



# Общие условия перевозки

## пассажиров и багажа



Уважаемый пассажир,

Настоящие Общие условия перевозки применяются ко всем рейсам или сегментам рейсов, где в графе «Перевозчик» билета или соответствующего купона указан код авиакомпании KLM, а также в других случаях, указанных в Общих условиях перевозки.

Дата последнего обновления: 11 сентябрь 2017 г. / все страны

Желаем Вам приятного полета!

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

## Содержание

<b>СТАТЬЯ 1: ОПРЕДЕЛЕНИЯ</b> .....	5
<b>СТАТЬЯ 2: ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ</b> .....	10
2.1 Общие положения .....	10
2.2 Чартерные рейсы и Совместные рейсы .....	10
2.3 План действий в случае длительной задержки рейса .....	11
2.4 Преимущественное право .....	11
<b>СТАТЬЯ 3: БИЛЕТЫ</b> .....	11
3.1 Общие положения .....	11
3.2 Срок действия .....	12
3.3 Обстоятельства непреодолимой силы, применимые в отношении Пассажира .....	13
3.4 Порядок использования Купонов на рейс.....	13
3.5 Изменения, запрашиваемые Пассажиром .....	14
3.6 Идентификация Перевозчика .....	14
<b>СТАТЬЯ 4: ТАРИФЫ, СБОРЫ, НАЛОГИ И ПЛАТЕЖИ</b> .....	14
4.1 Тарифы .....	15
4.2 Сборы, Налоги и Платежи .....	15
4.3 Сбор за оформление, взимаемый Перевозчиком.....	15
4.4 Валюта платежа .....	15
<b>СТАТЬЯ 5: БРОНИРОВАНИЕ</b> .....	15
5.1 Общие положения .....	15
5.2 Требования к Бронированию .....	15
5.3 Распределение мест .....	16
5.4 Услуги во время рейса.....	16
5.5 Тип воздушного судна .....	16
<b>Статья 6: ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ</b> .....	16
<b>СТАТЬЯ 7: ОСОБАЯ ПОМОЩЬ</b> .....	18
<b>СТАТЬЯ 8: РЕГИСТРАЦИЯ И ПОСАДКА</b> .....	19
<b>СТАТЬЯ 9: ОТКАЗ И ОГРАНИЧЕНИЯ В ПЕРЕВОЗКЕ</b> .....	20
<b>СТАТЬЯ 10: БАГАЖ</b> .....	21
10.1 Общие положения .....	21
10.1.1 Обязанности Пассажира .....	21
10.1.2 Запрещенные предметы .....	22
10.1.3 Право на досмотр.....	22
10.1.4 Право на отказ в перевозке Багажа .....	23
10.2 Регистрируемый багаж .....	23
10.2.1 Общие положения .....	23
10.2.2 Норма провоза Багажа.....	24
10.2.3 Особое заявление о ценности .....	24
10.2.4 Получение и доставка Багажа.....	25
10.3 Ручная кладь.....	25
10.4 Животные .....	26
10.4.1 Общие положения .....	26

10.4.2 Животные, путешествующие в салоне воздушного судна.....	26
10.4.3 Животные, путешествующие в грузовом отсеке.....	27
<b>Статья 11: РАСПИСАНИЯ</b> .....	27
<b>СТАТЬЯ 12: ЗАДЕРЖКИ И ОТМЕНА РЕЙСОВ</b> .....	27
<b>СТАТЬЯ 13: ОТКАЗ В ПОСАДКЕ НА РЕЙС ИЛИ ПОНИЖЕНИЕ КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ</b> .....	28
<b>СТАТЬЯ 14: ВОЗМЕЩЕНИЯ</b> .....	28
<b>СТАТЬЯ 15: ПОВЕДЕНИЕ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА</b> .....	29
<b>СТАТЬЯ 16: ПОЛОЖЕНИЯ О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ</b> .....	30
<b>СТАТЬЯ 17: ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫЕ АВИАПЕРЕВОЗЧИКИ</b> .....	30
<b>СТАТЬЯ 18: АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ</b> .....	30
18.1 Общие положения .....	30
18.2 Документы для путешествия.....	31
18.3 Отказ во въезде .....	31
18.4 Ответственность Пассажира в отношении штрафов, расходов по задержанию и т.п.....	31
18.5 Таможенный досмотр.....	31
18.6 Проверка безопасности .....	32
<b>СТАТЬЯ 19: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УЩЕРБ</b> .....	32
19.1 Общие положения .....	32
19.2 Положения, применимые к международным и внутренним рейсам .....	33
19.2.1 Травмы .....	33
19.2.2 Ущерб в результате задержки .....	34
19.2.3 Ущерб, нанесенный Багажу .....	34
<b>СТАТЬЯ 20: ВРЕМЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПРЕТЕНЗИЯМ И ИСКОВАЯ ДАВНОСТЬ</b> .....	35
20.1 Уведомления о претензии в отношении Багажа .....	35
20.2 Исковые требования со стороны Пассажиров .....	35
20.3 Подача претензий и исковых требований в письменной форме .....	35

## СТАТЬЯ 1: ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В рамках настоящих условий, если не установлено иное, следующие термины используются в указанных ниже значениях:

**Фактический перевозчик (или Выполняющий перевозчик)**

– авиаперевозчик, фактически выполняющий рейс.

**Административные сборы** – применимые сборы, взимаемые с Пассажира Перевозчиком и/или его Уполномоченным агентом, в частности, помимо прочего, сборы, связанные с изменением («Сборы за изменение»), повторным оформлением («Сборы за повторное оформление») или возмещением стоимости («Сборы за возмещение стоимости») Билета. Перевозчик обязан уведомить Пассажира относительно суммы применимых Административных сборов до окончательного завершения Бронирования.

**Согласованный пункт остановки** – запланированный Перевозчиком пункт остановок, расположенный между Пунктом отправления и Пунктом назначения, и указанный в Расписании.

**Авиаперевозки (или Авиапутешествия)** – перевозка Пассажира и его Багажа на воздушном судне.

**Статья** – статья настоящих Общих условий перевозки пассажиров и багажа.

**Уполномоченный агент** – лицо или организация, уполномоченные Перевозчиком представлять Перевозчика при продаже Билетов на авиаперевозки в отношении услуг Перевозчика, или услуг другого Перевозчика, при получении указанным агентом соответствующих полномочий.

**Багаж** – зарегистрированный багаж и Ручная кладь, если не предусмотрено иное.

**Норма провоза багажа** – максимальное количество Багажа (по количеству мест и/или весу и/или габаритам Багажа), если применимо, определяемое Перевозчиком, которое Пассажир имеет право провезти за плату или без таковой, в зависимости от условий тарифа.

**Багажная квитанция** – часть Идентификационной квитанции, выдаваемой Пассажиру Перевозчиком в связи с перевозкой Регистрируемого багажа.

**Багажная бирка** – часть Идентификационной квитанции, прикрепленная к Регистрируемому багажу.

**Бенефициар** – Пассажир или любое другое лицо, имеющее право требовать компенсацию в пользу или от лица указанного Пассажира, в соответствии с применимым законодательством.

**Багаж, перевозимый в салоне самолета** (см. Ручная кладь)

**Перевозчик** – KLM и/или любой другой перевозчик, Код авиакомпании которого указан в Билете или в Соединенном билете.

**Договор чартера** – соглашение, в рамках которого Перевозчик, заключивший Договор с Пассажиром на перевозку («Перевозчик по договору») поручает другому перевозчику («Фактический перевозчик») ответственность относительно осуществления всей или части Авиаперевозки. Это также означает коммерческое соглашение, в рамках которого любая

третья сторона, заключившая Договор с Пассажиром, (например, туроператор) поручает Перевозчику выполнение всей или части Авиаперевозки, входящей в турпакет, комплексный тур и туристическую поездку с полным обслуживанием, в том числе в рамках Директивы ЕС 90/314/ЕЕС. В этом случае «Перевозчиком по договору» является фрахтовщик или туроператор, который является основным участником договора на перевозку, заключенного с Пассажиром или другим лицом.

**Чартерный билет** – билет в электронной или иной форме, оформленный в рамках Договора чартера.

**Регистрируемый багаж** – багаж, принятый на хранение Перевозчиком с оформлением соответствующей Идентификационной квитанции.

**Время окончания регистрации (CID)** – устанавливаемое для каждого рейса определенное время, до которого Пассажиры обязаны завершить все процедуры, связанные с регистрацией, и получить посадочный талон, а также, если применимо, Багаж должен быть оформлен у стойки регистрации, в соответствии с положениями Статьи 10.2.

**Код-шеринг** (см. Совместный рейс)

**Совместный рейс** – рейс, выполняемый Авиаперевозчиком, который может являться либо Перевозчиком, с которым Пассажир заключил Договор на перевозку («Перевозчик по договору»), либо другим перевозчиком, выполняющим рейс («Фактический перевозчик»), которому Перевозчик по договору предоставляет право использовать свой Код авиакомпании.

**Дополнительный билет** – билет, оформление которого является необходимым в связи с большим количеством Купонов на основной Билет.

**План действий в случае длительной задержки рейса**

– план действий, принятый Перевозчиком и применимый в случае длительной задержки вылета воздушного судна из аэропорта, расположенного на территории США, в соответствии с описанием, предоставленным Министерством транспорта США.

**Договор на перевозку** – положения и условия, указанные и четко обозначенные в Билете и включающие в себя настоящие Общие условия перевозки, а также уведомления для Пассажиров.

**Перевозчик по договору** – Перевозчик, с которым Пассажир заключил Договор на перевозку, и Код авиакомпании которого указан в Билете.

**Конвенция** – в зависимости от контекста, следующие документы:

- (a) Конвенция для унификации определенных правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанная в Варшаве 12 октября 1929 года.
- (b) Гаагский протокол от 28 сентября 1955 года, вносящий поправки в Варшавскую конвенцию.
- (c) Дополнительная Гвадалахарская конвенция от 18 сентября 1961 года.
- (d) Монреальские протоколы 1, 2 и 4 (1975 г.), вносящие поправки в Варшавскую конвенцию.
- (e) Комбинация перечисленных выше Конвенций и Протоколов.

(f) Конвенция для унификации определенных правил международных воздушных перевозок, подписанная в Монреале 28 мая 1999 года.

**Купон** – Купон – бумажный Купон на рейс или Электронный купон, на каждом из которых должно быть указано имя Пассажира, путешествующего рейсом, указанным в Купоне.

**Ущерб** – смерть, телесные повреждения Пассажира, задержка, потеря, частичная потеря или иной ущерб любого характера, вытекающий или связанный с Авиаперевозкой или иными связанными с Авиаперевозкой услугами, предоставляемыми Перевозчиком.

**Дни** – календарные дни, включая все семь дней недели; при этом, что в случае уведомления день отправки не учитывается; аналогичным образом, при определении срока действия Билета день выписки Билета или дата вылета рейса не учитываются.

**Отказ в посадке на рейс** – отказ в праве любого Пассажира на путешествие рейсом, даже если Пассажир явился до начала посадки на рейс, в соответствии с положениями Статьи 3 Пункт 2 Регламента ЕС 261 /2004. Отказ в посадке должен быть обоснован вескими причинами, связанными с состоянием здоровья, безопасностью или ненадлежащими документами для путешествия.

**Код авиакомпании** – код, присваиваемый Международной Ассоциацией Воздушного Транспорта (ИАТА) который идентифицирует каждого из перевозчиков–членов Ассоциации, состоящий из двух или более букв, цифр и/или буквенно–цифровых символов, и указанный в Билете наряду с другими данными.

**Электронный купон** – оформленный в электронном виде Купон на рейс или иной документ, имеющий тот же смысл, хранящийся в цифровом формате в принадлежащей Перевозчику компьютеризированной Системе бронирования.

**Электронный билет** – билет, сохраняемый Перевозчиком или по требованию Перевозчика в компьютеризированной Системе бронирования и подтверждаемый Информационным документом о поездке (также именуемые Маршрутный лист и Квитанция), электронный Купон на рейс или любой другой документ с аналогичным смыслом, выдаваемый Перевозчиком от имени Перевозчика.

**Тарифы** – тарифы, сборы, пошлины, платежи, связанные с путешествием, взимаемые с Пассажира, за конкретный класс бронирования в отношении конкретных маршрутов и, если применимо, дат и соответствующих условий тарифа.

**Тариф без учета Налога** – Тариф, взимаемый с Пассажира, не включающий Налоги и Сборы за оформление.

**Тариф с учетом Налога** — Общая сумма тарифа плюс Налог.

**Купон на рейс** – часть Билета, содержащая надпись «действителен для перевозки», или, в случае Электронного билета, Электронный купон, содержащий указание на пункт отправления и пункт назначения Пассажира.

**Обстоятельства непреодолимой силы** – непредвиденные обстоятельства, которые невозможно избежать, несмотря на то, что были предприняты все возможные меры предосторожности.

**Общие условия перевозки** — настоящие Общие правила перевозки.

**ИАТА Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА)**

– Международная ассоциация воздушного транспорта, созданная в апреле 1945 года в Монреале; целью организации является развитие безопасных, регулярных и экономичных воздушных перевозок, а также продвижение услуг авиаперевозок и изучение связанных с ними проблем.

**Идентификационная квитанция** – бирка, оформленная Перевозчиком с единственной целью идентификации Регистрируемого багажа, которая включает в себя часть, прикрепляемую к Багажу («Багажная бирка»), и часть, выдаваемую Пассажиру для идентификации указанного Багажа («Багажная квитанция»).

**Внутренний рейс** – любой рейс, Пункт вылета и Пункт назначения которого находятся в одном и том же Государстве, в рамках единой территориальной целостности.

**Международные соглашения (IIA and MIA) Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА)**

– заключенные между перевозчиками соглашения об ответственности авиаперевозчиков, подписанные 31 октября 1995 года в Куала-Лумпуре (IIA) и 3 апреля 1996 года в Монреале (MIA), которые обязательны для выполнения перевозчиками – членами Международной ассоциации воздушного транспорта (см. «ИАТА») по состоянию на 1 апреля 1997 года и которые включены в базу международных правил об ответственности перевозчика, ссылка на которые содержится в пунктах a – d определения термина «Конвенция» выше.

**Международный рейс** – согласно определению в Конвенции, любой рейс, при котором Пункт вылета и Пункт назначения и, возможно, пункт Промежуточной остановки находятся на территории как минимум двух Государств – участников Конвенции, за исключением указанных в маршруте Промежуточных технических посадок или замены воздушного судна, а также случаев, когда перелет совершается в пределах одного государства, в то время как Промежуточная остановка запланирована в другом Государстве, независимо от того, является ли указанное другое Государство участником Конвенции.

**Сборы за оформление (или Сбор за оформление билета)** – сборы, взимаемые, если применимо, с Пассажира Перевозчиком или его Уполномоченным агентом, связанные с оформлением Билета. Сумма указанных сборов определяется количеством оформляемых копий Билета (Перевозчиком или Уполномоченным агентом, по мере целесообразности). Суммы Сборов за оформление авиакомпании KLM, если применимо, указываются Перевозчиком и на сайте авиакомпании KLM.

**Маршрутный лист и Квитанция** — (см. Информационные документы о поездке)

**KLM** – компания с ограниченной ответственностью Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., учрежденная и действующая в соответствии с законодательством Королевства Нидерланды, юридический адрес и фактическое местонахождение: (1182 GP) Амстелвеен, Нидерланды, Амстердамсвег, 55, регистрационный номер 33014286 в Торговом реестре Торгово-промышленной палаты, Амстердам, Нидерланды.

**Сайт авиакомпании KLM** — сайт [www.klm.com](http://www.klm.com) .



**Комплексный тур** – то же, что и термин «Пакет», указанный в Директиве Совета ЕС 90/314/ЕЕС от 13 июня 1990 года о турпакетах, комплексных турах и туристических поездках с полным обслуживанием.

**Пассажир** – Пассажир – любое лицо, за исключением членов экипажа, которое перевозится или должно быть перевезено, и имеет Билет.

**Пассажирский купон** – часть Билета, выданного Перевозчиком или от его имени, которая именуется соответственно «купон» и должна быть сохранена Пассажирам.

**Пассажир с ограниченной подвижностью** – любое лицо, подвижность которого во время использования транспорта снижена ввиду любых видов физической недееспособности (заболевания органов восприятия или опорно-двигательного аппарата, временные или постоянные), умственной отсталости или недееспособности, любых других причин физиологического характера или возраста, нуждающееся в соответствующем внимании и в оказании адаптированных под нужды указанного лица услуг, предоставляемых всем Пассажирам.

**Животное** – животное в салоне или в грузовом отсеке самолета, путешествующее с Пассажиром, который является либо владельцем животного, либо лицом, несущим ответственность за животное от лица его владельца на время путешествия.

**Пункт отправления** – указанный в Билете пункт начала путешествия (например, аэропорт, железнодорожная станция или любой аналогичный пункт отправления, указанный в Билете).

**Пункт назначения** – указанный в Билете конечный пункт назначения (например, аэропорт, железнодорожная станция или любой аналогичный пункт прибытия, указанный в Билете).

**Бронирование** – любой запрос на предоставление услуг перевозки со стороны Пассажира, полученный и зарегистрированный Перевозчиком или его Уполномоченным агентом.

**Расписание или Перечень направлений** – список рейсов, с указанием времени вылета и прибытия, приведенный в бумажных Справочниках, изданных Перевозчиком или иным лицом по поручению Перевозчика, и опубликованный в электронных средствах информации.

**Перечень направлений** (см. Расписание)

**Особое заявление о заинтересованности** – заявление, сделанное Пассажиром при регистрации и оформлении Багажа на рейс, в котором Пассажир указывает, что стоимость багажа и его содержимого превышает лимиты ответственности, установленные Конвенцией; при составлении вышеуказанного заявления Пассажир уплачивает дополнительный сбор.

**Специальные права заимствования (СПЗ)** – расчетная единица, устанавливаемая Международным Валютным Фондом (МВФ), стоимость которой периодически пересматривается МВФ относительно котировок стоимости ряда валют.

**Промежуточные остановки** – указанные в Маршрутном листе Пассажира остановки, кроме Пункта отправления и Пункта назначения, отмеченные в Билете или в Расписании как промежуточные остановки, запланированные в маршруте Пассажира.

**Налоги** – сборы, налоги и платежи, взимаемые правительственными органами, оператором аэропорта или любым другим уполномоченным органом, согласно определению в Статье 4 ниже.

**Билет** – документ, в который может входить Багажная квитанция или Идентификационная квитанция в отношении Регистрируемого багажа либо эквивалент данного документа в безбумажной форме, в том числе электронной, выданный или разрешенный к оформлению Перевозчиком или его Уполномоченным агентом. Билет служит подтверждением Договора на перевозку и включает в себя Купоны на рейс, Пассажирские купоны, предназначенные для пассажиров уведомления и настоящие Общие условия перевозки пассажиров и багажа.

**Информационные документы о поездке (либо также Маршрутный лист и Квитанция)** – один или более документ, которые Перевозчик выдает Пассажиру, подтверждающих оформление и выдачу Электронного билета, в котором содержится имя Пассажира, информация о рейсе и информация для Пассажиров.

**Ручная кладь или Багаж, перевозимый в салоне самолета**

– любой Багаж, не относящийся к Регистрируемому багажу. Ручная кладь остается на хранении у Пассажира.

## **СТАТЬЯ 2: ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ**

### **2.1 Общие положения**

(a) За исключением предусмотренного Статьей 2.2 и Статьей 2.4 ниже, настоящие Общие условия перевозки применяются ко всем рейсам или сегментам рейсов, где в графе «Перевозчик» Билета или соответствующего Купона указан Код авиакомпании KLM («KL»).

(b) Настоящие Общие условия перевозки также применяются к перевозке, за которую провозная плата не взимается или взимается частично, если иное не указано в Договоре на перевозку или в любом другом аналогичном документе, содержащем условия взаимоотношений между авиакомпанией KLM и Пассажиром.

(c) Все Перевозки осуществляются в соответствии с Общими условиями перевозки; оплата взимается в соответствии с Правилами в отношении тарифов Перевозчика, действующими на момент выполнения Бронирования Пассажира.

(d) Настоящие Общие условия перевозки разработаны в соответствии с требованиями Монреальской Конвенции от 28 мая 1999 года и действующим Европейским законодательством.

(e) Настоящие Общие условия перевозки можно получить в авиакомпании KLM и ее Уполномоченных агентов или ознакомиться с ними на сайте авиакомпании KLM.

### **2.2 Чартерные рейсы и Совместные рейсы**

(a) На определенные рейсы, предоставляемые Перевозчиком, распространяется действие Чартерного договора или Договора код-шеринга.

(b) Пассажира уведомляют о Фактическом перевозчике (–ах) в момент заключения Договора на перевозку. После заключения Договора на перевозку другой Перевозчик, кроме Перевозчика, указанного в Билете, может осуществлять указанные Авиаперевозки, при этом Пассажира уведомляют о Фактическом перевозчике, как только информация о нем становится известна. Пассажира всегда обязаны проинформировать не позднее времени регистрации на рейс или,

в случае пересадки на стыковочный рейс без предварительной регистрации, до посадки на рейс, в соответствии с применимыми правилами.

### **2.3 План действий в случае длительной задержки рейса**

План действий в случае длительной задержки рейса, применимый на территории Соединенных Штатов Америки, является планом действий Перевозчика, фактически выполняющего рейс (Фактический перевозчик).

### **2.4 Преимущественное право**

В случае возникновения противоречия между настоящими Общими условиями перевозки и применимыми Конвенциями, Регламентами, законами и правовыми нормами, либо правилами, регулирующими общественный порядок, указанные законы и правила имеют преимущественную силу. В случае если согласно соответствующей применяемой правовой норме любое положение настоящих Общих условий перевозки является недействительным, это не влияет на действительность остальных положений, за исключением случаев, когда Договор на перевозку является невыполнимым в отсутствие недействительного положения.

## **СТАТЬЯ 3: БИЛЕТЫ**

### **3.1 Общие положения**

(a) Если не доказано обратное, Билет служит подтверждением существования, заключения и содержания Договора на перевозку между Перевозчиком и Пассажиром, имя которого указано в Билете.

(b) Услуга Перевозки осуществляется только в отношении Пассажира, имя которого указано в Билете. Перевозчик оставляет за собой право проверки удостоверения личности Пассажиров. В связи с вышеуказанным, Пассажиры обязаны предъявлять Перевозчику документы, подтверждающие их личность, а также удостоверения личности всех лиц, за которых Пассажиры несут ответственность в любой момент во время путешествия.

(c) На основании существующего законодательства, в частности, правил и норм, относящихся к Комплексным турам, Билет не может быть передан другому лицу. В случае, когда лицо, не являющееся указанным в Билете пассажиром, предъявляет Билет с целью получения услуг по Перевозке или возврата его стоимости, и Перевозчик добросовестно оказывает услуги по перевозке или возмещает стоимость Билета, после чего выяснится, что указанное лицо не является указанным в Билете Пассажиром, Перевозчик не обязан перевозить Пассажира или возмещать стоимость Билета Пассажира и не несет какой-либо ответственности или обязательств в отношении указанного Пассажира.

(d) В отношении некоторых Билетов, проданных по определенным Тарифам, предлагается частичная или вообще не предлагает возможность изменения Билета и/или возмещение его стоимости. Во время выполнения Бронирования Пассажир обязан проверить условия, применимые к использованию Тарифа, и при необходимости заключить страховой договор для покрытия связанных с этим рисков.

(e) Поскольку Билет является обязательным юридическим документом, он на протяжении всего времени остается собственностью Перевозчика.

(f) За исключением случаев использования Электронных билетов, Пассажиры могут быть перевезены только по предъявлении действительного Билета с Купоном на соответствующий рейс, а также всеми прочими неиспользованными Купонами и Пассажирским Купоном. Кроме того, если Билет был поврежден или в него были внесены исправления лицом, которое не

является Перевозчиком или его Уполномоченным агентом, данный Билет к перевозке не принимается. В отношении Электронного билета Пассажир должен предъявить удостоверение личности; на рейс допускаются только Пассажиры, имя которых совпадает с именем, указанным в Электронном билете.

(g) В случае утери, кражи или повреждения Билета или его части или же в случае его непредъявления Билета, содержащего Пассажирский купон или все неиспользованные Купоны на рейс, Перевозчик заменяет указанный Билет или его часть по запросу Пассажира. Указанная замена выражается в выдаче нового Билета при условии наличия на момент запроса Пассажира убедительных доказательств того, что Билет на данный рейс (-ы) был оформлен надлежащим образом. Перевозчик, повторно оформляющий Билет, имеет право взимать с Пассажира Административные сборы за повторное оформление Билета, за исключением случаев, когда утеря или повреждение Билета произошли вследствие небрежности Перевозчика или его Уполномоченного агента. В случае непредставления Пассажиром доказательств того, что действительный Билет был оформлен на соответствующие рейсы, Перевозчик, оформляющий новый Билет, может потребовать от Пассажира оплаты Тарифа с учетом Налога за новый Билет. Данная оплаченная сумма будет возвращена, когда Перевозчик получит доказательства того, что утраченный или поврежденный билет не был использован в период срока его действия, или же если в течение того же периода Пассажир найдет первоначальный Билет и передаст его Перевозчику, оплатив разумно применимые Административные сборы, как указано выше.

(h) Пассажир обязан предпринять все необходимые меры для предотвращения утери или кражи Билета.

(i) Если Пассажир имеет право на приобретение Билета по сниженному тарифу или Тарифу с особыми условиями, Пассажир обязан в течение всего путешествия иметь при себе и предъявлять по запросу сотрудников или агентов Перевозчика документы, подтверждающие его право на использование указанного особого Тарифа, а также иметь возможность доказать, что они действительны. В противном случае разница в стоимости тарифа, равная разнице между первоначально оплаченным Тарифом с учетом Налога и Тарифом с учетом Налога, подлежащим оплате, должна быть уплачена Пассажиром, иначе Пассажир не будет допущен к посадке на рейс.

### **3.2 Срок действия**

(a) За исключением случаев, когда в Билете или в настоящих Общих условиях перевозки указано иное, или Тарифы, влияющие на срок действия Билета, согласно информации, указанной непосредственно в Билете, указывают на иное, Билет может быть использован для перевозки:

- в течение одного года с момента его приобретения, или
- в течение одного года с даты использования первого Купона, при условии, что указанный первый Купон использован в течение одного года с момента оформления Билета.

(b) Если Пассажир, имеющий действительный Билет, не может совершить поездку в течение срока действия Билета исключительно потому, что, когда Пассажир хочет забронировать место на рейсе, Перевозчик не может подтвердить бронирование:

- либо срок действия указанного Билета будет продлен до первого имеющегося в наличии рейса;
- либо же Пассажиру будет выплачено возмещение суммы Тарифа с учетом налога, в соответствии с положениями Статьи 14 (Возмещения) ниже;

- либо Пассажир соглашается на выплату соответствующей разницы в стоимости тарифа.
- (с) Если после начала путешествия Пассажир по состоянию здоровья не может продолжать путешествие в течение срока действия Билета, Перевозчик обязан продлить срок действия Билета до даты, когда Пассажир может продолжать путешествие или, если позже, до даты первого имеющегося в наличии рейса, при условии предъявления Пассажем соответствующей медицинской справки, подтверждающей причины, по которым Пассажир по состоянию здоровья не мог продолжать путешествие, и при условии, что эти причины не были известны на момент выполнения Бронирования. Указанное продление срока действия начинается в пункте, где путешествие было прервано и является действительным для перевозки в классе согласно первоначально оплаченному Тарифу. Срок действия Билета продлевается не более чем на три месяца после даты, указанной в предъявленной Пассажем медицинской справке. Таким же образом и при соблюдении всех условий, указанных выше, перевозчик может по запросу продлить срок действия Билетов близких родственников, сопровождавших Пассажа в путешествии на момент возникновения медицинских проблем, явившихся причиной неспособности Пассажа продолжить путешествие.
- (d) В случае смерти Пассажа во время путешествия, билеты Пассажиров, сопровождавших умершего Пассажа, будут по письменному запросу указанных Пассажиров изменены, либо путем отмены требований относительно минимального пребывания, либо путем продления срока действия указанных Билетов. В случае смерти близкого родственника Пассажа, путешествие которого началось, срок действия Билетов Пассажа и близких родственников, сопровождающих Пассажа, будет изменен указанным образом. Любые указанные выше изменения осуществляются только после получения действительного свидетельства о смерти. Указанное продление срока действия начинается с момента, когда путешествие было прервано, и является действительным для перевозки в классе согласно первоначально оплаченному Тарифу с учетом Налога. Любое продление срока действия не может превышать сорока пяти (45) дней после даты смерти.

### **3.3 Обстоятельства непреодолимой силы, применимые в отношении Пассажа**

Если Пассажир имеет Билет, в соответствии со Статьей 3.1 (d) выше, который полностью или частично не был использован Пассажем в связи с Обстоятельствами непреодолимой силы, Перевозчик предоставляет Пассажу кредитный ваучер стоимостью, соответствующей сумме Тарифа с учетом Налога за невозмещаемый и/или неизменяемый Билет, действительный в течение одного года и подлежащий использованию для последующего путешествия рейсами Перевозчика при условии оплаты применимых Административных сборов, если Пассаж своевременно информирует Перевозчика и в любом случае до даты вылета рейса о причинах, связанных с Обстоятельствами непреодолимой силы, и предоставляет соответствующее подтверждение наличия указанных обстоятельств.

### **3.4 Порядок использования Купонов на рейс**

- (a) Тариф с учетом Налога, определенный на основе дат, данных рейса и маршрутов, указанных в Билете, соответствует Пункту отправления и Пункту назначения через Промежуточную остановку, запланированную при покупке Билета, и является неотъемлемой частью Договора на перевозку. Тариф с учетом Налога, применимый в день оформления Билета, является действительным только в отношении Билета, использованного полностью и в порядке Купонов на рейс, указанный для конкретного путешествия в конкретные даты.
- (b) Если в день путешествия будет отмечено несоответствующее использование (к примеру,

если пассажир не использует первый Купон, или Купоны не используются в порядке выдачи), пассажир будет вынужден оплатить дополнительный фиксированный сбор в аэропорту на сумму: 125 евро для коротких рейсов (Metropolitan France и Corsica), 250 евро для рейсов по Европе в экономическом классе, 500 евро для рейсов по Европе в бизнес-классе, 500 евро для межконтинентальных рейсов в экономическом классе или Premium Economy, 1 500 евро для межконтинентальных рейсов в бизнес-классе и 3 000 евро для межконтинентальных рейсов Air France в классе La Première (или эквивалент этой суммы в местной валюте).

(с) Если Пассажир не использует все Купоны на рейсы или преждевременно прерывает путешествие, Пассажир обязан заплатить фиксированную сумму в размере 275 евро в аэропорту Амстердам-Схипхол и в аэропорту Париж-Шарль де Голль для получения своего Регистрируемого багажа.

### **3.5 Изменения, запрашиваемые Пассажем**

На изменения, запрашиваемые Пассажем, распространяются условия тарифа, действующие в отношении соответствующего Тарифа, и применимые Административные сборы.

### **3.6 Идентификация Перевозчика**

Код авиакомпании Перевозчика на Билете может быть указан в виде Кода авиакомпании (согласно определению в Статье 1). Адресом Перевозчика считается адрес любого из зарегистрированных Перевозчиком мест деятельности или адрес головного офиса Перевозчика.

## **СТАТЬЯ 4: ТАРИФЫ, СБОРЫ, НАЛОГИ И ПЛАТЕЖИ**

### **4.1 Тарифы**

Если иное не указано особо, Тарифы на Билеты применяются исключительно к Перевозке из аэропорта в Пункте отправления до аэропорта в Пункте назначения. Тариф не включает в себя услуги наземного транспортировки между аэропортами или между аэропортами и городскими терминалами. Тариф рассчитывается в соответствии с Тарифами, действующими на момент Бронирования Билета, на перелет в указанные даты и по указанному в Билете маршруту. Любое изменение маршрута или даты поездки может повлиять на применимый Тариф.

Применению подлежат Тарифы, которые на дату покупки Билета опубликованы Перевозчиком или рассчитываются в соответствии с его инструкциями, согласно действующим условиям тарифа, установленным для перелетов указанных в Билете из Пункта отправления до Пункта назначения, в соответствующем классе и действующим на момент Бронирования Билета.

При выполнении Бронирования Пассажа информируют о Тарифе с учетом Налога в отношении Билета и Сбора за оформление, а также об общей сумме Тарифа на Билет (включающей Тариф с учетом всех Налога).

### **4.2 Сборы, Налоги и Платежи**

Все сборы, налоги и платежи, установленные правительствами, иными органами власти или операторами аэропортов, оплачиваются Пассажем. В разумно возможных пределах в момент Бронирования Билета Пассажа информируют об указанных сборах, налогах или платежах, которые взимаются помимо Тарифа без учета Налога и которые обычно указываются в Билете отдельно.

Указанные сборы, налоги и платежи могут быть введены или увеличены правительством, иными органами власти или оператором аэропорта после даты Бронирования. В этом случае

Пассажир обязан доплатить соответствующую сумму. В случае если сборы, налоги и платежи будут снижены или отменены после, Пассажир может получить возмещение уплаченных сниженных или сокращенных сборов и платежей. Как только пассажир получит оплаченный билет, перечисленные выше тарифы, сборы и платежи не будут взиматься или вычитаться.

#### **4.3 Сбор за оформление, взимаемый Перевозчиком**

С Пассажира может взиматься Сбор за услугу оформления Билета. Сумма Сбора за оформление отличается в зависимости от типа путешествия, Тарифа и канала распространения Билетов. Сбор за оформление добавляется к Тарифу с учетом Налога. Сбор за оформление, взимаемый Перевозчиком, если применимо, является невозмещаемым, за исключением случаев аннулирования Билета в связи с ошибкой, допущенной Перевозчиком. Пассажира информируют о размере Сбора за оформление, взимаемого Перевозчиком, предварительно до завершения Бронирования.

Размер Сбора за оформление, взимаемого авиакомпанией KLM, если применимо, указывается Перевозчиком, а также указан на сайте авиакомпании KLM.

#### **4.4 Валюта платежа**

Тариф с учетом Налога, сбор за оформление и Административные сборы оплачиваются в валюте той страны, в которой покупается Билет, если иное не оговаривается специально Перевозчиком или его Уполномоченным агентом в момент приобретения Билета или заранее (например, по причине неконвертируемости местной валюты).

Кроме того, Перевозчик может, по своему собственному усмотрению, принимать платежи в иной валюте.

## **СТАТЬЯ 5: БРОНИРОВАНИЕ**

### **5.1 Общие положения**

Бронирования будут подтверждены только, если они зарегистрированы в компьютерной системе бронирования Перевозчика. По запросу Пассажира Перевозчик обязан предоставить подтверждение Бронирования.

### **5.2 Требования к Бронированию**

На некоторые Тарифы распространяются условия, ограничивающие или исключающие возможность изменения или отмены Бронирования. Если Пассажир не оплатил все суммы, причитающиеся к оплате за Билет, до конкретного срока оплаты Билета, назначенного Перевозчиком или его Уполномоченным агентом, Перевозчик имеет право отменить Бронирование без уведомления и передать место другому Пассажиру, без каких-либо дальнейших обязательств в отношении соответствующего Пассажира, который не заплатил за Билет.

### **5.3 Распределение мест**

Перевозчик обязуется приложить все возможные усилия, чтобы удовлетворить запросы Пассажиров относительно предоставления определенных мест в кабине самолета, однако он не может гарантировать предоставление такого места, даже если Бронирование в отношении конкретного места является подтвержденным. Перевозчик оставляет за собой право распределять и перераспределять места в любой момент, в том числе после посадки, в целях надлежащего выполнения рейса, соблюдения требований безопасности, а также по причинам, связанным с Обстоятельствами непреодолимой силы.

#### **5.4 Услуги во время рейса**

Перевозчик обязуется приложить все возможные усилия, чтобы удовлетворить запросы Пассажира относительно услуг, предоставляемых на борту самолета, в частности, в отношении напитков, особого питания, фильмов, мест и т.п. Однако Перевозчик не несет ответственности, если по соображениям, связанным с надлежащим выполнением рейса и обеспечением безопасности, или по причинам, находящимся вне сферы влияния Перевозчика, не представляется возможным предоставить соответствующие услуги, даже если указанные услуги были подтверждены при выполнении Бронирования.

#### **5.5 Тип воздушного судна**

Тип воздушного судна, указанный Пассажиру во время или после выполнения Бронирования Билета, указывается исключительно в информационных целях. По соображениям, связанным с надлежащим выполнением рейса и обеспечением безопасности, или по причинам, находящимся вне сферы влияния Перевозчика Перевозчик может быть вынужден изменить тип воздушного судна без каких-либо обязательств со стороны Перевозчика.

### **Статья 6: ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ**

**6.1** Пассажиры обязаны предоставить Перевозчику или его Уполномоченному агенту свою личную информацию в целях выполнения Бронирования, получения дополнительных услуг, осуществления иммиграционных формальностей или въезда на территорию определенного Государства. Личная информация, разглашаемая Перевозчику в связи с заключением и выполнением Договора на перевозку, может подлежать обработке. Вся личная информация собирается и обрабатывается в соответствии с положениями и требованиями Закона Нидерландов о защите личной информации (*Wet Bescherming Persoonsgegevens*), основанного на положениях Директивы ЕС 95/46/ЕС.

**6.2** Информация, предоставленная Пассажирами, главным образом, используется в следующих целях: (i) Бронирование и покупка Билета, (ii) оказание конкретных услуг, связанных с услугой транспортировки, (iii) сбор статистических сведений, привлечение клиентов, рекомендации и коммерческая информация, а также (iv) проведение статистических исследований. Она также может использоваться в целях оказания помощи при выполнении административных формальностей, связанных с иммиграцией и въездом на определенную территорию, предотвращением случаев неуплаты и мошенничества, а также обеспечением безопасности рейсов.

**6.3** Пассажиры должны принять к сведению, что любое происшествие, имевшее место в течение срока выполнения Договора на перевозку, которое может поставить под угрозу безопасность рейса, регистрируется в компьютерной системе, и данные об этом могут предоставляться соответствующим Правительственным органам.

Пассажиры должны принять к сведению и согласиться с тем, что в целях предоставления определенных вспомогательных услуг, в частности, предоставление особого питания и/или медицинской помощи, может потребоваться от Перевозчика регистрация в своей базе данных информации, которая, вероятнее всего, попадает под действие положений статьи 16 Закона Нидерландов о защите личной информации. Эта информация используется исключительно в целях предоставления конкретных дополнительных услуг, предоставляемых по особому запросу Пассажира.



**6.4** К собранной информации может предоставляться доступ уполномоченным сотрудникам Перевозчика или его партнеров (Уполномоченные агенты, Перевозчики, в соответствии с определениями в Статье 1 выше, и т.д.) или поставщиков вспомогательных услуг, в рамках предоставления особых услуг по запросу, указанных выше.

**6.5** В соответствии с применимыми законами и нормативно-правовыми актами, действующими в Нидерландах и других странах, Перевозчик также в определенных случаях обязан предоставлять личные данные уполномоченным компетентным органам в Нидерландах и других странах (например, таможенная служба, полиция, иммиграционная служба и т.д.), в частности, в целях предотвращения и борьбы с терроризмом и другими преступлениями.

В свете вышесказанного, некоторые из вышеуказанных получателей информации могут находиться за пределами Европейского Союза и иметь доступ к личной информации, полностью или частично, собранной Перевозчиком (фамилия, имя, номер паспорта, данные путешествия и т.д.), в целях выполнения заключенного с Пассажиrom Договора на перевозку или в связи с определенным правовым разрешением на доступ к указанной информации. Передача данных, осуществляемая за пределами Европейского Союза, выполняется в соответствии с положениями и условиями Закона Нидерландов о защите личной информации.

**6.6** Согласно Закону Нидерландов о защите личной информации, Пассажиры имеют право на получение доступа, исправление, удаление или возражение в отношении информации, собранной о них. Указанные права подлежат осуществлению путем направления письменного обращения на следующий адрес: KLM Privacy Office – AMSPI, P.O. Box 7700, 1117ZL Schiphol, the Netherlands (Нидерланды).

**6.7** В соответствии с действующими требованиями и правилами, Перевозчик оставляет за собой право использовать данные о Пассажирах на условиях и в целях, указанных в настоящей Статье. Более подробная информация об обработке личной информации авиакомпанией КЛМ Королевские Голландские Авиалинии содержится в тексте Политики конфиденциальности на вебсайте [www.klm.com](http://www.klm.com).

**6.8** За исключением случаев, когда Пассажиры выражают возражение в момент сбора личной информации или позднее в письменной форме на вышеуказанный адрес, Перевозчик оставляет за собой право использовать личную информацию Пассажира или передавать ее своим партнерам в целях отправления Пассажиру соответствующих коммерческих предложений.

**6.9** В случаях, когда это обязательно в соответствии с требованиями законодательства (электронный маркетинг), личная информация Пассажира не используется в маркетинговых целях Перевозчиком или его партнерами, за исключением случаев, когда Пассажир дает разрешение на указанное использование своей личной информации. В дальнейшем Пассажир имеет право выразить возражением против использования своей личной информации в указанных целях путем направления письменного обращения на адрес, указанный в Статье 6.6.

**6.10** Сбор определенной личной информации является необходимым для выполнения Бронирования и выполнения Договора на перевозку. Пассажиры могут использовать свое право на выражение возражения против сбора и обработки их личной информации, но

Пассажиры должны принять к сведению, что это может привести к аннулированию их Бронирования на рейс или невозможности получения некоторых предоставляемых по особому запросу вспомогательных услуг (например, особое питание и т.д.). Пассажиры также должны принять к сведению, что в соответствии с применимыми законами и нормативно-правовыми актами Нидерландов и других стран, отсутствие некоторой личной информации или неточность предоставленной информации может повлечь за собой отказ в посадке на рейс или отказ во въезде на территорию иностранного государства. В результате вышеуказанных обстоятельств Перевозчик не несет каких-либо обязательств.

## **СТАТЬЯ 7: ОСОБАЯ ПОМОЩЬ**

**7.1** На перевозку детей, путешествующих без сопровождения, Пассажиров с ограниченной мобильностью, лиц, страдающих заболеваниями, или других лиц, требующих особой помощи, могут распространяться особые условия. В некоторых ситуациях услуги перевозки предоставляются только при условии предварительного согласия Перевозчика. Перевозчик оставляет за собой право требовать предъявления медицинской справки в отношении определенных заболеваний и проблем со здоровьем Пассажиров. На услуги перевозки беременных женщин может распространяться условие предварительной договоренности, достигнутой с Перевозчиком. Информацию об особых условиях, связанных с перевозкой Пассажиров, указанных в настоящей Статье 7.1, можно получить, обратившись с запросом к Перевозчику и его Уполномоченным агентам, а также на вебсайте КЛМ.

Пассажирам рекомендуется уведомить Перевозчика об ограниченных физических способностях или необходимости особой помощи при выполнении Бронирования. Если запрос на получение особой помощи подается после выполнения Бронирования или в соответствии с применимыми правилами, менее чем за 48 часов до вылета рейса, Перевозчик приложит все разумно возможные усилия, чтобы выполнить запрос в соответствии со всеми применимыми правилами, принимая во внимание сроки и особые требования к помощи, в которой нуждается Пассажир, в отношении которого подается запрос. Если Пассажиру требуется особая помощь во время регистрации или посадки, в отношении которой не был подан своевременный предварительный запрос в соответствии с положениями настоящей Статьи, Перевозчик оставляет за собой право отказать Пассажиру в оказании особой помощи в соответствии с положениями Статьи 9 (о).

**7.2** Если Пассажиру требуется особое питание, Пассажир должен осведомиться относительно наличия особого питания во время выполнения Бронирования (и/или изменения Бронирования) или в течение срока, определенного Перевозчиком для данных целей. В противном случае, Перевозчик не может гарантировать наличие указанного особого питания на борту самолета во время соответствующего рейса.

**7.3** Если Пассажир имеет проблемы со здоровьем или страдает определенным заболеванием, на которое путешествие в герметизированном салоне самолета может оказать негативное воздействие, Пассажиру рекомендуется проконсультироваться с врачом до начала путешествия, особенно путешествия рейсами дальнего следования, в целях обеспечения безопасности путешествия для здоровья Пассажира.

**7.4** Если Пассажир не уведомляет Перевозчика о психическом или физическом заболевании или ограничении дееспособности, в значении Статьи 7.1, и в связи с указанным заболеванием

Пассажира Перевозчик вынужден изменить маршрут следования рейса в незапланированный пункт назначения, Перевозчик имеет право требовать от Пассажира возмещения в разумных пределах расходов, связанных с указанным изменением маршрута рейса, и других расходов, за исключением случаев действия Обстоятельств непреодолимой силы, применяемых в отношении Пассажира.

## **СТАТЬЯ 8: РЕГИСТРАЦИЯ И ПОСАДКА**

**8.1** Сроки окончания регистрации отличаются в зависимости от аэропорта. Пассажиры должны в обязательном порядке соблюдать Сроки окончания регистрации с тем, чтобы иметь возможность осуществить перелет и избежать аннуляции Бронирования. Перевозчик или его Уполномоченный агент проинформирует Пассажиров о Сроках окончания регистрации на первый рейс, выполняемый Перевозчиком. Если маршрут Пассажира включает в себя несколько последовательных рейсов, Пассажир обязан убедиться, что он/она располагает всей необходимой информацией о Сроках окончания регистрации в отношении этих рейсов.

**8.2** Пассажиры обязаны прибыть на рейс Перевозчика заблаговременно с тем, чтобы выполнить все регистрационные формальности, связанные с путешествием; Пассажиры всегда должны соблюдать Сроки окончания регистрации. Если Пассажир не выполняет указанное требование, или если Пассажир не предъявляет все документы, необходимые для регистрации на рейс, в результате чего Пассажир не имеет возможности путешествовать рейсом Перевозчика, Перевозчик имеет право аннулировать Бронирование и забронированное место этого Пассажира, без какой-либо ответственности или обязательств перед этим Пассажиром.

**8.3** Пассажиры обязаны прибыть к выходу на посадку на рейс Перевозчика заблаговременно до времени начала посадки, указанного при регистрации на рейс. Если Пассажир не прибывает к выходу на посадку ко времени, указанному Пассажиром Перевозчиком в качестве времени окончания посадки, Перевозчик имеет право аннулировать Бронирование и забронированное место этого Пассажира, без какой-либо ответственности или обязательств перед этим Пассажиром.

**8.4** Перевозчик не несет ответственности (в том числе, помимо прочего, ответственности выполнить перевозку Пассажира или выплатить возмещение) или обязательств в отношении Пассажира, не соблюдающего условия настоящей Статьи.

## **СТАТЬЯ 9: ОТКАЗ И ОГРАНИЧЕНИЯ В ПЕРЕВОЗКЕ**

Перевозчик может отказать в перевозке Пассажиров или их Багажа в случае, если произошло или может произойти одно или более из ниже перечисленных обстоятельств:

- (a) Перевозчик имеет достаточные основания полагать, что это необходимо для соблюдения применимого законодательства, правил или приказов любого штата или страны, с территории которой, на территорию которой или через территорию которой будет выполняться рейс.
- (b) Действия или поведение Пассажира дают основания полагать следующее: (i) возникают сомнения или опасения, связанные с обеспечением безопасности и/или (ii) Перевозчик, его экипаж и/или наземные сотрудники, его воздушное судно/активы и/или имущество, его услуги (включая любую программу поощрения постоянных клиентов Перевозчика) или его Пассажиры потерпели прямой или косвенный ущерб. К подобным действиям относятся угрозы, брань или оскорбления в адрес наземного персонала или членов экипажа, а также осуществляемые в настоящее время или имевшие место в прошлом угрозы безопасности

одного или более лиц, имущества или самого самолета (в том числе ложное заявление о наличии бомбы).

(с) Физическое или умственное состояние Пассажира, в том числе вследствие употребления алкоголя или приема медицинских препаратов, представляет неудобство, угрозу или риск для этого Пассажира, других Пассажиров, экипажа и имущества.

(d) Пассажир незаконно провозит или есть основания предполагать, что он провозит наркотические вещества.

(е) Пассажир нарушает правила безопасности, порядок и/или дисциплину при регистрации на рейс или, в случае стыковочных рейсов, во время предыдущего рейса, и у Перевозчика есть основания полагать, что подобное поведение может повториться.

(f) По сведениям, предоставленным Перевозчику иммиграционными и/или таможенными органами и/или любыми другими государственными органами (устно или письменно), Пассажир не имеет права совершать поездку, и/или Перевозчик уведомил Пассажира (устно или письменно), что Перевозчик отказывается предоставлять Пассажиру услуги авиаперевозки в течение определенного периода или навсегда. К этому относятся ситуации, когда Перевозчик получает от указанных организаций негативную информацию относительно Пассажира, например, если Пассажир подозревается в контрабандном провозе (намерении осуществить незаконный провоз) наркотиков, а также ситуации, когда власти предварительно в письменной форме уведомляют Перевозчика о том, что ему не следует больше предоставлять Пассажиру услуги авиаперевозки на рейсах Перевозчика.

(g) Перевозчик решает по собственному усмотрению не перевозить Пассажира на своих рейсах в течение определенного периода времени в связи с (криминальным) поведением Пассажира, проявленным в отношении Перевозчика, его экипажа и/или наземных сотрудников, его воздушного судна/активов и/или имущества, его услуг (включая любую программу поощрения постоянных клиентов Перевозчика) или его Пассажиров, и информирует об этом Пассажира в устной или письменной форме.

(h) Пассажир отказывается пройти контроль безопасности, в соответствии с положениями Статьи 10.1.3 и Статьи 18.6 ниже, либо отказывается предъявить удостоверение личности.

(i) Пассажир не в состоянии доказать, что он является лицом, имя которого указано в Билете в графе «Имя Пассажира».

(j) Пассажир (или лицо, которое оплачивало Билет) не оплатил действующий Тариф с учетом сбора и/или применимые сборы за оформление.

(k) Пассажир не имеет действительных документов для путешествия, пытается или пытался незаконно въехать в страну, в отношении которой у него есть только право транзитного проезда, или для въезда в которую он не имеет действительных въездных документов, уничтожил действительные документы для въезда в страну во время рейса, отказался передать их Перевозчику для копирования и хранения, или же документы для путешествия Пассажира являются просроченными, не содержат всей требуемой законом информации, выглядят поддельными или подозрительными (например, присвоение чужого имени, подделка или фальсификация документов).

(l) Предъявленный Пассажиром Билет:

- оказывается недействительным, или
- был приобретен незаконно или куплен у организации, не являющейся Перевозчиком или его Уполномоченным агентом, или
- был заявлен как украденный или утерянный документ, или
- был подделан или выглядит фальсифицированным или подозрительным, или

- имеет поврежденный Купон на рейс или Купон, в который были внесены изменения лицами, не являющимися Перевозчиком или его Уполномоченным агентом.

(m) Пассажир отказывается внести дополнительный сбор в соответствии с условиями, указанными в Статье 3.4 ниже.

(n) Пассажир отказывается заплатить тарифную надбавку в соответствии с условиями, указанными в Статье 10 ниже.

(o) Во время регистрации или посадки Пассажиру необходима особая помощь, которая не была оговорена при Бронировании или, в соответствии с применимыми правилами, не менее чем за 48 часов до указанного времени вылета рейса согласно положениям Статьи 7.1, которую Перевозчик по объективным причинам не может предоставить.

(p) Пассажир не соблюдает указания и правила, связанные с обеспечением безопасности.

(q) Пассажир, путешествующий по сниженному тарифу или Тарифу, на который распространяются особые условия, не может представить документы, необходимые для использования указанного особого Тарифа и отказывается заплатить разницу в сумме Тарифа, как указано в Статье 3.1 (i).

В случаях (i), (k), (l), (m) и (n), указанных выше, Перевозчик оставляет за собой право аннулировать Билет Пассажира. В случаях (f), (j) и (l) Перевозчик имеет право отказать Пассажиру в возмещении стоимости Билета Пассажира, согласно положениям Статьи 14.4 (f).

## **СТАТЬЯ 10: БАГАЖ**

### **10.1 Общие положения**

#### **10.1.1 Обязанности Пассажира**

(a) Пассажиры подтверждают, что они знают обо всех предметах, содержащихся в их Багаже.

(b) Пассажиры обязуются не оставлять Багаж без присмотра с момента упаковки Багажа и не принимать какие-либо предметы для перевозки в Багаже от других Пассажиров или любых других лиц.

(c) Пассажиры обязуются не путешествовать с Багажом, доверенным им для перевозки третьими сторонами.

(d) Пассажирам не рекомендуется провозить портящиеся или хрупкие предметы в Багаже. Однако если Пассажир провозит указанные предметы в Багаже, Пассажир обязан убедиться, что указанные предметы надлежащим образом упакованы и надежно защищены соответствующими контейнерами во избежание повреждения указанных предметов при перевозке, а также Багажа, принадлежащего другим Пассажирам, или воздушного судна Перевозчика.

#### **10.1.2 Запрещенные предметы**

Пассажиры не имеют права провозить в Багаже какие-либо предметы, провоз которых запрещен или ограничен в соответствии с применимыми правилами и действующими законами в любом Государстве отправления, прибытия или транзита или любом Государстве, над территорией которого выполняется рейс на воздушном судне Перевозчика, в частности:

(a) Предметы, которые могут представлять опасность для воздушного судна, лиц или имущества на борту воздушного судна, в особенности предметы, перечисленные в Правилах перевозки опасных предметов Международной организации гражданской авиации (ИКАО/ИКАО) и Международной Ассоциации Воздушного Транспорта (IATA/ИАТА), а также в соответствующих правилах Перевозчика (дополнительная информация предоставляется

Перевозчиком по запросу); к таким предметам относится, в частности, помимо прочего, асбест, взрывчатые вещества, сжатый газ, окислители, радиоактивные или магнитные вещества, горючие вещества, токсичные или коррозионные вещества и предметы, жидкости или прочие вещества, которые при транспортировке по воздуху могут создать серьезную угрозу здоровью, безопасности или имуществу.

(b) Предметы, которые Перевозчик на разумных основаниях считает неприемлемыми для Перевозки ввиду их веса, размеров, неприятного запаха, характера, либо по причине их хрупкости, а также скоропортящиеся предметы, вследствие чего эти предметы не подлежат Перевозке, в частности, в связи с типом использующегося воздушного судна. Информация об этих предметах предоставляется Пассажирам по требованию.

(c) Огнестрельное оружие и боеприпасы, за исключением охотничьего и спортивного оружия, которое может быть перевезено в качестве груза или Регистрируемого багажа только разряженными, должным образом упакованными и поставленными на предохранитель. Перевозка огнестрельного оружия и боеприпасов регулируется Правилами перевозки опасных предметов ИКАО и ИАТА, как указано в пункте (a) выше.

(d) Режущее и колющее оружие, а также аэрозоли, которые могут использоваться в качестве орудия нападения или защиты, антикварное оружие, копии оружия, мечи, ножи и прочее оружие подобного типа. Провоз данных видов оружия в салоне самолета не допускается ни при каких обстоятельствах. Данные предметы могут быть перевезены как груз или Регистрируемый багаж при условии согласия Перевозчика на перевозку указанных предметов.

(e) Живые животные, за исключением случаев, предусмотренных Статьей 10.4.

Кроме того, дополнительную информацию о запрещенных к провозу предметах, которые не могут перевозиться в качестве Ручной клади, в том числе, помимо прочего, о жидкостях, гелях, заостренном/имеющем режущую кромку оружии и острых предметах, затупленных инструментах и зажигалках, можно получить у Перевозчика и на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

### **10.1.3 Право на досмотр**

По причинам обеспечения безопасности и/или по запросу уполномоченных органов Перевозчик может потребовать от Пассажиров пройти досмотр самих Пассажиров и/или их Багажа (с использованием инфракрасных лучей или другой технологии). Если Пассажир отсутствует, его Багаж может быть просканирован или досмотрен в его отсутствии с тем, чтобы проверить, в частности, не содержатся ли в нем какие-либо предметы, перечисленные в Статье 10.1.2 выше. Если пассажир отказывается от досмотра, Перевозчик может отказать в перевозке Пассажира и его Багажа. Если сканирование повредит Багаж или его содержимое или нанесет ему ущерб, Перевозчик не несет ответственности за ущерб такого рода, за исключением случаев его грубой небрежности или в случае, если ущерб причинен умышленными противоправными действиями Перевозчика.

### **10.1.4 Право на отказ в перевозке Багажа**

(a) Перевозчик имеет право, по соображениям безопасности, отказать Пассажиру в перевозке или в продолжении перевозки Багажа Пассажира, если в Багаже содержатся любые из предметов, перечисленных в Статье 10.1.2 выше, или если Пассажир не выполняет требования Статьи 10.1.1(a), (b) и (c). Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых Пассажиру было отказано.

(b) Перевозчик имеет право по соображениям безопасности, гигиены или в связи с технической необходимостью отказать перевозить любые предметы, несовместимые с

Авиаперевозкой ввиду их габаритов, формы, веса, содержимого, конфигурации или характера, или оказаться продолжать их перевозку, если указанные предметы обнаружены во время путешествия. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых Пассажиру было отказано.

(с) Перевозчик имеет право отказаться от перевозки Багажа, за который Пассажир отказывается заплатить тарифную надбавку, согласно Статье 10.2.2 (b). Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых Пассажиру было отказано.

(d) Перевозчик отказывается от перевозки животных, в отношении которых не имеется документов, необходимых для путешествия в соответствии с применимыми правилами, в частности, правилами, указанными в Статье 10.4.

(e) Перевозчик имеет право отказаться от перевозки в грузовом отсеке Багажа, который не был передан Перевозчику Пассажиром до Срока окончания регистрации, согласно условиям, указанным в Статье 10.2.1 (a).

## **10.2 Регистрируемый багаж**

### **10.2.1 Общие положения**

(a) Пассажир обязан передать Багаж у стойки регистрации или пункта самостоятельной сдачи багажа Перевозчика в целях его проверки до Срока окончания регистрации.

(b) После сдачи Багажа Пассажиром на стойке регистрации, при соблюдении вышеуказанных условий, Перевозчик берет на себя обязательства по хранению этого Багажа и выдает Пассажиру Багажную квитанцию на каждый предмет Регистрируемого багажа.

(с) Пассажир обязан обозначить свой Багаж своим именем.

(d) Во всех разумно возможных случаях Перевозчик обеспечивает перевозку Регистрируемого багажа тем же воздушным судном, на котором летит Пассажир. Перевозчик может по причинам обеспечения безопасности или иным причинам перевозить Регистрируемый багаж другим рейсом. При перевозке Регистрируемого багажа другим рейсом Перевозчик доставит Багаж Пассажиру, за исключением случаев, когда действующее законодательство требует личного присутствия Пассажира при таможенном досмотре.

(e) Регистрируемый багаж должен быть достаточно прочным для целей перевозки и обеспечивать надлежащую защиту содержимого.

(f) Пассажирам рекомендуется не перевозить в Регистрируемом багаже валюту, ювелирные изделия, произведения искусства, драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные бумаги и прочие ценности, оптические или фотографические приборы, компьютеры, электронное и/или телекоммуникационное оборудование или устройства, музыкальные инструменты, паспорта и удостоверения личности, ключи, бланки, деловые документы, рукописи или договоры, как индивидуальные, так и шаблонные, и т.п. При включении Пассажиром вышеуказанных предметов в Регистрируемый багаж, в случае уничтожения, утери или повреждения Регистрируемого багажа, Перевозчик несет ответственность в пределах, обозначенных в Конвенции и Статье 19 настоящих Общих условий перевозки пассажиров и багажа.

(g) В соответствии с применимыми правилами, Пассажирам не рекомендуется провозить какие-либо лекарственные средства в Регистрируемом багаже.

### **10.2.2 Норма провоза Багажа**

(a) В применимом случаях, в соответствии с условиями тарифа, Норма провоза Багажа соответствует перевозке в грузовом отсеке самолета количества Багажа на одного Пассажира,

ограниченного количеством мест и/или весом и/или габаритами Багажа, которое определяется в зависимости от пункта назначения и оплаченного Тарифа, указанного в Билете.

(b) Пассажиры могут провозить Регистрируемый багаж, превышающий Норму провоза Багажа, при условии оплаты тарифной надбавки. Информацию об условиях, применимых к указанной тарифной надбавке, можно получить у Перевозчика и его Уполномоченных агентов, а также на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

(c) Во всех случаях количество Регистрируемого багажа не должно превышать максимально допустимое количество мест Багажа на одного Пассажира. Информацию о максимально допустимом количестве мест Багажа можно получить у Перевозчика и его Уполномоченных агентов, а также на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

(d) Пассажиры могут получить всю необходимую информацию о применимой Норме провоза Багажа, если применимо, у Перевозчика и его Уполномоченных агентов, а также на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

### **10.2.3 Особое заявление о ценности**

(a) В случае, если ценность Зарегистрированного Багажа превышает определенную Конвенцией предельную ответственность Перевозчика, наступающую при уничтожении, потере, повреждении или задержке Багажа, Пассажир может, либо застраховать такой Багаж до начала путешествия, либо, сдавая Багаж Перевозчику, сделать Особое заявление о ценности, в рамках, ограниченных определенной суммой. В этом случае Пассажир должен заплатить тарифную надбавку, размер которой можно узнать, обратившись с запросом к Перевозчику. Компенсация будет выплачиваться в соответствии с положениями Статьи 19.

(b) Перевозчик оставляет за собой право сравнения заявленной ценности Багажа с истинной ценностью Багажа и его содержимого.

(c) Все Особые заявления о ценности должны быть поданы Пассажиром Перевозчику до Срока окончания регистрации. Перевозчик может отказаться принять любое Особое заявление о ценности, если Пассажир не соблюдает вышеуказанные сроки подачи подобных заявлений. Кроме того, Перевозчик имеет право ограничивать размер сумм, указываемых в Заявлении. Перевозчик также оставляет за собой право доказать в случае повреждения Багажа, что заявленная стоимость превышала действительную ценность соответствующего предмета на момент доставки Пассажиром Багажа для перевозки.

(d) Пассажиры могут получить всю необходимую информацию об Особом заявлении о ценности и тарифной надбавке, указанной в Статье 10.2.3 выше, обратившись к Перевозчику.

### **10.2.4 Получение и доставка Багажа**

(a) Согласно положениям Статьи 10.2.1 (d), Пассажир обязан получить свой Регистрируемый багаж сразу же после начала выдачи в Пункте назначения или в Промежуточной остановке. Если Пассажир не забирает Багаж в течение трех месяцев с того момента, как у него появилась возможность получения Багажа, Перевозчик может любым образом распорядиться указанным Багажом, без какой-либо ответственности или обязательств перед Пассажиром.

(b) Право получения Регистрируемого багажа имеет только владелец Багажной квитанции.

(c) Если лицо, требующее выдачи Багажа, не в состоянии предъявить Багажную квитанцию, Перевозчик выдаст этому лицу Регистрируемый багаж только при условии предоставления достаточных удовлетворительных доказательств, подтверждающих право этого лица на Багаж.

(d) Получение Багажа владельцем Багажной квитанции без жалоб на момент доставки является



подтверждением того, что Багаж был доставлен добросовестно в надлежащем состоянии и в соответствии с Договором на перевозку (при отсутствии доказательств противного со стороны Пассажира).

(е) На случаи получения Регистрируемого багажа при преждевременном прерывании путешествия распространяются положения Статьи 3.4 (с).

### **10.3 Ручная кладь**

(а) По всем Билетам допускается провоз в салоне самолета определенного количества Ручной клади, ограниченного количеством мест и/или весом и/или габаритами. Если эта информация не была доведена до сведения Пассажира, к провозу принимается одно место Ручной клади, при этом Ручная кладь должна помещаться под креслом, расположенным перед креслом Пассажира, или на специально предназначенных для Ручной клади верхних багажных полках. Если в случае несоблюдения Пассажиром вышеуказанных условий Перевозчик вынужден перевозить Багаж в багажном отсеке самолета, к Пассажиру может быть предъявлено требование об оплате тарифной надбавки, в соответствии с положениями Статьи 10.2.2 (b). В отношении некоторых видов Багажа, которые Пассажир намеревается провезти в салоне самолета, Пассажиру может быть отказано в провозе указанного Багажа в салоне самолета по соображениям безопасности, технической необходимости или в зависимости от типа воздушного судна, в этом случае указанный Багаж подлежит перевозке в качестве Регистрируемого багажа

(b) Багаж/предметы, которые Пассажир не желает провозить в багажном отсеке (например, хрупкие музыкальные инструменты или другие предметы), и которые не соответствуют требованиям, указанным в Статье 10.3 (а) выше (превышающие норму габариты и/или вес), могут перевозиться в салоне самолета только в случаях, если Перевозчик был надлежащим образом проинформирован Пассажиром об указанном Багаже/предметах до регистрации и согласился на провоз указанного Багажа/предметов в салоне самолета. В этом случае за провоз указанного Багажа может взиматься отдельная плата, в соответствии с условиями Тарифа Перевозчика, о размере которой можно узнать у Перевозчика.

(с) Пассажиры несут ответственность за личное имущество и Ручную кладь, провозимую в салоне самолета. В случае уничтожения, кражи, утери или повреждения личного имущества и Ручной клади, Перевозчик несет ответственность в случае, когда указанные события являются доказанным результатом ненадлежащих действий со стороны Перевозчика или его сотрудников или агентов; в этом случае ответственность Перевозчика ограничивается суммой, указанной в Статье 19 настоящих Общих условий перевозки пассажиров и багажа.

### **10.4 Животные**

#### **10.4.1 Общие положения**

(а) Для перевозки животных, путешествующих с Пассажирами, требуется предварительное и явно выраженное разрешение и согласие на перевозку животных со стороны Перевозчика.

(b) Количество животных, путешествующих с Пассажирами, ограничено определенным количеством на один рейс и на одного Пассажира.

(с) В соответствии с действующими правилами, перевозка определенных категорий животных запрещена. Информацию об этих категориях животных можно получить по запросу у Перевозчика и его Уполномоченных агентов, а также на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

(d) Пассажиры должны в обязательном порядке предъявить все необходимые документы в отношении своих животных, требующиеся в стране отправления, прибытия или транзита, включая особые паспорта, справки о состоянии здоровья и вакцинации, а также разрешения

на въезд в страну или транзит через страну, Перевозчик отказывается перевозить животных, в отношении которых не имеется необходимых для путешествия документов.

(e) В зависимости от пункта назначения, на перевозку животных могут распространяться определенные условия, в частности, условия относительно возраста, веса, проверок состояния здоровья, информацию о которых Пассажир может получить, обратившись с запросом к Перевозчику.

(f) Животные и клетки для животных не включены в Норму провоза Багажа; Пассажир должен заплатить тарифную надбавку, об условиях которой Пассажир может узнать, обратившись с запросом к Перевозчику.

(g) Собаки–поводыри, животные–поводыри и, если применимо, их клетки, сопровождающие Пассажиров с ограниченной мобильностью, подлежат перевозке бесплатно, сверх применимой Нормы провоза Багажа, в соответствии с правилами Перевозчика, информацию о которых можно получить, обратившись с запросом к Перевозчику .

(h) В случае мошенничества или отсутствия или недействительности обязательных документов в отношении животных, или если клетка для перевозки животного не соответствует требованиям, изложенным в Статье 10.4.3, Перевозчик не несет ответственности за травмы, утерю, задержку, болезнь или смерть перевозимых животных (в случае если животное не допускается к въезду или транзиту через страну, государство или территорию) в результате указанных нарушений, за исключением случаев, когда указанные обстоятельства являются прямым результатом преступной халатности или злонамеренных действий со стороны Перевозчика. Пассажиры, путешествующие с животными, не выполняющие применимые правила и требования, обязаны возместить суммы штрафов, убытков, компенсаций и всех расходов и ущерба, понесенного Перевозчиками в связи с указанными обстоятельствами. Перевозчик имеет право в любое время устанавливать по своему усмотрению дополнительные условия и требования, представляющиеся Перевозчику необходимыми.

(i) Пассажиры могут получить всю необходимую информацию о перевозке животных и, в частности, о тарифной надбавке, указанной в Статье 10.4.1 (f) выше, обратившись с запросом к Перевозчику и его Уполномоченному агенту, а также на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

#### **10.4.2 Животные, путешествующие в салоне воздушного судна**

(a) Животные и клетки, в которых они содержатся, ни при каких обстоятельствах не принимаются к провозу в салоне самолета, если они превышают максимальный вес, определяемый Перевозчиком. Информацию относительно максимально допустимого веса можно получить, обратившись к Перевозчику или его Уполномоченному агенту, а также на Вебсайте авиакомпании КЛМ.

(b) Животные должны перевозиться в предназначенных для целей перевозки контейнерах или клетках, которые должны быть закрыты, полностью вмещать в себя перевозимое животное, и размеры контейнера должны позволять перевозимому животному свободно и без затруднений вставать, переворачиваться и дышать в контейнере или клетке для перевозки.

(c) Пассажиры обязуются не выпускать, даже частично, животных из контейнера или клетки в течение всего рейса.

#### **10.4.3 Животные, путешествующие в грузовом отсеке**

Животные должны перевозиться в прочной пластиковой или стекловолоконной клетке для перевозки животных, одобренной для использования в указанных целях ИАТА (Международная ассоциация воздушного транспорта).

## **Статья 11: РАСПИСАНИЯ**

11.1 Рейсы и Расписания рейсов, приведенные в Расписании маршрутов, не являются юридически обязательством, подлежащим к исполнению, и не имеют обязательной силы. Они предназначены исключительно для информирования Пассажиров о рейсах, предлагаемых Перевозчиком. Указанные Расписания маршрутов не являются окончательными и могут быть изменены после даты их публикации.

11.2 Однако Расписания рейсов, указанные в Билете, считаются, с учетом возможности их изменения в связи с причинами, независящими от Перевозчика, неотъемлемой частью Договора на перевозку.

11.3 В случае изменения Перечня направлений Пассажиры будут проинформированы об этом посредством контактных данных, предоставленных на этапе бронирования. Пассажир обязан предоставить Перевозчику свои контактные данные, чтобы Перевозчик мог связаться с Пассажиром в случае изменений, вносимых в запланированные рейсы, указанные в Билете. В случае изменения Перечня направлений, а также если Пассажир решит отказаться от Перевозки, Пассажир может обратиться за получением возврата в порядке, указанном в Статье 14.

## **СТАТЬЯ 12: ЗАДЕРЖКИ И ОТМЕНА РЕЙСОВ**

12.1 Перевозчик приложит все возможные усилия, чтобы избежать задержек при перевозке Пассажира и его Багажа. С целью избежать отмены или задержки рейса Перевозчик может передать рейс для выполнения от своего имени другому Перевозчику и/или другим воздушным судном и/или альтернативным видом транспорта.

12.2 В случае отмены или задержки рейса Перевозчик применяет все положения и требования применимых правил. Информацию в отношении прав Пассажиров в случае задержки или отмены рейса можно получить, обратившись к Перевозчику или его Уполномоченным агентам, а также на сайте авиакомпании KLM.

## **СТАТЬЯ 13: ОТКАЗ В ПОСАДКЕ НА РЕЙС ИЛИ ПОНИЖЕНИЕ КЛАССА ОБСЛУЖИВАНИЯ**

13.1 Если Перевозчик решает отказать Пассажиру в посадке на рейс в связи с перебронированием рейса или по иным причинам, и Перевозчик не может предложить Пассажиру место даже при наличии действительного Билета и при своевременном прибытии Пассажира на регистрацию и посадку в соответствии с требованиями в отношении соблюдения всех сроков и условий, Перевозчик обязан выплатить Пассажиру компенсацию в соответствии со всеми применимыми в подобных ситуациях правилами.

13.2 Если Пассажиру предоставляют место в салоне самолета классом ниже, чем указано в приобретенном Билете, Перевозчик обязан возместить Пассажиру разницу в Тарифах согласно условиям, указанным в соответствующих применимых в подобных ситуациях правилах.

Информацию в отношении прав Пассажиров в случае отказа в посадке на рейс или понижения класса обслуживания можно получить, обратившись к Перевозчику или его Уполномоченным агентам, а также на сайте авиакомпании KLM.

## **СТАТЬЯ 14: ВОЗМЕЩЕНИЯ**

**14.1** Возмещение стоимости Билета, полностью или частично, должно осуществляться в соответствии с условиями, указанными в настоящей Статье 14, а также в соответствии с условиями Тарифа Билета и всеми обстоятельствами, указанными в применимых в подобных ситуациях правилах и требованиях.

**14.2** Возмещение, если оно допускается согласно условиям Тарифа Билета, выплачивается в размере Тарифа с учетом Налога, уплаченного Пассажиrom за Билет.

**14.3** Запросы на получение возмещения стоимости Билета должны подаваться лицу, оформившему Билет (Перевозчик или Уполномоченный агент, по мере целесообразности).

**14.4** Перевозчик имеет право отказать в предоставлении возмещения:

(a) В отношении любого Билета, если запрос на возмещение стоимости Билета подается после истечения Срока действия Билета.

(b) В отношении любого Билета, который соответствует законодательным и нормативно-правовым требованиям в отношении владения Билетом, который позволяет Пассажиру покинуть страну, за исключением случаев, когда Пассажир представляет удовлетворительные доказательства того, что у него/нее есть разрешение проживать в указанной стране, или что он/она покинет страну рейсом другого Перевозчика или с использованием иных средств перевозки.

(c) В отношении любого Билета в случае, если власти страны не позволяют владельцу Билета въезжать на территорию Пункта назначения, Согласованного пункта остановки или Промежуточной остановки, и по этой причине Пассажир был возвращен в Пункт отправления или любой другой пункт назначения.

(d) В отношении любого украденного, поддельного или фальшивого Билета.

(e) Пассажирам, не выполняющим условия, указанные в Статье 8.

(f) Пассажирам, которым Перевозчик отказал в перевозке на основании Статьи 9 (f), (j) и (l).

**14.5** Возмещения подпадают под регламентации, применяемые к стране, в которой Билет был изначально куплен и/или под регламентации, применяемые к стране, в которой должно быть осуществлено возмещение.

## **СТАТЬЯ 15: ПОВЕДЕНИЕ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА**

**15.1** На борту воздушного судна Пассажиры обязаны воздерживаться от поведения, которое может доставить неудобства, представлять угрозу или опасность для одного или более лиц, имущества или самого воздушного судна. Пассажиры не должны препятствовать членам экипажа в выполнении их обязанностей и должны выполнять инструкции и рекомендации членов экипажа с целью обеспечения порядка и безопасности на борту воздушного судна, надлежащего прохождения полета и удобства Пассажиров.

**15.2** С целью обеспечения безопасности Перевозчик может запретить или ограничить использование на борту воздушного судна электронных приборов, таких как мобильные телефоны, портативные компьютеры, портативные радиоприемники и магнитофоны,

электронные игры или передающие устройства, включая игрушки с радиоуправлением и переносные радиостанции, за исключением слуховых аппаратов и кардиостимуляторов.

**15.3** На борту воздушного судна запрещается курение (в том числе обычных сигарет, а также их электронных или иных заменителей).

**15.4** Перевозчик может ограничить или запретить употребление алкоголя на борту воздушного судна. Запрещается употребление любых спиртных напитков, пронесенных на борт самими Пассажирами, или употребление беспошлинных товаров, приобретенных на борту воздушного судна.

**15.5** На борту воздушного судна запрещается видео- и/или фотосъемка, кроме видео- и фотосъемки в целях личного использования.

**15.6** Если Пассажир не соблюдает изложенные в настоящей Статье требования, Перевозчик может предпринять все меры, которые Перевозчик сочтет разумными и необходимыми в сложившейся ситуации, с тем, чтобы прекратить подобное поведение. Для этой цели Перевозчик может использовать различные меры пресечения, высадить Пассажира, отказать Пассажиру в дальнейшей перевозке в любой точке путешествия или передать Пассажира местным властям.

**15.7** Если Пассажир не соблюдает требования, изложенные в настоящей Статье (а также требования, изложенные в Статье 9, касающиеся отказа и ограничения в перевозке) или совершает на борту воздушного судна преступление или противоправные действия, Перевозчик оставляет за собой право подать иск с предъявлением Пассажиру официального обвинения и потребовать возмещения ущерба.

**15.8** Если в результате действий Пассажира Перевозчик вынужден изменить маршрут и направить воздушное судно в точку, не являющуюся запланированным пунктом назначения, Пассажир обязан возместить Перевозчику все расходы, связанные с указанным изменением маршрута.

## **СТАТЬЯ 16: ПОЛОЖЕНИЯ О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГАХ**

**16.1** Если Перевозчик в рамках Договора перевозки и в соответствии с применимым законодательством соглашается предоставить дополнительные услуги, не являющиеся перевозкой воздушным транспортом, или если Перевозчик оформляет билет или ваучер на перевозку или на получение других услуг, например, бронирование гостиницы или аренда автомобиля, в этих случаях Перевозчик выступает в качестве агента, действующего от имени и от лица третьей стороны (если иное не указано особо) и не является контрагентом Пассажира по данным услугам. В этих случаях применяются правила перевозки или условия продаж, регулирующие деятельность указанных третьих лиц.

**16.2** Если Перевозчик предлагает Пассажиру услуги наземной или морской перевозки (поезд/автобус/корабль и т.п.), Перевозчик действует исключительно в качестве агента, действующего от имени и в пользу третьей стороны, даже если подобные перевозки осуществляются под Кодом авиакомпании Перевозчика. К наземной и морской перевозке могут применяться различные режимы ответственности. Условия перевозки и информация об

ответственности предоставляется по запросу стороной, обеспечивающей указанную наземную/морскую перевозку. Перевозчик не несет ответственности за Ущерб, нанесенный Пассажирам и их Багажу, в ходе перевозки железнодорожным, автомобильным или морским транспортом.

## **СТАТЬЯ 17: ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНЫЕ АВИАПЕРЕВОЗЧИКИ**

**17.1** В целях определения применения Конвенции в области перевозок, Авиаперевозка, осуществляемая последовательно несколькими Перевозчиками на основании одного Билета или Дополнительного билета, рассматривается как единая операция по перевозке.

**17.2** В случае, когда Билет был оформлен Перевозчиком, или когда Перевозчик указан первым в Билете или в Дополнительном билете, оформленном для перелета последовательными перевозчиками, Перевозчик не несет ответственности за участки путешествия, которые выполняются другим (другими) перевозчиком (перевозчиками), за исключением случаев, указанных в пункте 3 ниже.

**17.3** В случае уничтожения, потери или задержки или повреждения Регистрируемого багажа, Пассажир или его бенефициары могут предъявить претензии Перевозчику, осуществлявшему перевозку, во время которой произошло уничтожение, потеря, задержка или повреждение. Кроме того, Пассажир может предъявить претензию первому Перевозчику и последнему Перевозчику.

## **СТАТЬЯ 18: АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ**

### **18.1 Общие положения**

(a) Пассажиры обязаны и несут личную ответственность за получение всех необходимых документов, виз и разрешений, необходимых для их путешествия, и, при необходимости, указанных документов, виз и разрешений для путешествия своих детей и/или пассажиров, за которых они несут ответственность, и/или животных, путешествующих с ними, а также обязаны соблюдать все требования законодательства (законов, норм, постановлений, требований и правил) стран отправления, назначения или транзита, а также за соблюдение всех связанных с этим правил и инструкций Перевозчика.

(b) Перевозчик не несет ответственности за последствия, возникающие у Пассажиров по причине несоблюдения обязательств, перечисленных в Статье 18.1 (a).

### **18.2 Документы для путешествия**

(a) Пассажиры обязаны представить документы на въезд, выезд и транзит, а также документы о состоянии здоровья и прочие документы, требуемые законодательством (законами, нормами, постановлениями, требованиями и правилами) Государств отправления, въезда и транзита. Кроме того, по требованию Пассажиры обязаны передать Перевозчику и/или дать Перевозчику возможность снятия копий указанных документов, если это необходимо в соответствии с применимыми требованиями, или записи содержащейся в них информации.

(b) В соответствии со Статьей 9, Перевозчик оставляет за собой право отказать в Перевозке, если Пассажир не соблюдает применимые законы и правила, если Перевозчик сомневается в подлинности предъявленных документов, или если Пассажир не позволяет Перевозчику

получить и сохранить копии любых документов или иным образом скрывает содержащуюся в соответствующих документах информацию.

(с) Перевозчик не несет ответственности за ущерб или расходы Пассажира, возникшие в результате несоблюдения требований настоящей Статьи.

### **18.3 Отказ во въезде**

Если Пассажиру отказано во въезде на какую-либо территорию, Пассажир обязан оплатить все штрафы и сборы, наложенные на Перевозчика местными властями, а также Тариф с учетом Налога за перевозку, если Перевозчик, по требованию властей, должен вернуть Пассажира в первоначальный пункт отправления или любой другой пункт. Перевозчик не возмещает стоимость Билета, уплаченную Пассажиром для перелета на территорию, во въезде на которую Пассажиру затем было отказано. По соображениям безопасности и поддержания порядка командир экипажа и/или полицейский эскорт могут удерживать соответствующие документы для путешествия Пассажира в течение его перелета в пункт отправления или любой другой пункт.

### **18.4 Ответственность Пассажира в отношении штрафов, расходов по задержанию и т.п.**

Если от Перевозчика требуют уплаты какого-либо штрафа или неустойки, или внесения залога, или Перевозчик несет расходы, связанные с преднамеренным или случайным нарушением Пассажиром действующего законодательства определенной страны, или в связи с непредоставлением требуемых документов или с предоставлением недействительных документов, Пассажир обязан по первому требованию Перевозчика возместить уплаченную или требуемую к оплате сумму, а также все понесенные издержки. С целью возмещения вышеуказанных расходов Перевозчик может удержать любую сумму из уплаченной Пассажиром за неосуществленную перевозку или из принадлежащих Пассажиру, но находящихся у Перевозчика денежных средств Пассажира.

### **18.5 Таможенный досмотр**

(а) Пассажира могут обязать присутствовать при проверке их Багажа (задержанного при перевозке, Регистрируемого багажа или Ручной клади) по требованию сотрудников таможенных или иных государственных органов. Перевозчик не несет ответственности за Ущерб или потери Пассажира в случае невыполнения Пассажиром указанного требования.

(b) Пассажиры освобождают Перевозчика от какой-либо ответственности, если любые действия, невнимательность или небрежность с их стороны повлечет за собой причинение Ущерба Перевозчику, включая, помимо прочего, любое несоблюдение требований настоящей Статьи или невозможность осуществления досмотра Багажа Перевозчиком.

### **18.6 Проверка безопасности**

(а) Пассажиры обязаны проходить проверки, проводимые с целью обеспечения безопасности, проводимые государственными органами или компетентными органами аэропорта, или проверки, проводимые Перевозчиком.

(b) Перевозчик не несет ответственности за отказ в перевозке Пассажира, в частности в том случае, если указанный отказ основан на обоснованном мнении о том, что отказ обязателен ввиду применимых законов, правил и/или соответствующих требований.

## **СТАТЬЯ 19: ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА УЩЕРБ**

## 19.1 Общие положения

Ответственность Перевозчика определяется на основании Общих условий перевозки Перевозчика по договору, кроме случаев, когда оговорено иное, и Пассажир был надлежащим образом уведомлен об этом. Если Перевозчиком по договору является авиакомпания KLM, применяются следующие правила:

**19.1.1** Ответственность Перевозчика за Перевозку, осуществленную в рамках настоящих Общих условий перевозки, регулируется Монреальской Конвенцией от 28 мая 1999 года, и Регламентом (ЕС) 889/2002 Европейского Парламента и Совета от 13 мая 2002 года, содержащей поправки к Регламенту Совета (ЕС) 2027/97 от 9 октября 1997 года, регуливающей ответственность перевозчика за несчастные случаи при перевозке пассажиров и их багажа.

**19.1.2** В той степени, в какой следующие положения не противоречат прочим положениям настоящих Общих условий перевозки, и при условии их соответствия положениям Конвенции, применяются следующие правила:

(а) Перевозчик несет ответственность исключительно за Ущерб, причиненный во время Авиаперевозки рейсами, обозначенными Кодом авиакомпании Перевозчика. Если Перевозчик оформляет Билет на оказание услуг по перевозке, выполняемых другим Перевозчиком, или же если Перевозчик регистрирует Багаж для его перевозки другим Перевозчиком, указанный Перевозчик выступает исключительно в качестве агента, действующего от имени и от лица указанного другого Перевозчика. Условия определения ответственности в случае последовательной перевозки изложены в Статье 17.3.

(b) Ответственность Перевозчика не превышает размер доказанного прямого Ущерба, и Перевозчик не несет какой-либо ответственности за косвенный Ущерб или невозместимый Ущерб.

(c) Перевозчик не несет ответственности за Ущерб, возникший в результате соблюдения Перевозчиком правовых норм (законов, положений, решений, требований и норм) или в результате несоблюдения указанных правовых норм Пассажиром.

(d) Договор перевозки, в том числе настоящие Общие условия перевозок, а также все случаи исключения и ограничения ответственности применяются также к Уполномоченным Агентам Перевозчика, Партнерам Перевозчика по код-шерингу, персоналу Перевозчика, его агентам, представителям, сотрудникам и владельцу используемого Перевозчиком воздушного судна, а также к персоналу, сотрудникам и представителям указанного владельца и агентов. Общая сумма, возмещаемая указанными лицами, не может превышать размера ответственности Перевозчика.

(e) Если Перевозчик докажет, что Ущерб был причинен или его причинению способствовали действия, совершенные по небрежности или вследствие иных неверных действий или бездействия лица, требующего выплаты компенсации или требующего соблюдения прав пострадавшего лица или лица, действующего от имени пострадавшего лица на основании чьих прав данное лицо имеет собственные права, Перевозчик полностью или частично освобождается от ответственности в той степени, в какой подобная небрежность или неправомерные действия или бездействие стали причиной Ущерба или способствовали его причинению. Настоящий пункт применим ко всем нормам в отношении ответственности, предусмотренным настоящими Условиями перевозки, в том числе для уточнения Статьи 19.2.1.

(f) Если иное не указано особо, ни одно из настоящих положений не является отказом от



исполнения или ограничением ответственности Перевозчика, владельца используемого Перевозчиком воздушного судна, его сотрудников, руководителей, агентов или представителей в соответствии с положениями Конвенции, а также с обязательными и применимыми правовыми нормами.

## **19.2 Положения, применимые к международным и внутренним рейсам**

### **19.2.1 Травмы**

(a) В соответствии с остальной частью настоящей Статьи 19.2.1, Перевозчик отвечает за Ущерб, нанесенный в случае смерти или травмы Пассажира, при условии, что происшествие, которое явилось причиной смерти или травмы, произошло на борту воздушного судна или во время любых операций по посадке или высадке Пассажиров, как определено Монреальской Конвенцией.

(b) Перевозчик не несет ответственности за какой-либо Ущерб при следующих обстоятельствах:

Если возраст, умственное или физическое состояние перевозимого Пассажира представляют опасность или риск для него самого, Перевозчик не несет ответственности за такие телесные повреждения, как болезни, травма, инвалидность или смерть, либо за обострение подобной болезни, травмы или инвалидности, при условии, что подобные травмы являются исключительно следствием состояния здоровья Пассажира.

(c) В случае нанесения Ущерба в рамках Статьи 19.2.1 (a), не превышающего 113 100 СПЗ на каждого Пассажира, Перевозчик не исключает и не ограничивает свою ответственность. Однако Перевозчик имеет право сослаться на Статью 19.1.2 (e). Перевозчик не несет ответственности за Ущерб, в рамках Статьи 19.2.1 (a), превышающий 113 100 СПЗ на Пассажира, если Перевозчик докажет, что:

(1) указанный Ущерб не был нанесен вследствие небрежности или иных неверных действий или бездействия Перевозчика, его обслуживающего персонала или агентов; или

(2) указанный Ущерб был нанесен вследствие небрежности или иных неверных действий, или бездействия заявителя, Пассажира, о правах которого идет речь, или лица, права которого нарушены или третьей стороны.

(d) Перевозчик оставляет за собой все права на защиту своих интересов и предъявление регрессных требований ко всем третьим лицам.

(e) В случае смерти или травмы в результате несчастного случая на борту воздушного судна, в соответствии со статьей 28 Конвенции и со статьей 5 Регламента (ЕС) 889/2002 Европейского Парламента и Совета от 13 мая 2002 года, содержащего поправки к Регламенту Совета (ЕС) 2027/97 от 19 октября 1997 года, соответствующему указанному здесь лицу (-ам) будет предварительно выплачена определенная сумма с тем, чтобы указанное лицо могло удовлетворить свои неотложные нужды; данная предварительная выплата будет рассчитана пропорционально понесенному материальному ущербу. Указанная предварительная выплата не может составлять менее суммы в евро, эквивалентной 16 000 СПЗ на Пассажира в случае смерти. С учетом требований применимого законодательства, указанная предварительная выплата будет осуществлена в течение 15 дней с момента определения Бенефициара. В соответствии со статьей 5 Регламента (ЕС) 889/2002 от 13 мая 2002 года и статьей 28 Монреальской Конвенции от 28 мая 1999 года данная предварительная выплата, равно как и прочие предварительные выплаты, не являются свидетельством признания ответственности; все указанные выплаты могут быть вычтены из любых сумм, которые Перевозчик обязан будет выплатить впоследствии.

Указанная предварительная выплата не подлежит возмещению, за исключением случаев, когда

лицо, получившее предварительную выплату, не является лицом, имеющим право на получение указанной выплаты, или если ущерб был нанесен, или его нанесению способствовала небрежность или иные неверные действия или бездействие лица, требующего возмещения, или лица, которое представляет интересы потерпевшего лица.

### **19.2.2 Ущерб в результате задержки**

(а) Ответственность Перевозчика за любой Ущерб, причиненный задержкой авиаперевозки Пассажира, ограничивается суммой в 4 694 СПЗ на каждого Пассажира.

(б) Ответственность Перевозчика за любой Ущерб, причиненный задержкой авиаперевозки Багажа, ограничивается суммой в 1 131 СПЗ на каждого Пассажира. В отношении указанного ограничения применяется Статья 19.2.3 (с).

(с) Несмотря на положения подпунктов (а) и (б) настоящей Статьи, Перевозчик не несет ответственности за любой Ущерб, причиненный задержкой рейса, если Перевозчик докажет, что Перевозчик, его персонал и его агенты приняли все разумные меры к тому, чтобы избежать возникновения Ущерба, или же тот факт, что принять подобные меры не представлялось невозможным.

### **19.2.3 Ущерб, нанесенный Багажу**

(а) В соответствии со статьей 17 Монреальской Конвенции Перевозчик несет ответственность за Ущерб, причиненный потерей или повреждением Регистрируемого багажа, только при условии, что событие, повлекшее потерю или повреждение Багажа, произошло на борту воздушного судна или в период времени, в течение которого Перевозчик принял на себя обязательства по хранению Регистрируемого багажа.

(б) Обстоятельства, исключаящие ответственность Перевозчика:

- Перевозчик не несет ответственность за Ущерб, нанесенный Багажу, если этот Ущерб возник по причине присущих свойств или скрытого дефекта, качества или дефектности самого Багажа. Если Багаж или содержащееся в нем имущество причинят вследствие этого ущерб другому лицу или Перевозчику, Пассажир обязан компенсировать Перевозчику все связанные с этим потери и расходы.
- Перевозчик не несет никакой ответственности, кроме обычной ответственности, указанной в подпункте (с) ниже, за любой Ущерб и/или урон, причиненный хрупким, скоропортящимся, ценным предметам или предметам, которые не были должным образом упакованы.
- (с) Размеры выплат за Компенсированный ущерб:
- Ответственность Перевозчика в случае уничтожения, потери или повреждения Багажа, ограничивается суммой в размере 1 131 СПЗ на одного Пассажира. Если в соответствии со Статьей 10.2.3 (а) была заявлена Особая ценность Багажа, ответственность Перевозчика будет ограничена декларированной ценностью, за исключением случаев, когда Перевозчик может доказать, что декларированная ценность превышает реальную извлекаемую Пассажиром из Багажа пользу на момент доставки.
- За Ручную кладь, которую разрешено провозить в салоне самолета, Перевозчик несет ответственность только в случае доказанной вины Перевозчика, его сотрудников или агентов.

## **СТАТЬЯ 20: ВРЕМЕННЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ ПО ПРЕТЕНЗИЯМ И ИСКОВАЯ ДАВНОСТЬ**

### **20.1 Уведомления о претензии в отношении Багажа**

(а) Получение Регистрируемого Багажа Пассажиром без возражений является достаточным

доказательством того, что Багаж был доставлен в надлежащем состоянии и в соответствии с Договором на перевозку, за исключением случаев, когда Пассажир в состоянии доказать обратное. Об отсутствии любого Багажа следует заявить Перевозчику сразу по прибытии рейса в пункт назначения. Заявления, сделанные позже, не принимаются Перевозчиком.

Аналогичным образом, о пропаже любого предмета из Багажа следует сообщить Перевозчику как можно скорее. Сделанные позже заявления не рассматриваются.

(b) В случае повреждения Багажа лицо, имеющее право на получение Багажа, должно подать претензию Перевозчику сразу же после обнаружения повреждения Багажа, не позднее семи (7) дней после получения Багажа в отношении Регистрируемого багажа. В случае задержки Багажа претензию необходимо подать в течение двадцати одного (21) дня, начиная со дня, когда Багаж был передан Пассажиру. Все претензии должны быть оформлены в письменной форме и подаваться или отправляться в вышеуказанные сроки. При отсутствии возражений в вышеупомянутые сроки никакие иски против Перевозчика не принимаются, за исключением случаев мошенничества со стороны Перевозчика.

## **20.2 Исковые требования со стороны Пассажиров**

Все иски об ответственности и претензии в отношении права на получение компенсации ущерба должны быть возбуждены, под страхом утраты права на иск, в течение двух лет с момента прибытия воздушного судна по месту назначения, или со дня, когда воздушное судно должно было прибыть в пункт назначения, или с момента остановки Перевозки.

Порядок исчисления указанного срока определяется законом Суда, в котором рассматривается поданный иск.

## **20.3 Подача претензий и исковых требований в письменной форме**

**ВСЕ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКИ, УПОМЯНУТЫЕ В СТАТЬЕ 20, ДОЛЖНЫ БЫТЬ ПОДАНЫ В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И ПОДАНЫ В ВЫШЕУКАЗАННЫЕ СРОКИ.**