



**Руководство по обслуживанию пассажиров
в сбойных ситуациях**

FKG-M-GRH-

г. Ташкент

Содержание

Перечень действующих страниц	2
Лист регистрации изменений и дополнений.	2
Перечень держателей	2
Нормативные ссылки	3
Термины, определения, обозначения и аббревиатуры	3
Основные положения	6
1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ	7
2. ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ АВИАКОМПАНИИ, ЗАДЕЙСТВОВАННЫЕ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СБОЙНЫХ СИТУАЦИЯХ	9
3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АВИАКОМПАНИИ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СБОЙНЫХ СИТУАЦИЙ	11
4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПИТАНИЯ	14
ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ	15
ЛИСТ ИЗУЧЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ	16

Нормативные ссылки

- Воздушного кодекса Республики Узбекистан;
- Закона Республики Узбекистан «О защите прав потребителей»;

Ответственность ООО «FLY KHIVA GROUP» при возникновении сбойных ситуаций и нарушении исполнения договора перевозки регулируется:

- Конвенциями, к которым присоединилась Республика Узбекистан и её обязательствами по многосторонним и двусторонним международным договорам;
- Воздушным кодексом Республики Узбекистан и другим действующим законодательством РУз;
- иностранным законодательством в случаях, когда оно подлежит применению к обязательствам, вытекающим из причинения вреда авиакомпанией РУз;
- договором перевозки и правилами авиакомпании.

Термины, определения, обозначения и аббревиатуры

Акт FIM (Flight Interruption Manifest) – документ на бумажном или электронном носителе, оформляемый при вынужденном изменении маршрута из-за прерывания рейса и передаче пассажиров на рейс другого перевозчика и используемый в дальнейшем для взаиморасчетов с новым принимающим перевозчиком.

При вынужденном прерывании перевозки FIM может быть оформлен, если:

- в билетах пассажиров прерванного рейса отсутствуют полётные купоны, которые могли бы быть использованы новым принимающим перевозчиком;
- недостаточно времени для переоформления билетов и/или на прерванном рейсе очень большое количество пассажиров.

Альтернативная компенсирующая услуга – услуга, предоставляемая при исполнении стандартного договора перевозки, стоимость которой сопоставима с суммой причитающейся пассажиру денежной компенсации и предоставляемая взамен такой компенсации или, при добровольном согласии пассажира на задержку в пункте вылета, дополнительно к такой компенсации.

Альтернативная перевозка – перевозка, в том числе наземная, предоставляемая пассажиру в случаях, когда его доставка в пункт назначения или стоп-овера не может быть предоставлена на первоначально затребованном пассажиром рейсе.

Дни (Days) - полные календарные дни, включая воскресенье и официальные дни отдыха.

Задержка прибытия в пункт назначения - разница между временем прибытия рейса, указанным в билете пассажира, и временем действительного прибытия пассажира в аэропорт назначения. Понятие «время прибытия», используемое для определения продолжительности задержки пассажира, соответствует времени, на которое по крайней мере одна из дверей воздушного судна, прибывшего на стоянку в аэропорту назначения, была открыта и в этот момент пассажирам было разрешено покинуть воздушное судно.

Компенсирующее обслуживание - обслуживание, предоставляемое пассажирам при задержке их вылета, такое как размещение в гостинице, питание, наземный транспорт, услуги связи, а также возмещение расходов в пунктах на дальнейшем маршруте следования пассажира, если они явились результатом такой задержки.

Обстоятельства непреодолимой силы (Форс-мажор) - чрезвычайные, непредотвратимые и непредвиденные при данных условиях обстоятельства, вызванные природными явлениями

(землетрясения, оползни, ураганы, засухи, эпидемии и др.) или социально-экономические обстоятельства (состояние войны, блокады, мятежи, военные действия, забастовки, запреты на импорт и экспорт в государственных интересах и др.) не зависящие от воли и действий сторон, в результате возникновения которых авиакомпания не может выполнить принятые обязательства по исполнению договора перевозки.

Отказ в размещении на борту (Denied boarding) - отказ авиакомпании в перевозке пассажиру рейсом, на котором у него имелось подтверждённое бронирование несмотря на то, что он явился для регистрации/размещения на борту в период времени, указанного Перевозчиком. Исключения составляют случаи, когда пассажиру отказано в размещении на борту из-за состояния здоровья, по соображениям безопасности, или наличия у него несоответствующих проездных документов.

Перевозчик (Авиакомпания) - авиатранспортное предприятие, выполняющее коммерческие перевозки пассажиров, багажа, груза и почты на собственных или арендованных воздушных судах и имеющее действующий сертификат эксплуатанта и другие требуемые документы, требуемые законодательством страны регистрации.

Продажа мест сверх лимита (Overbooking) - коммерческая стратегия авиакомпании, при которой намеренно продаётся больше авиабилетов, чем имеется мест для продажи в салоне воздушного судна, выполняющего рейс. Такая стратегия применяется авиакомпаниями с целью предотвращения потери доходов при неявке пассажиров к вылету. При применении такой стратегии на основе статистических данных авиакомпания заранее устанавливает «overbooking factor» или значение перепродажи для рейса, исходя из допущения, что определённое количество человек, купивших билеты, с высокой долей вероятности не явятся к вылету рейса. Если же в результате применения такой стратегии к вылету рейса является большее количество пассажиров, чем может быть размещено на борту, то оставшимся пассажирам предоставляются денежные компенсации, альтернативное или компенсирующее обслуживание, предусмотренное руководством обслуживания пассажиров в сбойных ситуациях.

Сбойная ситуация (Flight Disruption) - ситуация, вызвавшая нарушение условий исполнения договора перевозки пассажира, повлёкшее за собой неисполнение авиакомпанией обязательств по обеспечению предоставляемой услуги. Причины возникновения сбойных ситуаций:

- Независящие от воли и действий перевозчика, например, действия или бездействие третьих сторон, а также обстоятельства непреодолимой силы;
- Зависящие от перевозчика, например, нарушении деятельности подразделений, отказ или неготовность техники, недостаточная организация и координация существующих производственных процессов или их несоответствие заявленным перевозчиком условиям и правилам исполнения договора перевозки, неоптимальные процессы внутри авиакомпании, например, неточность бизнес-прогноза, отсутствие резерва ВС и т.п.

Стыковочный рейс (Connecting flight) - рейс, который включён в маршрут единого договора перевозки и на котором пассажир после прибытия в промежуточный пункт на маршруте перевозки (пункт трансфера) и без прерывания перевозки (стоп-Овер) в таком пункте может продолжить своё путешествие далее по маршруту, указанному в его авиабилете.

IROP (Irregular Operations) - любые изменения расписания выполнения рейсов, возникающие менее, чем за 48 часов до времени выполнения рейса и приводящие к нарушениям в его выполнении или невозможности предоставления пассажиру забронированного места на борту воздушного судна, выполняющего рейс. Такие изменения расписания могут возникнуть из-за:

- задержки и отмены рейса;

- изменения маршрута;
- ограничения коммерческой загрузки;
- ограничения воздушного движения;
- технических проблем, такие как, например, повреждение самолёта;
- отсутствия воздушного судна для выполнения рейса;
- проблем с безопасностью;
- иммиграционных проблем;
- избыточной продажи мест на рейсе;
- задержки пассажира в пункте вылета из-за отказа в предоставлении ранее забронированного и оплаченного места;
- нехватки экипажа либо других проблемы с персоналом;
- других причин, приводящих к невозможности исполнения договора перевозки.

PSC (Planned Schedule Changes/Запланированные изменения расписания) - любые изменения расписания выполнения рейсов, вводимые более, чем за 48 часов до вылета рейса, которые могут потребовать уведомления пассажиров для обеспечения заблаговременного пере бронирования и/или переоформления билетов. Расчёт дней для определения сроков предоставления обслуживания в ситуациях PSC производится, начиная с даты вылета рейса по расписанию, включая дату вылета рейса.

Таковыми изменениями могут быть изменения:

- времени прибытия или отправления;
- номера или частоты выполнения рейса;
- аэропорта обслуживания;
- времени прибытия или отправления в результате перехода на дневное время или наоборот;
- других параметров выполнения рейса, изменяемых в результате оптимизации расписания или его вынужденных изменений под влиянием форс-мажорных обстоятельств долговременного действия (пандемия, стихийные бедствия, решения государственных властей и пр.). Так, запланированное изменение расписания с сокращением частоты полётов будет означать сокращение количества рейсов, выполняемых между двумя пунктами (например, сокращение с пяти рейсов в день до трёх рейсов в день или ежедневного обслуживания до трёх раз в неделю). Запланированное изменение расписания с нарушением стыковки возникает, когда пассажиры не могут использовать забронированное место на борту от пункта стыковки или вне его из-за изменения расписания перевозчиком на новый период полётов.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Данное Руководство определяет процедуры организации обслуживания пассажиров рейсов авиакомпании ООО «FLY KHIVA GROUP» и предназначены для обеспечения способности авиакомпании обслуживать пассажиров при плановых изменениях расписания и незапланированных сбоях операционной деятельности на уровне установленных авиакомпанией стандартов качества. Основной целью данного Руководства является определение согласованных, исполнимых и эффективных производственных процедур и определение приоритетов их исполнения для обеспечения организации обслуживания в сбойных ситуациях, которая сводит к минимуму неудобства пассажиров и обеспечивает возможность управления непроизводительными расходами авиакомпании.

Следствиями возникновения сбойных ситуаций могут быть такие изменения операционной деятельности, при которых Перевозчик:

- отменяет рейс;
- не может выполнить рейс в соответствии с расписанием;
- не может выполнить остановку в пункте, который является для пассажира пунктом назначения, трансфера или стоп-овера;
- не может предоставить ранее забронированное место;
- изменяет маршрут, дату и/или время прибытия или отправления и/или перевозчика;
- не имеет возможности своевременной доставки пассажира для размещения на стыковочном рейсе, на который у пассажира забронировано место.

Объем и правила обслуживания в сбойных ситуациях и ситуациях нарушения операционной деятельности зависят от времени и обстоятельств возникновения таких ситуаций. На этом основании определяют ситуации:

- **возникающие менее, чем за 48 часов до времени вылета рейса по расписанию (IROP);**
- **возникающие более, чем за 48 часов до вылета рейса (PSC).**

В результате нарушения деятельности подразделений, отсутствия резерва ВС, неготовности техники, недостаточной организации и координации существующих производственных процессов, их несоответствия заявленным правилам обслуживания, неоптимальным процессам взаимодействия внутри авиакомпании, несвоевременного и/или неполного информирования о PSC, прочих внутренних организационных причин, плановые изменения расписания PSC могут трансформироваться в ситуацию IROP. В таких случаях, независимо от срока введения плановых изменений расписания, организация обслуживания пассажиров производится по схеме, предусмотренной для IROP.

При организации отправки пассажиров из пункта первоначального вылета/трансфера при возникновении ситуации IROP рекомендуется придерживаться следующих приоритетов:

- пассажиры, следующие по маршруту, включающему в себя пункты трансфера/стыковки;
- пассажиры - участники программы лояльности авиакомпании (часто летающие пассажиры);
- пассажиры с инвалидностью, преклонного возраста, с детьми;
- пассажиры, путешествующие совместно в составе группы или семьи;
- пассажиры, имеющие подтвержденное бронирование;
- прочие пассажиры.

2. ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ АВИАКОМПАНИИ, ЗАДЕЙСТВОВАННЫЕ В ОРГАНИЗАЦИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В СБОЙНЫХ СИТУАЦИЯХ

Подразделением, принимающим решение о возникновении ситуации нарушения стандартного обслуживания (IROP) и информирующим заинтересованные службы авиакомпании о возникновении такой ситуации, является **Центр управления полётами (ЦУП)**.

Подразделениями авиакомпании, ответственными на основе данного Руководства за подготовку решений о схеме организации дальнейшей отправки и обслуживания пассажиров, задержанных в результате возникновения ситуаций IROP, PSC и продаже мест сверх лимита, является **Отдел продажи пассажирских перевозок, которые** доводят до всех заинтересованных служб (ЦУП, СНО, Представительства авиакомпании), **Call-центр** авиакомпании информацию о принятой схеме обслуживания. При этом:

- **Специалист по расписанию обеспечивает** внесение поправок в действующее расписание, доведение информации об изменениях в расписании до заинтересованных служб;
- **Отдел продажи пассажирских перевозок и Служба наземного обслуживания** обеспечивают организацию изменения бронирования и переоформления авиабилетов, информирование агентской сети, взаимодействие с интерлайн партнёрами для обеспечения изменения бронирования и переоформления авиабилетов, оформленных для интерлайн перевозки, взаимодействие с представительствами авиакомпании;
- **Служба наземного обслуживания (СНО) и Представительства ООО «FLY KHIVA GROUP»** в Узбекистане обеспечивают организацию и координацию обслуживания в аэропортах Узбекистана в соответствии с принятой в конкретной ситуации схемой обслуживания;
- **Центр управления полётами, СНО и Представительства (Контрагенты) ООО «FLY KHIVA GROUP»** за рубежом обеспечивают организацию и координацию обслуживания в аэропортах за рубежом в соответствии с принятой в конкретной ситуации схемой обслуживания.

Подразделением авиакомпании, ответственным за организацию обслуживания пассажиров в аэропортах РУз при возникновении ситуаций IROP, PSC является **Служба наземного обслуживания (СНО)**, который доводит до представительств авиакомпании в аэропортах РУз информацию о схеме организации обслуживания, принятой в конкретной ситуации, организует и координирует работу представителей в аэропортах РУз.

Call-центр является ответственным за обеспечение на основе принятой схемы обслуживания в конкретной ситуации:

- управления имеющимся бронированием (изменение бронирования в соответствии с предложенной схемой обслуживания при согласовании таких изменений с пассажиром, сбор и передача информации об отказах пассажиров воспользоваться предложенным авиакомпанией вариантом изменения бронирования и запрашиваемых пассажирами альтернативных вариантах обслуживания и пр.);
- предварительное информирование пассажиров (до прибытия пассажиров в аэропорт) о возникновении ситуаций IROP или PSC, причинах возникновения сбойной ситуации, предполагаемом времени задержки, предлагаемых авиакомпанией вариантах дальнейшего исполнения договора перевозки, возможности предоставления различных видов обслуживания, пунктах и контактах обращения пассажиров за дополнительной информацией, связанной с задержкой/отменой рейса, порядке дальнейшего информирования об организации отправки пассажиров другими собственными рейсами ООО «FLY KHIVA GROUP», рейсами авиакомпаний-партнёров или другими видами транспорта.

3. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА АВИАКОМПАНИИ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ СБОЙНЫХ СИТУАЦИЙ

В сбойных ситуациях, учитывая законные интересы пассажира, перевозчик должен:

- a) перевезти пассажира другим своим регулярным/чартерным рейсом или рейсом другого перевозчика, на котором имеются свободные места, обеспечив дальнейшее исполнение договора перевозки с минимальной задержкой и/или с возможно менее неудобным изменением пунктов назначения или пересадки;
- b) обеспечить пассажира проездными документами с подтверждённой бронью для продолжения перевозки без взимания сборов за перебронирование;
- c) нести ответственность за размещение в гостинице и предоставление обслуживания, предусмотренного данными правилами, если доставка пассажира в промежуточный пункт стыковки на маршруте следования задержана;
- d) не допустить вынужденного изменения класса обслуживания, оплаченного пассажиром. Если же такое изменение класса обслуживания произошло, то:
 - при вынужденной смене класса обслуживания на более низкий, возратить пассажиру разницу в тарифах и сборах на изменённой части (частях) маршрута;
 - при вынужденной смене класса обслуживания на более высокий не взимать с пассажира никаких доплат за дальнейшую транспортировку.
- e) обеспечить пассажиру возврат разницы в стоимости перевозки в случаях, когда стоимость перевозки на изменённом маршруте ниже, чем в первоначально оформленном билете (если перевозка выполняется по альтернативному изменённому маршруту и/или альтернативным наземным перевозчиком).
- f) обеспечить, при необходимости, вынужденный возврат проездных документов с выплатой сумм за невыполненный участок перевозки без удержания штрафных сборов;
- g) обеспечить, при необходимости, выплату компенсаций или предоставление альтернативного компенсирующего обслуживания, размещение в гостинице, предоставление питания.

Если рейс был отменен либо время отправления и прибытия рейса, указанное в билете, было изменено по причинам, не зависящим от перевозчика, таким как:

- изменение времени/даты вылета по метеоусловиям;
- отмена/задержка рейса по решению государственных органов стран с территории, на территорию или через территорию которых выполняется авиаперевозка;
- иным форс-мажорным обстоятельствам, не зависящим от перевозчика, авиакомпания, принимая во внимание интересы пассажиров, будет стремиться выполнить перевозку другим своим рейсом или способствовать организации перевозки пассажиров рейсами других, в том числе наземных, перевозчиков до пункта, указанного пассажиром, либо произведёт возврат сумм без взимания штрафных сборов.

При таких обстоятельствах перевозчик не несёт ответственности за предоставление любых видов компенсаций и возникновение у пассажиров в пунктах задержки вылета и пунктах на дальнейшем маршруте следования дополнительных расходов (доплаты за повышение стоимости перевозки, предоставление гостиницы и питания, наземного транспорта, услуг связи и пр.).

Исключение составляют случаи, когда авиакомпания по метеоусловиям либо иным форс-мажорным обстоятельствам производит вынужденное прерывание международного рейса

или изменение маршрута перевозки в пунктах на территории РУз, находящихся вне маршрута следования, указанного в пассажирских авиабилетах. В таких случаях и в зависимости от ситуации, при планируемом ожидании вылета рейса в пункте вынужденной промежуточной посадки **свыше**

4 часов и по особому решению авиакомпании, пассажирам предоставляется питание и, при необходимости, услуги связи по действующим правилам. А при планируемом ожидании вылета в таких пунктах **свыше 12 часов** в дневное время и **свыше 6 часов** в ночное время суток, при необходимости и также по решению руководства авиакомпании, предоставляется гостиница на период ожидания вылета.

Если время отправления и прибытия, указанное в билете и расписании было изменено по причинам, зависящим от действий перевозчика, например, из-за отмены рейса авиакомпанией, неготовности воздушного судна к вылету, сбой в организации перевозочного процесса и другим причинам такого же свойства, а также в случаях продажи авиабилетов сверх лимита, то авиакомпания несёт ответственность за дополнительные расходы, которые могут возникнуть в период задержки пассажира в пункте вынужденного изменения маршрута перевозки, а также за расходы в последующих пунктах маршрута, если они являются прямым следствием такого изменения маршрута. При этом, такие дополнительные расходы должны ограничиваться только основными расходами на оплату:

- гостиницы (кроме номеров люкс),
- наземной перевозки к пункту назначения/стоп-овер,
- налогов и сборов в пунктах транзита, а также прочих расходов, возникающих по требованию страны транзита/назначения;
- разумных услуг связи (один или два телефонных разговора, общей продолжительностью не более пяти минут, или оплата иных услуг связи, примерно эквивалентных стоимости пятиминутного телефонного разговора в пункте вынужденной задержки).

Все дополнительные расходы пассажира в последующих пунктах маршрута, если они явились прямым следствием изменения маршрута перевозчиком, рассматриваются в претензионном порядке при предъявлении пассажиром заявления с приложенными к нему документами, подтверждающими понесённые расходы (чеки, счета, квитанции, расходные ордера и пр.).

При обслуживании рейсов, на которых количество пассажиров, имеющих подтверждённое бронирование, превышает количество свободных мест в салонах оплаченного этими пассажирами класса обслуживания, в исключительных случаях может производиться размещение пассажиров в салонах более высокого класса обслуживания (процедура совмещения классов). Главным принципом организации размещения пассажиров на борту при совмещении классов обслуживания должно быть недопущение снижения качества сервиса для пассажиров, первоначально оплативших перевозку в бизнес-классе. При рассмотрении возможности размещения в салоне бизнес-класса пассажиров, имеющих подтверждённое бронирование в салонах экономического класса, должно быть принято во внимание:

- наличие свободных мест в салоне бизнес-класса и количество пассажиров экономического класса, которых необходимо разместить в салоне бизнес-класса;
- количества пассажиров, оплативших перевозку в бизнес-классе обслуживания;
- особенности организации обслуживания данного рейса и статус пассажиров бизнес-класса.

При принятии решения о совмещении классов обслуживания:

- размещение пассажиров экономического класса производится только на последних рядах салона бизнес-класса;
- размещение пассажиров бизнес-класса производится на свободных местах в салонах экономического класса по выбору пассажира;
- как в случае вынужденного повышения класса обслуживания, так и в случае его вынужденного понижения пассажирам предоставляется питание и норма провоза багажа по первоначально оплаченному классу обслуживания.

В случаях вынужденной отправки пассажиров рейсами другого перевозчика, авиакомпания не принимает на себя ответственность за дополнительные расходы пассажира, если задержка в последующих пунктах на маршруте произошла при выполнении перевозки новым обслуживающим перевозчиком(и) и явилась следствием выполнения его обслуживания.

4. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПИТАНИЯ

При наземном обслуживании в сбойных ситуациях пассажирам предоставляются:

- на всех рейсах ООО «FLY KHIVA GROUP» - напитки при задержке вылета от 2 и более часов;
- только на международных рейсах – питание при задержке вылета от 4 часов и более в зависимости от времени суток – завтрак, обед или ужин.

Питание предоставляется по единому рациону независимо от оплаченного класса обслуживания, типа тарифа и предоставленных скидок.

Максимальные нормы расходов на питание одного пассажира (без учёта напитков) не должны превышать расходы на питание пассажиров экономического класса, утверждённые для пункта/рейса, в котором возникла сбойная ситуация.

Максимальные нормы расходов на напитки для одного пассажира не должны превышать:

- 1 USD на одну выдачу на территории РУз;
- 2 USD на одну выдачу за пределами территории РУз.

Питание пассажиров задержанных рейсов организуется на базе кетрингов и ресторанов аэропорта задержки, ресторанов гостиниц, в которых размещаются пассажиры на время ожидания вылета, прочих предприятий общественного питания на основании договора об организации питания пассажиров в сбойных ситуациях, заключённого между перевозчиком и кетрингом/рестораном/гостиницей/иным поставщиком питания.