

Література

1. Конвенція про міжнародну цивільну авіацію 1944 р. // Офіційний вісник України. – 2004. – 22 жовтня. – № 40. – Ст. 2667, код акту 30261/2004.
2. Повітряний кодекс України від 19 травня 2011 р. № 3393-VI // Голос України. – 2011. – 18 червня. – № 110.
3. Про затвердження Авіаційних правил України, Частина 47 «Правила реєстрації цивільних повітряних суден в Україні»: Наказ Міністерства інфраструктури України від 25 жовтня 2012 р. № 636 // Офіційний вісник України. – 2012. – 14 грудня. – № 93. – Ст. 3814, код акту 64631/2012.
4. Про затвердження Положення про Державну авіаційну службу України: Постанова Кабінету Міністрів України від 8 жовтня 2014 р. № 520 // Урядовий кур'єр. – 2014. – 22 жовтня. – № 195.
5. Державна авіаційна служба України – Департамент льотної придатності. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://avia.gov.ua/documents/Pro-nas/Stru>

УДК 340.134(477):656.7.072.6 (043.2)

Тимкович І. І., старший викладач,
Навчально-науковий Юридичний інститут,
Гаврилюк Д. В., студент,
Навчально-науковий інститут Економіки та менеджменту,
Національний авіаційний університет, м. Київ

РЕГЛАМЕНТАЦІЯ КЛАСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ ПОВІТРЯНОГО СУДНА

Пасажи́рські пере́везення – один з найбільш складних і високотехнологічних напрямків авіаційного бізнесу у сучасному світі, розвиток якого регламентовано великою кількістю правил та нормативів і обумовлено багатьма факторами. Серед них – кінцева вартість авіаквитка, що є результатом взаємодії наступних чинників: виду авіакомпанії, котра здійснює повітряне сполучення, рівня аеропорту, часу вильоту-прильоту повітряного судна, дня придбання квитка та дати польоту. Клас обслуговування пасажирів у салоні літака – один з найважливіших параметрів, який суттєво впливає на ціноутворення авіаційного квитка. Аналізуючи чинне законодавство України, нами встановлено, що на підставі норм Повітряного кодексу України, регламентація класу обслуговування пасажирів повітряного судна, а відтак і відповідний обсяг послуг та порядок їх надання відбувається згідно Наказу Міністерства інфраструктури України «Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу» від 30.11.2012 р. [1] та Правил перевізника. Наказом передбачено, що комплекс послуг, які надаються перевізником пасажирам на борту повітряного судна залежатиме від класу

обслуговування, інформація про який вказується в квитку. Власне перевізник: 1) повинен повідомити пасажирів під час бронювання та/або оформлення квитка щодо обслуговування, яке надається у відповідному класі, а в день перевезення – обслужити пасажирів згідно з оплаченим класом; 2) має право з технічних і з комерційних причин підвищити клас обслуговування чи понизити його, повідомивши про це пасажирів раніше та запропонувавши відповідну компенсацію згідно Наказу та Регламенту [2]. Наказ визначає наступні класи обслуговування пасажирів: бізнес (позначається як C), преміум або комфорт – W (покращений економічний – це клас підвищеної комфортності, стандарти обслуговування в якому (харчування та норми перевезення багажу) мають відповідати стандартам обслуговування бізнес-класу) та економічний клас (Y).

Клас обслуговування надає пасажирам преференції ще на етапі їх реєстрації. Так, пасажири бізнес-класу повинні обслуговуватись на окремій стійці реєстрації, а при її відсутності – пройти реєстрацію у першу чергу; їм мають надаватись запрошення до бізнес-зали очікування у разі її наявності, а доставка до/з борту повітряного судна здійснюватися на окремому автобусі. До речі, пасажирам преміум-класу (комфорт-класу) перевізник має право надавати аналогічні послуги безкоштовно (зазвичай це стосується реєстрації пасажирів у аеропортах на окремій стійці, як у ТОВ «Українсько-середземноморські авіалінії» («UM Air»), авіаційної компанії WINDROSE) або стягувати плату за надання таких послуг. Наказ містить умови комфортного розміщення пасажирів у салоні літака залежно від обраного ними класу. Так, пасажири бізнес-класу повинні обслуговуватися в окремому салоні, розташованому у носовій частині повітряного судна й обладнаного універсальними кріслами – трансформерами (при цьому відстань між двома передніми ніжками крісел має бути не менше ніж 78,71 см (31 дюйм) та бортовою системою розваг (або пасажирам надається індивідуальний сенсорний телевізор). Вказані нормативи регламентують мінімальні відстані між пасажирськими кріслами, натомість авіакомпанії намагаються збільшити особистий простір на борту. Так, обслуговування в бізнес-класі Austrian Airlines є типовим для традиційної європейської авіакомпанії та передбачає, що на європейських лініях забезпечується відстань між рядами крісел у 76-83 см, при цьому сусіднє крісло завжди залишається вільним на всіх перельотах, крім місцевих всередині Австрії. А на далекомагістральних перельотах, салони обладнані кріслами-коконами, що розкладаються в ліжка довжиною майже 2 метри. Салон же преміум-класу повинен розташовуватися у передній частині повітряного судна за салоном бізнес-класу (якщо такий є) з кріслами, як в економ-класі. Перевізник може обладнати салон преміум-класу кріслами як в бізнес-класі з вказаною вище відстанню між ними. Салон економ-класу розташовується за

салонім бізнес-класу або за салонім преміум-класу у разі його наявності. Пасажири в такому салоні розміщуються в стандартних кріслах з відстанню між двома передніми ніжками не менше ніж 73,66 см (29 дюймів). Крім того, згідно Наказу, пасажирам бізнес- та преміум-класів спеціально підготовленими бортпроводниками надається однакове обслуговування, а саме: індивідуальний набір журналів та газет; ковдра, подушка (незалежно від тривалості польоту); окремий туалет; тепла волога серветка для рук перед прийомом харчування; посилений асортимент харчування з можливістю вибору пасажиром харчування з декількох його видів; алкогольні та прохолодні напої в асортименті. Актуальними питаннями є харчування та безкоштовне перевезення багажу понад норму (більше 23 кг), резервування місць в салоні та інші, тому перевізники намагаються їх вирішити на користь пасажирів. Наприклад, на всіх рейсах Austrian Airlines бортове харчування замовляється в австрійської мережі ресторанів DO&CO і надається безкоштовно, а пасажири бізнес-класу, економ-класу на далеких перельотах можуть замовити один з 20 видів спеціального харчування не пізніше 24 годин до вильоту. Також перевізники збільшують норми безкоштовного провозу багажу (для пасажирів бізнес-класу – до 30 кг (WINDROSE), до 32 кг (MAU), нараховують додаткові бонусні милі з метою подальшого отримання пасажиром квитка-винагороди (Austrian Airlines, MAU), надають можливість пасажирам бізнес- та преміум-класів без додаткової плати вибрати за своїм бажанням будь-які посадкові місця (Польські авіалінії LOT).

Література

1. Про затвердження Правил повітряних перевезень пасажирів і багажу: Наказ Міністерства інфраструктури України від 30 листопада 2012 р. № 735 // Офіційний вісник України. – 2013. – 25 січня. – № 4. – Ст. 136, код акту 65382/2013.

2. Регламент (ЕС) № 261/2004 Европейского Парламента и Совета «Об установлении общих правил в области компенсации и содействия пассажирам в случае отказа в посадке, отмены или длительной задержки авиарейса и об отмене Регламента (ЕЭС) № 295/91» (Страсбург, 11.02.2004 г.) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/994_912