ГЛАВА 1

1.1. Общие положения

1.1.1. Аэровокзальный комплекс является общественным местом со свободным доступом, пребывание в котором сопряжено с нахождением среди большого количества – людей, и разных источников повышенной опасности.

1.1.2. Настоящие «Правила пользования аэровокзальными комплексами АО “Uzbekistan Airports” (далее - Правила) разработаны в целях наиболее полной реализации прав потребителей на получение (приобретение) в аэровокзальных комплексах международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports» услуг надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей.

1.1.3. Настоящие Правила обязательны к выполнению юридическими и физическими лицами, осуществляющими свою деятельность либо пребывающими на территории аэровокзальных комплексов АО «Uzbekistan Airports».

1.1.4. Правила обязательны для руководства и исполнения всеми сотрудниками международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports», представителями авиакомпаний и сторонних организаций, осуществляющих свою деятельность в международных аэропортах и являются обязательным приложением к договорам, заключаемым между сторонами.

1.2. Цель.

1.2.1. Для целей применения настоящих Правил под аэровокзальными комплексами Международных аэропортов АО «Uzbekistan Airports» (далее - АВК) понимаются здания пассажирских терминалов и прилегающие к ним привокзальные территории, перрон, предназначенные для следования, пребывания и обслуживания пассажиров и иных лиц, посещающих АВК (встречающих, провожающих, участвующих в мероприятиях на территории АВК и др.).

1.3. Термины и определения.

АО – акционерное общество.

Аэровокзал (терминал) – комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

Аэропорт – это комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, другие сооружения, а также необходимое оборудование.

Аэропорт международный – аэропорт, который открыт для приема и отправки воздушных судов, выполняющих международные воздушные перевозки, в котором осуществляется таможенный, пограничный, санитарно-карантинный и иные виды контроля.

Багаж – личные вещи пассажира, перевозимые на воздушном судне на основании договора воздушной перевозки. Под термином «багаж» понимается как зарегистрированный, так и незарегистрированный багаж.

Ручная кладь – вещи, находящиеся при пассажире во время полета, кроме зарегистрированного багажа, маркируемые биркой "В кабину" («Ручная кладь»), перевозимые в салоне воздушного судна с согласия Перевозчика, под личную ответственность пассажира.

Пассажир – лицо, за исключением члена экипажа, которое перевозится или должно перевозиться на ВС в соответствии с договором воздушной перевозки.

Рейс – полет ВС по расписанию или вне расписания, выполняющийся в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

CIP – Commercial important person

Fast Track - прохождение всех формальностей (регистрация на рейс, таможенный и паспортный контроль, предполетный досмотр) в ускоренном режиме и без очередей, в сопровождении представителя аэропорта.

Перрон – часть летного поля гражданского аэродрома, предназначенная для размещения воздушных судов в целях посадки и высадки пассажиров, погрузки и выгрузки багажа, груза и почты, а также для других видов обслуживания.

Контрольные процедуры – совокупность мер, которые проводятся органами государственного контроля в отношении лиц, транспортных средств и товаров, следующих через Государственную границу, в пределах их компетенции.

Таможенный контроль при международных воздушных перевозках – контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей с целью экономической защиты государства и обеспечения выполнения задач его внешнеэкономической политики.

Пограничный (паспортный) контроль – проверка, осуществляемая подразделениями пограничного контроля в пунктах пропуска через Государственную границу, действительности документов физических лиц, следующих через Государственную границу и их прохождения по оперативным учетам.

Досмотр на авиационную безопасность – проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, грузов, экипажей воздушных судов, бортовых запасов с помощью технических или других средств, предназначенных для идентификации и/или обнаружения оружия, взрывчатых веществ или других опасных устройств, предметов или веществ, которые могут использоваться для осуществления актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации

УООБТ - (Управления по обеспечении общественной безопасности на транспорте).

Стерильная зона – изолированное место для ожидания посадки в воздушное судно пассажирами, прошедшими предполетный досмотр.

Зона транзита – зона в международном аэропорту, специально выделенная для пребывания транзитных (трансферных) пассажиров и находящаяся под контролем компетентных государственных органов.

Глава 2

2.1. Организация обслуживания

2.1.1. Деятельность по оказанию услуг в АВК направлена на безопасное и комфортное пребывание в аэропорту пассажиров всех категорий.

2.1.2. На территории АВК организовано обслуживание отдельных категорий пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями, несопровождаемых детей.

2.1.3. Аэровокзальный комплекс включает в себя:
- стойки регистрации авиабилетов и оформления багажа;
- зоны ожидания;
- туалетные комнаты;
- зоны (предприятия) общественного питания;
- комнаты матери и ребёнка;
- молельные комнаты;
- медицинские пункты;
- торговые точки;
- весы для самостоятельного взвешивания багажа;
- пункты упаковки багажа;
- камеры хранения;
- зоны беспроводного доступа в интернет;
- пункты обмена валюты;
- лифты, эскалаторы, багажные тележки;
- телескопические трапы для прохода из здания терминала АВК на борт воздушного судна;
- пассажирские автобусы для доставки пассажиров от здания терминала АВК к воздушным судам и другим терминалам;
- системы аудио – и визуального информирования, а также стойки справочной информации и информационные стенды;
- другие виды бесплатных и оплачиваемых услуг, оказание которых не запрещено законодательством Республики Узбекистан.

2.1.4. Пользование отдельными видами услуг может регулироваться соответствующими требованиями законодательства Республики Узбекистан и (или) инструкциями, определяющими порядок их получения (использования).

2.1.5. В АВК, за оплату, предоставляется дополнительные услуги залов повышенной комфортности (Fast track, CIP lounge).

2.1.6. Полная информация об оказываемых в АВК услугах, а также информация о движении воздушных судов, времени и месте регистрации, посадки на рейс и д.р., доступна в аудио – и визуальных сообщениях, а также

при обращении к работникам аэропорта на стойки информации и по телефонам справочной службы.

2.2. Пользование предоставляемыми услугами

Во время следования, пребывания и обслуживания на территории АВК пассажиры и иные лица обязаны:

2.2.1. Исполнять требование должностных лиц государственных контрольных и правоохранительных органов, а также служб авиационной безопасности, связанные с прохождением предполётных и послеполетных формальностей, включая процедуры проверки документов и досмотра.

2.2.2. Соблюдать правила личной и общественной гигиены, безопасного использования оборудования и устройств, установленных в АВК, правила пожарной безопасности.

2.2.3. Соблюдать общепринятые нормы и правила поведения в общественных местах, с уважением относиться к возможным национальным, религиозным и поведенческим особенностям других пассажиров и иных лиц, воздерживаться от причинения им беспокойства и неудобств.

2.2.4. Соблюдать осторожность при следовании на эскалаторе, размещать багаж так, чтобы он не стал препятствием и причиной падения.

2.2.5. Располагаться для ожидания в предназначенных для этого залах, салонах, предприятиях общественного питания и иных помещениях, используя для этого установленную там мебель и иное оборудование.

2.2.6. Оставлять свободными проходы для пассажиров и иных лиц, работников аэропортовых организаций и служб, а также эвакуационные выходы, размещая багажные тележки и багаж вне данных проходов, выходов.

2.2.7. Воздержаться от прохода (проникновения) в производственные и служебные помещения и технологические зоны АВК, не предназначенные для пассажиров, без разрешения персонала, за ограждения мест проведения строительных, ремонтных и других работ, а также на территорию аэропорта, куда доступ посторонним лицам запрещен. Доступ в служебные помещения служб аэропорта осуществляется только по пропускам. Все входы в служебные помещения имеют предупреждающие надписи: «Только для персонала». Порядок прохода и нахождения в служебных помещениях определяется Правилами пропускного и внутри объектового режима АВК. Контроль соблюдения Правил пропускного режима осуществляет Служба авиационной безопасности и служба охраны аэропорта. Не санкционированно проникать в производственные помещения, в контролируемую зону, самовольно передвигаться по перрону

и летному полю без сопровождения уполномоченных сотрудников аэропорта.

2.2.8. При прохождении предполётных и послеполетных формальностей находиться строго в пределах предназначенных для этого зон (мест), не пересекать их до завершения действий, предусмотренных контрольными процедурами или до получения разрешения сотрудников пограничных, таможенных и иных государственных контрольных органов, сотрудников УООБТ (Управления по обеспечении общественной безопасности на транспорте).

2.2.9. Воздержаться от размещения багажа на сиденьях, предназначенных для пассажиров в залах ожидания, не оставлять вещи без присмотра, о вещах, оставленных без присмотра, незамедлительно сообщать сотрудникам УООБТ, службы авиационной безопасности или работникам аэропорта.

2.2.10. Не ложиться на кресла, лавки, сиденья, не сидеть, не лежать на напольном покрытии, ступенях и лестничных площадках, так как такое поведение может создать неудобства для других пользователей АВК.

2.2.11. Специально выделенные места для маломобильных лиц, предусмотренные в залах ожидания, а также бесплатные места на парковках, предназначенные для автотранспортных средств маломобильных лиц, использовать в соответствии с их прямым назначением.

2.2.13. Следить за детьми, не оставлять их без присмотра, особенно при пользовании автобусами, лифтами, эскалаторами и другими средствами передвижения (перемещения багажа). В ситуациях, где это может привести к получению травмы им или другими лицами (например, бег в толпе, подвижные игры в точках общественного питания, среди багажа, вблизи транспортеров выдачи багажа и т.п.), рекомендуется не допускать повышенной двигательной активности ребенка.

2.2.14 Пассажиры, находящиеся на территории АВК с детьми, несут полную личную ответственность за поведение и безопасность своих детей.

2.2.15. Обращать особое внимание на предотвращение ситуаций, которые контактным или воздушно-капельным путём приводят или могут привести к распространению инфекционных заболеваний, своевременно предпринимать меры по их предотвращению и защите себя и окружающих.

2.2.16. Исключить пребывание без обуви в зданиях АВК. При использовании некоторых видов игровой и модельной обуви (обувь для боулинга с гладкой подошвой, обувь на высоком каблуке), необходимо

проявлять особую осторожность, т.к. такая обувь не всегда обеспечивает устойчивое положение стопы на полу.

2.2.17. Не допускать нахождения в пачкающейся, издающей резкие и (или) неприятные запахи одежде, с багажом, предметами, продуктами (в том числе напитками и мороженным в открытой таре), которые могут испачкать пассажиров и иных лиц, оборудование и устройства, установленные в АВК, а также поверхности стен, полов элементов АВК.

2.2.18. Обращать внимание на таблички, информационные указатели, размещенные правила пользования объектами инфраструктуры, лифтами, эскалаторами и другими устройствами, и механизмами на территории АВК, а также, для проявления осторожности, на таблички, информирующие о недавно произведенной влажной уборке с предупреждением о возможно мокром напольном покрытии.

2.2.19. Передвигаться только по тем путям движения, которые предназначены для передвижения в данном месте, никто не должен занимать проезжую часть или пешеходные дорожки таким образом, чтобы препятствовать их прямому назначению.

2.2.20. Не оставаться равнодушными и не бездействовать, если что-либо угрожает личности и (или) имуществу граждан.

2.2.21. При обнаружении потерянной вещи в аэропорту передать её сотрудникам аэропорта без необоснованных задержек. Невостребованные владельцем вещи будут переданы в Отдел розыска багажа, в соответствии с действующим законодательством.

Глава 3

3.1. Категорически запрещается в аэровокзальном комплексе

3.1.1. Распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию за пределами точек общественного питания, употреблять наркотические средства или психотропные вещества, находиться в состоянии опьянения.

3.1.2. Курить в неустановленных для этого местах и на привокзальной территории на расстоянии менее 15 метров от входа.

3.1.3. Располагаться на территории АВК в целях проживания, устраивать ночлег.

3.1.4. Намеренно прикасаться к любому человеку без его согласия.

3.1.5. Купаться или принимать душ, а также стирать и переодеваться, оставаться раздетым в туалетах, около раковин, в комнатах отдыха или в любом другом общественном месте в аэропорту, за исключением специально выделенных помещений для приёма душа и купания.

3.1.6. Плевать, справлять естественные надобности организма человека (животного), связанные с опорожнением мочевого пузыря и прямой кишки в любой части аэровокзального комплекса, за исключением специально предназначенных для этих целей туалетов и писсуаров.

3.1.7. Оставлять свой багаж без присмотра.

3.1.8. Оставлять детей без присмотра.

3.1.9. Использовать пассажирские лифты и эскалаторы для перевозки грузов.

3.1.10. Намеренно приносить/приводить животных в аэропорт, за исключением тех случаев, когда:

- животное является собакой-поводырём, служебной собакой;
- животное предназначено для перевозки воздушным транспортом, и находится в закрытой переноске/клетке намордник и прошло медицинский контроль в лицензированном ветеринарном пункте.

3.1.11. Подкидывать и оставлять животных без присмотра в АВК.

3.1.12. Выгуливать и кормить на территории АВК животных, за исключением случаев, когда кормление и выгул производится с использованием надлежащих средств гигиены и ухода за животными.

3.1.13. Использовать багажные тележки не по назначению и (или) за пределами территории АВК.

3.1.14. Пользоваться воздушными шарами, наполненными газом легче воздуха, и другими аэростатическими изделиями.

3.1.15. Использовать огневые и пиротехнические средства.

3.1.16. Использовать средства звукоусиления (кроме слуховых аппаратов) и прослушивать аудиозаписи или аудио трансляции индивидуальной звуковоспроизводящей аппаратуры без наушников.

3.1.17. Наносить надписи и расклеивать без письменного разрешения администрации аэропорта объявление, плакаты и другую продукцию информационного или рекламного содержания.

3.1.18. Проводить любую, не согласованную с администрацией аэропорта, деятельность (церемонии, беседы, концертные мероприятия), которая мешает общественному порядку.

3.1.19. Заниматься вымогательством денежных средств, шантажом, угрожать кому-либо.

3.1.20. Организовывать азартные игры и участвовать в них.

3.1.21. Засорять и загрязнять оборудование и устройства АВК.

3.1.22. Намеренно наносить повреждения оборудованию, устройствам, фасадам, стенам и остеклениям АВК.

3.1.23. Самовольно проникать в производственные помещения АВК, за ограждения зоны проведения строительных, ремонтных и других работ, в технологические отверстия, люки транспортерных лент и на огражденную территорию аэропорта.

3.1.24. Препятствовать выполнению служебных обязанностей смежных служб.

3.1.25. Получать, принимать или просить от имени аэропорта пожертвования, денежные средства, или подарки в любом виде.

3.1.26. Нахождение в нетрезвом виде.

3.1.27. Использование открытого пламени.

3.1.28. Прослушивание громко музыки.

3.1.29. Увозить/уносить имущество аэропорта.

3.1.30. Запрет на использование пассажирских тележек для перевозки предметов не являющихся багажом или ручной кладью.

3.1.31. Запрет на несанкционированную администрацией аэропорт торговлю или иную коммерческую деятельность.