

**УТВЕРЖДЕНЫ**

АО «Ред Вингс»

04 марта 2022 г.

**ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ  
ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И  
НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА АО «РЕД ВИНГС»**

**Содержание**

ПРЕДИСЛОВИЕ .....	3
1. НАЗНАЧЕНИЕ .....	3
2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ .....	3
3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ .....	3
4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ .....	3
5. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ .....	4
6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ .....	4
7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПассажиРОВ ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ ПассажиРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА .....	4
8. МЕХАНИЗМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ ПассажиРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА .....	5
9. ДОКУМЕНТАЦИЯ .....	7
10. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДОКУМЕНТА .....	7
Приложение А Рапорт о нарушении пассажиром Правил поведения.....	6

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушного судна (далее – ДП) входит в состав документов системы менеджмента качества Акционерного общества «Ред Вингс» (далее - Авиакомпания).

ДП является интеллектуальной собственностью Авиакомпании и не может быть полностью или частично воспроизведена, тиражирована и распространена без письменного разрешения заместителя генерального директора по авиационной и транспортной безопасности.

### 1. НАЗНАЧЕНИЕ

Целью ДП является определение требований, предъявляемых к пассажирам для обеспечения безопасности полетов, повышения качества предоставляемых пассажирам услуг, соблюдения общественного порядка и предотвращения различных правонарушений при пользовании услугами Авиакомпании.

### 2. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 ДП применяется только в Авиакомпании.

2.2 Требования ДП являются обязательными для выполнения персоналом и пассажирами Авиакомпании.

2.3 Данная ДП распространяется на все нормы и правила по авиационной безопасности, выполнение которых предписано требованиями законодательных актов Российской Федерации, международными стандартами и рекомендациями ИКАО и ИАТА.

### 3. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В ДП используются следующие термины и их определения:

**Авиационная безопасность** – состояние защищенности авиации от незаконного вмешательства в деятельность в области авиации

**Документированная процедура (ДП)** – документ, содержащий установленный способ осуществления деятельности или процесса

### 4. ОБОЗНАЧЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В ДП используются следующие обозначения и сокращения:

**АБ** - авиационная безопасность

**А и ТБ** - авиационная и транспортная безопасность

**АНВ** - акт незаконного вмешательства

**ВС** - воздушное судно

**ИАТА** - международная авиатранспортная ассоциация

**ИКАО** - международная организация гражданской авиации

**КОАП** – Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

## 5. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ

При разработке ДП использованы следующие нормативные документы:

- Федеральный Закон от 19.03.97 г. №60-ФЗ «Воздушный Кодекс Российской Федерации»
- Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ
- «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ
- Уголовный кодекс Российской Федерации
- Конвенция «О преступлениях и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна», от 1963 г.
- Руководство по стандартам IOSA (IOSA Standards Manual)
- Программа авиационной безопасности
- P-075-001 Руководство по авиационной безопасности

## 6. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**6.1.** Правила поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту ВС Авиакомпании (далее – Правила поведения) разработаны на основе и в соответствии с Конвенцией «О преступлениях и некоторых других действиях, совершенных на борту воздушного судна», подписанной в Токио в 1963 году (далее – Конвенция), Воздушного кодекса Российской Федерации, гражданского, административного и уголовного законодательства Российской Федерации, а также соответствующих требований и рекомендаций ИКАО и ИАТА

**6.2.** В связи с тем, что нарушение настоящих Правил поведения, не только угрожает безопасности, снижает комфорт пассажиров, но и приводит к дополнительным нагрузкам для летного и наземного персонала Авиакомпании, руководство Авиакомпании придерживается следующей политики в отношении нарушающих данные Правила поведения пассажиров:

- не оставлять без последствий ни одно нарушение Правил поведения пассажиров;
- предоставлять летному и наземному персоналу Авиакомпании полномочия, необходимые как для предотвращения нарушений Правил поведения пассажиров, так и для их пресечения;
- оказывать всевозможное содействие правоохранительным органам в привлечении нарушителей порядка к ответственности и применении к ним соответствующих санкций.

## 7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРОВ ПО СОБЛЮДЕНИЮ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА АО «РЕД ВИНГС»

### 7.1. Пассажиры имеют право:

- требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки;
- в случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность - обращаться к работникам Авиакомпании, представителям правоохранительных органов и требовать у них принятия мер для защиты.

**7.2. Пассажиры обязаны:**

- выполнять обоснованные требования сотрудников наземных служб, командира воздушного судна и рекомендации других членов экипажа;
- соблюдать правила перевозки пассажиров и багажа;
- оплачивать перевозку багажа, превышающую установленную норму;
- размещать незарегистрированный багаж и ручную кладь в специально отведенных для этого местах;
- держать привязные ремни застегнутыми при включении табло «Застегните ремни» (рекомендуется держать привязные ремни застегнутыми в течение всего полета);
- выполнять команды световых табло;
- соблюдать дисциплину и порядок.

**7.3. Пассажирам запрещается:**

- создавать ситуации, угрожающие жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров, а также авиационного персонала, допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление, угрозу и, тем более, физическое насилие;
- создавать условия, мешающие выполнению сотрудниками своих должностных обязанностей и препятствующие обслуживанию других пассажиров;
- находиться в состоянии опьянения (статья 20.21. КОАП);
- курить на борту ВС в течение всего полета;
- употреблять алкогольную продукцию либо наркотические средства или психотропные вещества, новые потенциально опасные психоактивные вещества или одурманивающие вещества в общественных местах (в аэропорту и на самолете) (статья 20.20 КОАП);
- создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров;
- портить принадлежащее Авиакомпанию имущество, использовать его в личных целях, выносить с борта ВС;
- использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;
- пользоваться электронными приборами и средствами связи во время руления, взлета, набора высоты, снижения и посадки самолета.

**8. МЕХАНИЗМ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА АО «РЕД ВИНГС»**

**8.1. Права работников Авиакомпания** по обеспечению соблюдения пассажирами Правил поведения:

**8.1.1.** При прохождении регистрации или других предполетных процедур уполномоченный представитель Авиакомпания имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки пассажира путем отказа пассажиру в перевозке, если состояние здоровья

пассажира требует не согласованных заранее особых условий перевозки, либо угрожает безопасности самого пассажира или других лиц, что подтверждается медицинскими документами, а равно создает беспорядок и неустраимые неудобства для других лиц (пункт 1.3. статьи 107 Воздушного кодекса Российской Федерации), а также в случае нарушения положений, изложенных в пункте 7.3. настоящих Правил поведения.

Решение об отказе в перевозке принимается на основании Рапорта о нарушении «Правил поведения пассажиров при предполетном обслуживании и на борту воздушных судов Авиакомпании ([Приложения А](#)).

**8.1.2.** Во время полета ВС согласно статьям 6, 7, 8, 9, 12, 13 Конвенции и статьи 58 Воздушного кодекса Российской Федерации, в целях обеспечения безопасности полета командир ВС имеет право:

- принимать окончательное решение о взлете, полете и посадке воздушного судна, а также о прекращении полета, возвращении на аэродром или о вынужденной посадке в случае явной угрозы безопасности полета в целях спасения жизни людей;
- отдавать распоряжения любому, находящемуся на борту ВС лицу, и требовать их исполнения;
- применять все необходимые меры, в том числе меры принуждения, в отношении лиц, которые своими действиями создают непосредственную угрозу безопасности полета ВС и отказываются подчиняться распоряжениям командира ВС;
- удалять таких лиц с ВС по прибытии на ближайший аэродром, а в случае совершения деяния, содержащего признаки преступления, передавать их правоохранительным органам.

**8.1.3.** Согласно политике, которой руководство Авиакомпании придерживается в отношении употребления пассажирами алкогольных напитков, члены кабинного экипажа ВС вправе:

- по распоряжению командира ВС изымать у пассажиров на время полета (с последующим возвратом по окончании полета) принадлежащие им алкогольные напитки на борту ВС;
- отказать пассажирам в обслуживании и продаже алкогольных напитков при появлении признаков алкогольного опьянения.

**8.1.4.** При совершении ближайшей запланированной или вынужденной посадки в случае нарушения пассажиром Правил поведения, создающего угрозу безопасности полета, либо угрозу жизни или здоровью других лиц, а также в случае невыполнения пассажиром распоряжений командира ВС, предъявленных в соответствии со статьей 58 Воздушного кодекса Российской Федерации, Авиакомпания, в лице своего уполномоченного представителя, имеет право в одностороннем порядке расторгнуть заключенный с данным пассажиром договор воздушной перевозки без какой-либо компенсации его стоимости путем отказа в дальнейшем пользовании услугами компании (согласно статье 107 Воздушного кодекса Российской Федерации) и передать такого нарушителя правоохранительным органам для применения к нему соответствующих санкций.

**8.2.** Меры наказания нарушителей Правил поведения, применяемые представителями различных государственных органов:

- предупреждение;
- наложение денежного штрафа;
- возмещение причиненного Авиакомпания материального ущерба (в том числе за совершение вынужденной посадки ВС по вине пассажира);
- возмездное изъятие, либо конфискация орудия совершения или предмета правонарушения/преступления;
- арест;
- ограничение свободы;
- лишение свободы;
- административное выдворение за пределы страны аэропорта посадки иностранного гражданина или лица без гражданства;
- аннулирование виз.

### **8.3. Ответственность пассажиров за нарушение Правил поведения предусматривается:**

- на внутренних авиалиниях Российской Федерации - в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
- на международных авиалиниях - в соответствии с требованиями международного воздушного права и законодательства, действующего в государстве посадки, независимо от того, в каком государстве зарегистрировано или эксплуатируется использовавшееся для выполнения рейса ВС;
- в случае если виновник правонарушения, совершенного за пределами России, но направленного против граждан или имущества Российской Федерации, не понес соответствующего наказания за рубежом, то в соответствии со статьей 12 Уголовного кодекса Российской Федерации он подлежит такому наказанию по возвращению в Россию.

## **9. ДОКУМЕНТАЦИЯ**

Формы регистрации записей по данной ДП отсутствуют.

## **10. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДОКУМЕНТА**

Порядок ведения ДП определен в И-028-001 «Управление документацией».

Приложение А

Генеральному директору  
АО «Ред Вингс»

РАПОРТ

о нарушении пассажиром правил поведения на борту воздушного судна АО «Ред Вингс»  
Report about violation of rules of conduct on board the aircraft of

Номер рейса / Flight number	Маршрут / Route	Бортовой номер ВС / Tail number	Дата / Date

Информация о пассажире / Passenger information

Фамилия/Имя/Отчество / Surname / First name / Middle name	Номер места / Seat Number
---	------------------------------

Пассажир нарушил пункт \_\_\_\_\_ глава \_\_\_\_\_ Правил поведения пассажиров на борту ВС /  
Passenger has violated the rules of conduct on board point \_\_\_\_\_

Дополнительная информация / Additional information: Пассажир / Passenger _____, находясь на борту воздушного судна, не выполнил законные требования КВС, а именно: / denied to follow the orders and requirements of the Commander:

Сработал детектор дыма / Smoke detector was activated  Да / Yes  Нет / No  
(в случае курения в туалетной комнате / in case of smoking in Lavatory)

Задержка вылета / Delay  Да / Yes  Нет / No

Отказ пассажиру в перевозке / Refusal of carriage  Да / Yes  Нет / No

Информация о свидетеле №1 / Information about witness №1  
(в качестве свидетелей могут выступать сотрудники авиакомпании, не пострадавшие от действий нарушителя) /  
(as witnesses airline employees can act if they are not affected by the actions of the offender)

Фамилия/Имя/Отчество / Surname / Name / Middle name	Номер места / seat number
Гражданство / Citizenship	Паспорт номер / passport number
	Телефон / Telephone

**Информация о свидетеле №2 / Information about witness №2**

Фамилия/Имя/Отчество / Surname / Name / Middle name		Номер места / seat number
Гражданство / Citizenship	Паспорт номер / passport number	Телефон / Telephone

<p>Рапорт составлен за подписями следующих лиц (указать Ф.И.О.; поставить подпись): report drawn up and signed by the following persons (specify the name and last name; sign):</p> <p>Командир воздушного судна / The Commander of the aircraft _____</p> <p>СБЭ кабинного экипажа / Senior Cabin Crew member _____</p>
--

Копию Рапорта получил: / Copy of the report received by:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись / signature) (Фамилия И.О. пассажира / Passenger's full name)

От подписи за получение отказался: / The passenger has refused to obtain the final warning:

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись / signature) (Фамилия И.О. СБЭ / Senior Cabin Crew's full name)

\_\_\_\_\_ ( \_\_\_\_\_ )  
(подпись / signature) (Фамилия И.О. бортпроводника / Cabin crew member's full name)