс технических, технологических, коммерческих, финансовых и других организационных мероприятий, направленных на высокое качество обслуживания международных перевозок, эффективную эксплуатацию международных воздушных линий при обеспечении высокого уровня безопасности полетов.

2.2. Организация международных воздушных перевозок основывается на следующих основных принципах:

2.2.1. Единство организации, технологии и коммерческой деятельности.

2.2.2. Планово-договорные основы организации перевозок.

2.2.3. Согласование с иностранными партнерами основных условий эксплуатации международных воздушных линий, удовлетворение спроса на перевозки и достижение положительных экономических результатов.

2.2.4. Своевременное и четкое выполнение всеми сторонами, участвующими в организации и обслуживании международных воздушных перевозок, взятых на себя обязательств.

2.3. Основными задачами по организации международных воздушных перевозок является обеспечение:

2.3.1. Безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и экипажа.

2.3.2. Регулярности и наибольшего скоростного эффекта на международных воздушных линиях.

2.3.3. Максимального использования коммерческой грузоподъемности воздушных судов.

2 3.4. Высокого уровня обслуживания пассажиров и клиентуры.

2.3.5. Быстрого и объективного рассмотрения претензий пассажиров и клиентуры и соблюдения установленной в международных договорах СССР и во внутреннем праве ответственности сторон за вред, причиненный при международных воздушных перевозках.

2.3.6. Широкой и целенаправленной рекламной и информационной работы среди населения и клиентуры об условиях, предоставляемых воздушным транспортом.

2.3.7. Использования передового опыта коммерческой и иной деятельности иностранных авиационных предприятий*, а также коньюнктуры основных рынков международных перевозок в целях повышения эффективности коммерческой работы Аэрофлота.

---

* Далее — авиапредприятий.

2.3.8. Содействия в осуществлении таможенного, иммиграционного, санитарно-карантинного и других видов контроля при международных перевозках.

2.3.9. Продажи и контроля за продажей международных перевозок, а также взаимных расчетов между авиапредприятиями.

2.3.10. Разработки и применения коммерческой и перевозочной документации.

2.3.11. Эффективной работы представительств Аэрофлота за границей.

Глава 3.

ОБЕСПЕЧЕНИЕ БЕЗОПАСНОСТИ ПОЛЕТОВ ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОЗОК

3.1. Обеспечение безопасности полетов на международных воздушных линиях достигается проведением комплекса профилактических организационных и технических мероприятий по исключению авиационных происшествий и предпосылок к ним, охватывающих все этапы организации процесса перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты.

3.2. К основным причинам авиационных происшествий и предпосылок к ним, прямо или косвенно связанным с организацией перевозок, относятся:

3.2.1. Умышленный или неумышленный незаконный провоз запрещенных предметов и веществ, оказавшийся возможным из-за нарушения технологии регистрации пассажиров и оформления багажа или недостаточно эффективного досмотра.

3.2.2. Нарушение правил и процедур приема груза и почты, а также слабый контроль за их хранением.

3.2.3. Ошибки в расчете центровки самолетов и оформлении перевозочной документации.

3.2.4. Недостаточный контроль за организацией погрузочных работ и посадкой пассажиров.

3.2.5. Невыгрузка багажа не явившихся на посадку пассажиров из-за несовершенства контроля и оперативного взаимодействия служб аэропорта.

3.2.6. Нарушение пассажирами правил поведения, установленных на борту воздушного судна.

3.3. Обеспечение безопасности полетов при организации перевозок возлагается на службы (сектора) международных перевозок аэропортов, представительства Аэрофлота за границей, совместно с другими заинтересованными организациями и ведомствами.

3.4. Деятельность служб (секторов) международных перевозок аэропортов и представительств Аэрофлота за границей по обеспечению безопасности полетов регламентируется Воздушным кодексом Союза ССР, НПП ГА, Правилами международных перевозок, многосторонними и двусторонними соглашениями (конвенциями), рекомендациями ИКАО, а также специальными руководствами и инструкциями.

3.5. Ответственность за обеспечение безопасности полетов при организации перевозок на международных воздушных линиях возлагается на руководителей служб (секторов) международных авиаперевозок и представителей Аэрофлота за границей.

3.6. Безопасность полетов при организации перевозок на международных воздушных линиях обеспечивается:

3.6.1. Информационно-справочным обслуживанием пассажиров и грузовой клиентуры о правилах перевозок на воздушном транспорте и ответственности за незаконный провоз запрещенных предметов и веществ и совершение незаконных актов, направленных против безопасности гражданской авиации.

3.6.2. Строгим соблюдением порядка оформления продажи перевозок с учетом требований государственных органов.

3.6.3. Выполнением установленной технологии регистрации пассажиров и обработки багажа и ручной клади.

3.6.4. Проведением досмотра ручной клади, багажа и личного досмотра пассажиров.

3.6.5. Соблюдением технологии приема, контроля и оформления грузов и почты.

3.6.6. Обеспечением контроля за надлежащим хранением грузов и багажа перед отправкой.

3.6.7. Контролем за погрузочно-разгрузочными работами, организацией посадки и высадки пассажиров.

3.6.8. Выявлением и снятием с борта воздушного судна багажа пассажиров, не явившихся на посадку.

3.6.9. Контролем представителя Аэрофлота за организацией и производством досмотра ручной клади, багажа и личного досмотра пассажиров и других мер безопасности при обслуживании рейсов Аэрофлота в зарубежных аэропортах.

3.6.10. Контролем со стороны членов экипажей и работников представительств Аэрофлота за границей за работой персонала служб зарубежных аэропортов по обслуживанию воздушных судов Аэрофлота.

3.6.11. Совершенствованием оперативного взаимодействия представительств Аэрофлота за границей с государственными органами и службами аэропортов.

3.7. Перевозчик имеет право потребовать от пассажира предъявить к досмотру содержимое ручной клади и багажа.

3.8. Досмотр ручной клади, багажа и личный досмотр пассажиров производится в целях обеспечения безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей, пресечения возможных попыток захвата (угона) гражданских воздушных судов и других актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации, а также предотвращения незаконного провоза взрывчатых, отравляющих, легковоспламеняющихся, радиоактивных веществ, оружия, боеприпасов и других опасных грузов и предметов, предусмотренных специальными правилами или перечнем.

3.9. Досмотр ручной клади, багажа и личный досмотр пассажиров осуществляется в общем технологическом процессе организации международных перевозок согласно действующим инструкциям.

3.10. К посадке в воздушное судно допускаются пассажиры, прошедшие паспортный и таможенный контроль, регистрацию билетов, багажа и досмотр.

3.11. В соответствии с исключительными правами, определенными правилами международных перевозок, перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке, если это необходимо для обеспечения безопасности полета воздушного судна.

3.12. Расчет центровки воздушных судов международных рейсов в аэропортах СССР производится диспетчером по центровке (вторым пилотом) в соответствии с Руководством по центровке и загрузке самолетов.

3.13. Расчет центровки воздушного судна, выполняющего международный рейс из зарубежного аэропорта, производится вторым пилотом.

3.14. Погрузочно-разгрузочные работы в аэропорту производятся под контролем диспетчера по загрузке и одного из членов экипажа.

3.15. В зарубежном аэропорту контроль за погрузочно-разгрузочными работами на воздушном судне осуществляется членом экипажа и представителем Аэрофлота за границей.

3.16. Представитель Аэрофлота за границей имеет право отстранить от полета экипаж или его отдельных членов, немедленно информировав о принятом решении МГА и ЦУМВС, а также поставить перед руководством МГА, ЦУМВС и экипажем вопрос об отмене или задержке вылета и посадки воздушного судна и запрещении полетов, если по мнению представителя, такие действия необходимы для обеспечения безопасности полетов.

Глава 4.

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПАССАЖИРСКИХ ПЕРЕВОЗОК (МЕЖДУНАРОДНОГО СЕКТОРА) АЭРОПОРТА

4.1. Служба организации международных пассажирских перевозок (международный сектор) аэропорта:

4.1.1. Обеспечивает выполнение государственного плана аэропорта по международным перевозкам пассажиров и плана перевозок иностранных пассажиров на внутрисоюзных воздушных линиях.

4.1.2. Обеспечивает и организует высококачественное обслуживание иностранных пассажиров и клиентуры в аэропорту, координирует работу с иммиграционными, таможенными, санитарно-карантинными и другими службами.

4.1.3. Осуществляет мероприятия по выполнению режимных требований в целях обеспечения безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей в соответствии со специальными инструкциями о порядке производства досмотра.

4.1.4. Обеспечивает и систематически анализирует регулярность полетов международных рейсов Аэрофлота, внутрисоюзных рейсов с индексом «ИТ» и

рейсов иностранных авиапредприятий, разрабатывает меры по ее повышению.

4.1.5. Обеспечивает обслуживание литерных и подконтрольных рейсов Аэрофлота и иностранных авиапредприятий в части организации перевозок.

4.1.6. Обеспечивает и организует обслуживание транзитных и трансферных пассажиров на международных рейсах, предоставляя им питание и гостиницу в соответствии с правилами Аэрофлота и его соглашениями с иностранными авиапредприятиями.

4.1.7. Обеспечивает и организует обслуживание особо важных пассажиров (категории VIP) на международных воздушных линиях Аэрофлота и иностранных авиапредприятий.

4.1.8. Обеспечивает и организует обслуживание пассажиров, вылетающих до/из выходных аэропортов СССР международными рейсами Аэрофлота.

4.1.9. Разрабатывает и осуществляет мероприятия по совершенствованию организации международных перевозок пассажиров, багажа, повышению культуры и качества обслуживания пассажиров в аэропорту.

4.1.10. Ведет систематический учет объемов перевозок пассажиров, багажа на международных рейсах и иностранных пассажиров на внутрисоюзных рейсах, принимая все необходимые меры к повышению коммерческой загрузки вылетающих воздушных судов Аэрофлота.

4.1.11. Осуществляет прием, обработку и передачу всей поступающей коммерческой информации по прилету и вылету воздушных судов Аэрофлота по пунктам следования рейсов.

4.1.12. Организует отправку служебной корреспонденции воздушными судами Аэрофлота.

4.1.13. Осуществляет расчет коммерческой загрузки и центровки, составляет центровочные графики для воздушных судов Аэрофлота, контролирует загрузку и готовит необходимую документацию.

4.1.14. Разрабатывает и проводит мероприятия по предотвращению засылок, утрат и хищений багажа, ведет оперативный розыск засланного и утерянного багажа, анализирует причины повреждения и недостачи багажа.

4.1.15. Составляет коммерческие акты, акты о неисправностях при перевозке (PIR) и другие документы, связанные с неисправностями при перевозках. Передает необходимые материалы для рассмотрения соответствующей претензионной комиссии.

4.1.16. Обеспечивает информацией пассажиров (устно, по телефону, посредством радновещания) по вопросам организации международных перевозок в аэропорту, о движении самолетов, порядке регистрации билетов и оформлении багажа, доставке пассажиров из аэропорта в город и т. п.

4.1.17. Совместно с другими подразделениями и организациями проводит информационно-пропагандистскую работу среди пассажиров международных рейсов и иностранных пассажиров внутрисоюзных рейсов.

4.1.18. Рассматривает претензии и жалобы пассажиров и готовит по ним ответы и решения. Составляет ежемесячно анализы писем и жалоб пассажиров, разрабатывает и осуществляет оперативные и организационные меры по устранению причин, порождающих жалобы.

4.2. Осуществляет все операции, предусмотренные технологией обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

4.3. Осуществляет взаимодействие с туристическими организациями по вопросам обслуживания пассажиров и обработки багажа на международных и внутренних линиях в соответствии с Правилами международных воздушных перевозок, Генеральными и локальными договорами, заключенными с этими туристическими организациями.

4.4. Осуществляет взаимодействие с другими службами аэропорта в части технологического обеспечения процесса перевозки в соответствии с разработанной и утвержденной технологией по совместному обслуживанию рейсов по прилету и вылету.

4.5. Осуществляет взаимодействие с таможней и КПП по совместно разработанной и утвержденной технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа в аэропорту.

4.6. Виды, объемы и уровень обслуживания пассажиров иностранных авиапредприятий определяются соглашениями Аэрофлота с соответствующим авиапредприятием и такое обслуживание осуществляется во взаимодействии с его представителем.

Глава 5.

ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И ОБРАБОТКИ БАГАЖА

5.1. Договор перевозки

5.1.1. Согласно Варшавской конвенции с изменениями, внесенными в Гааге в 1955 году, при перевозке пассажиров перевозчик обязан выдавать пассажирский билет и багажную квитанцию, которые должны содержать определенные сведения.

5.1.2. Пассажирский билет и багажная квитанция являются свидетельством заключения договора о перевозке и его условий. Отсутствие, неправильность или утеря пассажирского билета и багажной квитанции не влияют ни на действительность договора о перевозке, ни на его существование, который будет тем не менее подпадать под действие правил Варшавской конвенции с изменениями, внесенными в Гааге в 1955 году.

5.2. Оформление пассажиров и обработка багажа перед вылетом

5.2.1. Технологический процесс оформления пассажиров и обработки багажа перед вылетом должен предусматривать:

— регистрацию билета и обработку багажа, а также оплату перевозки платного багажа;

— прохождение таможенного досмотра (полностью или частично) после заполнения пассажиром таможенной декларации;
— прохождение, в случае необходимости, санитарно-карантинного контроля;
— прохождение иммиграционного (паспортного) контроля;
— прохождение досмотра ручной клади, багажа и личного досмотра;
— ожидание посадки и посадка в самолет.

5.2.2. Очередность прохождения вышеуказанных технологических операций в каждом аэропорту устанавливается исходя из местных условий по согласованной и утвержденной технологии обслуживания пассажиров и обработки багажа.

5.2.3. При оформлении пассажиров необходимо проверить:
— правильность оформления билета;
— наличие документов, требуемых государственными органами в пунктах отправления, назначения и/или трансфера.

5.2.4. При регистрации пассажира необходимо:
— заполнить соответствующие графы полетного купона, указав количество мест и массу принимаемого к перевозке в качестве зарегистрированного и незарегистрированного багажа;
— изъять полетный купон;
— выдать пассажиру посадочный талон;
— сделать отметку о регистрации.

5.2.5. При регистрации группы пассажиров количество мест и масса багажа всей группы вносятся в билет руководителя группы. В графе «RESTRICTIONS/ENDORSEMENT» полетного купона руководителя группы указывается код «PL» и количество пассажиров в группе. В билетах остальных членов группы в этой графе указывается

код «PL» и последние две цифры серийного номера билета руководителя группы.

5.2.6. При изменении количества пассажиров по групповому билету вносится соответствующая поправка в список с указанием фамилии невылетающего пассажира, заверяется штампом и подписью на купонах «Полетном» и «Для пассажира».

5.2.7. Изменение класса обслуживания без переоформления билета должно заверяться штампом и подписью компетентного лица с указанием причин изменения класса обслуживания (добровольного или вынужденного).

5.2.8. Каждое место зарегистрированного багажа должно быть оформлено багажной биркой с указанием пункта назначения. Отрывной талон багажной бирки выдается пассажиру по окончании регистрации. В случае группового оформления все отрывные талоны багажных бирок выдаются руководителю группы. Кроме того, каждое место зарегистрированного багажа должно быть снабжено именной адресной биркой.

5.2.9. Багаж, перевозимый пассажиром в качестве незарегистрированного, должен быть оформлен биркой «В кабину». Это не относится к предметам, которые пассажир имеет право перевезти бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа и которые находятся на руках у пассажира и не вложены в багаж (дамская сумочка, пальто или плащ, жакет, зонтик, малый фотоаппарат, печатные издания для чтения в полете, питание для ребенка, детская дорожная колыбелька, складная инвалидная коляска и/или костыли).

В качестве незарегистрированного в салон допускается такой багаж, размеры которого позволяют разместить его под пассажирским креслом или на полке.

5.2.10. Оплата пассажиром перевозки платного багажа и сборов за объявленную ценность оформляется квитанцией платного багажа.

5.2.11. При объявлении пассажиром ценности сдаваемого багажа, которая превышает предел ответственности установленный Варшавской конвенцией с изменениями, внесенными в Гааге в 1955 году, багаж оформляется к перевозке только при согласии перевозчика и оплате пассажиром соответствующих сборов.

5.2.12. Прохождение таможенного, иммиграционного и других видов контроля осуществляется в соответствии с требованиями государственных органов.

5.2.13. Обработка зарегистрированного багажа осуществляется согласно принятой на местах технологии, включая комплектацию, доставку и загрузку в воздушное судно, а также оформление необходимой сопроводительной документации.

5.3. Обслуживание пассажиров и обработка багажа после прилета

Технологический процесс обслуживания пассажиров после прилета и обработки багажа должен предусматривать:

— прохождение в случае необходимости санитарно-карантинного контроля;

— прохождение иммиграционного контроля;

— получение багажа и прохождение таможенного досмотра после заполнения пассажиром таможенной декларации;

— прохождение досмотра.

5.4. Обслуживание транзитных пассажиров

5.4.1. Технологический процесс обслуживания транзитных пассажиров должен предусматривать:
— доставку в зону транзита;
— предоставление услуг;
— прохождение досмотра перед вылетом;
— доставку и посадку пассажиров в воздушное судно.

5.4.2. При выходе из воздушного судна транзитным пассажирам вручаются транзитные карточки, по которым производится контроль соответствия количества фактически прибывших пассажиров количеству, указанному в вылетной загрузочной телеграмме (LDM) и сводной загрузочной ведомости.

5.4.3. В период кратковременного прибывания в зоне транзита пассажирам предоставляется комплекс услуг:
— бесплатные прохладительные напитки, чай, кофе и т. п.;
— различное торговое обслуживание;
— необходимая информация.

5.4.4. Перед посадкой в воздушное судно пассажиры проходят досмотр в соответствии с принятой на местах технологией.

5.4.5. Доставка и посадка в воздушное судно транзитных пассажиров должна производиться в первую очередь.

5.4.6. Багаж транзитных пассажиров в аэропорту вылета оформляется соответствующей багажной биркой до конечного пункта назначения.

5.5. Обслуживание трансферных пассажиров и обработка багажа в первоначальном пункте

5.5.1. Технологический процесс обслуживания трансферных пассажиров и обработка багажа в аэро-

порту отправления аналогичен процессу обслуживания пассажиров и оформлению багажа перед вылетом.

При выборе маршрута, кроме пожеланий пассажира, необходимо учитывать официальные данные о минимальном времени стыковки в аэропортах трансфера по всему маршруту следования, требования государственных органов стран трансфера, предъявляемых к пассажиру с учетом его национальности, положения, возраста, психического и физического состояния и т. п.;

После выбора маршрута и бронирования на дальнейший полет необходимо информировать пассажира о требованиях государственных органов в пунктах трансфера по дальнейшему маршруту следования.

5.5.2. При регистрации трансферных пассажиров, кроме обычных операций, необходимо проверить наличие:

— отдельного или дополнительного билета на стыковочный рейс;

— соответствующих документов, требуемых государственными органами в пунктах трансфера.

5.5.3. При оформлении трансферного багажа на каждое место необходимо прикрепить трансферную бирку, а отрывной талон вручить пассажиру.

5.5.4. Багаж оформляется до пункта назначения в зависимости от того, какой из нижеперечисленных пунктов по маршруту окажется раньше:

— первый пункт «стоп-овера»;

— пункт, до которого имеется подтвержденное бронирование;

— пункт, до которого взимались сборы за провоз багажа сверх нормы бесплатного провоза;

— пункт стыковки, где необходима перевозка багажа из одного аэропорта в другой, если только

перевозчик не обеспечивает доставку трансферного багажа;

— конечный пункт назначения, указанный в пассажирском билете, включая все выданные на эту перевозку билеты.

5.5.5. Если сумма трех линейных размеров незарегистрированного багажа превышает 115 см, необходимо уведомить пассажира, что другие перевозчики могут отказать в перевозке такого багажа в качестве незарегистрированного.

5.5.6. Первоначальный перевозчик трансферного багажа при наличии у пассажира багажа сверх нормы бесплатного провоза должен оформить квитанцию платного багажа до начала перевозки и получить соответствующую оплату до пункта назначения (см. п. 5.5.4).

5.5.7. При объявлении ценности багажа, превышающей предел ответственности перевозчика согласно Варшавской конвенции с изменениями, внесенными в Гааге в 1955 году, багаж принимается к перевозке при согласии перевозчика.

5.5.8. При регистрации соблюдается следующая очередность отправки пассажиров:

— с билетами, имеющими статус бронирования «OK»;

— внесенных в список PNL, но не имеющих статуса бронирования «OK» в билетах;

— трансферные пассажиры с билетами, имеющими статус бронирования «HN»;

— с билетами, имеющими статус бронирования «OK», но не переподтвердившие бронирование в случае необходимости такого перебронирования;

— с льготными билетами «ID», «RG» или «DG» при условии, что в билетах указан статус бронирования «OK»;

— внесенных на лист ожидания;
— с исправленным статусом бронирования в билете, без специальной наклейки (стикера) и не внесенные в список PNL;
— с билетами, имеющими открытую дату вылета (OPEN) и не внесенные в список PNL;
— прочие пассажиры при наличии мест.

5.5.9. При определении очередности отправки следует учитывать:
— совместное путешествие групп и семей;
— пассажиров, следующих на участках большей протяженности на данном рейсе;
— трансферных пассажиров;
— пассажиров больных, преклонного возраста и семей с детьми.

5.5.10. Загрузка трансферного багажа осуществляется таким образом, чтобы в пункте трансфера его снять в первую очередь.

5.5.11. По окончании регистрации трансферные пассажиры и их багаж (до каждого конкретного пункта) суммируются и информация направляется телеграммой PTM во все пункты трансфера.

5.6. Обслуживание трансферных пассажиров в пункте трансфера

5.6.1. Технологический процесс обслуживания трансферных пассажиров в зависимости от времени нахождения в пункте трансфера должен предусматривать:
— обработку предварительной информации по PNL и телеграммам PTM о количестве трансферных пассажиров и багажа;
— выявление и встречу трансферных пассажиров;
— регистрацию трансферных пассажиров и обработку багажа на стыковочный рейс или предо-

ставление наземного обслуживания (гостиница, питание, экскурсия и другие виды услуг).

2.6.2. По получении PNL и телеграммы о трансферных пассажирах (PTM) уточнить действительное время стыковки, исходя из расчетного времени прибытия рейса, на котором следуют трансферные пассажиры.

5.6.3. Если время стыковки недостаточно, согласовать с соответствующими службами целесообразность задержки вылета рейса, которым должны вылетать трансферные пассажиры.

5.6.4. При невозможности обеспечения отправки пассажиров рейсом, указанным в PTM, необходимо осуществить предварительный выбор нового маршрута.

5.6.5. Произвести сравнение данных PNL с данными PTM и внести соответствующие коррективы в заказ питания и расчет коммерческой загрузки стыковочного рейса.

5.6.6. По прибытии воздушного судна встретить и выявить имеющихся трансферных пассажиров, обеспечить их доставку в зону транзита. Информировать пассажиров и обеспечить прохождение ими требуемых государственными органами формальностей.

5.6.7. При регистрации трансферных пассажиров необходимо:

— проверить соответствие пункта назначения, указанного в багажной бирке, маршруту следования и в случае необходимости переоформить багажную бирку;

— проверить правильность оплаты багажа сверх нормы бесплатного провоза и в случае его наличия изъять соответствующий полетный купон квитанции платного багажа;

— изъять соответствующий полетный купон билета;
— сделать отметку о регистрации.

5.6.8. Обработка трансферного багажа производится следующим образом:
— доставить трансферный багаж от воздушного судна и произвести его сортировку на стыковочные рейсы;
— если время стыковки недостаточно, багаж необходимо отсортировать у воздушного судна и доставить к самолету стыковочного рейса с соблюдением требований государственных органов пункта трансфера.

5.6.9. Предоставление услуг трансферным пассажирам осуществляется только при наличии на руках у пассажира билета для перевозки из аэропорта трансфера с подтвержденным бронированием на стыковочный рейс.

5.6.10. Бесплатное предоставление услуг трансферным пассажирам производится до времени вылета ближайшего рейса того перевозчика, на рейс которого забронирован полет.

5.6.11. Бесплатные услуги включают предоставление: гостиницы, питания, наземного транспорта между гостиницей и аэропортом трансфера.

5.6.12. Предоставление услуг оформляется только посредством выдачи талонов или других документов, предназначенных для определенного вида услуг, и его стоимость не может выплачиваться наличными.

5.6.13. Перевозчик не несет расходов по предоставлению услуг трансферным пассажирам, если:
— это запрещают условия применяемого тарифа;
— пассажир делает остановку «стоп-овер» в пункте трансфера;
— вся перевозка осуществляется в тарифной зоне Европа;

— трансфер производится на территории США и Канады или перевозках, начинающихся, заканчивающихся или имеющих поворотный пункт в этих странах.

5.6.14. Предоставление гостиницы, питания, транспорта и т. д. осуществляется, как правило, генеральным агентом или другой обслуживающей перевозчика организацией. При этом расходы распределяются на основании двусторонних соглашений между передающим и принимающим перевозчиками.

5.7. Обслуживание особо важных пассажиров и обработка их багажа

5.7.1. Обслуживание особо важных пассажиров (VIP) производится в специально выделенных помещениях аэропортов и специально выделенным персоналом.

5.7.2. Организация обслуживания особо важных пассажиров (VIP) заключается в создании максимума комфорта и удобств этой категории пассажиров, своевременном и четком предоставлении им информации о вылете и информации встречающих о времени прилета рейса с пассажирами VIP, оказании содействия в выполнении протокольных мероприятий в аэропорту.

5.7.3. Сотрудники группы VIP осуществляют регистрацию пассажиров и обработку багажа, каждое место которого оформляется дополнительно отличительной биркой «VIP», оказывают содействие в прохождении требуемых формальностей (иммиграционных, таможенных и т. п.).

5.7.4. Посадка особо важных пассажиров осуществляется, как правило, в последнюю очередь на специально выделенные места в воздушном судне,

5.7.5. Информация о фактическом движении пассажиров VIP указывается в отдельной телеграмме по особым услугам пассажиров — PSM. Телеграмма направляется в следующие адреса: группы обслуживания особо важных пассажиров (VIP) и представительства Аэрофлота аэропортов назначения, транзита и трансфера. В информации о фактическом движении указывается фамилия пассажира, количество мест багажа и место его загрузки в воздушное судно.

5.7.6. Обслуживание пассажиров VIP после прилета предусматривает встречу у трапа воздушного судна, сопровождение в специально предназначенное для их обслуживания помещение. По окончании прохождения всех формальностей после прилета и погрузки багажа в транспорт пассажиры VIP приглашаются к выходу.

5.7.7. Багаж особо важных пассажиров (VIP) оформляется отдельной сопроводительной документацией и сдается под ответственность бригадиру бортпроводников. Загрузка багажа осуществляется в салон (при возможности) или в багажно-грузовой отсек с таким расчетом, чтобы багаж можно было разгрузить первым после прилета.

5.8. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа

5.8.1. Дипломатические курьеры перевозят дипломатическую почту в кабине самолета и обязаны:

— иметь и предъявлять по требованию перевозчика документ, подтверждающий его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего дипломатическую почту;

— быть ответственными за упаковку и оформление дипломатической почты в соответствии с предпи-

саниями соответствующих международных конвенций и требованиями государственных органов пунктов вылета, трансфера и назначения;
— отвечать за сохранность дипломатической почты при воздушной перевозке и наземных операциях.
5.8.2. Дипломатическая почта регистрируется отдельно от личного багажа дипломатического курьера.
5.8.3. Оформление перевозки дипломатической почты в салоне воздушного судна в сопровождении дипломатического курьера может быть осуществлено либо отдельными билетами, либо квитанцией платного багажа и оплата производится в соответствии с правилами применения тарифов.

5.9. Обслуживание пассажиров, въезд которым в страну отказан

5.9.1. Пассажир, не допущенный компетентными государственными органами в пункт назначения или «стоп-овера», должен быть немедленно отправлен в начальный пункт перевозки или в другой пункт, разрешенный государственными огранами.
5.9.2. Отправка пассажира, въезд в страну которым отказан, организуется и осуществляется доставившим перевозчиком и за его счет.
5.9.3. Пассажир несет ответственность за возмещение всех расходов по его обратной доставке и содержанию. Перевозчик имеет право требовать от пассажира оплату за перевозку и его содержание. При отказе пассажира в оплате обратной доставки и содержания, неоплаченная им сумма распределяется между всеми принимающими участие в доставке перевозчиками по прорейту.
5.9.4. Об отправке пассажира, которому отказан въезд в страну, направляется телеграмма в пункт

депортирования с указанием фамилии пассажира, маршрута, номера и даты рейса, отметки о депортировании и другие необходимые сведения.

5.9.5. Доставка пассажира и его багажа от здания аэровокзала до воздушного судна производится по указанию компетентных государственных органов.

5.9.6. Оформление билета пассажиру, которому отказано во въезде в страну, производится в соответствии с действующими правилами. При этом в графе «RESTRICTIONS/ENDORSEMENT» всех наличных полетных купонов и купона «Для пассажира» делается надпись «RESTRICTIONS WAVED DUE INAD», если у пассажира имеется билет, содержащий ограничения срока пребывания, срока действия тарифа и т. п.

5.9.7. При оформлении нового билета пассажиру, которому отказано во въезде в страну, необходимо указать номер первоначальных билетов, рейсы и даты прибытия. Эта информация направляется в ЦМР вместе с документацией рейса.

5.10. Обслуживание депортированных пассажиров

5.10.1. Решение о депортировании пассажира принимают соответствующие государственные органы. Перевозчики, осуществляющие перевозку такого пассажира, не являются ответственными за доставку этого пассажира в пункт назначения, указанного депортирующими органами.

5.10.2. В билете депортируемого пассажира после фамилии указывается код «DEPO». Билет выдается только при наличии подтвержденного бронирования по всему маршруту перевозки. При запросе бронирования указывается код «DEPO».

5.10.3. По требованию государственных органов перевозчик в случае необходимости должен пре-

доставить отдельное помещение в аэропорту для содержания депортируемого пассажира до момента его посадки в воздушное судно. Посадка осуществляется по указанию компетентных государственных органов с их сопровождением.

5.10.4. Размещение депортируемого пассажира на воздушном судне производится по согласованию с командиром воздушного судна и государственными органами. Документы депортируемого пассажира передаются члену экипажа (если нет сопровождающего лица) и по прилету вручаются компетентным государственным органам.

5.10.5. После вылета рейса с депортированным пассажиром направляется телеграмма в пункт назначения с указанием фамилии пассажира, кода «DEPO», фамилии сопровождающего лица (при наличии) и номера стыковочных рейсов.

5.11. Обслуживание несопровождаемых детей

5.11.1. В качестве несопровождаемых детей могут перевозиться дети в возрасте от 2 до 12 лет, которые летят без родителей и не доверены какому-либо пассажиру. По просьбе родителей или опекуна это может распространяться и на детей до 16 лет.

5.11.2. Несопровождаемые дети допускаются к перевозке при наличии предварительного бронирования со статусом «ОК» не менее чем за 4 дня до вылета и с согласия перевозчика на такую перевозку.

5.11.3. За перевозку несопровождаемых детей взимается оплата в соответствии с правилами применения тарифов.

5.11.4. При запросе на разрешение о перевозке несопровождаемого ребенка родители или опеку-

ны должны заполнить и подписать соответствующий документ («заявление о перевозке») с указанием всех необходимых деталей такой перевозки.

5.11.5. При бронировании выбирается прямой маршрут и, по возможности, полет должен осуществляться в дневное время. При отсутствии выбора такой возможности подбирается рейс с минимальным количеством посадок.

5.11.6. При запросах на бронирование и в телеграммах о загрузке (LDM) при перевозке несопровождаемых детей используются кодовые сокращения «UM» или «YP».

5.11.7. Обслуживание несопровождаемых детей производится специально выделенным персоналом. Обслуживание заключается в оформлении вылета, включая прохождение иммиграционных и таможенных формальностей, проверки документов в соответствии с требованиями государственных органов пунктов транзита, трансфера и назначения.

5.11.8. При обслуживании несопровождаемого ребенка необходимо обеспечить постоянный надзор за ним в течение всего полета с момента принятия его от родителей до передачи встречающим.

5.11.9. В случае неявки несопровождаемого ребенка на вылет необходимо аннулировать произведенное бронирование по всему маршруту.

5.11.10. Посадка несопровождаемого ребенка производится отдельно от посадки остальных пассажиров и он передается под непосредственное наблюдение одному из бортпроводников. Несопровождаемому ребенку предоставляется наиболее лучшее место, обеспечивающее возможность наблюдения и ухода за ним во время полета. Не разрешается размещать несопровождаемых детей вблизи аварийных выходов, люков, кухни, туалетов.

5.11.11. Если в аэропорту назначения ребенка никто не встречает, необходимо срочно связаться с лицом, адрес которого должен быть указан в прикрепляемом к билету «Заявлении о перевозке», и обеспечить наблюдение за ребенком до момента передачи этому лицу.

В случае невозможности связаться с указанным лицом срочно связаться с аэропортом вылета для получения указания от родителей и принятия необходимых мер, вплоть до возвращения ребенка в аэропорт вылета.

Все связанные с этим дополнительные расходы, в том числе и на содержание ребенка, должны быть оплачены его родителями

5.11.12. В аэропорту трансфера при нарушении регулярности полетов несопровождаемые дети (если отсутствует возможность их дальнейшей отправки), должны оставаться под присмотром перевозчика до момента принятия родителями решения о его дальнейшей перевозке.

5.12. Организация перевозок и обслуживание больных пассажиров

5.12.1. Пассажиры считаются больными (инвалидами), когда их физическое или психическое состояние требует специального обслуживания при перевозке.

5.12.2. Для определения характера предоставляемого специального обслуживания каждой категории таких пассажиров установлены следующие коды:

— MEDA — больные, которым может потребоваться прохождение медицинского освидетельствования;

— WCHR — пассажир может подниматься, спускаться по трапу и передвигаться к своему месту в

салоне и обратно, но ему необходима кресло-коляска для передвижения от/до воздушного судна, т. е. через перрон, посадочную галерею, телетрап и т. д.;
— WCHS — пассажир не может подниматься и спускаться по ступенькам трапа, но может самостоятельно передвигаться от/до своего места в салоне. Кресло-коляска необходима для перемещения от/до воздушного судна или посадочной галереи и должно быть внесено наверх и спущено вниз по ступенькам трапа;
— WCHC — пассажир не может самостоятельно передвигаться. Кресло-коляска необходима для перемещения от/до воздушного судна, посадочной галереи и должно быть внесено или спущено по ступенькам трапа и доставлено от/до места в салоне;
— BLND — глухой пассажир. Указывается, сопровождается ли он собакой-поводырем;
— DEAF — слепой пассажир. Указывается, сопровождается ли он собакой-поводырем;
— STCR — больные пассажиры на носилках.

5.12.3. Перевозчик может отказать в перевозке или в ее продолжении для лица, перевозка которого вследствие его состояния здоровья (на основании установленных фактов медицинского освидетельствования и т. п.) может представлять угрозу для безопасности других пассажиров и их имущества воздушного судна или экипажа.

5.12.4. Перевозчик может отказать в перевозке (как первоначальной, так и последующей), аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:
— неспособных заботиться о себе без посторонней помощи, если только при них нет сопровождающего лица;

— которые могут стать источником инфекции или неудобства для других пассажиров;
— перевозка которых, даже с принятием специальных мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или для других лиц и имущества;
— которые не могут пользоваться стандартным креслом ни сидя, ни полулежа (например, пассажиры на носилках) в салоне оплаченного класса обслуживания;
— у которых на руках билеты без подтвержденного бронирования и требуемого специального обслуживания на весь маршрут перевозки.

5.12.5. Необходимость или квалификация сопровождающих лиц определяется соответствующими медицинскими службами.

5.12.6. Для обеспечения требований безопасности, технических или эксплуатационных требований перевозчик может ограничить количество и категории больных пассажиров (инвалидов) на любом из своих рейсов, даже если их размещение отвечает специальным требованиям, включая квалифицированное сопровождение.

5.12.7. Для подтверждения бронирования участвующие перевозчики могут запросить данные специальной медицинской карты (INCAD), заполненной медицинской службой перевозчика пункта отправления. Содержащаяся в карте медицинская информация передается кодовыми сокращениями при запросе бронирования.

5.12.8. Для удобства больных пассажиров (инвалидов), часто пользующихся воздушным транспортом, медицинские службы перевозчиков могут выдавать специальную карту многоразового использования (FREMEC).

При бронировании мест сообщаются данные этой карты, где указывается номер, срок годности, наименование заболевания, ограничения при перевозке и др.

5.12.9. При оформлении билета после фамилии пассажира указывается код «SP». Одновременно с оформлением билета взимается оплата дополнительных услуг: кислород, санитарная машина, другое специальное оборудование и т. д., причем на каждый вид услуг оформляется отдельный ордер разных сборов (МСО).

5.12.10. В случае отказа в перевозке больного пассажира (инвалида) в начальном или трансферном пунктах перевозчик обязан немедленно информировать об этом первоначального и других перевозчиков по маршруту с указанием причины отказа и предпринимаемых действиях.

5.12.11. О наличии на борту больных пассажиров (инвалидов) и предоставляемом специальном обслуживании информируется командир воздушного судна и бригадир бортпроводников.

5.12.12. Посадка больных пассажиров (инвалидов) и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров. При определении очередности отправки пассажиров право первоочередной отправки предоставляется больным пассажирам (инвалидам).

5.12.13. В пунктах транзита больные пассажиры (инвалиды) и сопровождающие их лица остаются на борту при условии соблюдения действующих правил безопасности.

5.12.14. Больные пассажиры (инвалиды) и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.

5.12.15. При размещении больных пассажиров (инвалидов) в салонах необходимо учитывать специ-

фику их перевозки. Места, которые им будут отведены, должны:
— не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
— не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам;
— быть удобны для их посадки/высадки и для самого пассажира.

5.12.16. Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами (инвалидами).

5.12.17. Слепых и глухих пассажиров, сопровождаемых собакой-поводырем следует размещать на местах, где имеется достаточно пространства для собаки и недалеко от запасного выхода.

5.12.18. Пассажиры, испытывающие трудности при движении, размещаются таким образом, чтобы они не препятствовали быстрой эвакуации пассажиров из воздушного судна.

5.12.19. Перевозка собственных кресел-колясок больных пассажиров (инвалидов) регулируется соответствующими правилами и предписаниями.

5.13. Обслуживание пассажиров, перевозящих мелких животных и птиц

5.13.1. Мелкие домашние (приученные) животные и птицы принимаются к перевозке только в сопровождении взрослых пассажиров и с предварительного согласия перевозчика.

5.13.2. Пассажир обязан предоставить сертификат, выданный специализированным государственным учреждением, а также все остальные документы, требуемые ветеринарными властями пунктов вылета, «стоп-овера», трансфера и назначения.

5.13.3. Для перевозки животных и птиц пассажир обязан обеспечить контейнер (клетку) достаточных размеров и с доступом воздуха Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом, а дверь должна закрываться на замок.

5.13.4. В пассажирском салоне воздушного судна разрешается провозить:

— собак-поводырей слепых и глухих пассажиров без ограничения в массе, но при условии, что на них имеется ошейник и намордник и они находятся у ног этих пассажиров привязанными;

— собак, кошек, обезьян, птиц, масса которых вместе с контейнером (клеткой) не должна превышать 8 кг В порядке исключения допускается перевозка животных и птиц в плотно закрываемых корзинах, дорожных сумках, коробках с отверстиями для доступа воздуха. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой материей.

5.13.5. Контейнер (клетка) не должен превышать установленных размеров для ручной клади и перевозиться под креслом у ног пассажира.

5.13.6. Животные и птицы, масса которых с контейнером превышает 8 кг, перевозятся только в багажно-грузовых отсеках воздушного судна.

5.13.7. За перевозку животных и птиц в пассажирском салоне или в багажно-грузовом отсеке воздушного судна с пассажира взимается плата в соответствии с правилами применения тарифов и оформляется квитанцией платного багажа.

5.13.8. Общую массу животного и птицы и контейнера (клетки) не разрешается включать в норму бесплатного провоза багажа.

5.13.9. В случае перевозки животных и птиц в багажно-грузовых отсеках воздушного судна необходимо указать об этом в сводной загрузочной ведо-

мости «LOADSHEET» соответствующего пункта назначения в графе «REMARKS» код «AVI», а в загрузочной телеграмме (LDM) после кода «AVI» — номер багажно-грузового отсека.

5.14. Обслуживание пассажиров при нарушении регулярности рейсов

5.14.1. Под нарушением регулярности рейсов понимается:
— отмена рейса;
— выполнение рейса не по расписанию — задержка вылета, перенос вылета, возврат в пункт вылета, перерыв полета;
— посадка в пункте, непредусмотренном расписанием;
— потеря стыковки с рейсом, на который у пассажира забронирован дальнейший полет.
5.14.2. Обслуживание пассажирам предоставляется, когда перевозчик:
— не может предоставить пассажиру на своем рейсе ранее забронированного места;
— вынужден вследствие непредусмотренной замены типа, компоновки воздушного судна перевозить пассажира в другом классе обслуживания.
5.14.3. Право на предоставление обслуживания имеют все пассажиры с действительными билетами и подтвержденным бронированием.
5.14.4. При нарушении регулярности полета перевозчик обязан обеспечить своевременную и исчерпывающую информацию о предполагаемом времени вылета, а в случае необходимости предоставить гостиницу и питание, принять меры по доставке пассажира в пункт назначения или трансфера с учетом требований государственных органов и правил применения тарифов.

5.14.5. Для перевозки пассажира от пункта нерегулярности необходимо использовать воздушный транспорт. Если перевозка воздушным транспортом невозможна, необходимо организовать перевозку другими видами транспорта за счет перевозчика.

5.14.6. При перевозке из пункта нерегулярности рейсом другого перевозчика необходимо получить его согласие, особенно в случае изменения класса обслуживания.

5.14.7. При изменении маршрута перевозки пассажиру необходимо выписать новый билет. Выписка нового билета производится в соответствии с правилами оформления билетов.

5.14.8. При отсутствии полетных купонов до пунктов назначения или трансфера необходимо заполнить Передаточный пассажирский манифест (FIM) и подписать его передающим и принимающим перевозчиками. Передающий перевозчик должен как можно быстрее направить принимающему перевозчику копии соответствующих полетных купонов.

Указанное выше относится только к случаям, когда возможна прямая перевозка от пункта нерегулярности или перерыва полета до пункта назначения или трансфера. Если в перевозку включены один или несколько пунктов трансфера, необходимо выписать новый билет.

5.14.9. В случае необходимости и с согласия передающего перевозчика в доставке пассажиров могут быть использованы другие виды транспорта, в первую очередь железнодорожный.

5.14.10. При нарушении регулярности полета перевозчик обязан за собственный счет обеспечить пассажиров питанием и гостиницей до начала их дальнейшей перевозки.

Пассажиры, постоянное место жительство которых находится в пункте нерегулярности полета, гостиницей не обеспечиваются до момента принятия решения об отмене или переносе рейса на следующий день.

5.14.11. Пассажирам по истечении одного часа задержки предлагаются прохладительные напитки, а при задержке более трех часов — питание в зависимости от времени суток.

5.14.12. Для размещения пассажиров должны быть использованы первоклассные гостиницы. Если для размещения в гостиницах государственные органы требуют наличия транзитных виз, то соответствующие сборы должны быть оплачены перевозчиком.

5.14.13. Все расходы по содержанию пассажиров несет перевозчик, по вине которого нарушена регулярность. Обслуживающее предприятие выставляет счет на все понесенные им расходы этому перевозчику с указанием данных о рейсе, видов и сумм расходов и количества обслуженных пассажиров.

5.15. Обслуживание пассажиров, перевозящих крупногабаритный багаж

5.15.1. Крупногабаритный багаж принимается к перевозке с предварительного согласия перевозчика.

5.15.2. В багажно-грузовых отсеках воздушного судна провозится крупногабаритный багаж при условии соблюдения допустимой нагрузки на пол и наличия соответствующей техники для погрузочно-разгрузочных работ в пунктах вылета, «стоп-овера», трансфера и назначения.

5.15.3. Оплата за провоз крупногабаритного багажа осуществляется на основании соответствующих

правил применения тарифов. Оформление оплаты производится отдельной квитанцией платного багажа.

5.16. Обслуживание пассажиров, следующих по служебным и бесплатным билетам

5.16.1. Оформление и порядок выдачи бесплатных и служебных билетов производится в соответствии со специальными правилами и инструкциями перевозчика.

5.16.2. Предоставление обслуживания пассажирам, следующим по служебным и бесплатным билетам, осуществляется только в случае их принятия к перевозке и производится наравне с другими пассажирами.

5.17. Условия перевозки опасных материалов в багаже

5.17.1. В связи с тем, что перевозка ряда материалов в качестве багажа (или вложенных в багаж) в силу их химических или физических свойств представляет собой определенный риск, они принимаются к перевозке ограниченно и на особых условиях. Пассажиры должны быть информированы о порядке провоза определенных предметов, включая их упаковку, маркировку, предоставление необходимых документов.

5.17.2. С предварительного согласия перевозчика и в соответствии с требованиями нормативных документов ограничено и на особых условиях принимаются к перевозке:

— сжатые газы (горючие, негорючие, ядовитые);

— коррозирующие вещества (кислоты, щелочи и жидкостные батареи);

— этиологические вещества;
— горючие жидкости и твердые материалы (жидкости для зажигалок или отопления, спички и легковоспламеняющиеся вещества);
— раздражающие вещества;
— окисляющие материалы (отбеливатели, перекиси);
— яды;
— радиоактивные материалы и другие предметы, ограниченно принимаемые к перевозке в соответствии с действующими нормативными документами.

5.17.3. По согласованию с перевозчиком перевозятся портативные баллоны с кислородом для медицинских целей и портативные баллоны с окисью углерода, используемые для приведения в действие ортопедических приспособлений.

5.18. Перевозка оружия

5.18.1. Боеприпасы, огнестрельное и другое оружие разрешается принимать к перевозке только с согласия перевозчика и в качестве зарегистрированного багажа с перевозкой только в багажно-грузовых отсеках воздушного судна. Огнестрельное оружие должно быть незаряженным и упакованным соответствующим образом для перевозки.

5.18.2. Специально уполномоченные лица, дипломатические курьеры могут иметь при себе оружие и боеприпасы в соответствии со специальными правилами, утвержденными компетентными органами и согласованными с перевозчиком. В случае необходимости указанные лица должны перед вылетом предъявить перевозчику удостоверение на право ношения оружия.

5.19. Перевозка предметов, изъятых службами безопасности

5.19.1. В связи с требованиями обеспечения безопасности полетов перевозчик обязан информировать пассажиров, что предметы, которые по мнению перевозчика или компетентных органов могут угрожать безопасности полетов, будут приниматься к перевозке при соблюдении следующих условий:

— они должны быть упакованы соответствующим образом и вложены в зарегистрированный багаж или как отдельно упакованное место;

— перевозка таких предметов на борту воздушного судна будет производиться без доступа к ним пассажиров во время полета.

5.19.2. Предметы, не допускаемые к перевозке в качестве ручной клади, определяются специальным перечнем, установленным компетентными государственными органами и перевозчиком.

5.19.3. Предметы, изъятые у пассажиров в целях обеспечения безопасности полета, должны быть по возможности перевезены тем же рейсом, которым следует пассажир. В противном случае пассажир должен быть информирован о сроках доставки.

5.19.4. Порядок перевозки изъятых предметов, передача их пассажиру в пунктах трансфера и назначения определяется соответствующими инструкциями.

5.20. Организация розыска в случае недоставленного или утерянного багажа

5.20.1. Если пассажир после прибытия в пункт назначения, «стоп-овера» или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и заявил об этом,

то перевозчик или его обслуживающий агент должны принять все меры к розыску багажа.

5.20.2. Перевозчик должен на основании пассажирского билета и отрывного талона багажной бирки установить, был ли действительно зарегистрированный багаж сдан пассажиром к перевозке до данного пункта и не был ли он ошибочно направлен в другой пункт.

5.20.3. Немедленно произвести местный розыск, который должен включать осмотр багажно-грузовых отсеков и салонов воздушного судна, которым прибыл пассажир, а также помещений аэропорта: таможни, мест сортировки багажа, складских помещений и т. п., куда ошибочно мог быть направлен багаж.

5.20.4. Если в результате местного розыска багаж не обнаружен, в присутствии пассажира составить Акт о неисправностях при перевозке (PIR). Заполнение PIR и порядок направления телеграмм по розыску багажа определены специальными инструкциями.

5.20.5. Когда отсутствие багажа установлено в пункте трансфера, пассажиру вручается первый экземпляр PIR и он информируется, чтобы по прибытии в пункт «стоп-овера» или назначения пассажир обратился в бюро розыска багажа и сообщил об утрате.

5.20.6. При задержке в доставке багажа пассажира в день его прибытия в пункт назначения по требованию пассажира может быть выплачена сумма на покупку вещей и предметов первой необходимости. Сумма выплаты на территории СССР — до 30 руб., в зарубежных аэропортах — 30 инвалютных руб. (эквивалентная сумма в местной валюте).

5.20.7. Суммы на приобретение вещей и предметов первой необходимости выплачиваются перевозчиком (представительством Аэрофлота) или обслуживающим агентом после составления PIR. Порядок выплаты сумм определен специальной инструкцией.

5.20.8. После составления PIR перевозчик или его обслуживающий агент должны немедленно ввести соответствующую информацию в автоматизированную систему розыска багажа с сообщением о розыске багажа, применяя установленные процедуры. Порядок ввода и содержание сообщения о розыске багажа определены специальной инструкцией.

5.20.9. Если багаж не обнаружен по истечении 7 дней со дня начала розыска, авиапредприятие или обслуживающий агент обязаны направить рекламационный материал (PIR, отрывной талон багажной бирки, копии телеграмм о розыске и по возможности пассажирский билет) представителю перевозчика, на рейсе которого произошла утрата.

5.20.10. Если в перевозке пассажира принимали участие несколько перевозчиков, тогда перевозчик, принявший претензию и проводивший первоначальный розыск, обязан направить рекламационный материал ответственному перевозчику за утрату багажа или самостоятельно рассмотреть претензию, известив остальных перевозчиков, которые участвовали в перевозке.

5.20.11. Если багаж не обнаружен по истечении 21 дня, перевозчик должен в письменной форме информировать об этом пассажира, а также попросить его направить в адрес перевозчика все необходимые документы, включая подробный список и ориентировочную стоимость вещей и предметов, находившихся в багаже, для рассмотрения претензий.

5.21. Организация работы с найденным и невостребованным багажом

5.21.1. При обнаружении багажа, который имеет бирку с кодом пункта, где он обнаружен, по имеющейся на багаже именной адресной бирке, визитке и т. п. попытаться установить имя и адрес владельца багажа.

5.21.2. Если имя и адрес владельца багажа не установлены, то в целях обеспечения безопасности полета и выполнения требований таможенных органов необходимо вскрыть багаж в присутствии сотрудника таможни и на основании содержимого багажа попытаться установить владельца багажа. После выполнения формальностей в присутствии сотрудника таможни багаж необходимо закрыть и опломбировать. Багаж поместить в камеру хранения невостребованного багажа, оформив его биркой с указанием регистрационного номера, даты обнаружения багажа, двухбуквенного кода и номера рейса, доставившего багаж перевозчика, массу багажа после контрольного взвешивания.

5.21.3. Информировать заинтересованных перевозчиков о наличии невостребованного багажа в соответствии с установленными процедурами.

5.21.4. Если в течение дня с момента обнаружения багаж не востребован пассажиром или другими перевозчиками, необходимо направить соответствующую информацию о нем в автоматизированную систему розыска.

5.21.5. Невостребованный багаж хранится в течение 6 месяцев, после чего реализуется в установленном порядке.

5.21.6. При обнаружении владельца багажа или получении запроса перевозчика, которому была заявлена претензия, необходимо заполнить стан-

дартную досылочную бирку «RUSH» и отправить багаж ближайшим рейсом любого перевозчика в пункт досылки багажа. Требования по заполнению досылочной бирки «RUSH» определены специальной инструкцией.

5.21.7. При отправке багажа в пункт назначения направляется стандартная телеграмма о досылке.

5.21.8. При обнаружении багажа, который имеет бирку с кодовым обозначением пункта, отличным от пункта обнаружения, багаж отправляется первым рейсом любого перевозчика в пункт назначения согласно багажной бирке. Отправка такого багажа оформляется досылочной биркой «RUSH» и при этом направляется соответствующая телеграмма в пункты по маршруту перевозки.

5.21.9. По требованию перевозчика, который указан кодовым обозначением на багажной бирке, багаж может быть передан представителю этого перевозчика в пункте обнаружения багажа.

5.21.10. Если невостребованный багаж обнаружен без багажной бирки, то багаж необходимо принять на хранение и оформить его биркой с указанием даты обнаружения, номера рейса (если возможно), массы багажа и регистрационного номера.

5.21.11. Если номер рейса, которым доставлен багаж, известен, необходимо направить телеграмму об обнаружении багажа по маршруту рейса.

5.21.12. Если перевозчик и номер рейса не установлены, необходимо принять все меры (включая инвентаризацию) по установлению владельца багажа. При установлении владельца немедленно информировать перевозчика, которому заявлена претензия, и согласовать с ним досылку.

5.21.13. При получении запроса о досылке багажа необходимо отправить багаж в пункт запроса или в другой пункт в соответствии с указанными в те-

леграмме инструкциями. Отправка багажа осуществляется первым рейсом любого перевозчика.

5.21.14. Отправка багажа оформляется досылочной биркой «RUSH» и направляется соответствующая телеграмма о досылке. Если на досылочном багаже отсутствует именная адресная бирка, а фамилия и адрес владельца багажа известны, перевозчик заполняет адресную бирку и прикрепляет ее к досылаемому багажу.

5.21.15. Ответственным за выдачу багажа в пункте, куда он дослан, является перевозчик, который осуществил доставку.

5.21.16. Перевозчик, участвующий в перевозке досылаемого багажа по просьбе другого перевозчика, не несет ответственности за любую утрату, повреждение или опоздание в доставке, кроме тех случаев, когда он сам принимал участие в первоначальной перевозке такого багажа.

5.22. Организация обслуживания пассажиров в случае недостачи части содержимого их багажа

5.22.1. Если пассажир заявляет о недостаче части содержимого багажа, необходимо произвести тщательный осмотр внешнего вида и внутреннего состояния багажа в целях установления возможного хищения.

5.22.2. Взвесить багаж и установить разницу между массой, сданной к перевозке и фактически полученной.

5.22.3. При необходимости вычислить массу утраченных вещей на основании стандартной таблицы весов некоторых предметов, применяемой в международной практике, и сравнить ее с полученной разницей при взвешивании.

5.22.4. Только при выполнении условий, указанных в пп. 5.22.2 и 5.22.3, заполнить PIR, который должен быть подписан пассажиром и перевозчиком.

5.22.5. Записать в PIR подробные данные о внешнем виде и внутреннем состоянии багажа и указать разницу в массе. Недостающие по словам пассажира вещи подробно описать с указанием фабричной марки, типа, производства и т. п.

5.22.6. Если перевозчик действует в качестве обслуживающего агента другого перевозчика, один экземпляр PIR необходимо немедленно направить перевозчику, на рейсе которого был доставлен багаж.

5.23. Организация обслуживания пассажиров в случае повреждения багажа

5.23.1. Если пассажир заявляет о повреждении багажа, необходимо проверить наличие отметки «DAMAGED» в билете или на багажной бирке, указывающей на принятие багажа к перевозке в поврежденном состоянии в пункте отправления.

При наличии такой отметки претензия отклоняется. Если такой отметки не имеется, то необходимо заполнить PIR или стандартную форму Акта о повреждении багажа (DBR).

5.23.2. При составлении PIR или DBR необходимо указать:

— характер и предполагаемую причину повреждения;

— в какой степени повреждение багажа является результатом несоответствия упаковки, свойств и особенностей содержимого багажа;

— разницу в массе поврежденного багажа;

— размер ущерба, при расхождении в оценке ущерба перевозчиком и пассажиром, указать обе оценки.

5.23.3. Если перевозчик действует в качестве обслуживающего агента другого перевозчика, копию PIR или DBR необходимо немедленно направить представителю перевозчика, доставившего поврежденный багаж.

5.23.4. Перевозчик, доставивший поврежденный багаж, является ответственным за все действия по расследованию и установлению причин и размера причиненного вреда и возмещению убытков пассажиру.

5.24. Организация работы по рассмотрению заявлений и жалоб пассажиров

5.24.1. Устные заявления и жалобы.

При обращении пассажира с устным заявлением к сотруднику Аэрофлота, он обязан внимательно выслушать пассажира, кратко и вежливо дать по возможности исчерпывающий ответ. Если дать точный ответ немедленно невозможно, пассажиру следует сообщить в какой срок и каким образом он его получит.

Если замечания пассажира справедливы, следует принести ему извинения и немедленно принять меры по устранению причин, вызвавших замечание. О любых замечаниях критического характера и о принятых по ним мерах сотрудник Аэрофлота обязан доложить своему непосредственному начальнику.

5.24.2. Письменные заявления и жалобы.

Жалоба, связанная с предоставлением авиапредприятием любых видов обслуживания пассажиру, должна рассматриваться этим авиапредприятием.

Жалобы на работу других авиапредприятий Аэрофлота должны направляться для рассмотрения и подготовки объяснений и ответов руководителям этих авиапредприятий. Однако окончательный ответ на жалобу дается тем авиапредприятием, в которое она была адресована.

Жалобы, направленные непосредственно в МГА, рассматриваются МГА либо по поручению МГА тем авиапредприятием, на работу которого поступила жалоба.

При подготовке ответов на письма пассажиров следует исходить из положения, что пассажир прав. Жалобы должны быть рассмотрены в возможно короткий срок, но не позднее 30 дней со дня их получения. Если не представляется возможным сразу дать полный и исчерпывающий ответ, следует сообщить пассажиру причину задержки ответа и срок его получения.

Ответы на жалобы должны исполняться аккуратно, без исправлений и не должны содержать профессиональных терминов, непонятных большинству пассажиров.

5.25. Профилактические процедуры по сокращению претензий

5.25.1. Информировать пассажира о необходимости перевозки багажа в соответствующей упаковке, предохраняющей багаж от повреждения либо утраты части содержимого.

5.25.2. В обязательном порядке предлагать пассажиру именные адресные бирки для заполнения и прикрепления к каждому месту багажа, сдаваемого к перевозке, как внутри, так и снаружи.

5.25.3. В сфере регистрации пассажиров исключить доступ посторонних лиц к багажным биркам.

5.25.4. Указать в билете отметку «DAMAGED» при приеме к перевозке поврежденного багажа.

5.25.5. При приеме к перевозке багажа по наружному виду, схожему с грузовой отправкой (картонные коробки, ящики и т. п.), обеспечить такой багаж дополнительной специальной наклейкой (биркой).

5.25.6. Систематически проверять состояние применяемого технологического оборудования при обработке багажа: весы, ленточные транспортеры, багажные тележки и т. п.

5.25.7. Правильно размещать багаж на тележках и в воздушном судне в целях избежания его повреждения.

Глава 6.

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ КОММЕРЧЕСКОЙ СЛУЖБЫ ЦУМВС АЭРОФЛОТА

6.1. Коммерческая служба ЦУМВС Аэрофлота

6.1.1. Осуществляет коммерческую эксплуатацию всех международных воздушных линий Аэрофлота, разрабатывает единую коммерческую политику Аэрофлота, осуществляет централизованное руководство коммерческой деятельностью в представительствах Аэрофлота за границей, координирует и контролирует проводимую коммерческую работу в управлениях ГА.

6.1.2. Проводит работу по подготовке и заключению новых и изменению действующих коммерческих и технических соглашений с иностранными авиакомпаниями, фирмами, агентами и другими организациями и контролирует их исполнение.

6.1.3. Совместно с другими службами ЦУМВС Аэрофлота разрабатывает и проводит мероприятия по повышению эффективности коммерческой эксплуатации действующих регулярных международных воздушных линий, открытию новых авиалиний.

6.1.4. Совместно с МГА и другими службами ЦУМВС Аэрофлота разрабатывает программы те-

кущего и перспективного развития сети международных воздушных линий Аэрофлота, тарифы на перевозки, ставки за различные услуги на международных воздушных линиях и условия их применения.

6.2. Организация планирования перевозок на международных воздушных линиях Аэрофлота

6.2.1. Совместно с другими службами ЦУМВС Аэрофлота, управлениями ГА, выполняющими международные полеты, представительствами Аэрофлота за границей разрабатывает планы перевозок на основе анализа отчетных данных за ряд предыдущих лет, изучения экономических, административных и культурных связей Советского Союза со странами, куда совершают полеты воздушные суда Аэрофлота по пассажирским, грузовым и почтовым отправкам.

6.2.2. После разработки и согласования планы на международные перевозки представляют на утверждение в установленном порядке.

После утверждения планы являются законом для всех авиапредприятий Аэрофлота и подлежат неукоснительному выполнению.

6.2.3. Разрабатывает расписания движения самолетов Аэрофлота на международных воздушных линиях в целях повышения эффективности работы каждой отдельной линии и Аэрофлота в целом с учетом имеющихся перевозок и ресурсных ограничений, осуществляет представление проектов расписаний на согласование и утверждение в установленном порядке.

6.2.4. Осуществляет взаимодействие и сотрудничество с представительствами Аэрофлота за границей, летными отрядами, подразделениями ЦУМВС

Аэрофлота и выходных аэропортов МГА в целях совершенствования разрабатываемых проектов расписаний.

6.3. Организация работы по совершенствованию и применению системы тарифов

6.3.1. Осуществляет разработку тарифов для их введения на вновь открываемых международных воздушных линиях Аэрофлота, проводит совершенствование действующей системы тарифов и правил их применения на международных воздушных линиях.

6.3.2. Организует и проводит мероприятия по контролю за правильностью применения международных пассажирских, грузовых и почтовых тарифов в управлениях ГА, обеспечивает авиапредприятия гражданской авиации необходимой документацией и справочными материалами по международным тарифам.

6.4. Организация чартерных и дополнительных рейсов

6.4.1. Осуществляет разработку и выполнение чартерных и дополнительных рейсов.

6.4.2. Рассматривает заявки на чартерные перевозки и определяет экономическую целесообразность выполнения данной перевозки.

По получении графиков перевозки определяет окончательную стоимость чартерных перевозок и направляет информацию заинтересованным советским организациям, представительствам Аэрофлота и иностранным туристическим фирмам об условиях перевозки. Согласовывает с управлениями ГА вопросы выполнения ими чартерной перевозки, ис-

ходя из ее валютной эффективности и экономической выгоды.

6.4.3. Рассматривает и определяет экономическую эффективность выполнения дополнительных рейсов после получения запроса от советских организаций и представительств Аэрофлота за границей.

6.5. Аренда воздушных судов Аэрофлота

6.5.1. Разрабатывает коммерческие и финансовые вопросы, связанные со сдачей воздушных судов Аэрофлота в аренду.

6.5.2. В договоре аренды воздушного судна должно содержаться наименование сторон, обозначение типа воздушного судна, цель использования воздушного судна, размер арендной платы, срок аренды, место приема и сдачи воздушного судна. В договор аренды воздушного судна могут быть включены и другие условия.

6.6. Организация работы с советскими организациями

6.6.1. Осуществление работы с советскими организациями проводится в целях обеспечения этих организаций международными перевозками для дополнительного привлечения валютных пассажиров на рейсы Аэрофлота.

6.6.2. Осуществляет изучение и анализ перспективных планов работы советских организаций в области международного сотрудничества в целях четкого планирования и своевременного осуществления перевозок на международных воздушных линиях Аэрофлота.

6.6.3. Изучает и анализирует потребности советских организаций в международных воздушных перевозках на перспективу.

6.6.4. Информирует советские организации об открытии новых международных воздушных линий Аэрофлота в целях необходимой переориентации пассажиропотока на международные воздушные линии Аэрофлота.

6.7. Координация коммерческой деятельности ЦУМВС Аэрофлота с управлениями ГА, представительствами Аэрофлота за границей и иностранными авиапредприятиями

6.7.1. Согласовывает с управлениями ГА все вопросы коммерческой деятельности, связанные с выполнением международных полетов, касающихся расписания движения самолетов и экономической целесообразности выполнения чартерных и дополнительных рейсов.

6.7.2. Осуществляет руководство по всем вопросам коммерческой, финансовой, организационно-хозяйственной деятельности представительств Аэрофлота за границей.

6.7.3. Взаимодействует и осуществляет контакты с иностранными авиапредприятиями, туристическими фирмами и другими организациями по всем вопросам коммерческой деятельности Аэрофлота в целях эффективного и качественного выполнения международных перевозок пассажиров, грузов и почты.

Глава 7.

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ЦЕНТРАЛЬНОГО МЕЖДУНАРОДНОГО АГЕНТСТВА (МЕЖДУНАРОДНОГО СЕКТОРА ЦАВС)

7.1. Основные задачи

7.1.1. Организация коммерческой и рекламной работы, направленной на выполнение производственно-финансового плана, повышение культуры обслуживания пассажиров и клиентуры, дальнейшее развитие международных воздушных перевозок и перевозок иностранных пассажиров по внутренним линиям.

7.1.2. Совершенствование технологии работы с учетом новейших достижений науки и техники, передового опыта и требований по эксплуатации автоматизированных систем «Аврора» и «Сирена».

7.1.3. Осуществление мероприятий по привлечению коммерческой загрузки и организация продажи перевозок в целях более эффективного использования коммерческой грузоподъемности воздушных судов.

7.2. Функции

7.2.1. Непосредственно, а также через агентства управлений ГА производит продажу перевозок на

международные линии и иностранным гражданам на внутренние линии.

7.2.2. Ведет ежедневный оперативный контроль за выполнением плана отправок и выручки, принимая меры к увеличению коммерческой загрузки.

7.2.3. Обеспечивает соблюдение и правильное применение действующих приказов, инструкций и указаний МГА и ЦУМВС Аэрофлота по вопросам продажи и бронирования перевозок.

7.2.4. Рассматривает письма, жалобы и претензии пассажиров и организаций и осуществляет мероприятия по предотвращению причин их возникновения.

7.2.5. Изучает передовой опыт и методы отечественной и зарубежной технологии обслуживания пассажиров, перевозки багажа, грузов и почты и внедряет их в практику работы.

7.2.6. Ведет статистический учет передачи перевозок на рейсы иностранных авиапредприятий и перевозок иностранных пассажиров на внутренних рейсах.

7.2.7. Разрабатывает и внедряет наиболее совершенную технологию обслуживания пассажиров в агентствах с максимальным использованием автоматизированных систем «Аврора» и «Сирена» и современных средств связи.

7.2.8. Взаимодействует с Центральным рекламно-информационным агентством Аэрофлота по проведению рекламной работы, внешнему и внутреннему оформлению агентств.

7.2.9. Организует в установленном порядке чартерные и дополнительные рейсы для предотвращения скопления пассажиров и грузов в аэропортах.

7.2.10. Организует широкую информацию населения, предприятий, учреждений и организаций о местах нахождения касс по продаже билетов, о

расписании движения воздушных судов, условиях перевозки на воздушном транспорте, предоставляемых льготах и преимуществах воздушного транспорта, для чего использует печать, радио, телевидение и другие формы информации и рекламы.

7.2.11. Обмен информацией, касающейся коммерческой, эксплуатационной и административной деятельности, осуществляется с использованием телеграфной, телефонной связи, включая SITA.

7.3. Рекламно-информационная работа

Рекламно-информационная работа агентства (сектора) должна включать:

— оперативное информационное обслуживание пассажиров и клиентуры агентства по телефону по всем интересующим вопросам, входящим в компетенцию агентства;

— оперативную обработку письменных и телеграфных запросов, поступающих от организаций и частных лиц, а также телеграфных запросов, поступающих из внутренних аэропортов и агентств Аэрофлота и от представительств Аэрофлота за границей;

— разработку рекомендаций по использованию наиболее экономичных маршрутов с точки зрения валютных расходов Аэрофлота в пункты мира, куда Аэрофлот не выполняет полеты;

— обеспечение агентств и филиалов необходимой служебной справочной документацией, печатной рекламой, контроль рекламно-информационных установок.

Глава 8.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОДАЖИ БИЛЕТОВ И БРОНИРОВАНИЯ МЕСТ

8.1. Общие положения

8.1.1. Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него действительного и должным образом оформленного билета, выданного Аэрофлотом или его агентами, включая иностранных перевозчиков, билеты которых признаются действительными для перевозок по линиям Аэрофлота.

8.1.2. Продажа билетов осуществляется Центральным международным агентством, международными секторами ЦАВС, их филиалами, представительствами Аэрофлота за границей (где такое право предоставлено) и официальными агентами Аэрофлота.

8.1.3. При продаже билета с пассажира или представляющей его организации взимаются суммы и сборы, предусмотренные правилами построения и применения тарифов.

8.2. Продажа билетов на территории Союза ССР

8.2.1. Правом продажи билетов на территории Союза ССР на международные перевозки по линиям Аэрофлота и иностранных авиапредприятий

обладают только Аэрофлот и его агенты — советские организации и учреждения.

8.2.2. Оформление перевозок советских граждан производится, как правило, на рейсы Аэрофлота и только при наличии у них документов, дающих им право на выезд за границу.

8.2.3. Продажа билетов и оформление перевозок иностранным гражданам за наличный расчет производится как в советских рублях, так и в иностранной валюте. Оплата в советских рублях принимается в соответствии с правилами, установленными специальными инструкциями.

8.2.4. Оформление перевозок иностранных граждан с оплатой за счет советских организаций производится в соответствии с их заявками как в советских рублях, так и в иностранной валюте. В заявке должна быть ссылка на решение компетентных органов или на контрактный документ с иностранной фирмой, где оговорены условия перевозок, согласованные с Аэрофлотом и подтверждающие оплату в советских рублях.

8.2.5. Оформление перевозок советских и иностранных граждан, выезжающих на постоянное место жительства за границу, регламентируется специальными инструкциями.

8.3. Продажа билетов за границей

8.3.1. Продажу билетов на рейсы Аэрофлота за границей осуществляют агенты Аэрофлота — иностранные авиапредприятия, туристические организации и бюро путешествий в соответствии с соглашениями, а также представительства Аэрофлота в соответствии со специальными разрешениями, выданными компетентными органами страны пребывания.

8.3.2. Организация продажи и отчетность по продаже представительств Аэрофлота за границей и контролируемых ими агентов регламентируется специальными правилами и инструкциями.

8.4. Бронирование мест

8.4.1. Бронирование мест пассажирам является необходимым условием повышения коммерческой загрузки воздушных судов и культуры обслуживания пассажиров.

8.4.2. Операции по бронированию мест осуществляются с помощью автоматизированных систем, по телеграфу, телефону и иными способами.

8.4.3. Любому пассажиру до момента оформления билета должно быть забронировано место на воздушном судне в пунктах вылета, «стоп-овера», трансфера и при необходимости и в пунктах обратного вылета, а при применении специальных тарифов — бронирование осуществляется в соответствии с правилами применения этих тарифов. Соответствующие отметки о бронировании должны быть внесены в билет.

8.4.4. Любое бронирование места на воздушном судне считается предварительным до тех пор, пока пассажиру не выдан должным образом оформленный билет и может быть в случае необходимости аннулировано в любое время без предупреждения.

8.4.5. Если пассажир отказался от забронированного места, перевозчик должен аннулировать произведенное бронирование на всех участках воздушной перевозки в целях реализации освободившегося места.

8.4.6. Правила пользования системами бронирования и составления телеграмм регламентируются специальными инструкциями.

8.4.7. Пассажир, имеющий полностью или частично неиспользованный билет на дальнейшую перевозку, либо желающий перенести указанную в билете дату вылета на другой срок, не пользуется никакими преимущественными правами очередности при новом бронировании места.

8.4.8. При выдаче билета с забронированным местом в пункте «стоп-овера», трансфера или обратного вылета пассажир должен быть информирован о действующих в данных пунктах правилах подтверждения бронирования на дальнейший полет.

8.4.9. Все расходы по связи, вызванные бронированием места для воздушной перевозки пассажира по запрашиваемому маршруту следования, несет перевозчик.

Глава 9

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ (СЕКТОРА) ОРГАНИЗАЦИИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПОЧТОВО-ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК

Служба организации международных почтово-грузовых перевозок (международный сектор):

9.1. Организует и обеспечивает выполнение государственного плана аэропорта по международным перевозкам грузов и почты.

9.2. Организует и обеспечивает обслуживание почтово-грузовых перевозок и клиентуры, координирует работу с таможенными, санитарно-карантинными и другими службами.

9.3. Осуществляет мероприятия по выполнению режимных требований в целях обеспечения безопасности полетов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажа.

9.4. Обеспечивает и систематически анализирует регулярность полетов международных пассажирских и грузовых рейсов Аэрофлота, разрабатывает меры по повышению регулярности.

9.5. Организует отправку грузов и почты по международным воздушным линиям Аэрофлота и иностранных авиапредприятий, в том числе транзитом через территорию СССР и до конечных пунктов на территории СССР.

9.6. Разрабатывает и осуществляет мероприятия по совершенствованию организации международных перевозок грузов и почты, повышению качества обслуживания клиентуры в аэропорту.

9.7. Проводит мероприятия по обеспечению сохранности и своевременной доставке грузов и почты по назначению.

9.8. Ведет ежедневный оперативный учет выполнения плана отправок грузов и почты, принимает меры по повышению коммерческой загрузки вылетающих воздушных судов Аэрофлота.

9.9. Производит расчет коммерческой загрузки, центровки и составляет центровочные графики для воздушных судов Аэрофлота, выполняющих международные грузовые рейсы.

9.10. Осуществляет правильное размещение и крепление в воздушных судах грузов и почты в целях их сохранности и обеспечения безопасности полетов.

9.11. Осуществляет прием, обработку и передачу всей информации о движении грузов по международным воздушным линиям и по внутренним линиям от момента приема грузов к перевозке до момента выдачи груза получателю.

9.12. Обеспечивает выполнение технологических графиков коммерческого обслуживания рейсов, принимая оперативные меры по осуществлению своевременной погрузки и выгрузки грузов и почты воздушных судов Аэрофлота и иностранных авиапредприятий.

9.13. В соответствии с действующими правилами осуществляет качественное оформление документов для расчетов за перевозку грузов и почты, своевременно представляет необходимые документы в Центр международных расчетов.

9.14. Разрабатывает и проводит мероприятия по обеспечению сохранности, предотвращению засылок, порчи и повреждений грузов и почты, ведет оперативный розыск засланных и утерянных грузов и почты, расследует причины повреждений и недостачи грузов и почты; при выявлении фактов хищения грузов и почты проводит служебное расследование с принятием необходимых мер.

9.15. Составляет коммерческие акты, Акты о неисправностях при перевозке грузов (CIR) и другие акты, связанные с неисправностями при перевозках, в необходимых случаях организует экспертизу для установления фактов недостачи, повреждений или порчи грузов и почты; своевременно оформляет и передает материалы расследования в претензионную комиссию.

9.16. Рассматривает претензии и жалобы клиентуры по недостаче, хищениям, порче, нарушению сроков доставки грузов и почты, организует служебное расследование указанных фактов, осуществляет мероприятия по устранению причин, порождающих претензии и жалобы клиентуры.

9.17. Совместно с другими службами аэропорта разрабатывает и осуществляет мероприятия по внедрению в производство научной организации труда, прогрессивной технологии обработки грузов и документов, средств механизации погрузочно-разгрузочных работ и автоматизации процессов управления обработки грузов и документов, изучает передовой отечественный и зарубежный опыт в этой области и внедряет его в работу службы (сектора).

9.18. Осуществляет в установленном порядке деловые встречи и контакты с представителями иностранных авиапредприятий, а также иностранной клиентурой по вопросам перевозки грузов и почты.

9.19. В установленном порядке участвует в составлении и согласовании договоров с иностранной и советской клиентурой на перевозки грузов и почты по международным воздушным линиям Аэрофлота.

9.20. Осуществляет взаимодействие с таможенной службой по совместно разработанной и утвержденной технологии обслуживания грузов и почты в аэропорту.

9.21. Осуществляет взаимодействие с другими службами аэропорта в части технологического обеспечения процесса перевозки грузов и почты в соответствии с разработанной и утвержденной технологией по совместному обслуживанию рейсов на вылет и прилет.

9.22. Осуществляет взаимодействие с внешнеторговыми организациями по вопросам грузовых перевозок внешнеторговых объединений и обеспечивает их информацией о движении грузов.

9.23. Осуществляет взаимодействие с ЦМА по вопросам предварительной коммерческой загрузки рейсов грузом и почтой и вопросам движения трансферных грузов согласно совместно разработанной и утвержденной технологии.

9.24. Изучает и анализирует новейшие достижения в организации обработки грузов и почты в отечественных и иностранных аэропортах и на этой основе проводит мероприятия по совершенствованию технологических процессов, повышению качества работы и культуры обслуживания грузовой клиентуры.

9.25. Эффективно использует производственные площади и технологическое оборудование, средства внутрискладской и перронной механизации, автоматизации управления обработкой грузов и документации.

Глава 10.

ОРГАНИЗАЦИЯ ПЕРЕВОЗОК МЕЖДУНАРОДНЫХ ГРУЗОВ

10.1. Прием и оформление грузов к перевозке

10.1.1. Грузы, принимаемые к международной перевозке, должны удовлетворять следующим требованиям:

— ввоз, вывоз или транзит грузов производится в соответствии с законами и правилами страны, территория которой затрагивается при перевозке;

— габариты грузов должны обеспечивать свободную погрузку-выгрузку, размещение в багажно-грузовых отсеках воздушных судов и их крепление.

10.1.2. К перевозке грузов рейсовыми пассажирскими воздушными судами принимаются грузы, масса одного места которого не должна превышать 200 кг. Размеры каждого места не должны превышать пределов, указанных в таблице допустимых габаритов и массы грузов для перевозки воздушными судами.

10.1.3. Перевозка тяжеловесных и негабаритных грузов, превышающих указанную массу и габариты, может осуществляться только грузовыми воздушными судами.

10.1.4. Грузы не должны создавать опасности для воздушного судна, находящихся на нем людей и

имущества, а по своим свойствам не должны создавать неудобств для пассажиров.

10.1.5. Опасные, радиоактивные и скоропортящиеся грузы, ядохимикаты, а также животные и другие особые грузы перевозятся в соответствии со специальными правилами.

10.1.6. Прием и оформление грузов к отправке осуществляется на специально выделенных площадках, оборудованных необходимым технологическим оборудованием и средствами для обработки грузов и заполнения документации в соответствии с согласованной и утвержденной технологией обработки грузов.

10.1.7. Отправитель несет всю ответственность перед перевозчиком и другими лицами за полноту, точность и правильность данных и сведений, указанных в грузовой накладной, включая случаи, когда грузовая накладная была заполнена перевозчиком или его агентом от имени и за счет отправителя.

10.1.8. Ответственность за несоблюдение условий, касающихся груза, который не может быть принят к перевозке или может быть принят к перевозке на особых условиях, возлагается на отправителя грузов, причем на него возлагается ответственность и обязанность возмещения перевозчику всех убытков, повреждений, задержки, ответственности или наложенных штрафов в связи с перевозкой таких грузов.

10.1.9. Отправитель обязан доставить груз в аэропорт или другое место не позднее времени, назначенного Аэрофлотом, а если такое время не указано, то с таким расчетом, чтобы можно было выполнить административные формальности и соответствующие процедуры по отправке.

10.1.10. Если отправитель не доставил груз Аэрофлоту, или доставил с неправильно оформленными документами, или не подготовил груз к отправке, то Аэрофлот может аннулировать ранее произведенное на этот груз бронирование.

10.2. Упаковка и маркировка грузов

10.2.1. Грузы должны быть упакованы с учетом их специфических свойств и особенностей таким образом, чтобы при обычных мерах обращения обеспечивалась их сохранность при перевозке воздушным транспортом, а также, чтобы исключалась возможность причинения вреда лицам, или повреждения других грузов или имущества перевозчика.

10.2.2. Тара или упаковка мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, должна быть опломбирована отправителем. Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные оттиски цифровых или буквенных знаков.

10.2.3. Каждое место перевозимого груза должно иметь отправительскую и транспортную маркировку, а в случае перевозки груза специального назначения и специальную маркировку.

10.2.4. Маркировка грузов должна содержать следующие сведения:

— аэропорт назначения;

— номер грузовой накладной и общее количество мест в партии;

— точный адрес получателя, фамилию и имя владельца;

— массу брутто каждого места;

— дату приема груза к перевозке;

— предупредительные знаки международного образца;

— номер контракта и заказ-наряда внешнеторгового объединения или номер разрешения на вывоз для грузов неторгового характера;

— номер каждого места в партии;

— аэропорт отправления.

10.2.5. Внешнеторговые грузы принимаются к перевозке из СССР за границу при наличии заказ-наряда внешнеторгового объединения, в котором перевозка грузов предусмотрена воздушным транспортом. Если такого указания в заказ-наряде не имеется, то внешнеторговое объединение подтверждает гарантийным письмом или телеграммой отправителю принятие им на себя оплаты указанной перевозки в иностранной валюте.

10.2.6. Перевозка несопровождаемого багажа пассажиров оформляется грузовой накладной. Прием к международной перевозке несопровождаемого багажа осуществляется только в аэропортах (пунктах), имеющих таможенные службы. Пассажир должен лично оформить несопровождаемый багаж в таможенном отношении. Прием несопровождаемого багажа осуществляется при предъявлении билета, номер которого проставляется в грузовой накладной.

10.2.7. При перевозке несопровождаемого багажа пунктом назначения может быть только тот пункт, до которого следует пассажир согласно билету. Перевозка несопровождаемого багажа лиц, выезжающих на постоянное место жительства за границу, оформляется до пунктов, куда Аэрофлот выполняет регулярные рейсы.

10.3. Грузовая накладная

10.3.1. Договор воздушной перевозки груза, его условия и принятие груза к перевозке удостоверяются грузовой накладной.

10.3.2. Если внешний вид и состояние упаковки груза не являются удовлетворительными, отправитель обязан указать в грузовой накладной его действительный внешний вид и состояние. Перевозчик имеет право потребовать от отправителя привести груз в надлежащий вид. Если сдаваемый к перевозке груз имеет особые свойства или нуждается в особых условиях перевозки, отправитель должен указать это в грузовой накладной. Отправитель несет всю ответственность перед перевозчиком и другими лицами за полноту, правильность и точность сведений, указанных в грузовой накладной, в том числе и в тех случаях, когда грузовая накладная была заполнена по просьбе отправителя.

10.4. Бронирование тоннажа

10.4.1. Для перевозки грузов необходимо осуществлять предварительное бронирование. Без предварительного бронирования могут приниматься грузы по определенным направлениям и массе, согласованным с перевозчиком.

10.4.2. Заявка на бронирование тоннажа должна включать следующие сведения:

— наименование груза, количество мест, общую массу и объем;

— размеры каждого места;

— маршрут, рейс и дату отправки;

— наименование и номер документа, гарантирующего оплату перевозки;

— специфические особенности груза, требующие особых условий перевозки и хранения.

10.4.3. Заявка на бронирование считается принятой Аэрофлотом с момента извещения отправителя или перевозчика, представивших заявку о произведенном бронировании.

10.5. Перевозки трансферных грузов

10.5.1. Перевозки трансферных грузов должны осуществляться только после получения подтвержденного бронирования по всему маршруту перевозки.

10.5.2. Перевозки трансферных грузов, следующих во внутренние аэропорты СССР, осуществляются без предварительного бронирования на внутренних воздушных линиях, однако с учетом эксплуатируемых на внутренних линиях типов воздушных судов.

10.5.3. Исходя из требований, применяемых законов, постановлений и предписаний, Аэрофлот вправе определять, какие грузы подлежат перевозке в первую очередь по отношению к другим грузам и почте.

10.6. Таможенные формальности при перевозке грузов, государственные налоги, пошлины, сборы

10.6.1. На грузы, перевозимые за границу, таможенному учреждению представляются следующие документы: генеральная декларация, грузовая ведомость, грузовые накладные и относящиеся к ним фактуры, спецификации и счета, почтовые накладные и прочие документы.

10.6.2. Таможенные органы в соответствии с действующим законодательством производят досмотр

грузов для установления законности их перемещения через государственную границу СССР, определения тарифного наименования, цены, количества и в требуемых случаях — качества. По требованию таможенных или других государственных органов отправитель обязан присутствовать при досмотре своей грузовой отправки.

10.6.3. Аэрофлот не несет ответственности перед отправителем за ущерб, который отправитель может понести в связи с невыполнением этого требования.

10.6.4. Все налоги, пошлины и другие виды сборов, налагаемые на перевозимый груз государственными и местными властями или администрацией аэропортов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, в опубликованные тарифы и сборы не входят и подлежат оплате отправителем, владельцем груза или получателем. Аэрофлот может, но не обязан оплачивать такие налоги и сборы. Отправитель, владелец груза и получатель несут перед Аэрофлотом солидарную ответственность по возмещению ему этих расходов.

10.7. Порядок выдачи и вывоза грузов из аэропорта

10.7.1. При выгрузке груза должно быть проверено соответствие количества мест, указанных в грузовом манифесте и грузовых накладных, фактическому количеству. Груз выдается только получателю, указанному в грузовой накладной, или уполномоченному им лицу.

10.7.2. Перевозчик должен сообщить получателю о прибытии груза в течение 12 ч с момента прибы-

тия воздушного судна, а в отношении скоропортящихся, опасных грузов или животных — в течение 3 ч.

10.7.3. Получение груза получатель подтверждает на одном из экземпляров грузовой накладной. Этим получатель груза подтверждает, что он получил груз полностью и в исправном состоянии. Выдача груза получателю осуществляется только после оплаты всех причитающихся сборов. Если получатель отказывается от оплаты сборов, груз ему не может быть выдан.

10.7.4. Если получатель отказывается или не может получить груз, прибывший в пункт назначения, Аэрофлот обязан принять все меры для выполнения распоряжений отправителя, указанных в грузовой накладной или полученных от него после уведомления о невозможности выдачи груза получателю. Если такие распоряжения отсутствуют или не могут быть выполнены, Аэрофлот может:

— направить отправителю извещение о неполучении получателем груза и ожидать дальнейших распоряжений отправителя;

— при отсутствии распоряжения отправителя по истечении 30-дневного срока хранения груза принять меры к его возврату или реализации в соответствии с порядком, установленным законом.

10.7.5. Отправитель и получатель груза обязаны возместить все платежи и расходы, вызванные неполучением груза, включая сборы за обратную перевозку груза.

10.7.6. Если скоропортящийся груз по различным причинам находится под угрозой порчи, Аэрофлот имеет право принять такие срочные меры, какие он сочтет необходимыми для обеспечения своих интересов и интересов отправителя, получателя и других лиц. Отправитель груза обязан возместить

Аэрофлоту все понесенные им в связи с этим расходы.

10.7.7. Бездокументный груз, груз с нечеткой маркировкой или груз, владелец которого не установлен, хранится в аэропорту, снявшем груз с воздушного судна, в течение всего времени розыска его владельца, но не более шести месяцев. По истечении указанного срока бездокументный и невостребованный груз подлежит реализации в порядке, установленном законом.

10.8. Ответственность отправителя и получателя

10.8.1. Отправитель несет всю ответственность перед перевозчиками и другими лицами за полноту, точность и правильность данных и сведений, указанных в грузовой накладной, включая случаи, когда грузовая накладная была заполнена перевозчиком или его агентом от имени и за счет отправителя.

10.8.2. Отправитель должен соблюдать законы, таможенные и другие государственные предписания страны, из которой, через которую и в которую груз может быть или будет перевезен, включая требования, касающиеся упаковки, перевозки или доставки груза.

10.8.3. Ответственность за несоблюдение условий, касающихся груза, который не может быть принят к перевозке или может быть принят на особых условиях, возлагается на отправителя грузов, причем на него возлагается обязанность возмещения перевозчику всех убытков, повреждений, задержки, ответственности или наложенных штрафов в связи с перевозкой таких грузов.

10.8.4. Отправитель и получатель груза несут ответственность за все расходы в пути (пошлины, налоги, сборы и др.), понесенные перевозчиком, и обязаны возместить ему соответствующие суммы.
10.8.5. При отказе или невозможности принять груз получателем после его прибытия в пункт назначения, указанный в грузовой накладной, отправитель и владелец груза являются ответственными и обязаны возместить все платежи и расходы, вызванные неполучением груза, включая расходы по обратной перевозке груза.
10.8.6. Отправитель и владелец груза несут солидарную ответственность за покрытие всех причитающихся перевозчику сумм для оплаты за перевозку, а также других связанных с отправкой сумм до момента, когда эти суммы полностью уплачены.

Глава 11.
ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ ЦЕНТРА МЕЖДУНАРОДНЫХ РАСЧЕТОВ

11.1. Центр международных расчетов является структурным подразделением ЦУМВС Аэрофлота.

11.2. Центр международных расчетов выполняет следующие функции:

11.2.1. Осуществляет расчеты между Аэрофлотом и иностранными авиапредприятиями, организациями, фирмами, а также советскими предприятиями и организациями за перевозки, предоставленные и полученные услуги.

11.2.2. Ведет учет и анализ исполнения валютного плана Аэрофлота.

11.2.3. Разрабатывает предложения и принимает меры по ликвидации дебиторско-кредиторской задолженности.

11.2.4. Производит оформление банковских и кассовых операций в иностранной валюте.

11.2.5. Осуществляет расчеты по пульным соглашениям с иностранными авиапредприятиями по условиям действующих соглашений, ведет статистический учет по выполнению пульного соглашения и анализирует результаты расчетов по ним в целях выработки наиболее эффективных для Аэрофлота условий сотрудничества в пуле.

11.2.6. Ведет статистический учет перевозок пассажиров, грузов, платного багажа и почты, а также выручки (доходов) по группам валют (включая советские рубли) на рейсах Аэрофлота, по участкам воздушных линий, маршрутам, типам воздушных судов, в целом по ЦУМВС Аэрофлота и по территориальным управлениям ГА, выполняющим международные полеты и перевозки.

11.2.7. В централизованном порядке осуществляет предъявление счетов иностранным авиапредприятиям, организациям, фирмам, а также советским предприятиям и организациям за перевозки, коммерческое и техническое обслуживание.

11.2.8. Проверяет счета иностранных авиапредприятий по перевозочным документам Аэрофлота, при необходимости направляет им претензии.

11.2.9. Контролирует продажу перевозок Аэрофлота за границей и производит расчеты по перевозочной документации с агентами Аэрофлота.

11.2.10. Осуществляет контроль за своевременным и полным поступлением отчетности и правильности оформления перевозочной документации Аэрофлота.

11.2.11. В установленном порядке производит расчеты с управлениями ГА.

11.2.12. Осуществляет контроль за состоянием расчетов и полнотой предъявления документов по обслуживанию иностранных воздушных судов в аэропортах СССР.

11.2.13. Проверяет по контрольным купонам правильность применения тарифов по документам Аэрофлота, оформленным в управлениях ГА и за границей.

11.2.14. Рассматривает претензии иностранных и советских организаций, а также частных лиц по

вопросам возврата стоимости неиспользованных перевозочных документов Аэрофлота.

11.2.15. Проверяет по счетам Аэрофлота и иностранных авиапредприятий правильность размеров ставок и сборов за техническое и коммерческое обслуживание, ГСМ, посадки и прочие услуги.

11.2.16. Ведет картотечный учет международной перевозочной документации Аэрофлота (билетов, МСО, квитанций платного багажа, грузовых накладных).

11.3. Центр международных расчетов осуществляет методическое руководство и контроль за деятельностью представительств Аэрофлота за границей в части продажи перевозок и составления соответствующей отчетности.

Глава 12.

ЗАДАЧИ И ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ (ГРУППЫ) БОРТПРОВОДНИКОВ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ЛИНИЙ

12.1. Служба бортпроводников МВЛ входит в состав аэропорта.

При выполнении соответствующими авиапредприятиями внутрисоюзных и международных рейсов организуется группа бортпроводников международных воздушных линий.

12.2. Служба (группа) бортпроводников осуществляет:

— организацию и проведение мероприятий по обеспечению безопасности пассажиров, в том числе и в случаях возникновения аварийной обстановки;

— высококачественное обслуживание пассажиров на борту воздушных судов Аэрофлота на уровне мировых стандартов;

— теоретическую и практическую профессиональную подготовку и повышение квалификации, включая знание иностранных языков;

— проведение необходимых мероприятий по обеспечению рейсов бригадами бортпроводников с соблюдением всех требуемых условий: визовых, таможенных, медицинских и т. п.;

— обеспечение обслуживания делегаций, литерных и подконтрольных рейсов, особо важных пассажиров (VIP);
— контроль за получением и расходованием бортового питания;
— изучение и обобщение передового опыта других служб и иностранных авиапредприятий в вопросах обслуживания пассажиров на борту и его внедрение в практику работы;
— разработку предложений и рекомендаций по повышению качества обслуживания пассажиров на борту;
— расследование случаев нарушения технологий обслуживания пассажиров на борту;
— взаимодействие со смежными службами и представителями Аэрофлота за границей по обеспечению обслуживания пассажиров на борту;
— рассмотрение писем, жалоб и предложений пассажиров в отношении качества обслуживания на борту и разработку мероприятий по устранению недостатков;
— рекламно-информационную работу на борту воздушного судна.

12.3. Бортпроводники входят в состав службы бортпроводников и подчиняются начальнику этой службы. С момента явки на рейс и до его окончания, а также во время нахождения на эстафете, бортпроводники подчиняются командиру воздушного судна. Командир воздушного судна должен получить информацию бортпроводников о составе пассажиров на борту и поставить задачу бригаде бортпроводников на проведение рекламно-информационной работы и подвести ее итоги по завершению рейсов.

12.4. Бортпроводники обязаны уметь пользоваться бортовым аварийно-спасательным оборудованием,

четко знать обязанности по взаимодействию членов экипажа, принимать все необходимые меры к спасению пассажиров в аварийной обстановке.

12.5. Бортпроводники обязаны осуществлять постоянный контроль за соблюдением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна, установленных Аэрофлотом.

12.6. Бортпроводники являются материально-ответственными лицами и несут ответственность за вверенные им имущество и ценности в соответствии с заключаемыми с ними специальными договорами.

12.7. При исполнении служебных обязанностей бортпроводники должны быть одеты по форме в соответствии с требованиями, предъявляемыми к ношению форменной одежды.

Прическа должна быть аккуратной: рекомендуется короткая стрижка, если волосы длинные, они должны быть подобраны в прическу и не касаться воротника.

Бортпроводникам **запрещается:**

— ношение с форменной одеждой ювелирных украшений (таких как серьги, броши, бусы, цепи, кулоны, перстни, браслеты и т. п.), а также знаков различия, не предусмотренных правилами ношения форменной одежды;

— ношение форменной одежды без чулок;

— ношение украшений в прическе;

— ношение с форменной одеждой босоножек;

— применение яркой косметики.

Допускается ношение наручных часов и обручального кольца.

Глава 13.
ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В ПОЛЕТЕ НА МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ЛИНИЯХ

13.1. Обслуживание пассажиров на борту воздушных судов международных воздушных линий является составной частью всего процесса обслуживания пассажиров при международных воздушных перевозках.

13.2. Уровень обслуживания пассажиров в полете определяется качеством подготовки рейса всеми наземными службами в соответствии с технологическими картами и качеством подготовки бригады бортпроводников к выполнению рейса.

13.3. Предполетная подготовка рейса наземными службами должна предусматривать:

— подготовку воздушного судна к рейсу техническими бригадами;

— обеспечение воздушного судна съемным бытовым имуществом, мягким инвентарем, средствами обслуживания пассажиров в полете, в том числе бортовыми аптечками;

— приготовление и доставку на борт воздушного судна питания и буфетно-кухонного оборудования;

— подбор и комплектацию рекламно-информационных материалов, периодической печати, марш-

рутных карт, сувениров для вручения пассажирам первого класса, иммиграционных карточек, таможенных деклараций;

— комплектацию на рейс товаров для продажи на борту за иностранную валюту;

— подготовку и загрузку на борт воздушного судна коммерческой загрузки.

13.4. Подготовка воздушного судна к рейсу техническими бригадами осуществляется согласно НТЭ ВС ГА, предусматривающего в частности подготовку бытового и буфетно-кухонного оборудования, средств жизнеобеспечения пассажиров, создание необходимого температурного режима в пассажирских салонах воздушного судна.

13.5. Каждое пассажирское воздушное судно при вылете из базового аэропорта должно быть обеспечено полным комплектом бытового оборудования, инвентаря и расходных материалов, достаточным для выполнения рейса и возврата на базу.

13.6. Бытовое имущество и средства обслуживания пассажиров в полете комплектуются в зависимости от специфики выполняемого рейса, продолжительности полета, количества промежуточных посадок по маршруту, количества и вида предоставляемых рационов питания по классам обслуживания и технологии обслуживания пассажиров в полете с учетом типа воздушного судна, на котором осуществляется перевозка. Бытовое имущество и средства обслуживания пассажиров в полете доставляются на борт в опломбированных контейнерах.

13.7. При загрузке бытового имущества **запрещается** размещать контейнеры с мягким инвентарем на пассажирские кресла, столики в салонах и т. д.

13.8. Содержание бортовой медицинской аптечки и ее месторасположение на борту определяются соответствующими нормативными документами.

13.9. Бортовое питание приготавливается ресторанами (цехами бортового питания) аэропортов и подается пассажирам в полете бортпроводниками. Отпуск бортового питания на воздушные судна производится в соответствии с Распорядком питания и другими действующими нормативными документами по вопросам обеспечения питанием пассажиров.

13.10. Доставка бортового питания, съемного буфетно-кухонного оборудования и бортовой посуды на воздушное судно и сдача их бортпроводнику производится согласно действующим технологиям и соглашениям. Буфетно-кухонное оборудование и бортовая посуда, контейнеры и т. п. размещаются на воздушном судне в соответствии с технологической картой рейса.

13.11. Каждый международный рейс обеспечивается рекламно-информационной литературой и сувенирными изделиями для вручения пассажирам первого класса. Комплектация производится на основании утвержденного перечня печатных изданий свежих газет, проспектов, маршрутных карт, иммиграционных карточек и таможенных деклараций и т. п. по каждому конкретному рейсу с учетом продолжительности полета, маршрута, контингента пассажиров и типа воздушного судна. Доставка на борт и снятие с борта, учет расходования осуществляется на основании действующих технологий.

13.12. Прием и сдачу коммерческой загрузки в соответствии с требованиями руководящих документов осуществляют сотрудники служб организации перевозок, бортпроводники и представители Аэрофлота за границей.

13.13. Материальную ответственность за сохранность коммерческой загрузки несут сотрудники

служб организации перевозок и представители Аэрофлота за границей до момента передачи ее бортпроводнику в аэропорту отправления, а бортпроводники — с момента загрузки в воздушное судно до ее сдачи сотрудникам служб организации перевозок и представителям Аэрофлота за границей в аэропортах назначения. Передача коммерческой загрузки производится только после росписи ответственного лица в соответствующих документах.

13.14. Запрещается погрузка и разгрузка коммерческой загрузки в отсутствие бортпроводника или ответственного члена экипажа.

13.15. Обеспечение рейса товарами магазина «Березка» и продажа их на борту является одним из видов обслуживания пассажиров.

13.16. Подготовка товаров для продажи, их качество и упаковка с обеспечением условий воздушной перевозки и хранения на борту воздушного судна производится по согласованным заявкам предприятий ГА с торгующими организациями. Торгующие организации обеспечивают бортпроводников пломбирами, пломбами и отвечают за своевременную доставку контейнеров с товарами на борт воздушного судна и наличие согласованного ассортимента товаров.

13.17. Вывоз за границу и ввоз в СССР товаров и разменной иностранной валюты, включая выручку от продажи, оформляются соответствующими документами и подлежат обязательному таможенному контролю.

13.18. Порядок осуществления торговли на борту, меры обеспечения сохранности товаров и валютных ценностей на борту воздушного судна, в аэропортах на территории СССР и за границей, мероприятия по обеспечению таможенных формальностей

на территории СССР и за границей определяются соответствующими нормативными документами и требованиями государственных органов СССР и соответствующих стран.

13.19. При торговле товарами магазина «Березка» **запрещается:**

— прием товаров от торговых организаций без прейскуранта;

— передача товаров и валютных ценностей от одного бортпроводника другому при сменах экипажей;

— осуществлять торговлю на борту воздушного судна на внутренних участках (в пределах территории СССР) международных воздушных линий и на стоянке в аэропорту за границей;

— хранение товаров на борту в отсутствие ответственных за их сохранность лиц.

13.20. В случаях отсутствия возможностей хранения контейнеров с товарами «Березка» в заграничных аэропортах базирования эстафетных экипажей Аэрофлота на воздушных линиях большой протяженности разрешается передача контейнеров эстафетному экипажу в соответствии со специальной инструкцией.

13.21. Наземная предполетная подготовка бригады бортпроводников заключается в проведении каждым членом бригады определенных технологических операций до момента явки на борт воздушного судна и доклада бригадира командиру воздушного судна о явке бригады. В этот период уточняется количество и состав пассажиров, включая наличие пассажиров первого класса и VIP. Уточняется обратная загрузка, особенно по пассажирам первого класса.

13.22. Предполетная подготовка бортпроводников на борту воздушного судна.

Во время подготовки бортпроводники обязаны:

13.22.1. Провести осмотр багажных и пассажирских помещений в целях определения их санитарного состояния и обнаружения посторонних предметов и забытых вещей.

13.22.2. Проверить наличие и состояние пассажирского и бытового оборудования: обшивки салонов, штор, занавесок, обивки кресел, ковров, детских люлек, состояние буфетов-кухонь и туалетных комнат.

13.22.3. Провести выборочную проверку исправности привязных ремней, работы регуляторов откидывания спинок кресел, индивидуальных столиков, вентиляции, СГУ и СПУ, сигнализации вызова бортпроводника и чистоты пепельниц.

13.22.4. Проверить исправность всех видов освещения (только при подключенном наземном питании).

13.22.5. Проверить наличие воды и химжидкости в туалетах, кислородных приборов и пожарного оборудования.

13.22.6. Проконтролировать загрузку и размещение авиационных спасательных жилетов.

13.22.7. Доложить бортинженеру о результатах проверки и осмотра самолета.

13.22.8. Принять бытовой съемный инвентарь и средства обслуживания пассажиров в полете, бытовое мягкое имущество и расходную бортовую аптечку.

13.22.9. Проконтролировать доставку на борт рекламно-информационного материала и контейнеров с товарами магазина «Березка». Сувениры должны быть получены с учетом наличия пассажиров первого класса при полете туда и обратно.

13.22.10. Принять бортовое питание, буфетно-кухонный инвентарь и бортовую посуду; руководить и контролировать его размещение в буфете-кухне. Проконтролировать наличие питания и фарфоровой посуды для обслуживания пассажиров первого класса, а также наличие достаточного количества винно-водочных изделий на полет туда и обратно.
13.22.11. Провести экипировку пассажирских салонов и туалетных комнат.
13.22.12. Принять коммерческую загрузку, обращая внимание на исправность упаковки и маркировку в целях предотвращения отправки не по назначению багажа и груза.
13.22.13. Проверить установку трапа или телетрапа и включить музыку.
13.22.14. Доложить командиру воздушного судна о готовности воздушного судна к приему пассажиров и получить указание о порядке применения спецсигнализации.
13.23. Организация обслуживания пассажиров на борту.
13.23.1. Выполнение технологии обслуживания пассажиров на борту для бортпроводника начинается с момента прихода пассажиров на воздушное судно и заканчивается после посадки воздушного судна и выхода последнего пассажира. На протяжении всего этого времени бортпроводник должен находиться с пассажирами, не оставляя их без внимания и наблюдения.
13.23.2. При встрече и размещении пассажиров бортпроводники обязаны:
— встретить пассажиров на трапе (телетрапе) или у входных дверей (зимой, в непогоду);
— оказывать помощь пассажирам при переходе с трапа в самолет, особенно престарелым, пассажирам с детьми, инвалидам;

— приветствовать пассажиров и направлять их к своим местам, оказывать помощь в размещении верхней одежды, ручной клади, особенно пассажирам первого класса и VIP;
— информировать пассажиров о расположении мест в салонах, гардеробов, назначении багажных полок;
— проверить наличие пассажиров и полученный результат сверить с сопроводительной ведомостью;
— по окончании посадки пассажиров бортпроводник-бригадир докладывает командиру воздушного судна о готовности к вылету.

13.23.3. **Запрещается** размещать на багажных полках и в пассажирских салонах вещи, способные нанести повреждение пассажирам или оборудованию воздушного судна, загромождающие проходы, аварийные и служебные двери, вестибюли и подходы к аварийным люкам.

13.23.4. Бортпроводник, отвечающий за питание, уточняет соответствие рационов питания количеству доставленных на борт пассажиров, в том числе пассажиров первого класса.

13.23.5. При обслуживании пассажиров до взлета необходимо:
— предложить газеты и журналы, начиная с салона первого класса и пассажиров VIP;
— предложить пассажирам первого класса — аперитив, экономического — прохладительные напитки;
— осуществлять индивидуальное обслуживание пассажиров по вызовам и при необходимости оказывать медицинскую помощь;
— бортпроводник-бригадир зачитывает текст приветственной информации и об аварийно-спасательном оборудовании воздушного судна (при полете

над водным пространством более 30 мин демонстрируют спасательные жилеты);
— проверить правильность закрепления пассажиров привязными ремнями на своих креслах;
— осуществлять визуальный контроль за состоянием пассажиров во время взлета.
13.23.6. При обслуживании пассажиров в горизонтальном полете через 10 мин после взлета бортпроводник осуществляет подготовку к обслуживанию пассажиров согласно утвержденной технологии и порейсовой технологической карте. На борту воздушного судна в полете применяются следующие виды обслуживания пассажиров:
— индивидуальное;
— информирование пассажиров (информационная работа с пассажирами);
— медицинское;
— музыкальное;
— предоставление питания;
— торговое обслуживание и ряд услуг (заполнение иммиграционных карточек и таможенных деклараций).
13.23.7. Индивидуальное обслуживание должно проводиться в течение всего времени пребывания пассажиров на борту воздушного судна и включает в себя:
— создание гостеприимной и доброжелательной обстановки в салоне воздушного судна;
— предоставление услуг и создание удобств и комфорта пассажирам.
13.23.8. Информационная работа с пассажирами проводится по СГУ, в виде информационных листков и трафаретов, световых табло, маршрутных карт и индивидуально. По СГУ дается информация о воздушном судне, маршруте, времени полета с описанием пролетаемых пунктов и городов,

времени их пролета, аварийно-спасательном оборудовании, о видах предлагаемого обслуживания. Индивидуальная работа включает в себя ознакомление с маршрутной картой и ответы на вопросы пассажиров.

13.23.9. Медицинское обслуживание предоставляется в случае необходимости в течение всего полета и предназначено для оказания первой доврачебной помощи.

13.23.10. Трансляция музыкальных программ в пассажирских салонах осуществляется в период посадки (выхода) пассажиров, в момент обслуживания питанием и при горизонтальном полете в дневное время, когда пассажиры бодрствуют. Бортпроводники должны постоянно контролировать громкость звучания музыки, следить за реакцией пассажиров и незамедлительно реагировать на их замечания по поводу содержания музыкальных программ и соответствия их настроению и составу.

13.23.11. Обслуживание пассажиров питанием осуществляется бесплатно в соответствии с технологией обслуживания на международных воздушных линиях.

13.23.12. Бортпроводники принимают пищу поочередно после окончания обслуживания питанием пассажиров и экипажа.

13.23.13. Торговое обслуживание производится под контролем бригадира бригады бортпроводников. Торговля продуктами питания и винно-водочными изделиями осуществляется во время предоставления питания пассажирам. Основная торговля осуществляется после обслуживания питанием. Торговля производится с тележки, которую оформляет бортпроводник. Осуществляя торговлю, бортпроводник обязан начать ее с пассажиров первого

класса. Он должен иметь прейскурант цен, блокнот, ручку (карандаш) для подсчета суммы, курс валют, разменные деньги. Цены наиболее пользующихся спросом товаров бортпроводник должен знать наизусть.

13.23.14. В течение всего полета бортпроводники должны уделять внимание пассажирам, не оставляя пассажирские салоны более чем на 10 мин. Особую заботу следует проявлять о пассажирах с детьми, престарелых, больных и инвалидах.

13.23.15. По окончании обслуживания пассажиров бортпроводники предлагают пассажирам иммиграционные карточки и таможенные декларации, оказывают помощь и контролируют правильность их заполнения.

13.23.16. При обслуживании пассажиров перед посадкой воздушного судна необходимо:

— закончить все обслуживание пассажиров;

— запломбировать контейнеры с товарами для торговли;

— после включения светового табло информировать пассажиров по СГУ о снижении воздушного судна по утвержденным текстам;

— проконтролировать, все ли пассажиры пристегнуты ремнями;

— доложить командиру воздушного судна о готовности пассажиров к посадке;

— пристегнуться привязными ремнями и наблюдать за поведением пассажиров.

13.23.17. При обслуживании пассажиров после посадки воздушного судна необходимо:

— зачитать по СГУ текст информации;

— занять свое место у дверей;

— контролировать закрепление трапа или телетрапа;

— оказывать пассажирам помощь при выходе на трап (телетрап) и попрощаться с ними.

13.24. В пунктах промежуточной посадки для обеспечения дальнейшего обслуживания пассажиров необходимо:

— знать о наличии и количестве пассажиров, следующих до пункта посадки, включая пассажиров первого класса, VIP, делегаций и немедленно информировать об этом представителя Аэрофлота;

— контролировать уборку салонов и туалетных комнат, наблюдая за сохранностью личных вещей пассажиров и не допуская в воздушное судно посторонних лиц;

— производить доэкипировку салонов и туалетных комнат;

— проконтролировать наличие химжидкости и воды в туалетных комнатах и доложить бортинженеру;

— получить питание на пассажиров и экипаж согласно распорядку питания;

— получить информацию о количественном составе пассажиров и особенностях их обслуживания от представителя Аэрофлота;

— сдать и принять коммерческую загрузку от представителя Аэрофлота;

— производить посадку пассажиров поочередно: сначала транзитных пассажиров, а затем — вновь прибывших;

— доложить командиру воздушного судна о готовности к рейсу.

13.25. По прилете в конечный пункт маршрута или базовый аэропорт осмотреть все помещения воздушного судна в целях обнаружения забытых пассажирами вещей. Забытые вещи передать представителю Аэрофлота за границей или сотруднику службы перевозок базового аэропорта.

13.26. При обслуживании пассажиров бортпроводники обязаны:

— постоянно контролировать выполнение пассажирами правил поведения на борту воздушного судна;

— следить за исправностью внутрисамолетной сигнализации и световых табло;

— следить за чистотой в салонах, буфете-кухне, вестибюлях и туалетных комнатах, своевременно менять полотенца, мыло, протирать зеркала и т. п.;

— своевременно реагировать на вызов пассажиров и немедленно — на вызов экипажа;

— создавать атмосферу спокойствия и уверенности. Постоянно следить за температурным режимом в салонах, температура воздуха не должна быть более +25°С и менее +18°С;

— не допускать входа в кабину экипажа посторонних лиц и одновременно нахождения в вестибюле более трех человек;

— не допускать попытки открытия (без необходимости) пассажирских входных, служебных дверей и аварийных люков во время полета и стоянки воздушного судна в аэропортах посадки;

— проводить мероприятия по обеспечению безопасности пассажиров в полете, четко и грамотно действовать в аварийной обстановке, особенно при необходимости эвакуации из воздушного судна;

— при возникновении любого конфликта с пассажирами необходимо доложить об этом командиру воздушного судна;

— четко и своевременно информировать представителей Аэрофлота за границей о наличии пассажиров до пункта посадки, транзитных пассажиров, включая пассажиров первого класса, VIP и делегаций, а также месте расположения загрузки.

13.27. Особенности подготовки и выполнения подконтрольного и литерного рейса.

13.27.1. Перед выполнением рейса проводится предварительная подготовка в службе инструктором или начальником службы бортпроводников.

13.27.2. В процессе предварительной подготовки проверяются документы и теоретические знания, особенности технологии обслуживания и обеспечения этих рейсов, внешний вид и состояние форменной одежды бортпроводников, знание инструкции по аварийному покиданию воздушного судна при посадке на сушу и на воду и т. д.

13.27.3. Бортпроводник-инструктор составляет заявку в бытовой цех на подготовку мягкого имущества и средств обслуживания пассажиров в полете. Бортпроводник лично контролирует подбор мягкого имущества согласно заявке.

13.27.4. В процессе предполетной подготовки в день вылета бортпроводник обязан лично проверить правильность сервировки подносов и качество посуды и инвентаря.

13.27.5. Багаж пассажиров литерных рейсов загружается в салон воздушного судна или багажно-грузовой отсек и выгружается в первую очередь.

13.27.6. Пассажиры литерных рейсов размещаются, как правило, в отдельном салоне и их посадка должна производиться после посадки всех пассажиров. Они первыми выходят из воздушного судна. Если предстоит специальная встреча, то после выхода главного пассажира остальные задерживаются на некоторое время.

13.27.7. Уделять ненавязчивое, но максимальное внимание пассажирам в течение всего полета.

13.28. Действия бортпроводников по обеспечению безопасности пассажиров в аварийной обстановке.

13.28.1. Аварийной обстановкой называется непредвиденное стечение обстоятельств, требующих незамедлительных действий для сохранения жизни находящихся на борту людей. Успех спасания пассажиров в первую очередь зависит от степени подготовки членов экипажа, включая бортпроводников, по аварийному расписанию. Аварийное расписание — это обязанности и порядок действий членов экипажа в случае аварийной обстановки.

13.28.2. Спасание людей при вынужденной посадке зависит от следующих основных факторов:

— эффективной защиты от ударов при посадке;

— своевременной эвакуации из воздушного судна после посадки;

— выживания в случае посадки на сушу в безлюдной местности или на воду до получения внешней помощи.

13.28.3. Бортпроводники под руководством командира воздушного судна, а в случае потери им работоспособности под руководством лица его заменившего, обязаны:

— тщательно подготовить пассажиров к быстрой эвакуации из воздушного судна и пресекать панику среди пассажиров;

— обеспечить защиту находящихся на борту людей от ударов в момент посадки;

— организовать немедленную эвакуацию пассажиров после посадки воздушного судна;

— оказать необходимую медицинскую помощь пассажирам после эвакуации;

— принять все меры по сообщению о случившемся и о местонахождении спасенных;

— до прихода внешней помощи обеспечить строгий контроль за пассажирами во избежание паники.

Глава 14.

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ПРЕДСТАВИТЕЛЬСТВА АЭРОФЛОТА ЗА ГРАНИЦЕЙ

14.1. Общие положения

14.1.1. Представительство Аэрофлота за границей учреждается Министерством гражданской авиации СССР на основании межправительственного соглашения о воздушном сообщении между правительством СССР и правительством страны пребывания или другой договоренности на том же уровне.

14.1.2. Представительство Аэрофлота за границей является одним из структурных подразделений Центрального управления международных воздушных сообщений Аэрофлота и осуществляет организацию и обеспечение полетов воздушных судов и организацию перевозок пассажиров, грузов и почты.

14.1.3. Организация работы представительства Аэрофлота — это комплекс мероприятий по эффективной эксплуатации международных воздушных линий, включающий:

— обеспечение безопасности и регулярности полетов;
— обеспечение международных полетов;
— техническое обслуживание воздушных судов;

— организацию обслуживания перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты;
— коммерческую и финансовую деятельность;
— организационно-хозяйственную деятельность.

14.1.4. По структуре представительства Аэрофлота подразделяются на:
— региональные, возглавляемые региональными представителями и объединяющие несколько представительств в группе стран;
— генеральные представительства, возглавляемые генеральными представителями, действующие в одной стране и объединяющие представительства Аэрофлота, расположенные в разных городах страны пребывания;
— представительства, возглавляемые представителями и действующие в составе регионального и генерального представительства или имеющие самостоятельное значение в стране пребывания.

14.1.5. В данном Наставлении термины «представительство» и «представитель» применяются для всех видов представительств Аэрофлота за границей и их руководителей, если иное не оговорено специально.

14.1.6. Представитель Аэрофлота подчиняется непосредственно генеральному директору ЦУМВС, а в оперативном отношении — послу СССР в стране пребывания. Представитель информирует посла СССР о деятельности представительства, консультируется с ним по принципиальным вопросам. Работники представительства осуществляют свою деятельность под непосредственным руководством представителя и в соответствии с установленным им распределением обязанностей.

14.1.7. В своей деятельности представительство Аэрофлота за границей руководствуется международными многосторонними договорами с уча-

стием СССР, соглашением о воздушном сообщении между СССР и страной пребывания, Воздушным кодексом Союза ССР, соглашениями Аэрофлота с авиапредприятиями, агентами и организациями страны пребывания, НПП ГА, настоящим Наставлением, приказами, наставлениями, инструкциями и указаниями Министерства гражданской авиации СССР и ЦУМВС Аэрофлота, а также законами и правилами страны пребывания.

14.1.8. Выполнение задач, возложенных на представительство Аэрофлота обеспечивается:

— постоянной целенаправленной организаторской, методической и политико-воспитательной работой в представительстве;

— строгим соблюдением норм коммунистической морали;

— высокой профессиональной подготовкой работников представительства и постоянным совершенствованием их знаний по специальности;

— воспитанием деловых качеств работников представительства и их личной ответственности за обеспечение порученной работы, а также высоких морально-политических и волевых качеств, бдительности, инициативы при исполнении ими служебных обязанностей;

— организацией широких деловых контактов в стране пребывания с ведомством гражданской авиации, национальными и иностранными авиапредприятиями, организациями и учреждениями, изучением пассажирских и грузовых потоков и конъюнктуры рынка перевозок.

Работники представительства Аэрофлота обязаны личным примером пропагандировать советский образ жизни, постоянно проявлять высокую политическую бдительность.

14.2. Обеспечение международных полетов

14.2.1. Международные полеты воздушных судов Аэрофлота выполняются на основании правительственных соглашений о воздушном сообщении между СССР и другими государствами или по специальным разрешениям, выдаваемым компетентными органами.

14.2.2. Представительство проводит работу и принимает меры:

— по обеспечению безопасности полетов воздушных судов Аэрофлота и их обслуживанию;

— по своевременному получению экипажами информации о метеоусловиях, состоянии основных и запасных аэропортов для прилета и вылета воздушных судов Аэрофлота и обеспечению экипажей всеми необходимыми данными для принятия решения на вылет и прилет;

— по своевременной передаче и полноте сведений о прилете, вылете, задержке или отмене рейсов, изменений маршрута, в строгом соответствии с требованиями табеля сообщений о движении воздушных судов.

14.2.3. В случаях вынужденных посадок и происшествий с воздушными судами Аэрофлота на территории страны пребывания представительство немедленно информирует об этом МГА и ЦУМВС и действует в соответствии с установленными правилами до прибытия официальных представителей МГА и ЦУМВС.

14.2.4. Представительство обеспечивает экипажи суточными по установленным нормам, организует отдых экипажей, контролирует предполетную подготовку и готовность их к вылету.

14.2.5. Представитель Аэрофлота за границей имеет право:

— ставить перед руководством МГА и ЦУМВС и экипажем вопрос об отмене или задержке вылетов и запрещении посадок воздушных судов Аэрофлота, если такие действия необходимы для обеспечения безопасности полетов;

— отстранять от полетов экипажи или отдельных его членов воздушных судов Аэрофлота, если они не могут обеспечить безопасность полетов, немедленно сообщив о принятом решении в ЦУМВС.

14.3. Коммерческая и финансовая деятельность представительства

14.3.1. Основной задачей коммерческой и финансовой деятельности представительства Аэрофлота за границей является достижение высокой экономической эффективности эксплуатации договорных авиалиний, что обеспечивается мероприятиями, направленными на увеличение валютных доходов, максимальное использование коммерческой грузоподъемности воздушных судов и повышение производительности полетов, а также мероприятиями, направленными на экономию и сокращение валютных расходов.

14.3.2. Коммерческая и финансовая деятельность представительства Аэрофлота за границей включает:

— наблюдение за выполнением ведомством гражданской авиации, национальными авиапредприятиями и организациями страны пребывания соглашений по вопросам эксплуатации договорных авиалиний и принятие мер к надлежащему исполнению таковых соглашений;

— контроль за работой генерального агента и агентов Аэрофлота по продаже перевозок, по обеспечению коммерческой загрузки воздушных судов Аэрофлота;

— контроль за полнотой коммерческого обслуживания рейсов Аэрофлота в стране пребывания;

— подготовку предложений по изменению расписания движения воздушных судов Аэрофлота;

— согласование проектов расписания движения воздушных судов Аэрофлота с иностранными авиапредприятиями и ведомствами ГА в установленном порядке;

— подготовку предложений по целесообразности выполнения дополнительных рейсов;

— подготовку и заключение контрактов на чартерные перевозки;

— контроль за правильностью расходования перевозочных документов (билетов, грузовых накладных, МСО), переданных агентам Аэрофлота по продаже и своевременным перечислением причитающихся Аэрофлоту сумм;

— организацию продажи билетов и бронирование мест на рейсы Аэрофлота, где такое право предоставлено;

— организацию и проведение широкой и целенаправленной рекламно-информационной работы;

— комплексное изучение рынка перевозок, расширение сети агентов и выработку предложений по открытию новых линий, изменению расписания, тарифам и методам обслуживания перевозок;

— организацию широких контактов и тесного взаимодействия с советскими учреждениями, туристическими и грузовыми агентами в стране пребывания по вопросам привлечения пассажиров, грузов и почты на рейсы Аэрофлота.

14.3.3. Финансирование представительства Аэрофлота осуществляется в пределах установленной ЦУМВС сметы расходов.
14.3.4. Производственная деятельность представительства Аэрофлота определяется условиями работы договорных линий и планируется ЦУМВС по установленным показателям;
14.3.5. Представительство обязано направлять в ЦУМВС в установленные сроки отчетность по производственной деятельности.

14.4. Организация обслуживания перевозок

Деятельность представительства по организации обслуживания перевозок включает:
— контроль полноты и качества услуг, предоставляемых пассажирам обслуживающей стороной в соответствии с соглашением;
— контроль за своевременной отправкой в пункты назначения трансферных пассажиров, грузов и почты, прибывших рейсами Аэрофлота;
— организацию контроля за полнотой и качеством обслуживания пассажиров перед вылетом, после прилета, транзитных и трансферных пассажиров в соответствии с принятой в стране пребывания технологией;
— организацию обслуживания пассажиров VIP с направлением информации о фактическом движении пассажиров по всему маршруту следования в соответствующие службы перевозчиков и представительства;
— обеспечение своевременной передачи информации о загрузке рейсов и трансферных пассажирах;
— организацию своевременного обеспечения питания на рейсы Аэрофлота и контроль качества его приготовления;

— организацию качественного и своевременного проведения розыска недоставленного самолетами Аэрофлота багажа, почты и грузов;
— своевременное и качественное рассмотрение претензий на месте на сумму до 300 руб.

14.5. Организационно-хозяйственная деятельность представительства Аэрофлота

14.5.1. Основной задачей организационно-хозяйственной деятельности представительства Аэрофлота за границей является выполнение поставленных перед представительством производственных задач.

14.5.2. В соответствии с соглашением и законами страны пребывания ЦУМВС обеспечивает представительство Аэрофлота за границей самолетными запчастями и агрегатами, обменным фондом бортовой посуды, автотранспортом, служебным и бортовым оборудованием, рекламно-сувенирной продукцией и другими материальными ценностями, необходимыми для нормальной эксплуатации договорных авиалиний и деятельности представительства.

14.5.3. Представительство Аэрофлота имеет в своем распоряжении арендованные или являющиеся собственностью Аэрофлота или используемые по соглашениям с местными авиапредприятиями на условиях взаимности служебные помещения в городе и в аэропорту, склады, гаражи, жилые помещения и т. п.

14.5.4. Представительство организует строгий учет, надлежащее хранение и использование имеющихся материальных ценностей и представляет в ЦУМВС в установленные сроки соответствующую отчетность. Работники представительства обязаны бе-

режно относиться к помещениям, автотранспорту, служебному и бытовому оборудованию и содержать их в хорошем состоянии.

14.5.5. Планирование хозяйственной деятельности представительства (профилактический ремонт автотранспорта, зданий и помещений, инвентаризация, установка оборудования, заключение договоров на аренду и пр.) осуществляется представителем в пределах утвержденной сметы.

14.5.6. Режим работы представительства устанавливается в соответствии с общим режимом работы советских учреждений в стране прибывания с учетом местных условий и расписания движения воздушных судов Аэрофлота.

Глава 15.

ДОКУМЕНТАЦИЯ ПРИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ

15.1. Полетная документация

15.1.1. При выполнении международных рейсов для прохождения формальностей по прилету и вылету рейса применяется следующая документация:
— генеральная декларация;
— пассажирская ведомость (манифест);
— грузовая ведомость (манифест);
— сводная загрузочная ведомость;
— телеграмма о загрузке рейса.
Требования, предъявляемые к указанным документам и порядок их оформления определены соответствующими нормативными документами. Количество экземпляров упомянутых выше документов зависит от требований государственных органов пунктов отправления, транзита, трансфера и назначения.
15.1.2. Генеральная декларация.
В аэропорту отправления готовится соответствующее количество генеральных деклараций для представления заинтересованным государственным органам пункта следования экипажа. При заполнении соответствующих граф должны быть учтены требования государственных органов. При вылете

из аэропортов за границей заполнение генеральной декларации может производиться на бланке генерального агента (обслуживающей авиакомпании).

15.1.3. Пассажирская ведомость.

В аэропорту отправления готовится необходимое количество пассажирских манифестов для представления по прилету соответствующим государственным органам пунктов назначения пассажиров. Пассажирские манифесты заполняются для каждого пункта отдельно. По требованию местных властей возможно представление пассажирского манифеста по транзитным пассажирам в пунктах транзита.

Пассажирский манифест по взаимной договоренности может не выдаваться на борт воздушного судна, а направляться в пункты назначения пассажиров по телетайпу. При применении автоматизированных систем управления отправками — пассажирский манифест направляется автоматически в пункты назначения в соответствии с заложенной в систему программой, согласованной с заинтересованными представительствами Аэрофлота.

При вылете из аэропортов за границей возможно использование бланков пассажирского манифеста генерального агента (обслуживающей авиакомпании).

15.1.4. Грузовая ведомость.

В аэропорту отправления готовится необходимое количество грузовых манифестов для представления после прилета заинтересованным государственным органам. Грузовые манифесты заполняются отдельно для каждого пункта назначения или трансфера по маршруту следования рейса.

В случае отсутствия груза до конкретного пункта по требованию местных властей может заполнять-

ся «нулевой» манифест. По требованию местных властей возможно представление грузовых манифестов по транзитным грузам в пунктах транзита.

В грузовых манифестах указывается количество мест и масса груза и почты, а по грузам — также и номер грузовой накладной и наименование груза.

15.1.5. Сводная загрузочная ведомость (LOADSHEET).

Сводная загрузочная ведомость является основным полетным документом и служит для подсчета коммерческой загрузки и составления телеграммы о загрузке рейса.

Сводная загрузочная ведомость содержит следующую информацию:

— общая коммерческая загрузка, включая общую массу пассажиров, багажа, грузов и почты;

— разбивка коммерческой загрузки, включая количество пассажиров на борту воздушного судна по пунктам назначения и классам обслуживания, масса и количество багажа, груза и почты по пунктам назначения с указанием багажно-грузовых отсеков, куда они загружены;

— данные о специальном грузе и т. п.

Порядок заполнения граф, количество экземпляров сводной загрузочной ведомости и их распределение определены соответствующими нормативными документами. При автоматизированном методе выпуска сводной загрузочной ведомости возможен и автоматизированный расчет центровок воздушного судна.

15.1.6. Телеграмма о загрузке рейса (Load Message — LDM).

Телеграмма о загрузке рейса представляет собой сообщение, посылаемое по телетайпу с данными о

загрузке воздушного судна по всему маршруту рейса.

Телеграмма о загрузке отправляется немедленно после вылета рейса. Ее содержание основано на данных сводной загрузочной ведомости. При ручном методе заполнения сводной загрузочной ведомости данные для телеграммы о загрузке рейса берутся из затемненных граф сводной загрузочной ведомости. При автоматизированном методе составления и выпуска сводной загрузочной ведомости телеграмма отправляется автоматически согласно заложенной в систему программы.

15.2. Перевозочная документация при перевозках пассажиров и багажа

15.2.1. Пассажирский билет и багажная квитанция. Пассажирский билет и багажная квитанция, выдаваемые пассажиру при оформлении международной перевозки, являются одновременно договором перевозки и расчетным документом.

В соответствии с договором перевозки билет удостоверяет заключение между пассажиром и перевозчиком договора международной перевозки. По этому договору перевозчик обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив пассажиру место согласно купленному билету, а пассажир — уплатить за перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверх нормы бесплатного провоза — и за провоз такого багажа.

Договор перевозки устанавливает права и обязанности как перевозчика, так и пассажира, определяет условия, на которых перевозка может быть осуществлена, а также предел ответственности перевозчика.

Как расчетный документ билет дает основание для осуществления расчетов между перевозчиком, выдавшим билет, и перевозчиком, непосредственно осуществляющим перевозку.

Правила заполнения билета определены соответствующими нормативными документами и инструкциями.

Основной и дополнительные бланки билетов являются составными частями одного и того же договора перевозки, т. е. представляют единый перевозочный документ, поэтому дополнительные бланки должны предъявляться и приниматься с основным бланком билета и иметь последовательные номера.

Применение групповых билетов при перевозках пассажиров регламентируются соответствующими правилами и предписаниями.

15.2.2. Квитанция платного багажа.

Квитанция платного багажа выдается пассажиру при приеме от него к перевозке багажа сверх нормы бесплатного провоза с оплатой соответствующих сборов согласно правилам применения тарифов. Квитанция платного багажа выдается, кроме того, в случае объявления ценности багажа и взимания в связи с этим соответствующих сборов, а также при перевозке крупногабаритного багажа, животных и птиц, спортивных принадлежностей и т. д., которые не входят в норму бесплатного провоза багажа. Правила заполнения квитанции платного багажа определены соответствующими нормативными документами и инструкциями.

15.2.3. Ордер разных сборов (МСО).

Ордер разных сборов — документ, который подтверждает оплату за различные виды услуг. Он может быть выписан для оплаты расходов по воздушной или наземной перевозке, для оплаты пере-

возки багажа сверх нормы бесплатного провоза, наземного обслуживания при инклюзивтурах, при взимании дополнительной оплаты при изменении тарифов, изменении класса обслуживания, в случае возврата сумм при перерасчетах, для оплаты за пользование гостиницей и другими услугами.

Ордер разных сборов выписывается только на определенный вид услуг, указанных в нем, и принимается только тем авиапредприятием, на которое он выписан или передан при помощи передаточной надписи на нем.

Правила заполнения ордера разных сборов определены соответствующими документами и инструкциями.

15.2.4. Багажные бирки.

Применяются два вида багажных бирок: кодовые и бескодовые. Кодовые бирки применяются для оформления багажа на прямых рейсах до определенного пункта назначения, который указывается на бирке полностью и кодовым сокращением. Кодовым биркам отдается преимущество по сравнению с бескодовыми. Бескодовые багажные бирки (на одного, двух, трех и четырех перевозчиков) применяются, в основном, при трансферных перевозках. Кроме того, бескодовые бирки на одного перевозчика используются на прямых рейсах до пункта назначения (при отсутствии кодовых бирок).

15.2.5. Именная адресная бирка — применяется исключительно для идентификации владельца багажа (в случае необходимости).

15.2.6. Бирка «VIP» — отличительная бирка, прикрепляемая дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения багажа особо важных пассажиров.

15.2.7. Бирка «Групповое движение» — отличительная бирка, прикрепляемая дополнительно к обычной багажной бирке в целях обозначения и выделения багажа, принадлежащего группе пассажиров.

15.2.8. Бирка досылочная «RUSH» — используется при оформлении досылки багажа (найденного, невостребованного, засланного).

Заполнение граф бирки регулируется соответствующей инструкцией.

15.2.9. Пассажирский передаточный манифест (FIM) — используется при передаче пассажиров с рейса одного авиапредприятия на рейс того же или другого авиапредприятия при невозможности предъявления полетных купонов на соответствующий участок (изъяты в пункте отправления). FIM должен быть заполнен на основании имеющихся у пассажиров других полетных купонов или купона «Для пассажира», выданных на данную перевозку. FIM подписывается принимающим и передающим перевозчиками.

15.2.10. Акт о неисправностях при перевозке (PIR). Порядок заполнения PIR и количество экземпляров определяется соответствующей инструкцией.

15.2.11. Акт о повреждении багажа (DBR) — документ, оформляемый перевозчиком в присутствии пассажира или без него в целях констатации и описания характера повреждения багажа.

15.2.12. Багажная ведомость — документ внутриведомственного пользования, предназначенный для оформления приема и сдачи зарегистрированного багажа между лицами, ответственными за его сохранность при перевозке.

15.2.13. Идентификационная карта ИАТА опознания багажа — таблица с указанием цвета багажа, кодовые обозначения содержимого багажа, табли-

ца весов некоторых предметов и вещей в багаже — документы, используемые для унификации заполнения PIR и обмена информацией при работе по решению вопросов, связанных с неисправностями при перевозке багажа.

15.3. Перевозочная документация при перевозке грузов и почты

15.3.1. Грузовая накладная представляет собой комплект, состоящий не менее чем из 12 экземпляров, три из которых являются подлинниками и предназначаются для перевозчика, отправителя и получателя. Остальные экземпляры являются копиями и предназначены для подтверждения доставки груза, для каждого из участвующих в перевозке груза перевозчиков, для аэропорта назначения и агента по продаже.

Если комплект оформленной грузовой накладной не имеет достаточного количества экземпляров или если оригинал грузовой накладной не имеет достаточного количества экземпляров, или если оригинал грузовой накладной по каким-либо причинам отсутствует или утерян, то применяется безномерная грузовая накладная, которая является перевозочным документом временного пользования (действия) и содержит минимум информации, необходимой для дальнейшей перевозки груза или его передачи получателю в пункте назначения.

15.3.2. Передаточная ведомость — перевозочный документ, свидетельствующий о передаче груза и сопроводительных документов одним перевозчиком другому в пункте трансфера и используется при определении ответственности, которую несет каждый участвующий в перевозке груза перевозчик в случае причинения ущерба грузу во время его перевозки.

Передаточная ведомость оформляется в четырех экземплярах: для служб, производящих расчеты и представительств передающего и принимающего перевозчика.

15.3.3. Акт о неисправностях при перевозке груза (CIR) — составляется в случаях неисправности при перевозке груза и почты: повреждения, недостаче, утрате.

15.3.4. Акт (извещение) о невручении груза — составляется в пункте назначения самим перевозчиком или его Генеральным агентом (обслуживающим агентом) в следующих случаях:

— когда груз по каким-либо независящим от перевозчика причинам не вручен получателю по истечении 14 дней со дня его доставки в исправном состоянии в пункт назначения в соответствии с первоначальными сроками, указанными в грузовой накладной;

— при отказе со стороны получателя принять груз;

— когда необходимо изменить или дополнить информацию, содержащуюся в Акте о неисправностях при перевозке грузов (CIR);

— когда при перевозке в кредит груз каким-то образом был реализован и необходимо немедленно известить об этом перевозчика или его агента, оформившего грузовую накладную.

15.3.5. Акт о повреждении или уничтожении груза (CDR) — составляется во всех случаях повреждения (уничтожения), недостачи груза, в том числе при аварии или катастрофе воздушного судна.

15.3.6. Уведомление об изменении оплаты за перевозку груза (CCA) — оформляется при необходимости изменения суммы оплаты за перевозку груза, если эта сумма неправильно или ошибочно указана в грузовой накладной и направляется перевозчику, выдавшему грузовую накладную, всем

участвующим в перевозке груза перевозчикам, расчетному органу и грузовой службе перевозчика, вносящего изменение.

15.3.7. Почтовая ведомость (AV-7) — оформляется почтовым отделением в аэропорту отправки в 5 экземплярах и передается перевозчику вместе с почтой. Она содержит данные о пунктах отправления и назначения, рейсе и дате его выполнения, количестве мест и массе почты, ее вида и удостоверяется подписью отправителя.

15.3.8. Сертификат отправителя по опасным/радиоактивным материалам (Shipper's Certification for Restricted Articles/Radioactive Materials) составляется отправителем и наряду с другими данными содержит точное химическое название груза, количество и способ упаковки груза, особые условия перевозки и хранения (температура воспламенения, активность, период полураспада и т. п.).

Один экземпляр сертификата остается у перевозчика, который принял груз к перевозке, другой — направляется вместе с грузом в пункт назначения.

Глава 16.

КОНТРОЛЬ ЗА МЕЖДУНАРОДНЫМИ ПЕРЕВОЗКАМИ

16.1. Общие положения

16.1.1. Авиационное предприятие организует контроль за работой всех служб, обеспечивающих международные перевозки пассажиров, багажа, грузов и почты.

16.1.2. Контроль осуществляется за выполнением положений:

— международных договоров СССР по вопросам гражданской авиации и воздушных сообщений, а также обязательств СССР, вытекающих из его участия в ИКАО и Постоянной комиссии СЭВ по сотрудничеству в области гражданской авиации;

— Воздушного кодекса Союза ССР;

— Правил международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов; других соответствующих нормативных документов МГА и ЦУМВС;

— соглашений Аэрофлота с иностранными авиапредприятиями, агентами и другими обслуживающими организациями;

— настоящего Наставления.

16.1.3. Основными направлениями контрольной работы должны быть проведение профилактических мер и проверок, предупреждающих брак в работе,

технологические и финансовые нарушения, некачественное обслуживание, предотвращение жалоб пассажиров и клиентуры.

16.1.4. Наличие органов контроля не снимает с администрации предприятий, инженерно-технических работников, а также непосредственных исполнителей ответственности за качество работ, выполняемых при организации и обслуживании международных перевозок.

16.1.5. Положения настоящей главы не относятся к контролю, осуществляемому компетентными государственными органами в соответствии с законодательством Союза ССР и союзных республик.

16.2. Задачи контроля

16.2.1. Задачами контроля за международными перевозками является проверка следующих основных вопросов деятельности авиапредприятий:

— выполнение производственного плана и организации работы;

— продажа и бронирование перевозок;

— организация перевозок пассажиров, багажа, грузов и почты;

— культура обслуживания пассажиров и клиентуры, в том числе работа с письмами, жалобами, претензиями;

— обеспечение сохранности социалистической собственности и финансовой дисциплины;

— справочно-информационная работа;

— работа средств связи.

16.2.2. При контроле за организацией работы и выполнением производственного плана проверяется наличие и исполнение основных руководящих документов МГА, их учет, доведение до исполнителей и твердое знание; наличие перспективных и

текущих планов работы, контроль и анализ их выполнения; организаторская и политико-массовая работа руководящего состава; работа с кадрами и дисциплинарная практика; повышение квалификации работников и техническая учеба; соблюдение формы одежды.

16.2.3. При контроле за организацией, продажей и бронированием перевозок проверяется соблюдение требований нормативных документов МГА по этим вопросам; выявление, анализ и меры по предупреждению и устранению нарушений нормативных документов (приказов, указаний, технологии работы, инструкций, правил и др.); состояние производственных помещений и рабочих мест; наличие, ведение и своевременное представление установленных форм документации.

16.2.4. При контроле за культурой обслуживания проверяются мероприятия по сокращению времени обслуживания перевозок, повышению качества предоставляемого обслуживания и расширению услуг, состояние работы с жалобами и претензиями пассажиров и клиентуры и их предупреждению.

16.2.5. При контроле за обеспечением сохранности социалистической собственности и финансовой дисциплины проверяется соблюдение требований нормативных документов МГА по этим вопросам; своевременное и качественное выполнение финансовых операций и ревизий; хранение и учет бланков строгой отчетности и материальных ценностей.

16.2.6. При контроле за справочно-информационной работой проверяется организация выдачи справок, состояние наглядной и рекламной информации; наличие и использование справочных материалов (нормативных документов, справочников, альбомов, схем, расписания движения воздушных судов и др.).

16.2.7. При контроле за работой средств связи проверяется техническое обеспечение средствами связи, их состояние, использование, производительность; выполнение требований нормативных документов по использованию этих средств.

16.3. Организация контроля

16.3.1. Контроль за международными перевозками осуществляется должностными лицами авиапредприятий, на которых возложена эта обязанность, или общественными контролерами, имеющими специальные полномочия.

16.3.2. Финансовый контроль за международными перевозками производится контрольно-ревизионным отделом (КРО) авиапредприятия и Центром международных расчетов ЦУМВС. Деятельность этих подразделений определяется положениями, утвержденными в установленном порядке.

16.3.3. Организационный контроль за международными перевозками производится соответствующими должностными лицами в службах организации пассажирских и грузовых перевозок, агентствах и представительствах Аэрофлота за границей.

16.4. Обязанности и права лиц, осуществляющих контроль

16.4.1. Лица, осуществляющие контроль, обязаны:

— использовать предоставленные им права в соответствии с нормативными актами, регламентирующими исполнение этих прав;

— нести ответственность, установленную законодательством Союза ССР и союзных республик, а также нормативными актами МГА перед юридическими и физическими лицами за надлежащее

выполнение задач и функций контроля за международными перевозками.

16.4.2. Лица, осуществляющие контроль, имеют право:

— требовать предъявления полетных, перевозочных, отчетных и других документов, регламентирующих международные перевозки;

— отстранять от полета на воздушном судне в пунктах посадки лиц, нарушающих правила международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов;

— составлять акты о допущенных нарушениях правил перевозок, которые могут служить основанием для взыскания дополнительных платежей и штрафов, а также привлечения нарушителей к дисциплинарной, административной, гражданской или уголовной ответственности;

— требовать от должностных лиц авиапредприятий устранения нарушений правил перевозок, а также других правил и инструкций, издаваемых МГА и ЦУМВС Аэрофлота.

16.5. Работа коммерческих ревизоров

16.5.1. Коммерческие ревизоры в своей деятельности руководствуются нормативными документами МГА и ЦУМВС Аэрофлота, а также Типовым положением о коммерческом ревизоре предприятия ГА и настоящим Наставлением.

16.5.2. Коммерческие ревизоры осуществляют контроль следующих операций, общих для всех предприятий, учреждений и организаций:

— проверка выполнения основных показателей государственного плана;

— ревизия исполнения смет расходов;

— контроль за поступлением выручки от перевозок и за использованием бланков строгой отчетности;
— ревизия касс и кассовых операций;
— ревизия операций по расчетному и другим счетам в отделении банка;
— ревизия подотчетных сумм;
— ревизия расчетов с другими предприятиями, организациями, авиакомпаниями;
— ревизия складского хозяйства и правильности хранения материальных ценностей;
— проверка финансовых показателей работы;
— проверка внутрихозяйственного расчета;
— проверка состояния и организации бухгалтерского учета и отчетности;
— проверка состояния контрольно-ревизионной работы.

Глава 17.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АЭРОФЛОТА ЗА ВРЕД, ПРИЧИНЕННЫЙ ПРИ МЕЖДУНАРОДНОЙ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА И ГРУЗА

17.1. Общие принципы ответственности

17.1.1. Ответственность Аэрофлота при международной воздушной перевозке определяется:
— международными договорами СССР;
— Воздушным кодексом Союза ССР и изданными в соответствии с ним Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, если такие перевозки не подпадают под действие международных договоров СССР;
— иностранным законодательством в случаях, когда оно подлежит применению к обязательствам, вытекающим из причинения вреда.

17.1.2. Международной перевозкой, подпадающей под действие Варшавской конвенции, признается такая перевозка, при которой место отправления и назначения, независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке или перегрузка, расположены либо на территории двух государств-участников конвенции, либо на территории одного и того же государства-участника конвенции, если остановка предусмотрена на территории другого государства, даже не являющегося участником этой конвенции.

17.1.3. Международной перевозкой, подпадающей под действие Варшавской конвенции, измененной в Гааге в 1955 году, признается такая перевозка, при которой место отправления и место назначения, независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке или перегрузка, расположены либо на территории двух государств-участников Гаагского протокола, либо на территории одного и того же государства-участника Гаагского протокола, если остановка предусмотрена на территории другого государства, даже не являющегося участником Гаагского протокола.

17.1.4. Международной перевозкой, не подпадающей под действие Варшавской конвенции и Гаагского протокола, признается такая перевозка, при которой место отправления и место назначения, независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке или перегрузка, расположены либо на территории двух государств, из которых одно государство является участником только Варшавской конвенции, а другое Гаагского протокола или по крайней мере одно государство не является участником ни Варшавской конвенции, ни Гаагского протокола, либо на территории одного и того же государства, не являющегося участником Варшавской конвенции и Гаагского протокола, если остановка предусмотрена на территории другого государства, независимо от того, является оно или нет участником Варшавской конвенции и/или Гаагского протокола.

17.2. Ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира

17.2.1. Аэрофлот несет имущественную ответственность за вред, причиненный жизни или здоровью пассажира, во время международной воздушной перевозки, если не докажет, что им и уполномо-

ченными им лицами были приняты все необходимые меры, чтобы избежать вреда, или что такие меры невозможно было принять.

17.2.2. В случаях, когда Аэрофлот докажет, что возникновению или увеличению вреда содействовала грубая неосторожность самого потерпевшего, суд, в зависимости от степени вины потерпевшего (а при вине перевозчика и в зависимости от степени его вины), может снизить размер возмещения или отказать в возмещении.

17.2.3. При перевозке пассажира ответственность Аэрофлота за вред в отношении каждого пассажира ограничивается пределом, предусмотренным действующими международными договорами СССР или Воздушным кодексом Союза ССР и Правилами международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов.

17.3. Ответственность за вред, причиненный при перевозке багажа

17.3.1. Аэрофлот несет ответственность за вред, причиненный при перевозке багажа, в случае, если вред является прямым следствием невыполнения или частичного выполнения условий перевозки в период времени, когда багаж находился под ответственностью Аэрофлота.

17.3.2. В соответствии с действующими условиями перевозки зарегистрированный багаж перевозится в багажно-грузовых отсеках воздушного судна отдельно от пассажира. Аэрофлот обязан передать зарегистрированный багаж в хорошем состоянии и в предусмотренный в договоре срок в пункте назначения заинтересованному лицу, несет ответственность за вред, причиненный при перевозке этого багажа, и обязан возместить убытки заинтересованному лицу.

17.3.3. В соответствии с действующими условиями перевозки незарегистрированный багаж перевозится в кабине воздушного судна и находится под присмотром пассажира. Содействие, оказываемое перевозчиком пассажиру при переноске, погрузке, разгрузке этого багажа или других действиях, выполняемых сотрудниками перевозчика, рассматриваются как добровольная услуга пассажиру. Аэрофлот не несет ответственности за повреждение незарегистрированного багажа во время предоставления такого обслуживания. Аэрофлот несет ответственность за вред, причиненный незарегистрированному багажу только в том случае, когда пассажир был лишен возможности его контролировать и вина Аэрофлота в его повреждении или утрате доказана.

17.3.4. Аэрофлот освобождается от ответственности за вред, причиненный при перевозке багажа в следующих случаях:

— если заинтересованное лицо не в состоянии представить необходимые доказательства причиненного вреда;

— вред возник из-за соблюдения перевозчиком действующих в стране законов, постановлений, приказов и требований государственных органов или же из-за несоблюдения их пассажиром;

— вред вызван какой-либо неподконтрольной перевозчику причиной и перевозчик докажет, что им и уполномоченными им лицами были приняты все необходимые меры для предотвращения вреда или что их невозможно было принять;

— вред возник в результате свойственного перевозимому имуществу недостатка, качества или порока, недостаточной или несоответствующей упаковки, включения в перевозимое имущество предметов и вещей, определенных правилами перевоз-

чика как запрещенные к воздушной перевозке;
— когда не существует прямой причинной связи между невыполнением условий перевозки и причиненным ущербом.

17.3.5. Ответственность Аэрофлота ограничивается:
— возмещением ущерба, возникшего при перевозке багажа по его линиям;
— пределом ответственности за один килограмм брутто зарегистрированного багажа в сумме 14 руб. 92 коп., если иное прямо не предусмотрено в действующем международном договоре СССР;
— объявленной ценностью зарегистрированного багажа, если до начала перевозки пассажир оплатил соответствующие сборы согласно правилам применения тарифов;
— за вещи, находящиеся при пассажире, включая незарегистрированный багаж суммой 298 руб. 51 коп.

17.3.6. При определении предела ответственности принимается во внимание только общая масса утраченного багажа, частичной недостачи или поврежденных предметов и вещей. В случае, если причиненный вред влияет на стоимость других предметов или вещей, включенных в ту же багажную квитанцию, при определении размера возмещения убытков принимается во внимание общая масса всех этих предметов или вещей.

17.3.7. В случае, если невозможно установить на линии какого перевозчика причинен вред, ответственность каждого участвующего перевозчика за возмещение убытков определяется пропорционально оплате за перевозку на его участке.

17.3.8. Каждый перевозчик является ответственным перед другими заинтересованными перевозчиками в случае, когда вред возник вследствие ненадле-

жащего выполнения им договора перевозки или в результате умышленных действий со стороны его сотрудников при выполнении ими своих служебных обязанностей, если это будет надлежащим образом доказано.

17.3.9. Заинтересованное лицо имеет право предъявить претензию о возмещении убытков соответствующему перевозчику в письменной форме и в следующие установленные сроки:

— при повреждении или недостаче — не позднее 7 дней со дня получения багажа;

— при задержке в доставке — не позднее 21 дня со дня получения багажа заинтересованным лицом.

При отсутствии письменной претензии, заявленной в указанные выше сроки, никакие иски к перевозчику не принимаются.

17.3.10. Заинтересованное лицо имеет право предъявить в суде иск к перевозчику о возмещении убытков в связи с причинением вреда багажу в течение двух лет с даты прибытия воздушного судна или момента прекращения перевозки в случаях, если:

— решение по его претензии, принятое перевозчиком, его не удовлетворяет;

— его багаж уничтожен или утрачен;

— это лицо докажет, что оно не предъявило претензию о возмещении убытков в установленные сроки вследствие введения его в заблуждение перевозчиком или его агентом.

17.3.11. Каждая претензия к перевозчику о возмещении вреда должна содержать причины ее предъявления, перечень содержимого багажа, характер и размеры причиненного вреда.

К претензии должны быть приложены документы, доказывающие наличие ущерба PIR, право заин-

тересованного лица требовать возмещения (пассажирский билет, квитанция платного багажа и отрывной талон багажной бирки), а также размер причиненных убытков (заявление заинтересованного лица, счета, свидетельства экспертов и др.).

17.3.12. Во всех случаях, когда будет обнаружен или установлен вред, причиненный зарегистрированному багажу, сотрудниками перевозчика, следует немедленно составить PIR, независимо от того, была заявлена заинтересованным лицом претензия или нет.

17.3.13. При заявлении претензии заинтересованным лицом в связи с вредом, причиненным зарегистрированному багажу, перевозчик обязан проверить ее достоверность и при установлении ущерба немедленно составить PIR.

17.3.14. Составление PIR не является признанием причиненного вреда. Особенности составления PIR по каждому виду неисправностей при перевозке багажа указаны в соответствующих пунктах настоящего Наставления.

17.3.15. Все претензии, касающиеся возмещения убытков и возникшие в связи с вредом, причиненным при перевозке зарегистрированного багажа, рассматриваются и решаются претензионными комиссиями соответствующего авиапредприятия.

17.4. Ответственность за вред, причиненный при перевозке груза

17.4.1. Аэрофлот несет ответственность за вред, возникший при перевозке груза, в случае, если вред является прямым следствием невыполнения или частичного выполнения условий перевозки в период времени, когда груз находился под ответственностью Аэрофлота.

17.4.2. Аэрофлот освобождается от ответственности в следующих случаях:
— если заинтересованное лицо не в состоянии представить необходимые доказательства причиненного вреда;
— из-за соблюдения перевозчиком требований действующих в стране законов, приказов или требований государственных органов или несоблюдения их отправителем или получателем;
— вред возник по какой-либо неподконтрольной перевозчику причине и он докажет, что им и уполномоченными им лицами были приняты все необходимые меры для предотвращения вреда или что их невозможно было принять;
— вред возник в результате свойственного перевозимому грузу недостатка, качества или порока, недостаточной или несоответствующей упаковки или включения в перевозимое имущество предметов и вещей, определенных правилами перевозчика как запрещенные для воздушной перевозки.
— когда не существует прямой причинной связи между невыполнением условий перевозки и причиненным вредом.
17.4.3. Во всех случаях ответственность Аэрофлота за вред, причиненный грузу, не превышает объявленную при перевозке ценность, указанную в грузовой накладной, а если отправитель не указал сумму объявленной ценности, то ответственность Аэрофлота ограничивается фактически причиненными и доказанными убытками и не может быть более 14 руб. 92 коп. за один килограмм брутто массы груза, если иное прямо не предусмотрено в действующем международном договоре СССР.
17.4.4. Факт получения груза получателем или уполномоченным им лицом без предъявления претензий впредь до доказательства противного озна-

чает, что груз был доставлен в надлежащем состоянии и в соответствии с договором перевозки.

17.4.5. Все претензии к Аэрофлоту, вытекающие из договора перевозки, груза, должны быть поданы не позднее следующих сроков:

— в случае повреждения груза (либо отдельного места груза) — не позднее 14 дней со дня его выдачи получателю или уполномоченному им лицу;

— при полной утрате груза (либо отдельного места груза) — в течение двух лет со дня прибытия воздушного судна в пункт назначения, либо со дня, когда выполнение перевозки было прекращено;

— в случае просрочки в доставке груза (либо отдельного места груза) — не позднее 21 дня со дня его выдачи получателю или уполномоченному им лицу.

17.4.6. Претензия должна быть составлена в письменной форме и включать в себя расчет суммы вреда. Она должна быть направлена Аэрофлоту не позднее вышеуказанных сроков.

К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право заявителя требовать возмещение вреда, в том числе подлинный экземпляр грузовой накладной с пометкой «Для отправителя», если претензия подана отправителем, или с пометкой «Для получателя», если претензия подана получателем.

17.4.7. При отсутствии претензии, заявленной в вышеуказанные сроки, никакие иски к Аэрофлоту не принимаются. Иск об ответственности должен быть возбужден под страхом потери права на иск в течение двух лет, считая со дня прибытия воздушного судна в пункт назначения, либо со дня, когда выполнение перевозки было прекращено.

Кодовые сокращения

МГА	— Министерство гражданской авиации
МВЛ	— международные воздушные линии
НМО ГА	— Наставление по метеорологическому обеспечению в гражданской авиации СССР
НПП ГА	— Наставление по производству полетов в гражданской авиации СССР
НС ГА	— Наставление по связи в гражданской авиации СССР
НСД ГА	— Наставление по службе движения в гражданской авиации СССР
НТЭВС ГА	— Наставление по технической эксплуатации воздушных судов в гражданской авиации СССР
НШС ГА	— Наставление по штурманской службе в гражданской авиации СССР
ЦАВС	— Центральное агентство воздушных сообщений
ЦМА	— Центральное международное агентство
ЦУМВС	— Центральное управление международных воздушных сообщений
AV-7 — Bordereau de Livreson	— Почтовая ведомость (накладная сдачи авиадепеши)
AVI — Live Animals	— Живые животные
BLND — Blind	— Слепой (пассажир)
CC — Charges Collect	— Оплата в кредит
CCA — Cargo Charges Correction Advice	— Уведомление об изменении оплаты за перевозку груза

CDR — Cargo Damage Report	— Акт о повреждении или уничтожении груза
CIR — Cargo Irregularity Report	— Акт о неисправностях при перевозке груза
DAMAGED	— Поврежден
DBR — Damaged Baggage Report	— Акт о повреждении багажа
DEAF	— Глухой (пассажир)
DEPO — Deportees	— Депортированный (пассажир)
DG — Discount Government	— Правительственная или дипломатическая скидка
FREMEC — Frequent Traveller's Medical Card	— Медицинская карта больного пассажира (инвалида), часто пользующегося воздушным транспортом
FIM — Flight Interruption Manifest (Passenger)	— Передаточный пассажирский манифест
ID — Air Industry (Employee) Discount	— Служебная скидка
INCAD — Incapacitated Passenger Handling Advice	— Информация об обслуживании больных пассажиров (инвалидов)
LDM — Load Message	— Телеграмма о загрузке
LOADSHEET	— Сводная загрузочная ведомость
MCO — Miscellaneous Charges Order	— Ордер разных сборов
MEDA — Medical	— Медицинский случай
OK — Space confirmed	— Место подтверждено (статус бронирования)
OPEN	— Открытый (статус бронирования)
PIR — Property Irregularity Report	— Акт о неисправностях при перевозке (багажа)
PL — Pool	— Вместе, сообща
PNL — Passenger Name Liste	— Пофамильный список пассажиров
PTA — Prepaid Ticket Advice	— Извещение о предварительной оплате
PTM — Passenger Transfer Message	— Телеграмма о трансферных пассажирах
PSM — Passenger Service Message	— Телеграмма по особому обслуживанию пассажиров

REMARKS	— Примечания
RESTRICTIONS/ENDORSEMENT	— Ограничения/передача перевозки
RESTRICTION WAVED DUE INAD	— Ограничения отменены по причине отказа во въезде
RG — General Sales Agents	— Генеральный агент по продаже
RUSH	— Быстрая отправка
SA — Seat Available	— Место желательно
SITA — Société Internationale de Telecommunications Aeronautiques	— Международное общество авиационной электросвязи
SOC — Seat Occupied	— Место зарезервировано (занято)
SP — Assistance required due incapacitation	— требуется помощь по причине инвалидности
STCR — Stretcher Passenger	— Пассажир на носилках
UM — Unaccompanied Minor	— Несопровождаемые дети в возрасте от 2 до 12 лет
WCH — Wheelchair	— Кресло-коляска
- - - R — for Ramp	— Для перрона (до трапа)
- - - S — for Steps	— Для трапа (до места в салоне)
- - - C — for Cabin Seat	— До места в салоне
YP — Unaccompanied Young Passenger	— Несопровождаемые дети в возрасте от 12 до 16 лет

Образцы телеграмм

1. Телеграмма о загрузке рейса
SXFAPSU SXFKEIF MADAPSU
.SVOKESU 231245
LDM
SU295/23.86354.IL62.5/4
—SXF.2Ø/Ø3/Ø1.25.T2685.I/56Ø.3/2125.FY2/21
—MAD.1Ø3/Ø6/ØØ.57.T43Ø9.1/655.2/238Ø.3/57Ø.4/7Ø4
.FY6/1Ø3.SOCØ/2.AVI/3.DIP4
SI CAPT IVANOV

2. Телеграмма по особому обслуживанию пассажиров
SVOKKSU SVOKESU SVOKPSU
.CDGAPSU 121Ø23
PSM
SU579/12
— SVO DENISOV VIP AMBASSADOR SSSR B6 SALON
— SVO IVANOV WCHR
— TYO KAWAOCI MEDA/BED/3Y
— TYO OKAYAMA/JOHN UMØ8 JL536

3. Телеграмма о трансфере
PRGKEOK PRGAPSU
.SVOKESU 2312Ø5
PTM
SU141/23
OK981
—HAV Y3 B3
OK351
— DAM F1 B3
— DAM Y4 B9

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ГЕНЕРАЛЬНАЯ ДЕКЛАРАЦИЯ
GENERAL DECLARATION
ТУДА/ОБРАТНО + OUTWARD/INWARD

Owner or Operator _____

Marks of Nationality and Registration (1)_____ Flight No. _____ Date_____

Departure from _____ (Place) Arrival at _____ (Place)

FLIGHT ROUTING

(«Place». Column always to list origin, every en-route stop and destination)

PLACE	TOTAL NUMBER OF CREW (1)	NUMBER OF PASSENGERS ON THIS STAGE (2)
		Departure Place:
		Embarking
		Through on same flight
		Arrival Place:
		Disembarking
		Through on same flight

DECLARATION OF HEALTH	For official use only
Persons on board known to be suffering from illness other than airsickness or the effects of accidents, as well as those cases of illness disembarked during the flight	
Any other conditions on board which may lead to the spread of disease	
Details of each disinsecting or sanitary treatment (place, date, time, method) during the flight. If no disinsecting has been carried out during the flight give details of most recent disinsecting	
Signed, if required Crew member concerned	

I declare that all statements and particulars contained in this General Declaration, and in any supplementary forms required to be presented with this General Declaration are complete, exact and true to the best of my knowledge and that all through passengers will continue/have continued on the flight.

Signature_____
Authorized Agent or Pilot-in-Command

(1) To be completed only when required by the State.
(2) Not to be completed when passenger manifests are presented and to be completed only when required by the State.

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ПАССАЖИРСКАЯ ВЕДОМОСТЬ
PASSENGER MANIFEST

Owner or Operator _____

Marks of Nationality and Registration * _____ Flight No. _____ Date _____

Point of Embarkation _____ (Place)

Point of Disembarkation _____ (Place)

Surname and Initials	For official use only

Surname and Initials	For official use only

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ГРУЗОВАЯ ВЕДОМОСТЬ

CARGO MANIFEST

Owner or Operator _____

Marks of Nationality and Registration _____ Flight _____ Date _____

Point of Lading _____ (Place) Point of unlading _____ (Place)

Air Waybill Number	No of pcs	Nature of goods	For use by owner/operator			For official use only
			Gross Weight	Special Cargo	Final Destination	

Prepared by _____ Page _____ of _____ Pages

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ПЕРЕДАТОЧНЫЙ МАНИФЕСТ

(пассажиры и сверхнорм. багаж)

Flight interruption Manifest (Passengers and Excess Baggage)

Аэропорт _____ Дата _____

Airport Date

Переданы _____ Приняты _____

Rerouted from Rerouted to

(Перевозчик, рейс, дата) (Перевозчик, рейс, дата)
(Carrier and Flight No) (Carrier and Flight No)

Переданы на участок полета от _____ до _____

Portion of flight rerouted from to

№ п/п.	Фамилия пассажира Name of Passenger	№ авиабилета TKT number	Класс обсл. Class of Service		Сверхнорм. багаж и № квитанции Exs Bag Wt/tkt	Гарантирована перевозка на участ. Transpt. provided
			1+	2++		

Штамп и подпись передающего перевозчика _____

Stamp and Signature of Delivering Carrier

Штамп и подпись принимающего перевозчика _____

Stamp and Signature of Receiving Carrier

1+ На рейсе передающего перевозчика — Delivering Carrier's Flight

2++На рейсе принимающего перевозчика — Receiving Carrier's Flight

АЭРОФЛОТ Soviet airlines

ГРУЗОВОЙ ПЕРЕДАТОЧНЫЙ МАНИФЕСТ

Air Gargo Transfer Manifest (TRM)

Аэропорт _____ Дата _____ Передан _____
Airport Date Transferred by

№ п/п.	№ авианакладной Number of AWB	А/п назначения по авианакладной Destination a/p on AWB	Колич. мест Number of pcs	Вес Weight	Примечание Remarks

Всего/Total _____

Передан/Transferred by _____
Название передающего перевозчика и подпись его представителя
Name of Transferring Garrier and Signature of its Representative

Принят/Received by _____
Название принимающего перевозчика и подпись его представителя
Name of Receiving Garrier and Signature of its Representative

Время _____ Дата _____
Time Date

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

АКТ О ПОВРЕЖДЕНИИ/УТЕРЕ ГРУЗА

CARGO DAMAGE/LOST REPORT

Рейс прибытия, №/дата	№ а/накладной	Пункт загрузки	Пункт выгрузки

Отправитель	Получатель

Характер груза

Количество мест (согласно а/накладной)	Количество мест (доставлено)	Вес согласно а/накладной _____ Фактический вес _____ Разница в весе _____

Объявленная ценность для таможни	Объявленная ценность для перевозки

Вид и сумма страховки	Получатель/отправитель уведомлен ☐ Да ☐ Нет

Вид и состояние упаковки
Укажите, если упаковка недостаточная

Описание повреждения/утери (подробное)

Имел ли груз спец. маркировку и какую?	Где и когда обнаружено поврежд./утеря

Примечание Претензия не будет принята к рассмотрению до получения писем, заявления

Замечания

Оригинал в дело Копии а/п вылета трансферный а/п получатель	Место и дата составления акта

Подписи:

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ПРЕТЕНЗИОННОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

BAGGAGE CLAIM BLANK

Claimant (must be the Owner) _____

Airline	Flight	From	To	Date

Condition of property when received by Claimant

☐ Loss ☐ Damage ☐ Temporary loss

☐ Other mishandling Any other information: _____

_____

Number and weight of bags checked _____

Number and weight of bags received _____

Weighf of bags missing _____

Baggage Tag Number (s) of bags missing _____

(Attach baggage Tags please) _____

Passenger Ticket Number _____

Describe type of articles lost or damaged:

(use separate sheet of paper)

Item	Description	Date of purchase	Cost new	Present Value

Was value declared? _____ Was property insured? _____

Give any other information wich you may possess in reference to this claim: _____

_____

_____

_____

_____

Permanent address: _____

Date (Signature of Claimant): _____

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ДО
TO

SU 659007

SU 659007

BAGGAGE IDENTIFICATION TAG

SU 659007

This is not the Baggage Check (Luggage ticket) described in Article 4 of the Warsaw Convention or the Warsaw Convention as amended by the Hague Protocol, 1955.

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

ДО
TO

РЕЙС - FLIGHT

---

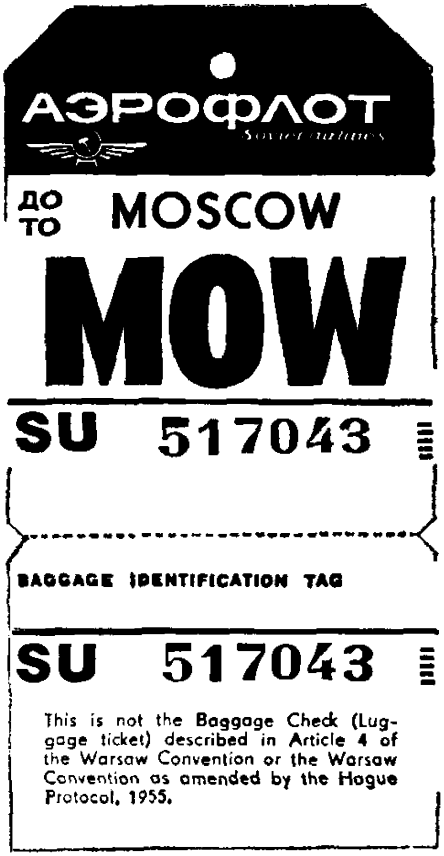
tO

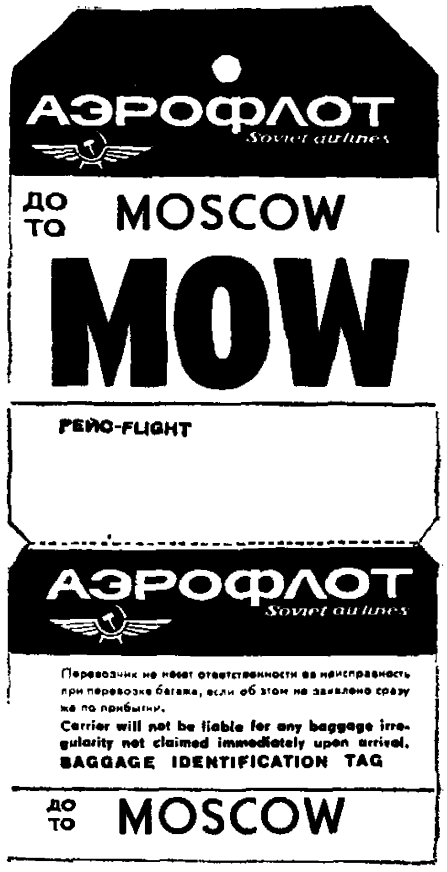
---

airline/flight

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

Перевозчик не несет ответственности за неисправность при перевозке багажа, если об этом не заявлено сразу же по прибытии.
Carrier will not be liable for any baggage irregularity not claimed immediately upon arrival.
BAGGAGE IDENTIFICATION TAG


АЭРОФЛОТ
Soviet airlines
ДО
ТО
MOSCOW
MOW
SU 517043
BAGGAGE IDENTIFICATION TAG
SU 517043
This is not the Baggage Check (Luggage ticket) described in Article 4 of the Warsaw Convention or the Warsaw Convention as amended by the Hague Protocol, 1955.


АЭРОФЛОТ
Soviet airlines
ДО
ТО
MOSCOW
MOW
РЕЙС-FLIGHT
АЭРОФЛОТ
Soviet airlines
Перевозчик не несет ответственности за неисправность при перевозке багажа, если об этом не заявлено сразу же по прибытии.
Carrier will not be liable for any baggage irregularity not claimed immediately upon arrival.
BAGGAGE IDENTIFICATION TAG
ДО
ТО
MOSCOW


АЭРОФЛОТ
CABIN
В КАБИНУ


ФАМИЛИЯ
NAME
ДО АЭРОПОРТА
DESTINATION
РЕЙС №
FLIGHT №

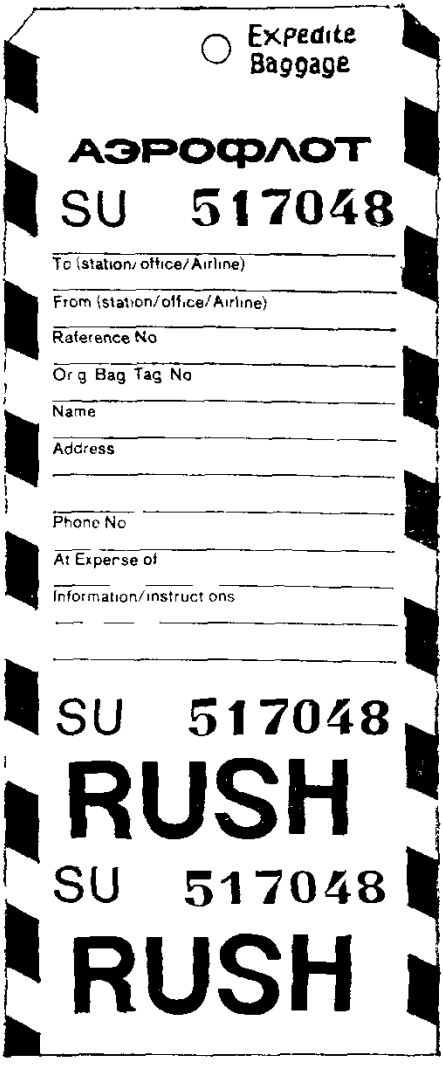


GROUP MOVEMENT

NAME OF GROUP

THIS TAG IS FOR IDENTIFICATION PURPOSES ONLY

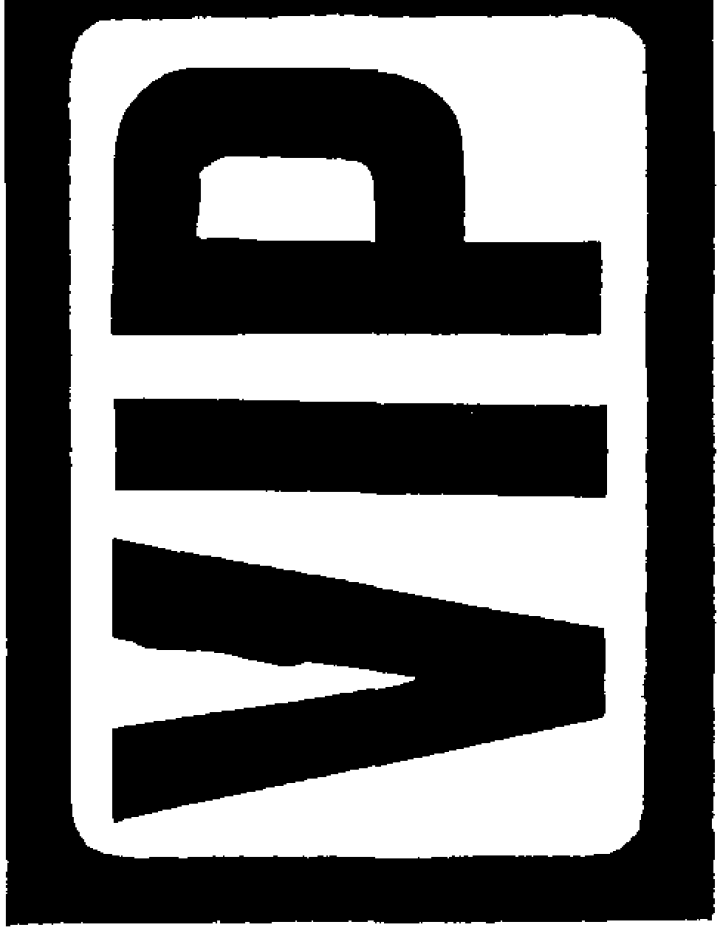
AEROFLOT


Expedite
Baggage
АЭРОФЛОТ
SU 517048
To (station/office/Airline)
From (station/office/Airline)
Reference No
Orig Bag Tag No
Name
Address
Phone No
At Expense of
Information/instructions
SU 517048
RUSH
SU 517048
RUSH


Soviet airlines
АЭРОФЛОТ
Expedite Baggage
Weight this piece
RUSH
To
Airline/Flight
To
Airline/Flight
To
Airline/Flight

SU

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines



АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

NAME _____

PERMANENT ADDRESS _____

_____

PHONE _____ COUNTRY _____

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

NAME _____

PERMANENT ADDRESS _____

_____

PHONE _____ COUNTRY _____

BAGGAGE LABEL

In your own interest

and to ensure immediate identification of your baggage, may we suggest you to fill in Latin characters and stick the self-adhesive labels inside and outside your baggage. These self adhesive labels may be stuck on and removed without damaging your baggage. Your valuables should be carried by yourself

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

Property Irregularity Report (PIR)

FOR CHECKED BAGGAGE

Address(es)

A T L L M X S
Originator

Date Time Initials

L L S U

A H L | DAMAGE | P/LOST
Airport Carrier File Ref

This report does not involve any acknowledgement of liability

Total pieces/weight checked baggage in ticket	Pc kg
Pieces/weight missing baggage	Pc kg

Toilet Kit	Cash Advance paid
☐	

Ticket No

Passenger's Language

☐ German ☐ English ☐ French
☐ Spanish ☐ Russian ☐

AHL-Message sent ☐

FR
Please indicate in any inquiry
Surname of Passenger

NM 1
Initials

IT 2
Baggage Tag Number (Carrier/6 Digits)

TN 3
Type Colour W Type Colour W

TC 4

Places to be traced (e g Routing)

RT 5
Carrier Flight-No Date Carrier Flight No Date Carrier Flight No Date

FD 6 ≤ Baggage Routing
Brand name of bag

BI 7 ≤ 1 st bag
Distinctive outside identification (max 48 characters)
Brand name of bag

BI 7 ≤ 2 nd bag
Up to four distinctive contents (see overleaf)

CN 8 ≤ 1 st bag
Up to four distinctive contents (see overleaf)

CN 8 ≤ 2 nd bag
Forwarding instructions

FI 9 F W D

Remarks

Passengers' permanent address and phone number (PA)	Temporary address and phone number dates from/to (TH)
	UNTIL

Date	Signature Passenger	Phone No for Inquiries	Signature

АЭРОФЛОТ
Soviet airlines

СВОДНАЯ ЗАГРУЗОЧНАЯ ВЕДОМОСТЬ
LOADSHEET & LOADMESSAGE

Passenger aircraft

ALL WEIGHTS IN KILOS

Priority Address(es)

Originator | Recharge/Date /Time | Initials | L D M

Flight | A/C Reg. | Version | Crew

Date

BASIC WEIGHT	MAXIMUM WEIGHTS FOR →	ZERO FUEL	TAKE-OFF	LANDING
Crew				
Pantry	Take-off Fuel → +		Trip Fuel +	
DRY OPERATING WEIGHT	ALLOWED WEIGHT FOR TAKE-OFF (lowest of a, b or c)	a	b	c
Take-off Fuel +	Operating Weight −			
OPERATING WEIGHT	ALLOWED TRAFFIC LOAD			

Dest.	No. of Passengers M	A/F	CH	INF	Cab Bag	Total	Distribution Weigth 1	2	3	4	5	6	Pcs	Remarks PAX F	Y	PAD F	Y
						Tr											
						B											
						C											
						M											
						T								.FY /		.PAD /	
						Tr											
						B											
						C											
						M											
						T								.FY /		.PAD /	
						Tr											
						B											
						C											
						M											
						T								.FY /		.PAD /	
						Tr											
						B											
						C											
						M											
						T								.FY /		.PAD /	

.1/ .2/ .3/ .4/ .5/ .6/

Total Passenger Weight +	Allowed Traffic Load → −		Si
TOTAL TRAFFIC LOAD =			
Dry Operating Weight +	UNDERLOAD BEFORE LMC =		
ZERO FUEL WEIGHT LMC	LAST MINUTE CHANGES		
Max. ± ± =	Dest.	Specifications	Cl / Cpt.	+/−	Weight
Take-off Fuel +					
TAKE-OFF WEIGHT LMC					
Max. ± ± =					
Trip Fuel −					
LANDING WEIGHT LMC					
Max. ± ± =	LMC Total +/−				

Check LMC Total with Underload

Balance and Seating Conditions

B.I. _____

T.O. _____ %

L. _____ %

Z.F. _____ %

FWD ____ CNT ____ AFT ____

Total Passengers

Prepared by: | Approved by:

Notes

555-

Airport of Departure	Execution date Day/Mth/Year	TC	CHGS Code	Currency Code	for carrier use only Flight/Day	Flight/Day

555-

Airport of departure (address of first carrier) and requested routing	Airport of Destination	Flight/Day	Flight/Day
		Booked	

1 Routing and Destination

To	by first carrier	to	by	to	by

2 Consignee's account number | Consignee's name and address

3 Shipper's account number | Shipper s name and address

4 Issuing carrier s agent, account no | Issuing carrier s agent name and city

Agent s IATA Code

Not negotiable

Air Waybill

(Air Consignment note) Issued by

АЭРОФЛОТ

Soviet airlines

37, Leningradsky Prospect, MOSCOW, USSR

If the carriage involves an ultimate destination or stop in a country other than the country of departure the Warsaw Convention may be applicable and the Convention governs and in most cases limits the liability of carriers in respect of loss of or damage to cargo Agreed stopping places are those places (other than the places of departure and destination) shown under requested routing and/or those places shown in carriers' timetables as scheduled stopping places for the route Address of first carrier is the airport of departure
SEE CONDITIONS ON REVERSE HEREOF

The shipper certifies that the particulars on the face hereof are correct agrees to the CONDITIONS ON REVERSE HEREOF, accepts that carrier's liability is limited as stated in 4 3 on the reverse hereof and accepts such value unless a higher value for carriage is declared on the face hereof subject to an additional charge and that insofar as any part of the consignment contains restricted articles, such part is properly described by name and is in proper condition for carriage by air according to current regulations.

SIGNATURE OF SHIPPER OR HIS AGENT

Carrier certifies goods described below were received for carriage subject to the CONDITIONS ON REVERSE HEREOF, the goods then being in apparent good order and condition except as noted hereon.

Executed on (Date) at (Place)

SIGNATURE OF ISSUING CARRIER OR ITS AGENT

Copies 1 2 and 3 of this Air Waybill are originals and have the same validity.

5

Currency	V	Declared value for carriage	R	Declared value for customs	E	Amount of insurance	INSURANCE If shipper requests insurance in accordance with conditions on reverse hereof indicate amount to be insured in figures in box marked amount of insurance

6

WEIGHT CHARGE AND VALUATION CHARGE PREPAID	WEIGHT CHARGE AND VALUATION CHARGE COLLECT	ALL OTHER CHARGES AT ORIGIN PREPAID	ALL OTHER CHARGES AT ORIGIN COLLECT	Accounting information

No of pascages RCP	Actual gross weight	kg lb	Rate class Commodity idem no	Chargeable weight	Rate/Charge	Total	Nature and quantity of goods (incl dimensions or volume)

pre-paid	**7**	Prepaid weight charge	V	Prepaid valuation charge	C	Due carrier	Total other prepaid charges / Due agent	A	P	Total prepaid	For carrier's use only at destination

	R	Other charges (except weight charge and valuation charge)	Collect charges in destination currency
	S		COD amount
	T		Total charges

collect	**8**	Collect weight charge	V	Collect valuation charge	C	Due carrier	Total other collect charges / Due agent	A	Z	COD amount	Total collect

9 Handling information

gost.e-ecolog.ru