

СТАНДАРТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
авиакомпаний и аэропортов в сфере обслуживания многодетных
авиапассажиров, путешественников и членов их семей

1. Общие положения и нормативно-правовая база

1.1. Настоящие Стандарты деятельности (далее — Стандарты) определяют единые требования к качеству, безопасности, технологическим процессам и уровню сервиса авиакомпаний и аэропортовых комплексов при обслуживании семей, воспитывающих трех и более детей.

1.2. Нормативно-правовую основу Стандартов составляют Воздушный кодекс РФ, Федеральные авиационные правила «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа» (ФАП-82), «Требования к операторам аэродромов гражданской авиации» (ФАП-246), Закон РФ «О защите прав потребителей», а также национальные стандарты серии ГОСТ Р 54344 (Услуги пассажирского авиатранспорта). Настоящие Стандарты расширяют и детализируют указанные нормативные акты в части защиты интересов многодетных граждан.

1.3. Внедрение и соблюдение настоящих Стандартов осуществляется авиакомпаниями и операторами аэропортов на добровольной основе путем подписания Протокола присоединения к Общероссийской Хартии и Национальной программе поддержки.

1.4. Контроль за соблюдением Стандартов осуществляет Экспертная рабочая группа Координационного совета. Фактический уровень внедрения Стандартов напрямую влияет на итоговый показатель авиапредприятия в Национальном индексе заботы и учитывается Жюри при присуждении Всероссийской общественной премии «Пять звезд родительского признания».

2. Стандарты деятельности авиакомпаний

2.1. Тарифная политика, бронирование и рассадка в салоне

Семейные пакетные решения: в дополнение к правилам формирования тарифов авиакомпаниям рекомендуется внедрять собственные постоянно действующие дисконтные программы и спецтарифы на покупку авиабилетов «единым пакетом» на всю семью (сверх субсидируемых государством программ) на условиях финансовой доступности и без скрытых сборов.

Гибкие условия лояльности: авиакомпания, по возможности, должна обеспечить возможность объединения мильных и бонусных счетов членов многодетной семьи в единый семейный аккаунт.

Запрет на разделение семьи: запрет на рассадку родителей отдельно от несовершеннолетних детей в салоне воздушного судна. Авиакомпания обеспечивает гарантированное автоматическое закрепление совместных (смежных) мест для родителей (законных представителей) и детей на этапе бронирования и онлайн-регистрации без взимания дополнительной платы или скрытых тарифов за выбор мест.

Запрет овербукинга: запрет на недопуск к полету по причине овербукинга многодетных авиапассажиров, имеющих на руках подтвержденное бронирование и оформленные в установленном порядке билеты на рейс. Авиакомпания гарантирует приоритетное обеспечение мест на борту для данной категории граждан.

2.2. Правила провоза багажа, вынужденный возврат и обеспечение права пассажиров на урегулирование спора.

Объединение багажного лимита: авиакомпания должна обеспечить предоставление многодетным пассажирам права на объединение веса багажа осуществляется без принудительного разделения сумок при регистрации и без навязывания скрытых платежей за тяжеловесный багаж в пределах общего лимита семьи.

Провоз детской инфраструктуры: авиакомпания должна обеспечить возможность доступного провоза детских колясок, люлек, автомобильных кресел и иных удерживающих устройств сверх установленной нормы багажа для каждого ребенка без взимания скрытых тарифов.

Досудебное урегулирование и возврат: авиакомпании рекомендуется создать эффективный механизм досудебного разрешения споров с многодетными потребителями непосредственно на базе сервисных служб авиакомпании или специализированной площадке для досудебного урегулирования споров, а также установить прозрачные и упрощенные правила вынужденного возврата или обмена авиабилетов для всей семьи без взимания штрафных санкций и сборов в случае внезапного заболевания или госпитализации несовершеннолетнего ребенка перед рейсом.

2.3. Сервис, страхование и квалификация персонала на борту

Доступное специальное питание: в соответствии со стандартами по бортовому обслуживанию, авиакомпанией обеспечивается обязательное наличие возможности предварительного заказа сбалансированного детского

меню и питания для младенцев при бронировании билета, предоставляемого без скрытых наценок.

Профильная страховая защита: при осуществлении бронирования билета авиакомпания обеспечивает возможность многодетным пассажирам приобретать страховую защиту в полном соответствии со стандартами Хартии и Национальной программы (включая расширенное страхование рисков отмены поездки, задержки рейса и медицинского обеспечения детей), реализуемую через верифицированных партнеров без скрытых комиссий.

Профессиональное образование персонала: авиакомпания внедряет программы обязательного обучения и повышения квалификации персонала в соответствии со стандартами, рекомендованными Координационным советом. Бортпроводники и сотрудники клиентских служб проходят регулярную подготовку по программам этики семейного сервиса, специфики обслуживания больших семей и бесконфликтного досудебного разрешения спорных ситуаций.

3. Стандарты деятельности аэропортов

3.1. Инфраструктурные терминалы и безбарьерная среда

Доступные парковочные пространства: На территории привокзальных площадей аэропортов обеспечивается выделение на краткосрочных и долгосрочных паркингах доступных, расширенных парковочных мест в непосредственной близости от входов в терминалы для многодетных путешественников без взимания скрытых тарифов.

Комнаты матери и ребенка: аэровокзал должен быть оборудован комнатой матери и ребенка. Обеспечивается круглосуточный и безбарьерный доступ в чистые, современно оборудованные комнаты (с зонами для сна, пеленания, приготовления питания и игровыми модулями) как в общедоступной, так и в трансферной зонах аэропорта на максимально доступных условиях и без скрытых сборов.

Безопасность игровых пространств: детские игровые площадки в залах ожидания вылета аэровокзала должны быть оборудованы в соответствии с требованиями безопасности. Аэропорт должен обеспечить строгий контроль за техническим и санитарно-гигиеническим состоянием игровых конструкций.

3.2. Наземное обслуживание и логистика пассажиропотоков

Отдельные стойки регистрации (при наличии технической возможности): аэропортам и авиакомпаниям рекомендуется выделение отдельных,

брендинговых стоек регистрации и оформления багажа для пассажиров с детьми (Family Check-in) при наличии технической и инфраструктурной возможности у оператора аэропорта в терминале вылета.

Приоритетный коридор: аэропорт, по возможности, должен обеспечить права приоритетного прохождения предполетного досмотра, таможенного и паспортного контроля для многодетных семей через выделенные коридоры на условиях безбарьерности

Сопровождение колясок до борта: аэропорт обеспечивает пассажирам предоставление возможности использования личных детских колясок до момента непосредственной посадки на борт (у телетрапа или подножия трапа) и обеспечение их оперативной выдачи у борта самолета сразу после приземления без взимания сервисных сборов

Обучение наземного персонала: аэропорт внедряет программы обязательного обучения и повышения квалификации персонала наземных служб в соответствии с профильными образовательными стандартами Координационного совета для формирования у сотрудников (включая сотрудников служб безопасности и залов ожидания) навыков доброжелательного и квалифицированного взаимодействия с большими семьями.

4. Взаимодействие с цифровой платформой контрольтуризм.рф и информационное обеспечение

4.1. Авиакомпании и аэропорты обеспечивают функционирование собственных круглосуточных горячих линий контроля качества услуг и их связь с официальным ресурсом Уполномоченного и платформой контрольтуризм.рф в целях оперативного досудебного разрешения любых возникающих претензий, включая любые непредвиденные ситуации с регистрацией на рейс. Ответственными за взаимодействие с Уполномоченным и платформой контрольтуризм.рф выступают Корпоративные координаторы, определенные авиакомпанией/ аэропортом из числа своих сотрудников.

4.2. Обязательное информационное обеспечение на объектах и ресурсах:

В аэропортовых комплексах: Операторы аэропортов безвозмездно размещают информацию о платформе контрольтуризм.рф и деятельности Уполномоченного по защите прав многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей, правах многодетных пассажиров и алгоритмах досудебного урегулирования. Указанная информация не является рекламой и в обязательном порядке размещается на информационных стендах в залах вылета и прилета, непосредственно возле стоек регистрации (включая стойки регистрации многодетных семей), в комнатах матери и ребенка, в

детских игровых зонах, на электронных табло и иных носителях информации в помещении аэропорта, а также на официальном сайте аэропорта.

На цифровых ресурсах авиакомпаний: Авиакомпании обеспечивают размещение сквозных кликабельных баннеров, виджетов или прямых ссылок на официальный ресурс Уполномоченного по защите прав многодетных авиапассажиров, путешественников и членов их семей, а также на платформу **контрольтуризм.рф** на главной странице своего официального сайта, в мобильном приложении, а также в личных кабинетах пассажиров.

В иных точках пассажирского контакта: Информационные карточки и памятки с QR-кодами, ведущими на платформу **контрольтуризм.рф**, интегрируются в карманы пассажирских кресел на борту воздушных судов, размещаются на бланках электронных билетов и включаются в автоматические e-mail/SMS-рассылки, направляемые многодетным семьям при бронировании и регистрации на рейс.