

**МІНІСТЕРСТВО ВНУТРІШНІХ СПРАВ УКРАЇНИ  
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВНУТРІШНІХ СПРАВ  
КРЕМЕНЧУЦЬКИЙ ЛЬОТНИЙ КОЛЕДЖ  
Циклова комісія аеронавігації**

**ТЕКСТ ЛЕКЦІЇ**

навчальної дисципліни «ЕКСПЛУАТАЦІЙНІ ПРОЦЕДУРИ МІ-8МТВ»  
обов'язкових компонент  
освітньої програми першого (бакалавр) рівня вищої освіти  
**Аеронавігація**

**За темою 4: «Експлуатаційні правила перевезки пасажирів і вантажу»**

**Кременчук 2023**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Науково-методичною радою  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ  
Протокол від 26.09.22 №9

**СХВАЛЕНО**

Методичною радою Кременчуцького  
льотного коледжу  
Протокол від 19.09.22 №2

**ПОГОДЖЕНО**

Секцією Науково-методичної ради  
ХНУВС з технічних дисциплін  
Протокол від 23.09.22 №9

Розглянуто на засіданні циклової комісії аеронавігації.  
протокол від 28.08.2023 №1

**Розробник:**

Викладач циклової комісії аеронавігації, спеціаліст вищої категорії Журід В.І.

**Рецензенти:**

1. Професор циклової комісії аеронавігації, кандидат технічних наук, старший науковий співробітник, викладач-методист Тягній В.Г.
2. Професор циклової комісії авіаційного і радіоелектронного обладнання, к.т.н., спеціаліст вищої категорії Гаврилюк Ю.М.

### **План лекції:**

1. Повітряні перевезення. Загальні умови ліцензування
2. Забезпечення авіаційного перевізника
3. Умови виконання повітряних перевезень українськими авіаперевізником
4. Умови здійснення повітряних перевезень іноземним авіаперевізником
5. Суспільно важливі повітряні перевезення
6. Повітряні перевезення небезпечних вантажів
7. Продаж повітряних перевезень, договір повітряної перевезення
8. Тарифи на повітряні перевезення
9. Обов'язки і відповідальність авіаційного перевізника
10. Захист прав споживачів послуг з повітряних перевезень
11. Обслуговування пасажирів з обмеженими фізичними можливостями (осіб з інвалідністю)
12. Авіаційні перевезення пасажирів і багажу: терміни та визначення

### **ЛІТЕРАТУРА З НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

#### **Основна**

1. МЦА. КЛЕ Мі-8МТВ-1 Мі-8МТВ-1.Руководство.М, Возд. транспорт, 1996.
2. Турсунов А.Т. Методичний посібник з вивчення дисциплін "Підготовка та Виконання польотів "," Експлуатаційні процедури ". Посібник. КЛК 2010
3. Повітряний кодекс України

#### **Допоміжна**

1. Міністерство ГА Зміни та ДОПОВНЕННЯ КЛЕ Мі-8МТВ. 1998

#### **Інформаційні ресурси в Інтернеті**

Режим доступу: <http://aerolan.com.ua/publ/35-1-0-55>

Режим доступу: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2](http://search.ligazakon.ua/l_doc2)

Режим доступу: <http://uk.wikipedia.org/>

Режим доступу: [http://uksatse.ua/doc/ans\\_list\\_10\\_2018\\_uk.pdf](http://uksatse.ua/doc/ans_list_10_2018_uk.pdf)



## **1. Повітряні перевезення. Загальні умови ліцензування**

1. Авіаційний перевізник, який виконує перевезення пасажирів і / або вантажу за плату та / або за наймом, повинен мати ліцензію на здійснення діяльності з перевезення пасажирів та / або вантажу повітряним транспортом, яка видається уповноваженим органом з питань цивільної авіації відповідно до законодавства України.
2. Перевезення пасажирів, вантажів за плату та / або за наймом без ліцензії забороняється.
3. Наявність ліцензії не означає, що авіаційний перевізник має право доступу до певних повітряних ліній або ринків. З метою набуття права доступу до певних повітряних ліній або ринків авіаперевізник повинен отримати від уповноваженого органу з питань цивільної авіації відповідний документ на право експлуатації певної повітряної лінії.
4. Порядок ліцензування визначається законодавством України.

## **2. Забезпечення авіаційного перевізника**

1. Суб'єкти господарювання, які отримують ліцензію на здійснення діяльності з перевезення пасажирів та / або вантажу повітряним транспортом, і авіаперевізники, які мають таку ліцензію, повинні мати в своєму розпорядженні хоча б одне повітряне судно у власності або за лізингом (крім лізингу з екіпажем) .
2. Повітряні судна, які належать українським авіаперевізникам і використовуються ними, повинні бути зареєстровані в Державному реєстрі цивільних повітряних суден України або у відповідному реєстрі іншої держави, якщо між Україною і цією державою укладено відповідні міжнародні договори України.
3. Авіаперевізник, який використовує повітряне судно іншого авіаперевізника або передає повітряне судно іншому авіаперевізнку на умовах лізингу, повинен отримати попереднє погодження уповноваженого органу з питань цивільної авіації.
4. Авіаційний перевізник має право отримати ліцензію за умови, що Україна, юридичні особи України та / або фізичні особи-резиденти володіють більш як 50 відсотками статутного капіталу (пакета акцій) цього підприємства, якщо інше не передбачено міжнародними договорами України.

### **3. Умови виконання повітряних перевезень українськими авіаперевізником**

1. Авіаперевізник зобов'язаний надавати послуги з повітряних перевезень в обсягах і на умовах, передбачених сертифікатом експлуатанта, ліцензії і наданими йому правами на експлуатацію повітряних ліній.
2. Для виконання польотів з перевезення пасажирів, багажу та / або вантажу, пошти за плату та / або за наймом авіаперевізник повинен мати відповідне право на експлуатацію певної повітряної лінії.
3. Право на експлуатацію повітряної лінії надається уповноваженим органом з питань цивільної авіації за письмовою заявою авіаперевізника за певними повітряних ліній на виконання:
  - регулярних повітряних перевезень у межах України;
  - міжнародних повітряних перевезень з / в Україну;
  - чартерних міжнародних повітряних перевезень з / в Україну або в межах України, що становлять систематичну серію, не менше одного рейсу на тиждень або не менше трьох рейсів на місяць;
  - авіаційних перевезень в інших державах.
4. Порядок надання та анулювання прав на експлуатацію повітряних ліній та порядок затвердження розкладу руху авіаперевізників встановлюються авіаційними правилами України.
5. Якщо цього вимагають міжнародні договори України або законодавство держави, до якої будуть здійснюватися повітряні перевезення, уповноважений орган з питань цивільної авіації додатково до наданого права на експлуатацію повітряної лінії письмово інформує про це компетентний орган цієї держави.
6. Затвердження розкладів руху авіаперевізників і планів вильотів (прильотів) повітряних суден авіаперевізників для нерегулярних рейсів здійснюється з урахуванням умов, визначених правами авіаперевізника на експлуатацію повітряних ліній, і відповідно до авіаційних правил України.
7. При наданні права на експлуатацію певної повітряної лінії та призначення авіаперевізника враховуються суспільна важливість перевезень та потреби розвитку транспортної системи України.
8. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право відмовити в наданні права на експлуатацію певної повітряної лінії та призначення авіаперевізника або обмежити обсяг права на експлуатацію повітряної лінії в разі:

наявності обмежень, передбачених міжнародними договорами України або угодами між авіаційними властями, а також авіаційними правилами України;

потреби досягти рентабельності регулярних повітряних перевезень на повітряних лініях, які вже обслуговуються, за відсутності необхідності в збільшенні ємності перевезень;

якщо право на виконання регулярних польотів за цією повітряною лінією вже передано іншому авіаперевізнику в рамках виконання зобов'язань, які мають суспільно важливий характер;

авіаперевізник не відповідає вимогам міжнародних договорів України та авіаційних правил України або не виконує їх.

9. Авіаперевізник зобов'язаний поінформувати уповноважений орган з питань цивільної авіації про припинення регулярних повітряних перевезень на повітряній лінії, на яку він має право на експлуатацію, за 30 днів до запланованої дати припинення із зазначенням причин.

#### **4. Умови здійснення повітряних перевезень іноземним авіаперевізником**

1. Для здійснення повітряних перевезень іноземний авіаперевізник повинен мати відповідну ліцензію і сертифікат відповідного державного органу держави, в якому він отримав ліцензію.

2. Регулярні повітряні перевезення здійснюються іноземним авіаперевізником відповідно до вимог міжнародних договорів України, авіаційних правил України та угод між авіаційними властями. Чартерні або нерегулярні повітряні перевезення здійснюються іноземним авіаперевізником згідно авіаційним правилам України.

3. Іноземний авіаперевізник може здійснювати повітряні перевезення в / з України, в межах території України та повітряні перевезення, що передбачають посадку з комерційною метою на території України, виключно в обсягах і на умовах, визначених наданими йому уповноваженим органом з питань цивільної авіації правами на експлуатацію певних повітряних ліній.

4. Якщо цього вимагають міжнародні договори України, іноземний авіаперевізник призначається для виконання польотів по конкретними повітряними лініями.

5. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право:

визнати призначення державного органу держави, виключаючи та, в якій видано ліцензію;

відмовити у визнанні призначення іноземного авіаперевізника, якщо ефективний контроль здійснюється особою або особами держави, іншим, ніж уряд, що призначив;

провести додаткову перевірку іноземного авіаперевізника на відповідність вимогам, встановленим міжнародними договорами України та авіаційними правилами України.

6. Право на експлуатацію повітряної лінії надається уповноваженим органом з питань цивільної авіації за письмовою заявою іноземного авіаперевізника за певними повітряних лініях на здійснення:

- регулярних міжнародних повітряних перевезень в / з України, в тому числі як уповноваженого авіаперевізника від України;
- регулярних повітряних перевезень у межах України;
- чартерних повітряних перевезень в / з України або в межах України, що становлять систематичну серію, не менше одного рейсу на тиждень або не менше трьох рейсів на місяць.

7. У разі якщо це передбачено міжнародним договором України або законодавством держави, в якій будуть здійснюватися повітряні перевезення, уповноважений орган з питань цивільної авіації додатково до наданого права на експлуатацію повітряної лінії письмово призначає іноземного авіаперевізника, уповноваженого здійснювати повітряні перевезення на певних повітряних лініях в або між такими державами, поінформувавши про це компетентний орган цієї держави (держав).

8. Затвердження розкладів руху іноземних авіаперевізників на виконання регулярних рейсів і планів вильотів-прильотів повітряних суден іноземних авіаперевізників для нерегулярних рейсів здійснюється із застосуванням комунікаційних мереж та з урахуванням умов, визначених правами авіаперевізника на експлуатацію повітряних ліній і призначень згідно авіаційним правилам України.

9. Право на експлуатацію повітряної лінії може бути надано іноземному авіаперевіснику, якщо:

- це відповідає законодавству України;
- українські авіаперевізники користуються такими ж правами в державі реєстрації іноземного авіаперевізника або набувають інші права на умовах взаємності;
- в українських аеропортах надається можливість обслуговування таких польотів і повітряних перевезень;



- в разі нерегулярних повітряних перевезень такі перевезення не можуть бути здійснені українськими авіаперевізниками або такі перевезення не можуть бути здійснені в рамках регулярних польотів між тими ж аеропортами або містами, якщо місто обслуговується двома і більше аеропортами.

10. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право відмовити іноземному авіаперевіснику у наданні права на експлуатацію повітряної лінії, призначенні, обмежити обсяг права на експлуатацію повітряної лінії та / або відмовити в затвердженні розкладу, якщо це обумовлено обмеженнями, встановленими міжнародними договорами України та угодами між авіаційними органами влади, або невідповідністю заявника їх умовам.

11. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право анулювати або призупинити дію права на експлуатацію повітряної лінії, у разі якщо іноземний авіаперевізник не відповідає вимогам міжнародних договорів України та авіаційних правил України або порушує умови чи обмеження, встановлені правом на експлуатацію повітряної лінії.

12. Іноземний авіаперевізник зобов'язаний поінформувати уповноважений орган з питань цивільної авіації про припинення регулярних повітряних перевезень за повітряною лінією, на яку він має право на експлуатацію та призначення, за 30 днів до запланованої дати припинення із зазначенням причин.

13. Умови, порядок надання, анулювання прав на експлуатацію повітряної лінії іноземним авіаперевізникам встановлюються авіаційними правилами України.

## **5. Суспільно важливі повітряні перевезення**

1. Обсяг важливі повітряні перевезення забезпечуються авіаперевізником з метою надання послуг з повітряних перевезень з дотриманням встановлених вимог щодо тривалості, регулярності, місткості і тарифів, які авіаперевізник не став дотримуватися в разі, якщо він керувався тільки власними комерційними інтересами.

2. Уповноважений орган з питань цивільної авіації може прийняти рішення про обслуговування певної повітряної лінії з незначним повітряним рухом, який є важливим для міста або регіону, в рамках виконання зобов'язання, має суспільно важливий характер, з дотриманням авіаперевізником встановлених вимог, зокрема щодо безперервності та регулярності повітряних перевезень, обсягу та рівня оплати за здійснення повітряних перевезень. Відповідне повідомлення з цього приводу публікується в друкованих офіційних засобах масової інформації.

3. Якщо жоден з авіаперевізників не погоджується на обслуговування такої повітряної лінії, уповноважений орган питань цивільної авіації може оголосити відкритий конкурс для українських авіаперевізників або для іноземних авіаперевізників, якщо це передбачено міжнародними договорами України, з метою визначення авіаперевізника або авіаперевізників, які готові виконувати зобов'язання, що мають суспільно важливий характер.
4. Критерієм оцінки пропозицій, поданих на конкурс, заявлені авіаперевізником форма або розмір винагороди чи пільг, надаються в обмін на виконання зобов'язання, має суспільно важливий характер.
5. Уповноважений орган з питань цивільної авіації може включити в зобов'язання, які мають суспільно важливий характер, вимогу до авіаперевізника щодо забезпечення обслуговування повітряної лінії протягом певного терміну.
6. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право обмежити доступ до повітряної лінії, яка обслуговується в рамках зобов'язання, має суспільно важливий характер, забезпечивши авіаперевізнику виключне право на обслуговування повітряної лінії на строк до трьох років.

## **6. Повітряні перевезення небезпечних вантажів**

1. Умови повітряних перевезень та перелік небезпечних вантажів встановлюються авіаційними правилами України з урахуванням вимог Міжнародної організації цивільної авіації.
2. Авіаперевізник має право здійснювати перевезення небезпечних вантажів в порядку, встановленому авіаційними правилами України.
3. Суб'єкти, які здійснюють діяльність, пов'язану з наданням послуг з продажу повітряних перевезень вантажів, в тому числі небезпечних, повинні бути сертифіковані уповноваженим органом з питань цивільної авіації на відповідність вимогам авіаційних правил України.
4. Суб'єкти авіаційної діяльності, які здійснюють наземне обслуговування, повинні мати персонал, який пройшов відповідну підготовку з обробки небезпечних вантажів відповідно до авіаційних правил України.
5. Уповноважений орган з питань цивільної авіації здійснює сертифікацію навчальних закладів, що здійснюють підготовку, перепідготовку і підвищення кваліфікації авіаційного персоналу і персоналу, який здійснює авіаційну діяльність, з питань повітряних перевезень небезпечних вантажів.

## **7. Продаж повітряних перевезень, договір повітряного перевезення**

1. Повітряні перевезення виконуються на підставі договору між авіаперевізником та пасажиром або вантажовідправником.
2. Кожний договір повітряного перевезення та його умови посвідчуються документом на перевезення, який видається авіаційним перевізником або уповноваженими ним організаціями (агентами).

Документами на повітряне перевезення є:

квиток (паперовий або електронний) - при перевезенні пасажирів;

багажна квитанція (паперова або електронна) - при перевезенні речей як багажу пасажирів;

транспортна накладна (авіаційна вантажна накладна) в паперовому або електронному вигляді - при перевезенні вантажу.

4. Авіаційний перевізник зобов'язаний відмовити пасажирів в міжнародному перевезенні у разі відсутності у нього документів, необхідних для в'їзду в Україну або для в'їзду або транзиту на / через територію іноземної держави з України. За вчинення міжнародного перевезення пасажирів без документів, необхідних для в'їзду на територію України або для в'їзду або транзиту на / через територію іноземної держави з України, авіаційний перевізник несе відповідальність у порядку і розмірах, встановлених законом.

5. Автоматизовані системи бронювання, які функціонують на території України для надання інформації про розклад польотів, наявність місць, плата за перевезення, послуги авіаперевізників, пов'язані з перевезенням, а також для бронювання та оформлення квитків, повинні забезпечувати:

прозорість, рівність та справедливість конкуренції між операторами таких систем;

вибір послуг повітряних перевезень, що пропонуються користувачам.

6. Розробник чи користувач систем, передбачених частиною сьомою цієї статті, має доступ до систем, зобов'язаний забезпечити конфіденційність персональних даних і не може обробляти або передавати без згоди зацікавленої особи, крім випадків, передбачених законом.

7. До автоматизованих систем належать

системи управління відправленнями пасажирів та багажу в аеропортах;

системи, які використовуються для проведення розрахунків між авіаційними перевізниками та суб'єктами, які надають агентські послуги з продажу повітряних перевезень;

системи бронювання, які використовуються суб'єктами для здійснення бронювання та продажу повітряних перевезень;

системи управління технологічними процесами в аеропортах.

8. Суб'єктом, який надає агентські послуги з продажу повітряних перевезень, є юридична особа, яка здійснює діяльність з продажу повітряних перевезень за дорученням авіаперевізника або генерального агента на підставі договору. Такі суб'єкти повинні бути сертифіковані уповноваженим органом з питань цивільної авіації на відповідність вимогам авіаційних правил України. Суб'єкти, які надають агентські послуги з продажу повітряних перевезень, при здійсненні продажу повітряних перевезень повинні використовувати автоматизовані системи бронювання.

9. Суб'єктом, який здійснює підготовку персоналу з організації та / або продажу повітряних перевезень, є юридична особа, яка здійснює професійну підготовку фахівців з організації та / або продажу повітряних перевезень. Такий суб'єкт підлягає сертифікації уповноваженим органом з питань цивільної авіації на відповідність вимогам авіаційних правил України.

## **8. Тарифи на повітряні перевезення**

1. Тарифне регулювання на ринку повітряних перевезень, здійснюються на території України або починаються чи закінчуються на території України, базується на наступних принципах:

базування розрахунків тарифів на собівартості цих послуг урахуванням отримання прибутку;

залежність рівня тарифів від рівня послуг, які отримує пасажир при повітряному перевезенні;

недопущення встановлення демпінгових або дискримінаційних цін з боку окремих авіаперевізників.

2. Тарифи на повітряні перевезення, які здійснюються на території України або починаються чи закінчуються на території України, що визначають обсяг оплати за повітряне перевезення і за пов'язані з ним послуги, а також умови здійснення такої оплати, включаючи винагороду та умови, запропоновані суб'єктам, які надають агентські послуги з продажу повітряних перевезень, визначаються авіаперевізниками в установленому ними порядку і оприлюднюються формі, доступній користувачам.

3. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право скасувати надмірно високі тарифи, зокрема у разі недостатнього рівня конкуренції, або призупинити дію надмірно низьких тарифів, зокрема в разі зниження їх до рівня нижче собівартості.

4. Для перевірки обґрунтованості встановленого тарифу на повітряне перевезення уповноважений орган з питань цивільної авіації має право зобов'язати авіаперевізника у встановлений термін надати вичерпну інформацію, що дає можливість адекватно оцінити тариф, в тому числі інформацію про витрати, на основі яких визначається рівень тарифу.
5. Якщо авіаперевізник не надав необхідної інформації у встановлений термін або надав інформацію в неповному обсязі, уповноважений орган з питань цивільної авіації має право своїм рішенням скасувати такий тариф та вилучити його з систем продажу і бронювання.
6. У разі якщо порядок визначення тарифів на повітряні перевезення регулюється міжнародними договорами України, уповноважений орган з питань цивільної авіації вживає заходів приймає рішення щодо тарифів авіаперевізників по правилами таких договорів.

### **9. Обов'язки та відповідальність авіаційного перевізника**

1. Правила авіаперевізника - правила, інструкції і технології, встановлені авіаперевізником, які використовуються при повітряних перевезеннях пасажирів і / або багажу, вантажу, пошти також правила застосування тарифів, стандарти та керівництва з обслуговування пасажирів і багажу, порядок розгляду претензій та позовів.
2. Правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів, багажу, вантажу і пошти авіаперевізником, суб'єктами з наземного обслуговування, а також галузеві стандарти і нормативи якості такого обслуговування встановлюються авіаційними правилами України та повинні бути однаковими для внутрішніх і для міжнародних рейсів.
3. Авіаперевізник зобов'язаний виконувати зазначені в частині другій цієї статті правила повітряних перевезень та обслуговування пасажирів, багажу, вантажу і пошти, а також галузеві стандарти і нормативи якості обслуговування. При цьому критерії віднесення до класу обслуговування (бізнес-клас, економ-клас, преміум-клас) повинні бути однаковими для внутрішніх і для міжнародних рейсів.
4. Авіаперевізник на підставі зазначених у частині другій цієї статті правил повітряних перевезень повинен встановити свої правила, спрямовані на підвищення ефективності та якості перевезень, які не можуть містити стандартів чи нормативів якості, відповідальності за обслуговування пасажирів, нижче рівня встановлених вимог, попередньо погодивши їх з уповноваженим органом з питань цивільної авіації.

5. Іноземний авіаперевізник, який здійснює діяльність в Україні, зобов'язаний поінформувати уповноважений орган з питань цивільної авіації про свої правила та вимоги, якими визначаються умови здійснення повітряних перевезень пасажирів, багажу, вантажу, пошти. Уповноважений орган з питань цивільної авіації має право своїм рішенням вимагати від іноземного авіаперевізника привести такі правила і вимоги у відповідність до вимог законодавства України, в тому числі авіаційними правилами України. Правила та вимоги, що не відповідають законодавству України, не є обов'язковими для контрагентів іноземного авіаперевізника.
6. Авіаперевізник у своїх правилах повинен встановити та довести до відома пасажирів порядок виплати компенсації і надання допомоги пасажирам у разі відмови від прийняття на борт або скасування польоту чи затримки вильоту, зниження класу обслуговування пасажирів, повернення плати за надану послугу повітряного перевезення, розмір і спосіб виплати компенсації і обслуговування пасажирів, яким відмовлено в прийнятті на борт. Зазначені правила повинні відповідати вимогам та правилам, встановленим міжнародними договорами України, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, законодавством України, в тому числі авіаційним правилам України. При цьому розмір виплати компенсації та надання допомоги пасажирам повинні бути однаковими для внутрішніх і для міжнародних рейсів.
7. Авіаперевізник під час організації повітряних перевезень повинен вжити заходів для доведення до відома споживачів через інформаційно-рекламні засоби, в тому числі автоматизовані системи бронювання, інформації про повітряних ліній і розкладу польотів повітряних суден, тарифів на перевезення пасажирів, багажу, вантажу і пошти повітряним транспортом, а також про умови обслуговування пасажирів і обробки вантажу на землі перед польотом, після нього і на борту повітряного судна.
8. Авіаперевізник зобов'язаний оприлюднити свій розклад регулярних рейсів.
9. Авіаперевізник, який розміщує дані в автоматизованій системі бронювання, повинен гарантувати, що розміщена ним чи подана для розміщення в інших автоматизованих системах бронювання інформація є точною, достовірною та вичерпною.
10. Авіаперевізник не може впливати на вибір автоматизованих систем бронювання суб'єктом, який надає агентські послуги з продажу повітряних перевезень.
11. Авіаперевізник несе відповідальність за втрату або шкоду, заподіяну при перевезенні пасажирів, багажу, вантажу і пошти відповідно до вимог і правил,

передбачених міжнародними договорами України, законодавством України, в тому числі авіаційними правилами України, розмір якої повинен бути однаковим для внутрішніх і для міжнародних рейсів.

12. При переміщенні через державний кордон України іноземців або осіб без громадянства без документів для в'їзду в Україну або з документами, оформленими з порушенням вимог, встановлених законодавством України, авіаперевізники несуть відповідальність, передбачену законом. За здійснення міжнародного повітряного перевезення пасажир без документів, необхідних для в'їзду в Україну або для в'їзду до іноземної держави з України, авіаційний перевізник несе відповідальність у порядку і розмірах, встановлених законом.

13. Авіаперевізник може відмовити в перевезенні пасажиру або вантажовідправнику у випадках, передбачених авіаційними правилами України.

14. Пасажир має право на вільне ознайомлення з правилами повітряних перевезень авіаперевізника та на обслуговування відповідно до класу придбаного квитка, а авіаперевізник повинен забезпечити реалізацію такого права.

15. Пасажир має право відмовитися від повітряного перевезення і одержати назад плату за послуги в порядку, встановленому авіаційними правилами України та правилами авіаперевізника.

16. Пасажир має право на компенсацію від авіаперевізника і надання допомоги в разі відмови в перевезенні, скасування або тривалої затримки рейсу, зниження класу обслуговування пасажир в порядку, встановленому цим Кодексом, авіаційними правилами України та міжнародними договорами України.

17. Вимоги, передбачені цією статтею, застосовуються до авіаперевізника за шкodu, заподіяну під час міжнародного повітряного перевезення, яке починається або закінчується на території України або передбачає здійснення комерційної посадки на території України, а також до внутрішніх повітряних перевезень.

18. До договорів на повітряне перевезення, в тому числі на чартерні перевезення та інші цивільно-правові відносини, пов'язані з повітряними перевезеннями, які не врегульовані положеннями цього Кодексу або міжнародними договорами України, застосовуються положення Цивільного кодексу України.

## **10. Захист прав споживачів послуг з повітряних перевезень**

1. Уповноважений орган з питань цивільної авіації здійснює контроль за дотриманням перевізниками та іншими суб'єктами авіаційної діяльності правил повітряних перевезень пасажирів, багажу, вантажу і пошти та за їх відповідністю вимогам і правилам, встановленим міжнародними договорами України та авіаційними правилами України, зокрема в частині дотримання прав пасажирів, вантажовідправників, які користуються послугами з повітряних перевезень і вимог щодо розгляду звернень пасажирів, вантажовідправників.

2. У разі подання такого звернення уповноважений орган з питань цивільної авіації приймає рішення:

відсутність факту порушення авіаперевізником вимог законодавства, в тому числі авіаційних правил України;

наявність факту порушення авіаперевізником вимог законодавства, в тому числі авіаційних правил України, із зазначенням обсягу порушення та дати, до якої порушення слід усунути.

3. Дія Закону України "Про захист прав споживачів" поширюється на повітряні перевезення, крім питань, які врегульовані цим Кодексом, правилами повітряних перевезень пасажирів і вантажів, міжнародними договорами України.

## **11. Обслуговування пасажирів з обмеженими фізичними можливостями (осіб з інвалідністю)**

1. Пасажирам с обмеженими фізичними можливостями (особам з інвалідністю) має надаватися безоплатного особлива допомога, яка гарантує Отримання цією Категорією пасажирів послуг, передбачення для всіх пасажирів. Така допомога тельство включиться на офіційному сайті і в вікторинах, в яких можна отримати інформацію про те, як це працює.

2. Суб'єкти авіаційної діяльності повинні вживати заходів з метою встановлення єдиних стандартів доступності транспортних послуг для осіб з інвалідністю з часу прибуття в аеропорт відправлення до виходу з аеропорту призначення.

3. Суб'єкти авіаційної діяльності повинні співпрацювати з метою розробки та координації програм з підготовки кваліфікованого персоналу для надання допомоги особам з інвалідністю.

4. Експлуатант аеропорту повинен вживати всіх необхідних заходів, щоб будівлі та служби в аеропортах задовольняли потреби осіб з інвалідністю.



З метою полегшення пересування осіб з інвалідністю та осіб похилого віку між повітряним судном і аеровокзал після прибуття і під час вильоту в разі потреби забезпечується надання підйомних систем або інших пристроїв за відсутності телескопічних пасажирських трапів, вживаються заходи для того, щоб пасажирів вадами слуху та зору, мали можливість отримувати інформацію про рейси.

5. В аеропортах створюються необхідні умови для стоянок транспортних засобів осіб, які потребують під час руху, а також здійснюються заходи для полегшення руху між стоянками повітряних суден та спорудою аеровокзалу.

6. Авіаційний перевізник повинен вжити заходів для того, щоб повітряні судна, які вводяться в експлуатацію вперше або після істотного переобладнання, відповідали єдиним стандартам доступності щодо обладнання на борту, зазначеним у частині другій цієї статті.

7. Крісла колісні, спеціальна апаратура та обладнання, якими користуються особи з інвалідністю, перевозяться безкоштовно в пасажирському салоні повітряного судна, якщо для цього, на думку авіаційного перевізника, є достатньо місця і якщо це відповідає вимогам безпеки. Службові тварини, які супроводжують людину з інвалідністю, також перевозяться безкоштовно в пасажирському салоні повітряного судна за умови дотримання правил експлуатації повітряного судна.

8. Авіаційний перевізник має право вимагати від осіб з інвалідністю отримання медичного дозволу тільки у випадках, коли не можуть бути гарантовані безпека або здоров'я самих людей з інвалідністю або інших пасажирів.

9. Авіаційний перевізник має право вимагати наявності супроводжуючої особи тільки у випадках, коли очевидно, що людина з інвалідністю не може без неї обійтися, і тому не можуть бути гарантовані безпека або здоров'я самого особи з інвалідністю або інших пасажирів. У випадках, коли наявність супроводжуючої особи є необхідною, авіаційний перевізник може надавати знижки для перевезення такої особи.

10. Послуги особам з обмеженими фізичними можливостями (особам з інвалідністю) повинні надаватися на прозорій, недискримінаційній основі та підлягають аудиту і перевірці уповноваженим органом з питань цивільної авіації.

11. У разі відмови в перевезенні, скасування або затримки рейсу незалежно від тривалості пасажирів з обмеженими фізичними можливостями (особи з інвалідністю) та особи, які їх супроводжують, а також діти без супроводу

відповідно до розділу XIII цього Кодексу мають право на допомогу в першу чергу .

#### **14.Авіаційні перевезення пасажирів і багажу: терміни та визначення**

Основні терміни та визначення, які використовують авіакомпанії, в ході діяльності, пов'язаної з перевезенням пасажирів і їх багажу:

Авіакомпанія (Авіаційне підприємство) - юридична особа, незалежно від того, яку організаційно-правову форму та форму власності вона має. Головною метою діяльності є виконання повітряних перевезень за плату. Це стосується не тільки пасажирів, їхнього багажу, але також вантажів і поштових відправлень, виконання інших видів авіаційних робіт.

Авіаційна безпека - розуміється стан захищеності авіації, при якому повністю виключається будь-який вплив на її діяльність.

Агент - юридична або фізична особа, яка здійснює свою діяльність відповідно до договору, який укладено між ним і авіакомпанією.

Акт незаконного втручання - протиправні насильницькі дії, спрямовані проти повітряного судна, членів екіпажу, а також об'єктів аеропорту, наземного персоналу, які створюють загрозу для безпеки здійснюються польотів, а також життя і здоров'я людей.

Акт про несправності при перевезенні багажу (PIR - Propertir Irregularity Report) - документ, оформлення якого здійснюється перевізником при обов'язковій присутності пасажирів, відразу ж після того, як були виявлені шкоду, заподіяну вантажу, їм багажу.

Акт експертизи - документ, складання якого здійснюється державними контрольними органами. Експерти проводять реєстрацію основних даних, пов'язаних з видом шкоди, його характером, справжнім розміром збитку.

Аеровокзал (Пасажирський термінал) - комплекс, спорудження якого проводиться в аеропорту. Головне призначення - обслуговування відлітають і прилітають пасажирів.

Аеродром - земельну ділянку, який обладнаний відповідним чином для виконання для зльоту, посадки, а, крім того, рулювання, стоянки та технічного обслуговування повітряних суден.

Аеропорт - комплекс споруд, призначення яких зводиться до приймання і відправлення повітряних суден, проведення обслуговування повітряних перевезень, для чого використовується аеродром, аеровокзал, а також цілий ряд інших наземних споруд і необхідне для вирішення таких завдань обладнання.

Аеропорт міжнародний - аеропорт, який використовується для здійснення повітряних міжнародних перевезень. У ньому створено всі необхідні умови для повноцінного проведення митного, прикордонного та карантинного контролю.

Аеропорт призначення - аеропорт, у який повинен бути проведена доставка пасажирів, його багажу в повній відповідності з договором повітряного перевезення.

Аеропорт транзиту - проміжний аеропорт, який відповідно до договору перевезення використовується для посадки повітряного судна, після чого воно йде тим же рейсом за своїм маршрутом.

Аеропорт трансферу - проміжний аеропорт, який позначається в договорі повітряного перевезення. У ньому пасажир виробляє пересадку з одного рейсу на інший рейс дальнього слідування відповідно до свого маршруту перевезення.

Аеропорт зупинки - проміжний аеропорт маршруту, переривання польоту в якому згідно з договором про повітряне перевезення відбувається більш ніж на 24 години.

Аеропорт відправлення - аеропорт, який відповідно до договору повітряних перевезень є відправною точкою, з якої починається перевезення.

Аеропорт вузловий (Хаб) - аеропорт, який характеризується великою кількістю як відбуваються, так і перебувають рейсів, має значний відсоток стикувальних рейсів. Саме в цьому аеропорту виробляються коригування розкладу відбуваються і прибувають рейсів.

Багаж - речі пасажирів, перевезення яких він здійснює на підставі договору повітряного перевезення.

Багаж зареєстрований - багаж пасажирів, який перевізник прийняв до перевезення під повну свою відповідальність, про що свідчить багажна квитанція і багажна бирка, які отримав пасажир.

Багажна бирка - документ, видача якого проводиться перевізником з метою впізнання будучи зареєстрованою багажу.

Багажна відомість - документ, який підтверджує те, що багаж був зареєстрований і зданий особам, які несуть відповідальність за забезпечення його сохрності. Багаж несправний - багаж, який в ході повітряного перевезення або обслуговування, що здійснюється авіаперевізником, отримав пошкодження.

Багаж несупроводжуваний - багаж, перевезення якого здійснюється окремо від пасажирів.

Багаж платний (багаж наднормативний) - частина маси багажу, яка відповідно до встановленого перевізником правилами, перевищує норму безкоштовного провозу багажу, і вимагає оплати незалежно від даної норми.

Безпека польотів - властивість авіаційної транспортної системи, сутність якої полягає в тому, що всі здійснювані авіаційні польоти повинні виконуватися без загрози для життя і здоров'я людини.

Квиток (пасажирський квиток та багажна квитанція) - перевізний документ, який підтверджує, що між пасажиром і перевізником був укладений договір повітряного перевезення, умови перевезення пасажирів та його багажу.

Квиток електронний (e-ticket) - вид перевізного документа, який передбачає зберігання всієї найбільш важливої інформації про пасажирів в електронному вигляді в автоматизованій базі даних перевізника.

Бронювання - виділення на тимчасовій основі місця для перевезення пасажирів, а також обсягу і тоннажу, необхідного для перевезення його багажу.

ВІП (VIP - Very Important Person) - особа, яка в суспільстві займає високе положення або значиму політичну посаду.

Внутрішня повітряне перевезення - повітряне перевезення, здійснення якої, включаючи виліт, приліт і проміжні зупинки проводиться в пунктах, розташованих на території України.

Повернення сум - виплата в повному обсязі або частково пасажирів за оплачену перевезення, якої він не зміг скористатися.

Повітряне перевезення - транспортування пасажирів, багажу, вантажу і пошти, що виконується з використанням повітряних суден згідно з діючими умовами договору перевезення.

Договір фрахтування (чартеру) повітряного судна - угода, відповідно до якого одна сторона, в даному випадку фрахтувальник, зобов'язується надати іншій стороні, яка виступає в якості фрахтувальника повну або часткову ємність повітряного судна за додаткову плату.

Огляд передпольотний - перевірка, яка проводиться щодо ручної поклажі, багажу, які мають з собою пасажирів повітряних суден. Крім цього перевіряються вантажі екіпажів ПС, обслуговуючого персоналу, бортових запасів з метою виявлення речовин і предметів, перевезення яких заборонено відповідно чинного законодавства. До числа заборонених відносяться вибухові, легкозаймисті, радіоактивні, отруйні речовини, а також зброю, боєприпаси, наркотики.

Зона транзиту - зона в міжнародному аеропорту, яка виступає в якості основного час перебування транзитних пасажирів, контролює відповідність органами.

Квитанція платного багажу - документ, який підтверджує, що оплата перевезення багажу понад норму пасажиром була проведена відповідно до класу його обслуговування, позначеному на купоні квитка або інших предметах, перевезення яких необхідно оплачувати.

Квитанція різних зборів або Ордер різних зборів (MCO - Miscellaneous Charges Order) - платіжний документ, видача якого пасажиру здійснюється перевізником або агентом на оплату квитка, квитанції платного багажу або інших послуг, які пов'язані з виконанням або змін існуючих умов перевезення.

Компетентні органи - органи, які мають відповідні повноваження, отримані ними від держави, здійснювати функції владно-адміністративного характеру.

Комерційний акт - документ, оформлення якого здійснюється перевізником при безпосередній присутності отримувача, в тому випадку, якщо багажу в процесі його перевезення було завдано збитків.

Ліцензія - дозвіл, видачу якого авіаційному підприємству здійснює відповідальний державний орган, що дає право першого на здійснення перевезення пасажирів, вантажів на комерційній основі. Також він дозволяє здійснювати і інші види діяльності, які безпосередньо пов'язані з обслуговуванням ВС, пасажирів і вантажів в аеропортах, виконанням авіаційних робіт, потреба в яких відчують підприємства, населення.

Міжнародна асоціація повітряного транспорту - IATA (IATA - International Air Transport Association) - неурядова міжнародна організація, до функцій якої належить розробка рекомендацій, що стосуються рівня побудови і правил застосування тарифів, єдиних для всіх повітряних перевізників, куди відносяться і стандарти обслуговування пасажирів.

Міжнародна організація цивільної авіації ІКАО (ICAO - International Civil Aviation Organization) - міждержавна міжнародна організація (спеціальну установу ООН, 0, '), основні функції якої зводяться до регулювання діяльності цивільної авіації, куди відносяться і питання, які стосуються використання повітряного простору, безпеки польотів. До всього іншого дана організація здійснює розробку положень "Стандарти і рекомендовану практику організації діяльності цивільної авіації".

Міжнародне перевезення пасажирів і багажу - перевезення, при виконанні якої пункт відправлення і пункт призначення розташовуються на території двох

країн або території однієї держави, навіть з огляду на, що якщо в ході перевезення була зроблена зупинка на території іншої держави.

Несправність перевезення - порушення порядку робіт, які встановлені на повітряному транспорті, до категорії яких відносяться завантаження багажу, вантажу, недостача по масі або за кількістю місць, а також пошкодження, втрата, роз'єднання документів, неправильне оформлення перевізних документів, які привели, або при певних умовах можуть привести до шкідливих наслідків.

Зупинка в дорозі (Stop Over) - проміжний пункт маршруту, узгодження якого Перевізником вироблено заздалегідь і враховано в тарифі, відповідно до якого пасажир тимчасово перериває перевезення.

Відповідальність Перевізника - обов'язок Перевізника в разі заподіяння шкоди відшкодувати збиток, який був нанесений пасажиру, його багажу, а також іншим вантажам, поштою в ході повітряного перевезення.

Пасажир - особа, крім членів екіпажу, перевезення якого повинна здійснюватися з використанням повітряного судна на підставі договору повітряного перевезення.

Пасажир транзитний - особа, що прибуває до проміжного аеропорту відповідно до договору повітряного перевезення, він перевозиться, а також його подальше перевезення здійснюється цим же рейсом.

Пасажир трансферний - особа, доставка якого здійснюється в пункт трансферу відповідно до договору повітряного перевезення одним рейсом. Подальша його перевезення здійснюється іншою рейсом цього або іншого перевізника.

Пасажирський купон (Passenger coupon) - частина перевізного або платіжного документа, що підтверджує укладення договору перевезення, а, крім того, надання Перевізником інших послуг. Він має вигляд купона пасажирського квитка, який зберігається у пасажирів до кінця перевезення.

Перевізник - авіаційне підприємство, котре видає пасажиру перевізний документ, відповідно до якого вона зобов'язується виконати повітряне перевезення, надати все необхідне обслуговування, пов'язане з перевезенням, на підставі платіжного документа, який пасажир отримав від авіакомпанії, який вважається дійсним на лініях авіакомпаній.

Передавальний напис (Endorsement) - письмова згода перевізника, який справив оформлення перевізного і платіжного документа, або перевізника, який позначений у відповідному польотному купоні перевізного документа або обмінному купоні платіжного документа на здійснення перевезення або

проведення обміну перевізного або платіжного документа, видача якого була проведена спочатку .

Період повітряного перевезення багажу - період часу, відлік якого починається з моменту прийняття багажу до перевезення і завершується тоді, коли він передається одержувачу на умовах відповідального зберігання.

Період повітряного перевезення пасажирів - період часу, який починається в момент виходу пасажирів на перон аеропорту для посадки на повітряне судно і завершується, коли пасажир залишає перон під наглядом осіб, уповноважених для цього перевізником.

Перон - частина льотного поля цивільного аеродрому, яка використовується для розміщення повітряних суден, з метою посадки в них, висадки пасажирів, твір навантаження і вивантаження багажу, вантажу і пошти, а також виконання інших видів обслуговування.

Польотний купон (Flight coupon) - частина квитка, яка дає право пасажирові між пунктами, які позначені в купоні. Він являє собою відривний купон пасажирського квитка, який відривається безпосередньо в процесі реєстрації пасажирів на рейс.

Претензія - вимога, складання якого проводиться в письмовій формі зацікавленою особою з метою відшкодування збитків, утворення якого відбулося в ході повітряного перевезення.

Рейс - політ повітряного судна, який здійснюється відповідно до існуючого розкладу або поза ним, виконання якого здійснюється від початкового до кінцевого пункту маршруту.

Рейс регулярний - рейс повітряного судна, виконання якого проводиться за заздалегідь визначеним маршрутом, який встановлений в чинному розкладі.

Рейс додатковий - рейс повітряного судна, який здійснюється додатково крім наявного в розкладі рейсу, відповідно до того маршрутом, по якому виробляються регулярні рейси.

Рейс чартерний - рейс повітряного судна, виконання якого проводиться відповідно до договору фрахтування повітряного судна.

Ручна поклажа - багаж пасажирів, на знаходження якого в салоні повітряного судна, є відповідна згода з боку перевізника. Перевезення багажу здійснюється під повною відповідальністю пасажирів, що підтверджується биркою "У кабіну".

Санітарно-карантинний контроль - спеціалізований вид Державного санітарно-епідеміологічного нагляду, який здійснюється, в пунктах, де проводиться пропуск через державний кордон, проводиться митне оформлення товарів, що

ввозяться на території країни. При цьому до уваги беруться "Міжнародні медико-санітарні правила", спрямовані головним чином на попередження завезення, і поширення карантинних та інших інфекційних захворювань, а також товарів, які можуть становити небезпеку для здоров'я і життя людини.

Збір - сума, яка була затверджена в установленому на те порядку. Вона стягується перевізником, його агентом, або іншими органами, які мають на те компетенції, понад тариф.

Знижка - сума зниження вартості опублікованого тарифу, яка визначається безпосередньо перевізником.

Митний контроль при міжнародних повітряних перевезеннях - контроль за повітряними судами, які переміщуються через державний кордон, а також вантажами, багажем, які перевозять такі на цих судах особи, включаючи валютою і валютними цінностями, що необхідно для забезпечення економічного захисту держави, а також вирішення важливих задач, що лежать в площині зовнішньої політики країни.

Тариф - провізна плата, яка стягується з пасажирів при перевезенні багажу понад норму безкоштовного провозу.

Тариф нормальний - тариф певного класу обслуговування, дія якого не має ніяких обмежень на протязі одного року. Винятком можна вважати лише сезонні тарифи, термін їх дії визначається головним чином сезоном перевезення.

Тариф опублікований - тариф, реєстрація якого була проведена відповідними органами, які мають на те повноваження, після чого він був опублікований в тарифних довідниках.

Тариф наскрізний - тариф, застосування якого пов'язане з оплатою перевезення по всьому маршруту слідування.

Тариф спеціальний - тариф, який має деякі відмінності від нормального. Його установка проводиться з урахуванням різних скидок. Транзитний пасажир - пасажир, наступний на підставі договору повітряного перевезення тим же рейсом, яким він прибув до проміжного аеропорту. Трансферний пасажир - пасажир, прибуття якого в аеропорт тансфера відбулося відповідно до договору повітряного перевезення одним рейсом, а продовжує свій політ він вже іншим рейсом.

Хаб (Hub) - див. "Аеропорт вузловий".

Чартерна перевезення (Чартер) - нерегулярне повітряне перевезення, яку перевізник здійснює на підставі договору фрахту повітряного а фрахта воздушного судна.