

**ВСЕМИРНАЯ АВИАТРАНСПОРТНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ
"ПРОБЛЕМЫ И ВОЗМОЖНОСТИ ЛИБЕРАЛИЗАЦИИ"**

(Монреаль, 24–29 марта 2003 года)

Пункт 2 повестки дня. Изучение ключевых проблем регулирования при либерализации
Пункт 2.4 повестки дня. Интересы потребителей

ИНТЕРЕСЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(Представлено Секретариатом)

АННОТАЦИЯ

В настоящем документе рассматриваются последние события, относящиеся к вопросам интересов потребителей, и, прежде всего, касающиеся прав авиапассажиров. В нем говорится о различных вариантах, имеющихся у государств и авиакомпаний для решения данных вопросов, и предлагается ряд выводов, касающихся действий со стороны государств и ИКАО.

Действия Конференции приводятся в п. 6.1.

СПРАВОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ

Дос 9587, Политика и инструктивный материал в области экономического регулирования международного воздушного транспорта
Дос 9626, Руководство по регулированию международного воздушного транспорта

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Интересы потребителей касаются различных вопросов, включая "права пассажиров" и договорные отношения между авиаперевозчиками и их потребителями. Кроме того, эта проблема имеет различные последствия: на уровне правительства они касаются характера и необходимости принятия мер регулирования; на уровне отрасли они касаются многочисленных вопросов, связанных с конкуренцией, расходами и эксплуатацией, а также вопросами саморегулирования; и на глобальном уровне они связаны с вопросами согласования и потенциально с проблемами экстерриториальности в тех случаях, когда действуют различные правовые режимы и за пределами территориальных юрисдикций.

1.2 После Всемирной авиатранспортной конференции по регулированию воздушного транспорта 1994 года (ATConf/4) вопросам интересов потребителей стало уделяться повышенное

внимание. Помимо продолжающейся либерализации регулирования воздушного транспорта все большее значение в особенности на крупных рынках придается, например, защите и усилению прав авиапассажиров. Для авиакомпаний развивающихся стран, выполняющих перевозки на крупных рынках, регулирование интересов потребителей имеет долгосрочные последствия для сохранения их конкурентоспособности. Многие страны предусматривают широкий ряд мер, учитывающих интересы потребителей, включая новые правила и добровольные обязательства (т. е. юридически не обязательное саморегулирование) авиакомпаний. В настоящем документе рассматриваются последние события и их последствия для интересов потребителей в отношении пассажиров, а также учитываются договорные аспекты прав потребителей. Вопрос о грузоотправителях в данном документе специально не рассматривается в связи с тем, что государства в настоящее время уделяют этому вопросу меньше внимания.

2. ПРЕДЫДУЩАЯ РАБОТА ИКАО

2.1 Перед проведением конференции ATConf/4 ИКАО уже провела определенную работу, включая разработку инструктивного материала по вопросам интересов потребителей в таких областях, как условия перевозки, тарифная гарантия, багаж, предоставление информации о тарифах, отказ в посадке на борт, и Кодекса поведения по регулированию использования автоматизированных систем бронирования (АСБ). Данный инструктивный материал можно найти в документе ИКАО *"Политика и инструктивный материал в области экономического регулирования международного воздушного транспорта"* (Дос 9587). Для оказания помощи государствам в опубликовании или поощрении опубликования брошюр, предназначенных для информирования пассажиров и грузоотправителей об их правах и обязанностях, был выпущен справочный материал для пользующихся услугами воздушного транспорта (см. документ ИКАО *"Руководство по регулированию международного воздушного транспорта"*, Дос 9626, добавление 5). Кроме того, Приложение 9 к Чикагской конвенции предоставляет Договаривающимся государствам средства для обеспечения качественного обслуживания потребителей, т. е. предоставление пользователям услугами воздушного транспорта качественного обслуживания, которое предполагает прохождение формальностей в аэропортах с минимальными задержками и трудностями. Конференция ATConf/4 также частично рассмотрела вопросы потребителей, главным образом в контексте АСБ и совместного использования кодов. Конференция в целом высказалась за то, чтобы любая будущая работа ИКАО по новым механизмам регулирования включала рассмотрение интересов потребителей. В качестве последующих действий по итогам конференции ATConf/4, был обновлен Кодекс поведения ИКАО по регулированию использования АСБ, одобренный Советом в июне 1996 года вместе с двумя типовыми положениями АСБ для государств; в 1997 году (см. Дос 9587) была подготовлена рекомендация по аспектам защиты потребителей при совместном использовании кодов.

2.2 В 2001 году на 33-й сессии Ассамблеи вновь рассматривался вопрос об интересах потребителей. Экономическая комиссия высказалась за то, чтобы ИКАО продолжала следить за такими тенденциями, учитывая различные существующие режимы и принцип добровольных обязательств, в целях решения проблем, затрагивающих потребителей, и предотвращения опасности появления разных режимов на международном уровне. Однако она также посчитала преждевременным определять, какой действующий режим следует использовать в качестве глобальной модели в случае принятия ИКАО действий по согласованию различных режимов. Комиссия согласилась с тем, что Совету следует и впредь следить за развитием событий в этом отношении и продолжить рассмотрение данного вопроса в рамках Конференции ATConf/5.

3. СОБЫТИЯ ПОСЛЕДНЕГО ВРЕМЕНИ

3.1 Несмотря на особое значение, которое уделялось либерализации открывающихся рынков с целью удовлетворения потребностей пользователей, внимание авиакомпаний растущим расходам и конкурирующим силам на рынке иногда негативно отражалось на интересах потребителей. Кроме того, ограниченные возможности инфраструктуры, связанные с перегруженностью воздушного пространства, и проблемы обслуживания пассажиров в некоторых аэропортах вызывают в последние годы постоянный общественный интерес именно к правам пассажиров. В ответ на осязаемое снижение качества обслуживания для потребителей многие государства предпринимают определенные меры регулирования, направленные на решение некоторых вопросов. Компенсация за отказ в посадке на борт, запрет на курение, статистические данные о выдерживании расписаний и доступность воздушного транспорта для пассажиров-инвалидов являются примерами конкретного внимания к вопросам регулирования. Некоторые правительства также требуют, в частности, чтобы авиакомпании предоставляли широкой публике сведения о всех тарифах, раскрывали информацию о своей политике аннулирования и не допускали рекламы, вводящей в заблуждение потребителей. Кроме того, системой ответственности Варшавской конвенции и Монреальской конвенции (1999 года), после ее вступления в силу, устанавливается ответственность авиаперевозчиков в случае происшествия, потери багажа или задержек.

3.2 Что касается вопроса прав пассажиров, то качество предлагаемого авиакомпаниями обслуживания не всегда оправдывает надежды потребителей. Растущее недовольство пассажиров в последние годы обслуживанием авиакомпаний, в частности неадекватными действиями в случае задержки или отмены рейсов и непредоставление достаточной информации о коммерческих и эксплуатационных условиях, вызывает политическое давление на авиакомпании с целью добиться от них более всеобъемлющего пакета прав своим потребителям. Полномочные органы в Соединенных Штатах Америки, примеру которых следует Европейская комиссия, предпринимают усилия, направленные на уточнение и укрепление существующих прав пассажиров, а также создание новых прав посредством принятия добровольных обязательств авиакомпаниями во избежание необходимости применения законодательных мер.

3.3 В Соединенных Штатах Америки Ассоциация воздушного транспорта (АТА) и входящие в ее состав авиакомпании совместно с Конгрессом и Министерством транспорта (DOT) разработали в июне 1999 года Обязательства авиакомпаний по обслуживанию пассажиров. В апреле 2000 года Актом об авиационных инвестициях и реформе (AIR-21) был введен ряд мер, касающихся потребителей, и установлено требование в отношении расследований. После проведения генеральным инспектором проверки каждая авиакомпания в июне 2001 года включила в свои договоры перевозки соответствующие обязательства, с тем чтобы потребитель мог на законном основании требовать от авиакомпании исполнения обязательств.

3.4 В Европе Европейская комиссия в июне 2000 года определила общий подход с целью усиления прав авиапассажира, предусматривающий новые добровольные обязательства и правоприменительное законодательство. Что касается добровольных обязательств, то авиакомпании и аэропорты государств – членов Европейской конференции гражданской авиации (ЕКГА) разработали два кодекса: Обязательства авиакомпаний по обслуживанию пассажиров и Добровольные обязательства аэропортов по обслуживанию авиапассажира. Эти два кодекса вступили в силу в феврале 2002 года. Что касается законодательства, то в декабре 2001 года Комиссия внесла предложение, предусматривающее более жесткие меры при отказе в посадке на борт, отмене или длительной задержке рейса. В декабре 2000 года Комиссия также приступила к процессу консультаций по докладом о показателях качества обслуживания пассажиров, а в июне 2002 года – по договорам авиакомпаний (включая условия перевозки согласно прежде всего стандартам отрасли, о которых говорится ниже в п. 3.6).

3.5 Правительства стран в других регионах также рассматривают возможность принятия аналогичных мер; несколько государств, в том числе Австралия, Канада и Новая Зеландия, применяют общие законы/правила о защите интересов потребителей, которые охватывают широкий ряд общих функциональных вопросов, касающихся коммерческой практики. В Латинской Америке ассамблея Латиноамериканской конференции гражданской авиации (ЛАКГА) приняла рекомендацию о кодексе авиакомпаний по защите потребителей и рекомендовала принять ее в этом регионе.

3.6 Международная ассоциация воздушного транспорта (ИАТА) и входящие в ее состав авиакомпании разработали условия договора (резолюция 724), которые определили договорные условия, действующие в отношении международных рейсов авиакомпаний-членов в качестве обязательного решения на всемирной основе. ИАТА также разработала условия перевозки (Рекомендуемая практика 1724) с целью согласования общих условий, при которых пассажиры совершают поездку несколькими авиакомпаниями. В то же время в документе RP 1724 основное внимание обращается на "наилучшую практику", однако он не является обязательным для авиакомпаний-членов, поэтому они вправе устанавливать различные условия, и не применяется в отношении внутренних рейсов или перевозок авиакомпаний, которые не являются членами ИАТА. В августе 2000 года документ RP 1724 был пересмотрен в результате переговоров с некоторыми правительственными органами, чтобы сделать его более удобным для пассажиров, хотя еще предстоит его утверждение DOT США. Параллельно с вышеуказанными разработками ИАТА в июне 2000 года также приняла Глобальную структуру обслуживания клиентуры, предназначенную служить авиакомпаниям-членам ориентиром при разработке ими добровольных обязательств. Данный типовой кодекс включает усовершенствования, которые принесут пользу пассажирам.

3.7 **В добавлении А** к настоящему документу приводится сводная информация о мерах авиакомпаний и правительств в ответ на наиболее важные вопросы, касающиеся интересов потребителей. Сводная информация также включает соответствующие перекрестные ссылки на режимы ответственности. **В добавлении В** к настоящему документу представлена дополнительная информация о работе ИАТА по условиям договора/перевозки, которая включает перечень элементов, содержащихся в варианте документа RP 1724 от 2000 года.

4. РАССМОТРЕНИЕ ВОПРОСА

4.1 Повышение качества обслуживания может быть достигнуто за счет действий, основанных на конкуренции, мер регулирования и/или добровольных обязательств. Ниже рассматриваются преимущества этих различных вариантов и определяются некоторые положения, касающиеся их применения, а также возможные национальные и многосторонние подходы к интересам потребителей.

4.2 **Действия, основанные на конкуренции.** Конкуренция на рынке может лучше оправдать надежды потребителей особенно в тех областях, которые связаны с "соотношением цены и качества", в частности в отношении конфигурации кресел, обслуживания во время полета, питания и торговли услугами через электронную сеть. На основе собственных коммерческих оценок авиакомпании предоставляют различные комбинации качества обслуживания и цены. Потребители получают пользу от дифференцированных вариантов продукции и имеют возможность пользоваться услугами конкурирующих авиакомпаний, если какой-то перевозчик не оправдывает их надежд. В принципе сравнение пользователями покупаемых услуг способствует развитию конкуренции в сфере услуг и в результате рынок сам повышает качество работы. Тем не менее имеются отдельные случаи, когда конкуренция не всегда гарантирует минимальный уровень обслуживания, на который могут рассчитывать потребители (либо непосредственно, либо косвенно) и ниже которого перевозчики не могут опускаться. Это происходит в том случае, когда потребители не могут обоснованно выбрать авиакомпании во время планирования своей поездки в связи с неполнотой имеющейся информации. Некоторые элементы

(например, обслуживание пассажиров-инвалидов и пассажиров, требующих специального внимания) даже не могут быть предметом конкуренции между авиакомпаниями. Кроме того, потребителям трудно вести переговоры, поскольку они вынуждены принимать договорные условия и практику работы, которые установлены авиакомпаниями, и полностью оплачивать обслуживание еще до начала поездки.

4.3 Меры регулирования. Опасения, связанные с ограничением действий, основанных на конкуренции, вынудили ряд государств предпринять меры регулирования и расширить права пассажиров, внести ясность в договорные условия и предоставлять потребителям больше четкой и доступной информации по широкому спектру вопросов. Эти меры касаются как практики работы авиакомпаний (в частности, совместное использование кодов, наличие тарифов и возмещение стоимости билета), договоров (в частности, условия перевозки, отказ в посадке на борт, меры в отношении ответственности, ошибочно отправленный багаж и особые потребности пассажиров), так и предоставления информации о производственной деятельности (в частности, работа по графику и претензии). Однако основная сложность, связанная с вмешательством правительства в вопросы интересов потребителей заключается в том, что любые меры регулирования, строго определяющие качество обслуживания, устранят один из ключевых элементов конкуренции, что ограничит рамки сфер обслуживания, в которых конкуренция может быть наилучшим средством улучшения обслуживания. Регулирование также часто вызывает дополнительные расходы авиакомпаний, что негативно отражается на конкурентоспособности авиакомпаний, ценообразовании и разнообразии предоставляемой продукции. Более того, регулирование после его введения будет весьма сложно аннулировать или отменить, и попытки регулировать один элемент будут связаны с риском распространения регулирования на другие элементы. Регулирование может также привести к дополнительным административным расходам полномочных органов.

4.4 Добровольные обязательства. Во избежание потенциальных проблем в сфере регулирования государства могут на начальном этапе полагаться на добровольные обязательства авиакомпаний (и, по мере необходимости, поставщиков услуг), которые считаются дополнением к мерам регулирования. Авиакомпании также предпочитают добровольные обязательства, определяя задачи по обслуживанию или "наилучшую практику", которую индивидуальные авиакомпании могут согласиться ввести в зависимости от вида предоставляемых услуг. Если добровольные обязательства получают распространение и будет создана система контроля, то в регулировании вопросов, охватываемых обязательствами, в целом не будет необходимости.

4.5 Последствия применения различных мер. На практике различные уровни интереса и ответных действий на вопросы потребителей привели к появлению в различных государствах и регионах режимов, имеющих аналогичные цели и задачи в отношении прав пассажиров, но предъявляющих разные нормативные требования, требования в отношении саморегулирования и договорные требования. Потенциальным последствием появления этих различных режимов, как показано в **Приложении А**, является то, что перевозчики с более широкой сетью маршрутов, особенно на крупных рынках, могут сталкиваться с многочисленными и иногда противоречивыми требованиями, что будет вызывать путаницу как среди авиакомпаний, так и среди потребителей. Фрагментарная система режимов регулирования интересов потребителей может также повысить расходы авиакомпаний по соответствующей подготовке своего персонала и поддержанию адекватной взаимосвязи и может оказать воздействие на общие или совместимые системы отрасли и стандарты, а также на многостороннюю систему типа "интерлайн". Кроме того, единообразие стандартных условий договора/перевозки вместе с международными режимами ответственности и необходимым уведомлением о наличии билетов в значительной степени будут способствовать бесперебойному функционированию перевозок типа "интерлайн".

4.6 Другим последствием, в случае расширения применения регулирования в отношении добровольных обязательств, является потенциальная опасность экстерриториального применения национальных (или региональных) законов государством (или группой государств). Хотя действующие меры регулирования в международном масштабе применяются на базе страны происхождения,

государство может пожелать применять их независимо от пункта отправления или назначения его национального перевозчика или расширить сферу их применения в отношении иностранных перевозчиков, которые занимаются коммерческой деятельностью на его территории, особенно в том случае, если государство будет считать, что иностранные перевозчики могут избежать его юрисдикции. Это произойдет в том случае, например, если правило в отношении отказа в посадке на борт будет распространяться на все рейсы, выполняемые любыми авиакомпаниями, включая перевозчиков из третьих стран с пунктами отправления и назначения на территории государства. Возможно, что государство также пожелает упорядочить договор о перевозке независимо от места его заключения, поскольку развитие торговли через электронную сеть затрудняет государству (и судам) определять место заключения договора. Однако, поскольку применение национальных законов, имеющих такую широкую сферу действия, будет накладывать обязательства на иностранных перевозчиков или отражаться на договорах, заключенных на территории третьих стран, это будет создавать потенциальную юридическую неопределенность и вызывать возражения со стороны некоторых заинтересованных государств.

4.7 **Многосторонние действия.** Усилия государств (или группы государств), направленные на сведение до минимума различий между своими мерами регулирования, могут стать возможным решением проблем, связанных с различными режимами регулирования. ИКАО продолжает следить за деятельностью в этой области с целью оказания помощи. Более координированный подход в этой области может быть осуществлен на основе многостороннего подхода по линии ИКАО, включая разработку "глобального кодекса поведения" в отношении интересов потребителей, которые попадают под действие режимов регулирования, для его использования по усмотрению государств в отношении своих авиаперевозчиков и поставщиков услуг. Согласование минимальных требований в отношении защиты потребителей (включая договорный режим), которые могут применяться на глобальном уровне, будет носить характер минимального требования и способствовать сохранению единообразия действующей международной системы воздушного транспорта и предотвращать риск потенциальных экстерриториальных трений. Однако учитывая, что в настоящее время этот вопрос находится на стадии развития и преимуществам добровольных обязательств продолжает уделяться особое внимание, представляется преждевременным стремиться к глобальному согласованию принципов регулирования. Кроме того, установление наименьшего общего знаменателя глобально совместимого с действующими мерами по защите потребителей потребует значительного развития сотрудничества и координации между государствами, отраслью и потребителями, которые, как известно, имеют весьма различные интересы в этом вопросе, однако без уверенности в достижении цели. До получения более ясного представления об интересах потребителей, которое будет отражать цель и необходимость достижения согласованности на глобальном уровне, роль ИКАО по обеспечению контроля и рассылке информации по этому вопросу будет способствовать расширению процесса согласования.

5. ВЫВОДЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ

5.1 На основании вышеизложенного могут быть сделаны следующие выводы:

- а) государствам необходимо в качестве посылки для рассмотрения вопросов об интересах потребителей внимательно изучить, какие элементы интересов потребителей в отношении качества обслуживания надлежащим образом отражены в действующей коммерческой практике авиакомпаний (и, по мере необходимости, поставщиков услуг) и какие элементы должны регулироваться на основании нормативных и/или добровольных обязательств. Вопросы, приведенные в **добавлении А** и **добавлении В** могут использоваться в качестве контрольных перечней для многих вопросов, касающихся интересов потребителей, которые государства могут пожелать контролировать;

- b) государствам необходимо соблюдать правильный баланс между добровольными обязательствами и мерами регулирования в тех случаях, когда требуется участие правительства в целях повышения качества обслуживания. Государствам следует в целом и первоначально полагаться на добровольные обязательства, взятые на себя авиакомпаниями (и поставщиками обслуживания), и если добровольные обязательства являются недостаточными, принимать во внимание меры регулирования;
- c) осуществляя новые меры регулирования, государствам необходимо сводить до минимума расхождения в содержании и действии правил. Усилия по сведению до минимума расхождений должны исключать любые потенциальные юридические неопределенности, которые могут возникнуть в результате экстерриториального применения национальных законов, и при этом не снижать уровня конкуренции и не препятствовать действиям эксплуатационных стандартов и установленному порядку взаимодействия авиакомпаний;
- d) ИКАО необходимо продолжать следить за развитием событий, касающихся добровольных обязательств и правительственного регулирования интересов потребителей, с целью предоставления необходимой информации государствам для оказания содействия процессу согласования. Данный мониторинг поможет ИКАО своевременно принять решение в отношении возможности или необходимости действий на многостороннем уровне, в частности возможной подготовки глобального кодекса поведения для обеспечения согласования мер регулирования.

6. **ДЕЙСТВИЯ КОНФЕРЕНЦИИ**

6.1 Конференции предлагается:

- a) принять к сведению события последнего времени, изложенные в п. 3, и соображения по вопросу о действиях в отношении интересов потребителей в п. 4;
 - b) рассмотреть и утвердить выводы, изложенные в п. 5.1.
-

ДОБАВЛЕНИЕ А

СВОДНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ДОБРОВОЛЬНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ И МЕРАХ РЕГУЛИРОВАНИЯ

Вопрос	Добровольные обязательства авиакомпаний			Законодательные/ нормативные акты		Международные конвенции об ответственности
	Обязательства авиакомпаний АТА по обслуживанию потребителей	Обязательства европейских авиакомпаний по обслуживанию пассажиров	Глобальная структура обслуживания клиентуры ИАТА и RP 1724	Соединенные Штаты Америки	Европейский союз/ ЕКГА	
Предоставление самого низкого тарифа	Да	Да	Да	-	-	-
Помещение Информации на web-сайте о возможном наличии более низких тарифов	-	Да	Да*1	Да	-	-
Непревышение согласованного тарифа после оплаты	-	Да	Да*2	-	-	-
Разрешение сохранять или аннулировать бронирование	Да	Да	Да	-	-	-
Быстрое возмещение стоимости билета	Да	Да	Да	Да	-	-
Отказ от ограничений по билету (невозмещение стоимости, последовательное использование полетных купонов) в особых обстоятельствах	-	-	Да*2	-	-	-
Обеспечение правдивой рекламы	-	-	-	Да	Да	-
Информирование пассажиров о коммерческих и эксплуатационных условиях авиакомпании	Да	Да	Да	Да*3	Да*8	*14
Обеспечение хорошего обслуживания потребителей всеми партнерами по совместному использованию кодов	Да	Да	Да	*4	Да*9	*14
Принятие мер по ускорению регистрации	-	Да	-	-	-	-
Предоставление уведомлений о задержках, аннулировании и отклонениях	Да	Да	Да	-	-	-
Оказание помощи в случае задержки в перевозке, включая длительную задержку при нахождении на борту воздушного судна	Да	Да	Да	-	*10	-
Справедливое и последовательное обращение с пассажирами, которым отказано в посадке на борт	Да	Да	Да	Да*5	Да*10	-
Компенсация за аннулирование рейса	-	-	-	-	*10	-
Своевременная доставка багажа	Да	Да	Да	-	*11	*14
Поддержка повышения предела ответственности в отношении багажа	Да	-	-	Да*6	*11	*15
Реагирование на жалобы потребителей	Да	Да	Да*1	-	-	-
Предоставление данных для регулярных бюллетеней потребителей	-	-	-	Да*7	*12	-
Надлежащее обслуживание инвалидов и пассажиров, нуждающихся в специальном обслуживании (например, лиц с ограниченной способностью передвигаться)	Да	Да	Да	Да	*13	-

Appendix A

- *1 Только Глобальная структура обслуживания клиентуры
- *2 Только RP 1724
- *3 Предоставление информации о замене воздушного судна (14 CFR 258); предоставление информации о политике аннулирования (договоры перевозки согласно требованиям 14 CFR 253.5)
- *4 Принципы программы безопасности при совместном использовании кодов
- *5 В настоящее время пересматриваются нынешние правила авиакомпаний в отношении избыточной продажи
- *6 Начиная с января 2000 года, DOT увеличило предел ответственности в отношении багажа на внутренних рейсах с 1250 до 2500 долл. (14 CFR 254)
- *7 DOT сообщает о случаях задержки рейса, ошибочной отправки багажа, избыточной продажи и о жалобах потребителей. DOT предложило также собирать от перевозчиков жалобы, касающиеся инвалидов
- *8 Кодекс поведения по АСБ (постановление 2299/89, измененное постановлениями 3089/93 и 323/99) содержит соответствующие положения
- *9 Кодекс поведения по АСБ (вышеуказанный) содержит соответствующие положения; рекомендация ЕКГА о потребности в защите потребительской информации (1996)
- *10 Комиссия предложила изменить действующее постановление 295/91 для усиления защиты при отказе в посадке на борт, и охвата случаев аннулирования и длительной задержки
- *11 В процессе изменения постановления 2027/97 путем включения положения об ответственности в отношении багажа
- *12 В процессе рассмотрения законодательным органом
- *13 Заявление о политике ЕКГА в области упрощения формальностей гражданской авиации, раздел 5
- *14 Варшавская конвенция, измененная в Гааге в 1955 году и Монреальским протоколом № 4 1975 года
- *15 Монреальский дополнительный протокол № 2 1975 года; Монреальский дополнительный протокол № 1 1975 года; Варшавская конвенция, измененная в Гааге в 1955 году и Монреальским протоколом № 4 1975 года

ДОБАВЛЕНИЕ В

УСЛОВИЯ ДОГОВОРА/ПЕРЕВОЗКИ

"Условия договора" означают обязанности и условия, содержащиеся в проездных документах. "Условия перевозки" означают обязанности и условия, установленные авиаперевозчиком в отношении перевозки, которые являются действующими правилами тарифов. Условия перевозки/договора разъясняют различные привилегии и ограничения, касающиеся предлагаемой воздушной перевозки. Эти привилегии и ограничения вместе с ценой составляют основу "договора перевозки" между авиаперевозчиком и потребителем.

В целях согласования условий перевозки пассажиров несколькими перевозчиками, авиакомпании подготовили по линии ИАТА резолюцию 724 *"Пассажирский билет. Уведомления и условия договоров"* и Рекомендуемую практику 1724 *"Общие условия перевозки (пассажир и багаж)"*. Резолюция 724 накладывает обязательства на авиакомпании-члены, которые руководствуются ею во время выполнения международных перевозок. Уведомления включают пределы ответственности, избыточное бронирование, информацию о налогах и сборах с пользователей и некоторые национальные требования, в то время как условия договора включают отдельные статьи и ссылки на условия, содержащиеся в билете, тарифы перевозчика и общие условия перевозки. С другой стороны, документ RP 1724 не связывает обязательствами авиакомпании-члены. Вариант документа RP 1724 от 2000 года содержит следующие элементы:

1. Конкретное значение выражений, используемых в данном документе.
2. Пределы применения:
общие положения, чартерные перевозки, совместное использование кодов, закон преимущественного юридического действия, условия превалирующие над правилами.
3. Билеты:
общие положения, срок действия, последовательность купонов и их использование, название и адрес перевозчика.
4. Тарифы, налоги, сборы и платежи:
тарифы, налоги, сборы и платежи, валюта.
5. Бронирование:
требования к бронированию, сроки оформления билетов, данные о пассажире, указание места, подтверждение бронирования, отказ после оформления бронирования.
6. Оформление и посадка пассажиров.
7. Отказ и ограничения в перевозке:
право на отказ в перевозке, специальная помощь.
8. Багаж:
нормы бесплатного провоза багажа, багаж сверх установленной нормы провоза, предметы, которые не подлежат провозу в качестве багажа, право на отказ от перевозки, право на проведение досмотра, зарегистрированный багаж, незарегистрированный багаж, сбор и доставка зарегистрированного багажа, животные.
9. График полетов, задержки, отмена рейсов:
график полетов, отмена рейсов, изменение маршрута, задержки и т.д.

Appendix B

10. Возврат денег:
принудительный возврат денег, добровольный возврат денег, возврат денег за потерянный билет, право на отказ возврата денег, валюта, кто возвращает деньги за билет.
11. Поведение на борту воздушного судна:
общие положения, электронные устройства.
12. Предоставление дополнительных услуг.
13. Административные формальности:
общие положения, проездные документы, отказ в праве доступа, пассажиры, на которых наложен штраф, возмещение за задержку и т. д., таможенный досмотр, проверка в целях авиационной безопасности.
14. Последующие перевозчики.
15. Ответственность за причиненный ущерб.
16. Сроки подачи исков и последующих действий:
уведомления об исках, ограничение последующих действий.
17. Прочие условия.
18. Толкование.

– КОНЕЦ –