

«Утверждаю»
Президент
АО «Авиакомпания «Жетысу»
Донсебаев К.Ж.
_____ **2023г.**

**ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ, БАГАЖА И
РУЧНОЙ КЛАДИ АО «АВИАКОМПАНИЯ «ЖЕТЫСУ»**

Талдыкорган 2023

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	3
ГЛАВА 1. ЧАСТЬ 1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ	8
ГЛАВА 2. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА Пассажира.	9
ГЛАВА 3. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ И ПРОДАЖА БИЛЕТОВ	15
ГЛАВА 4. ТАРИФЫ И СБОРЫ.....	19
ГЛАВА 5. ДОКУМЕНТЫ Пассажира И ПассаЖирский билет.....	20
ГЛАВА 6. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПассаЖиров.....	22
ГЛАВА 7. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ	31
ГЛАВА 8. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ.....	35
ГЛАВА 9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖиров.....	48
ГЛАВА 10. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПассаЖиров ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА.....	51
ГЛАВА 11. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПассаЖира И АвиакомпАнии	53
ГЛАВА 12. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА.....	55
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	57

1. ВВЕДЕНИЕ

Правила воздушных перевозок пассажиров и багажа АО «Авиакомпания «Жетысу» (далее – Правила) являются основным нормативным документом, регламентирующим деятельность АО «Авиакомпания «Жетысу» (далее по тексту – Авиакомпания) при производстве воздушных перевозок пассажиров и багажа, и предусматривает взаимоотношения авиакомпании и пассажиров. Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях Авиакомпании, предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящих Правилах применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями: Авиакомпания – юридическое лицо, имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов в контексте настоящих Правил – АО «Авиакомпания «Жетысу»;

Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR – Property Irregularity Report) – документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира (получателя) немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу (грузу), перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких авиакомпаний. Акт подписывается авиакомпанией и пассажиром (получателем);

Аэропорт – комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, другие необходимые сооружения и оборудование;

Аэропорт (пункт) отправления – аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка пассажира, багажа или груза;

Аэропорт (пункт) назначения – аэропорт (пункт), в который перевозчик должен согласно договору воздушной перевозки доставить пассажиров, груз и почту;

Аэропорт (пункт) трансфера – аэропорт (пункт), указанный в билете или грузовой накладной, в котором согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку или осуществляется перегрузка груза и багажа с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки;

Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок – агент по продаже билетов или туристическое агентство, уполномоченное осуществлять продажи воздушных перевозок на основе Агентского Соглашения с Авиакомпанией на ее перевозочных документах, либо аккредитованное Авиакомпанией осуществлять продажи воздушных перевозок на нейтральных перевозочных документах;

Агентское соглашение – договор между авиакомпанией и агентом, который определяет характер и объем поручения, размер комиссионного вознаграждения, срок действия и условия прекращения действия договора и т.п.;

Аэровокзал (пассажирский терминал) – здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах;

Багаж – личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна;

Багаж зарегистрированный (далее – багаж) – багаж пассажира, который принят авиакомпанией к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную номерную бирку;

Багаж незарегистрированный (Ручная кладь) - багаж пассажира, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушном судне с согласия перевозчика, удостоверяемый биркой «Ручная кладь», размещаемый в пассажирских салонах и не содержащих запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами;

Багажная бирка – документ, выдаваемый авиакомпанией для идентификации сданного багажа; часть багажной бирки прикрепляется авиакомпанией к каждому месту сданного багажа, другая часть бирки отдается пассажиру;

Багаж невостребованный – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен или востребован пассажиром;

Боеприпасы – предметы вооружения, предназначенные для поражения цели и содержащие разрывной, метательный, пиротехнический или вышибной заряды либо их сочетание;

Бронирование – предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема груза для перевозки багажа, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Бронированию могут присваиваться два статуса – «Не продан» и «Продан»;

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Республики Казахстан;

Воздушное судно (ВС) – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды;

Воздушные перевозки - деятельность физических и юридических лиц по перевозке пассажиров, багажа, и почтовых отправлений воздушными судами;

Воздушная перевозка- воздушная перевозка пассажира и/или багажа, осуществляемая АО «Авиакомпания «Жетысу» в соответствии с условиями договора воздушной перевозки; Возврат сумм – выплата пассажиру (отправителю) либо лицу, его представляющему, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы;

Дата начала перевозки - дата первого полетного сегмента;

Договор воздушной перевозки (договор) – договор перевозки, заключаемый между Авиакомпанией и пассажиром на условиях, изложенных в настоящих Правилах, а также правилах применения тарифов;

Договор фрахтования (чартера) - договор перевозки (фрахта), по которому арендодатель (фрахтовщик) обязан предоставить арендатору (фрахтователю) всю вместимость или часть вместимости одного воздушного судна (или нескольких судов) за плату во временное владение и пользование на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза, почтовых

отправлений или других целей и оказывать своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации;

Дополнительные услуги – услуги, предоставляемые Авиакомпанией и третьими лицами – партнерами Авиакомпания пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных Авиакомпанией для каждого конкретного вида услуг;

Досмотр – комплекс мероприятий, проводимых с применением технических средств и других средств, предназначенных для идентификации и/или обнаружения опасных веществ и предметов, а также всех видов наркотиков, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах;

Засланный багаж – багаж, непреднамеренно или по невнимательности отделенный от пассажиров и экипажа;

Интернет – сайт – интернет-ресурс <http://airport.taldyk.kz> разработанный, в том числе, с целью облегчения процесса ознакомления Клиента(пассажира) с правилами Авиакомпания, а также прямого бронирования и оформления электронных билетов и покупки сопутствующих услуг, предоставляемых Авиакомпанией.

Квитанция платного багажа – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за объявленную ценность багажа;

Маршрутная квитанция – документ (документы), который (которые) являются составляющей частью электронного билета и содержит необходимые сведения (фамилию пассажира, маршрут, тариф), уведомления и сообщения;

Минимальное стыковочное время (МСТ) - это минимальное время, которое требуется для регистрации пассажира и багажа с момента прибытия рейса в трансферный пункт и до отправления стыковочного рейса;

Маршрут – все пункты, указанные в билете в порядке следования пассажира, от пункта отправления до пункта назначения;

Несопровождаемый ребенок – ребенок, следующий на борту ВС без сопровождения взрослых;

Нерегулярный рейс (полет) – рейс (полет), не являющийся регулярным и выполняемый для определенного заказчика с целью воздушной перевозки или без таковой;

Недостача багажа – причинение вреда багажу, при котором вследствие пропажи некоторых предметов или вещей из багажа пассажир несет убытки;

Ордер разных сборов (МСО – Miscellaneous Charges Order) - платёжный документ, выданный Пассажиру Авиакомпанией или ее агентом на оплату билета, квитанции платного багажа или других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки;

Окончание регистрации – момент времени, установленный Авиакомпанией, до которого пассажир должен завершить все формальности, связанные с регистрацией, и получить посадочный талон;

Обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и предоставлением им обязательного ассортимента услуг, направленных на удовлетворение потребностей;

Пассажир – физическое лицо, не входящее в состав экипажа и перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки или на иных законных основаниях;

Пассажирский билет (далее – билет) – документ на перевозку пассажира, выдаваемый авиакомпанией либо его уполномоченными агентами, подтверждающий ознакомление пассажиром с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки;

Пассажир депортируемый – пассажир, законным образом допущенный в страну ее властями и с течением времени получивший указание от органов власти покинуть страну или прибывший в страну незаконно;

Пассажир транзитный – пассажир, который согласно договору воздушной перевозки, перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт (пункт);

Пассажир трансферный – пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика;

Пассажирский салон – часть пассажирской кабины воздушного судна, оборудованной пассажирскими креслами и предназначенной для размещения пассажиров;

Перевозочные документы – билет, багажная квитанция, грузовая накладная, почтовая накладная, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, багажа;

Повреждение (порча) багажа, груза - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, груза или части багажа, груза вследствие чего они не могут быть полностью или частично использованы по своему первоначальному назначению (потеряли полностью либо частично свою ценность);

Полетный купон – часть билета, дающая право пассажиру на перевозку между указанными в нем пунктами;

Посадочный талон – документ, подтверждающий факт принятия пассажира к перевозке. На посадочном талоне должна отображаться следующая информация: имя и фамилия пассажира, номер рейса, пункты отправления и назначения, дата и время вылета рейса, регистрационный номер, номер места в салоне ВС;

Платежный документ – документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), оформленный в соответствии с действующим законодательством и подтверждающий оплату бронированной перевозки. Платежный документ является надлежащим документом, подтверждающим заключение договора воздушной перевозки, и обязателен для выдачи при оплате договора воздушной перевозки наличными денежными средствами в случае оформления маршрут/квитанции;

Претензия- требование, составленное установленным порядком в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении ущерба, возникшего в период воздушной перевозки;

Регулярный рейс – рейс, выполняемый в соответствии с установленным и опубликованным авиакомпанией расписанием;

Регистрация – процесс оформления пассажира, багажа для осуществления перевозки на определенном рейсе;

Сбор аэропортовый – установленные денежные суммы, взимаемые компетентными государственными органами за пользование аэропортами и включаемые в оплату воздушной перевозки;

Тариф – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа, или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;

Электронный билет – электронный документ, подтверждающий ознакомление пассажиром с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки;

Infant - пассажир, не достигший двухлетнего возраста на дату начала перевозки;

Предельный срок выкупа билета (Time-limit/ тайм лимит) - время, в течение которого кассир (оператор) агентства имеет право производить оформление билета;

ГЛАВА 1.

ЧАСТЬ 1.1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1.1. Правила применяются при выполнении внутренних (по Республике Казахстан) воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является АО «Авиакомпания «Жетысу».

1.1.2. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность АО «Авиакомпания «Жетысу», а также граждан, пользующихся услугами «Авиакомпания «Жетысу» и являются для них обязательными.

1.1.3. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки. Если какое-либо положение, которое содержится в данных Правилах или на которое имеются ссылки, противоречит тарифам Авиакомпания, то в приоритете применимы положения, установленные в данном тарифе.

1.1.4. Настоящие Правила должны обязательно находиться во всех подразделениях Авиакомпания, представительствах и офисах продаж Авиакомпания в агентствах по продаже перевозок.

1.1.5. Требования настоящих правил распространяются на представителей авиакомпании, агентов по продаже пассажирских воздушных перевозок, пассажиров, граждан, пользующихся услугами Авиакомпания. Представители Авиакомпания, а также агенты, предоставляющие от ее имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов обязаны строго придерживаться настоящих Правил и не имеют право изменять или отменять положения установленных Авиакомпанией Правил.

1.1.6. При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа.

1.1.7. Заключение договора перевозки между Авиакомпанией и пассажиром подразумевает, что пассажир соглашается с условиями, указанными в настоящих Правилах и обязуется их исполнять в процессе действия договорных обязательств.

ГЛАВА 2. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРА.

ЧАСТЬ 2.1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

2.1.1. Воздушная перевозка пассажиров, багажа и почты осуществляется Авиакомпанией на основании заключенного между пассажиром и Авиакомпанией Договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил, а также правил применения тарифов.

2.1.2. По договору воздушной перевозки пассажира, Авиакомпания обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа, багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.

2.1.3. Каждый Договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочным документом, выдаваемым Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в базе данных Авиакомпания, в приоритете применимы сведения, содержащиеся в базе данных Авиакомпания.

2.1.4. Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях, предложенных Авиакомпанией.

2.1.5. Пассажир обязан уплатить провозную плату за воздушную перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверхустановленной Авиакомпанией нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

2.1.6. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки. Согласие с условиями договора воздушной перевозки и Правилами для пассажира является полным и безоговорочным.

2.1.7. Пассажир вправе заключить с Авиакомпанией договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, или договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки.

2.1.8. Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязаны информировать пассажира об условиях договора воздушной перевозки, в том числе об условии возврата провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки или невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, а также об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки.

2.1.9. При оплате и/или оформлении перевозки на интернет сайте(-ах) пассажир обязан ознакомиться с основными условиями договора воздушной перевозки и правилами примененного тарифа, в том числе об условии возврата провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки или невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки до заключения договора воздушной перевозки.

ЧАСТЬ 2.2 ПРИМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

2.2.1 Настоящие правила применяются для авиационных перевозок пассажиров, багажа и почты, осуществляемых всеми рейсами Авиакомпания в качестве перевозчика.

2.2.2 Настоящие Правила устанавливают обязанности, права и ответственность Перевозчика и пассажиров, пользующихся услугами перевозчика, и являются для них обязательными.

2.2.3 Настоящие Правила определяют условия перевозки, установленные в договоре воздушной перевозки (билете), и являются его неотъемлемой частью.

2.2.4 Правила регулируют перевозки пассажиров, багажа по территории Республики Казахстан.

ЧАСТЬ 2.3. ВЗАИМООТНОШЕНИЕ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ

2.3.1 Все права и обязанности, вытекающие из договора внутренней воздушной перевозки, регулируются следующими документами:

- законодательными актами Республики Казахстан, в том числе, но не ограничиваясь, Законом «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации»;
- уставом Авиакомпании;
- рекомендациями ИАТА;
- соглашениями, одной из сторон которых является Авиакомпания;
- настоящими Правилами.

2.3.2 Ответственность Перевозчика при перевозках на территории Республики Казахстан регулируются действующими законодательными актами РК и настоящими Правилами.

2.3.3 Все вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и возникшие при взаимоотношениях между Клиентом и находящимися при исполнении обязанностей должностными лицами, разрешаются уполномоченными представителями Перевозчика.

ЧАСТЬ 2.4 ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

2.4.1. Настоящие Правила, инструкции и другие документы Перевозчика, регулирующие воздушные перевозки, могут быть изменены Перевозчиком без уведомления пассажиров, при условии, что ни одно такое изменение не применяется к Пассажиру после начала его перевозки.

2.4.2. Представители, служащие и агенты Перевозчика обязаны строго придерживаться настоящих Правил и не имеют права исказить или изменять их положения.

2.4.3. Все изменения, дополнения и поправки вносятся в настоящие Правила в установленном порядке и вступают в силу после их утверждения Руководством Авиакомпании.

ЧАСТЬ 2.5. ПЕРЕВОЗОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

2.5.1. Каждый Договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые оформляются Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок.

2.5.2. Перевозочными документами являются:

- а) при перевозке пассажира (и багажа) - билет и багажная квитанция;
- б) при перевозке багажа, подлежащего оплате - квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, ордер разных сборов (МСО);
- в) при оплате пассажиром сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения Договора воздушной перевозки - ордер разных сборов (МСО).

2.5.3. Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в бумажную форму перевозочного документа.

2.5.4. Указанные перевозочные документы являются перевозочными документами строгой отчетности и используются как учетно-финансовые контрольные документы для наличных и безналичных расчетов с пассажирами и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

2.5.5. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку.

2.5.6. Договор воздушной перевозки пассажира оформляется одним билетом или оформленным вместе с ним дополнительным(и) билетом(ами), в котором(ых) указывается номер билета, к которому он(и) оформлен(ы).

2.5.7. На каждого пассажира оформляется отдельный билет, который подтверждает:

- 1) ознакомление пассажира с условиями договора воздушной перевозки;

2) заключение между пассажиром и Авиакомпанией договора воздушной перевозки.

2.5.8. Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту указанному в нем. Каждый полетный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанным в нем участкам маршрута, дате и рейсу, на который забронировано место. Место и дата продажи билета указываются на всех его купонах.

2.5.10. Пассажир допускается к перевозке при наличии электронного пассажирского билета.

ЧАСТЬ 2.6. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

2.6.1. Оплата стоимости перевозки должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов Авиакомпания, действующими на момент оформления бронирования, в пределах установленного Авиакомпанией тайм-лимита строго указанными Авиакомпанией способами.

2.6.2. Маршрут-квитанция предоставляется пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному тарифу непосредственно в пункте продажи перевозок.

2.6.3. Маршрут-квитанция распечатывается принтером на стандартном листе формата А4. В случае покупки авиаперевозки через интернет маршрут-квитанция отправляется пассажиру по электронной почте для самостоятельного вывода на печать.

2.6.4. В случае если оплата перевозки осуществлена способом, не предусмотренным правилами Авиакомпания, договор воздушной перевозки считается незаключенным.

2.6.5. В случае позднего внесения оплаты с целью оформления билета или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если Авиакомпания не подтвердит иное.

2.6.6. Обязательства Авиакомпания по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

ЧАСТЬ 2.7. РАСПИСАНИЕ

2.7.1. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров регулярными рейсами в соответствии с заключенными Авиакомпанией договорами на воздушную перевозку.

2.7.3. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку багажа и почты регулярными или нерегулярными рейсами (полетами) в соответствии с заключенными договорами воздушной перевозки (договор фрахтования).

2.7.4. Перевозка пассажиров, багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения (далее маршрут перевозки).

2.7.5. Добровольное изменение маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, не производится.

2.7.6. Авиакомпания обязуется принять все зависящие от нее меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки.

2.7.7. Авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

2.7.8. В случае изменения расписания движения воздушных судов Авиакомпания информирует пассажиров, с которыми заключен договор воздушной перевозки пассажира, об изменении расписания движения воздушных судов любым доступным способом, а именно:

- а) внесением информации в систему бронирования;
- б) посредством телефонной связи по контактам, указанным пассажиром при бронировании;
- г) информированием Представителем Авиакомпания в аэропорту;
- д) информированием уполномоченным агентом, осуществляющим регистрацию пассажиров;

ж) визуальным, акустическим информированием в аэропорту.

2.7.9.Авиакомпания имеет право изменять тип воздушного судна без предварительного информирования об этом пассажира.

2.7.10.Приобретая билет, пассажир даёт согласие на получение уведомлений (посредством телефонной связи) об отмене, задержке, переносе рейсов, информации об услугах и предложениях Авиакомпании. Авиакомпания не несет ответственности за не уведомление пассажира при отмене рейса или изменениях любых параметров рейса (изменение расписания, маршрута) в случае, если при бронировании воздушной перевозки пассажир или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок не предоставил контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), либо Авиакомпания не смогла связаться с пассажиром или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок по указанным контактными данным, обратившись хотя бы 2(два) раза по каждому из указанных телефонных номеров (адресов), в том числе в случае предоставления пассажиром некорректных контактных данных. В указанных случаях Авиакомпания не возмещает пассажиру убытки, явившиеся следствием такого не уведомления.

2.7.11.Авиакомпания не несет ответственность при отсутствии ее вины за не уведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменении аэропортов вылета/прилета, отмене рейса, или других изменениях.

2.7.12.Авиакомпания не несет ответственность за ошибки, искажения, упущения в расписании, опубликованном другими юридическими лицами без согласования с Авиакомпанией.

2.7.13.Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других Перевозчиков.

2.7.14.Авиакомпания вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки другому лицу, в том числе другому перевозчику. В этом случае Авиакомпания информирует пассажира о фактическом перевозчике, осуществляющем перевозку, а на пассажира будут распространяться правила перевозки фактического перевозчика.

2.7.15.По запросу пассажира ему выдается письмо или производится отметка в билете о причинах задержки перевозки специально назначенным должностным лицом Авиакомпании.

2.7.16.При задержке перевозки пассажира по вине Авиакомпании, последний уплачивает пассажиру штраф в размере 3% от стоимости билета (полетного участка на котором произошла задержка) за каждый час задержки, если она не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы. Сумма взысканного штрафа не может превышать стоимости приобретенного билета (полетного участка, на котором произошла задержка).

2.7.17.Изменение расписания не является задержкой рейса. При изменении расписания Авиакомпания обязана по выбору пассажира перебронировать билет на ближайший рейс либо вернуть полную стоимость неиспользованных сегментов билета.

ЧАСТЬ 2.8. ПРАВА АВИАКОМПАНИИ

2.8.1.Авиакомпания имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет воздушного судна на другое время, изменить предусмотренный расписанием маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы вследствие:

- стихийного бедствия;
- неблагоприятных погодных условий в аэропортах отправления, назначения или по маршруту перевозки, а также других явлений, влияющих на безопасность полёта;
- акта незаконного вмешательства;
- требований государственных органов;
- других обстоятельств, независящих от Авиакомпании

2.8.2.Авиакомпания имеет право заменить воздушное судно на другое.

2.8.3.Авиакомпания имеет право в любое время заменить место, предоставленное пассажиру в салоне воздушного судна, другим, если это необходимо в целях обеспечения безопасности полёта.

2.8.4. В целях обеспечения безопасности полётов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов, пресечения возможных актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации компетентные органы в соответствии с законодательством имеют право производить досмотр пассажиров, их ручной клади, багажа, почты, и бортовых запасов воздушных судов.

2.8.5. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

2.8.6. Пассажиры-инвалиды (на костылях, в инвалидной коляске, на носилках и пр.) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

2.8.7. При производстве досмотра пассажира, осуществляется проверка предъявляемых перевозочных документов личности предъявителя.

2.8.8. В случае обнаружения у пассажира веществ и предметов, запрещённых к перевозке, производится дополнительный досмотр багажа.

2.8.9. При неявке зарегистрированного пассажира на посадку, его багаж подлежит изъятию и обязательному досмотру.

2.8.10. При отказе пассажира от досмотра Авиакомпания вправе отказать ему в перевозке (расторгнуть с ним договор о воздушной перевозке) с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с правилами применения тарифов.

ЧАСТЬ 2.9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРА

2.9.1. Пассажир имеет право:

- приобрести билет по любому авиамаршруту, открытому для пассажирских перевозок;
- получить место согласно приобретенному билету;
- провозить с собой бесплатно ручную кладь и багаж в пределах установленных норм согласно приобретенного билета и тарифа;
- на услуги, предусмотренные настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан, при перерыве в перевозке по вине перевозчика или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки;
- на иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
- Пассажиры из числа лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения дополнительно имеют право провозить с собой бесплатно в качестве багажа инвалидное кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

2.9.2. Пассажир обязан:

- соблюдать Правила перевозок пассажиров, багажа на воздушном транспорте и не допускать действий, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна;
- не создавать препятствий при выполнении авиационным персоналом своих служебных обязанностей;
- нести иные обязанности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

2.10 ОТКАЗ ПАССАЖИРУ В ПЕРЕВОЗКЕ

Перевозчик может отказать в перевозке Пассажиров или их Багажа в случае, если произошло или может произойти одно или более из ниже перечисленных обстоятельств:

(а) Действия или поведения Пассажира дают основания полагать следующее: возникают сомнения или опасения, связанные с обеспечением безопасности и/или Перевозчик, его экипаж и/или наземные сотрудники, его воздушное судно и/или имущество, его услуги или его Пассажиры потерпели прямой или косвенный ущерб. К подобным действиям относятся угрозы, брань или оскорбления в адрес наземного персонала или членов экипажа, а также

осуществляемые в настоящее время угрозы безопасности одного или более лиц, имущества или самого самолета (в том числе ложное заявление о наличии бомбы).

(b) Физическое или умственное состояние Пассажира, в том числе вследствие употребления алкоголя или приема медицинских препаратов, представляет неудобство, угрозу или риск для этого Пассажира, других Пассажиров, экипажа и имущества Авиакомпании.

(c) Пассажир незаконно провозит или есть основания предполагать, что он провозит наркотические вещества.

(d) Пассажир нарушает правила безопасности, порядок и/или дисциплину при регистрации на рейс или, в случае стыковочных рейсов, во время предыдущего рейса, и у Перевозчика есть основания полагать, что подобное поведение может повториться.

(e) По сведениям, предоставленным Перевозчику иммиграционными и/или таможенными органами и/или любыми другими государственными органами (устно или письменно), Пассажир не имеет права совершать поездку, и/или Перевозчик уведомил Пассажира (устно или письменно), что Перевозчик отказывается предоставлять Пассажиру услугу авиаперевозки. К этому относятся ситуации, когда Перевозчик получает от указанных организаций негативную информацию относительно Пассажира, например, если пассажир подозревается в намерении осуществить незаконный провоз наркотиков, а также ситуации, когда власти предварительно в письменной форме уведомляют Перевозчика о том, что ему не следует больше предоставлять Пассажиру услуги авиаперевозки на рейсах Перевозчика.

(f) Перевозчик решает по собственному усмотрению не перевозить Пассажира на своих рейсах в течении определенного периода времени в связи с поведением пассажира, проявленным в отношении Перевозчика, его экипажа и/или наземных сотрудников, его воздушного судна и/или имущества, его услуг или его Пассажиров, и информирует об этом Пассажира в устной или письменной форме по выбору Перевозчика в момент обращения за услугами.

(g) Пассажир отказывается пройти контроль безопасности, в соответствии с положениями ниже, либо отказывается предъявить документ, удостоверяющий личность.

(h) Пассажир не в состоянии доказать, что он является лицом, имя которого указано в оплаченном подтвержденном Бронировании

(i) Пассажир (или лицо, которое оплачивало Бронирование) не оплатил действующий Тариф с учетом сбора и/или применимые сборы за оформление.

(j) Пассажир не имеет действительных документов для путешествия, пытается или пытался незаконно въехать в страну, в отношении которой у него есть только право транзитного проезда, или для въезда в которую он не имеет действительных въездных документов, уничтожил действительные документы для въезда в страну во время рейса, отказался передать их Перевозчику для копирования и хранения, или же документы для путешествия Пассажира являются просроченными, не содержат всей требуемой законом информации, выглядят поддельными или подозрительными.

(k) Бронирование оказывается недействительными, или авиаперевозка приобретена незаконно или куплены у организации, не являющиеся Перевозчиком или его Уполномоченным агентом, или имеют Бронирование, в которое были внесены изменения лицами, не являющимися Перевозчиком или его Уполномоченным агентом.

(l) Пассажир не соблюдает указания и правила, связанные с обеспечением безопасности.

ГЛАВА 3. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ И ПРОДАЖА БИЛЕТОВ

ЧАСТЬ 3.1. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗКИ

3.1.1. Бронирование мест является обязательным условием перевозки пассажиров.

3.1.2. Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа пассажир или уполномоченное им лицо может осуществить как через собственные каналы продаж Авиакомпании (интернет-сайт, офисы продаж, представительства), так и через Агентов по продаже пассажирских воздушных перевозок (интернет-сайты, кассы, офисы продаж).

3.1.3. Пассажир предоставляет следующие сведения и предъявляет документы, необходимые для осуществления бронирования и последующей выписки билета и предоставления специальных услуг и выполнения требований безопасности полетов:

1) фамилия, имя, дата рождения, пол, гражданство

2) вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому приобретается билет, срок его действия

3) пункт отправления и назначения, маршрут следования

4) с согласия пассажира контактные данные (адрес электронной почты и (или) номер телефона), посредством которых Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок может связаться с данным пассажиром

5) сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей и т.д.); При отказе от предоставления указанных сведений бронирование не производится. Заключение договора воздушной перевозки пассажира, багажа означает безусловное согласие пассажира на сбор и обработку, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, своих персональных данных. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан Авиакомпания предоставляет персональные данные третьим лицам.

3.1.4. При бронировании и продаже воздушной перевозки агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен:

- предоставить пассажиру достоверную и полную информацию о расписании, наличии свободных мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах Авиакомпании, норме провоза багажа и ручной клади, другую сопутствующую информацию;

- произвести подбор оптимального маршрута и оплаты перевозки с учетом тарифов и условий их применения;

- запросить у пассажира информацию о наличии/отсутствии обстоятельств, требующих особого внимания при предоставлении услуги воздушной перевозки (при обслуживании).

3.1.5. Бронирование действительно только в том случае, выполнено по установленным Авиакомпанией правилам, условиям применения тарифов, и не противоречит условиям договора перевозки. Результатом бронирования является создание электронной записи в инвентарной системе бронирования авиакомпании, содержащей информацию о перевозке, специальных услугах и персональных данных пассажира, с присвоенным ей уникальным номером и статуса, подтверждающего бронирование. Перевозочный документ оформляется только по подтвержденному бронированию.

3.1.6. Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. В авиабилете и бронировании фамилия и имя пассажира прописываются латинскими буквами согласно документа удостоверяющего личность, при этом сначала указывается фамилия, затем имя. Пассажир проверяет правильность написания фамилии и имени в выписанном билете и несёт за это полную ответственность. Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете и бронировании не соответствует написанию по документу, предъявленному на регистрации. Возврат средств пассажиру вследствие такого отказа, производится согласно правил применения данного тарифа.

3.1.7. На каждого пассажира (в том числе и ребенка в возрасте от 0-2 лет) оформляется отдельный билет.

3.1.8. Особыми условиями перевозки, требующими предварительного согласия Авиакомпания, т.е. подтвержденного запроса при бронировании являются:

1. перевозка пассажира с ребенком до 2 лет (INFANT);
2. перевозка ребенка в сопровождении (CHLD);
3. перевозка несопровождаемого ребенка, который будет перевозиться под наблюдением Авиакомпания (UMNR);
4. перевозка больного пассажира;
5. перевозка пассажира, лишенного слуха;
6. перевозка пассажира, лишенного зрения;
7. перевозка несопровождаемого пассажира;
8. перевозка пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании;
9. перевозка пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
10. перевозка багажа, превышающего установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа (далее – сверхнормативный багаж);
11. перевозка багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 70 сантиметров в длину и высоту (далее – негабаритный багаж);
12. перевозка багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (далее – тяжеловесный багаж);
13. перевозка багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
14. перевозка собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее – комнатные животные (птицы));
15. перевозка животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.;
16. беременности сроком более 22 недель;
17. перевозка пассажира, требующего предоставления дополнительного места в салоне воздушного судна;
18. перевозка пассажира с наличием детского аутизма, синдрома Аспергера, атипичного аутизма.

3.1.9. При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира Авиакомпания не закрепляет за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне ВС с заявленным классом обслуживания. Номер конкретного места, выделяемого пассажиру, указывается при регистрации пассажира и его багажа в аэропорту (пункте) отправления. Авиакомпания в момент регистрации на рейс, автоматически закрепляет за пассажиром имеющееся свободное место в салоне самолета. В случае замены типа воздушного судна Авиакомпания не гарантирует сохранение выбранного места в салоне. Авиакомпания оставляет за собой право перераспределять места в салоне самолета в любой момент времени — даже после посадки пассажиров в самолет в целях безопасности полета.

3.1.10. Документ об оплате специальных услуг необходимо сохранять в течение всей перевозки. Оформленные на бумажных бланках ордер разных сборов (МСО), квитанции для оплаты сверхнормативного багажа необходимо сохранять в течение всей перевозки и предъявлять уполномоченным агентам по требованию Авиакомпания.

3.1.11. Пассажир может производить регистрацию и посадку на рейс без наличия распечатанного билета.

3.1.12. Билет не подлежит передаче и использованию другим лицом.

ЧАСТЬ 3.2. ПОРЯДОК АННУЛЯЦИИ БРОНИРОВАНИЯ

3.2.1. Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование провозной емкости без информирования пассажира, если пассажир не произвел оплату бронирования в установленный срок, пассажиру не оформлен билет, пассажир не выполнил другие условия, установленные правилами применения тарифов Авиакомпания.

3.2.2. Бронирование считается предварительным до тех пор, пока пассажиру Авиакомпанией или ее уполномоченным Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок не выданы

должным образом оформленные перевозочные документы, и, в случае необходимости может быть аннулировано Авиакомпанией до истечения срока действия бронирования (Time limit). По истечении срока действия бронирования бронирование аннулируется без предупреждения.

3.2.3. В случае наличия на рейсе двойного бронирования для одного пассажира Авиакомпания вправе аннулировать одно из бронирований исходя из коммерческой целесообразности.

3.2.4. Предварительное бронирование группы пассажиров, следующих с одной целью по одному маршруту, производится только после подтверждения Авиакомпанией заявки (фирменный бланк, письмо на электронный адрес) от руководителя группы или ее агента. Несогласованное с Авиакомпанией бронирование группы пассажиров может быть аннулировано без предупреждения.

3.2.5. Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира, если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки.

3.2.6. При бронировании мест на рейсах Авиакомпания Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок запрещается самостоятельно изменять фамилию и/или имя забронированного пассажира в существующих бронированиях. Авиакомпания не гарантирует сохранения места на рейсе для пассажира, в брони которого Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок самостоятельно производил корректировки фамилии и/или имени.

ЧАСТЬ 3.4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НА ИНТЕРНЕТ САЙТЕ

<http://www.zhetysuavia.kz>

3.4.1. Авиакомпания предоставляет круглосуточную услугу покупки билетов через интернет сайт <http://www.zhetysuavia.kz>

3.4.2. В процессе покупки авиабилета на сайте Авиакомпания пассажир обязан ознакомиться с правилами Авиакомпания. Правила онлайн бронирования и покупки авиабилетов размещены на сайте <http://www.zhetysuavia.kz>

3.4.3. При покупке авиабилета на интернет сайте Авиакомпания пассажир несет полную ответственность за правильное написание фамилии/имени и корректное внесение паспортных данных. В авиабилете и бронировании фамилия и имя пассажира прописываются латинскими буквами согласно документа удостоверяющего личность, при этом сначала указывается фамилия, затем имя. В случае нарушения указанного порядка или иной ошибки в написании фамилии или имени, паспортных данных пассажиру необходимо обратиться в Авиакомпанию посредством заявления на электронный адрес zhetysuavia@mail.ru.

Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете и бронировании не соответствует написанию по документу, предъявленному на регистрации.

Возврат средств пассажиру вследствие такого отказа производится согласно правил применения данного тарифа.

3.4.4. Оформление билетов на несопровождаемых детей возрастом до 16 лет на интернет сайте Авиакомпания не производится.

ЧАСТЬ 3.5. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПОЛЕТНЫХ КУПОНОВ

3.5.1. Полетные купоны действительны для полета только в строгой последовательности прохождения маршрута перевозки, указанного в билете, начиная с пункта отправления. Пассажир не допускается к перевозке, если в билете нарушена последовательность использования купонов.

3.5.2. Авиакомпания принимает полетные купоны для добровольного возврата уплаченных по ним сумм в порядке их прямой последовательности. Полетные купоны не действительны для добровольного возврата сумм, в случае если нарушена последовательность использования полетных купонов. Согласно правилу последовательного использования купонов в случае, если

авиабилет имеет несколько полетных купонов возможен добровольный возврат только тех купонов, которые следуют после использованного купона, если иное не оговорено правилами примененного тарифа.

ГЛАВА 4. ТАРИФЫ И СБОРЫ

ЧАСТЬ 4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1.1. За перевозку пассажиров и багажа регулярными рейсами Авиакомпания взимается провозная плата. Провозная плата за перевозку пассажира определяется на основе установленной Авиакомпанией денежной суммы.

4.1.2. В тарифы на перевозку не включена стоимость услуг наземного транспорта между разными аэропортами и между аэропортами и городскими терминалами.

4.1.3. При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки и на момент оформления перевозки.

4.1.4. Оплатить соответствующую воздушную перевозку может как сам пассажир, так и любое третье лицо, осуществившее бронирование и (или) оплачивающее таковое от имени пассажира, следующими способами: - кредитной или банковской картой. Оплата указанным способом должна быть осуществлена в момент бронирования в случае онлайн покупки авиабилета или в агентстве по продаже авиабилетов при наличии пост терминала; – наличными; – безналичным платежом, в случае, если такая возможность разрешена и процедура согласована с Авиакомпанией.

4.1.5. Бронирование аннулируется автоматически без предупреждения пассажира, если не произведена оплата воздушной перевозки в срок, установленный Авиакомпанией и не оформлен билет. До тех пор пока билет не оформлен, тариф в бронировании не гарантируется и может подлежать изменению.

ЧАСТЬ 4.2. ВАЛЮТА ДЛЯ ОПЛАТЫ ТАРИФА И СБОРОВ

4.2.1. Тарифы, сборы должны быть оплачены в валюте в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

ГЛАВА 5. ДОКУМЕНТЫ ПАССАЖИРА И ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ

ЧАСТЬ 5.1. ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ И ДОКУМЕНТЫ ПАССАЖИРА

5.1.1. Пассажир при оформлении билета, багажа и при регистрации на рейс должен предоставить документ, удостоверяющий его личность:

- паспорт (для граждан Республики Казахстан -с указанием ИИН);
- удостоверение личности гражданина Республики Казахстан (с указанием ИИН);
- вид на жительство иностранца в Республике Казахстан (с указанием ИИН);
- удостоверение лица без гражданства;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о рождении (для граждан Республики Казахстан, не достигших 16-летнего возраста);
- дипломатический паспорт гражданина Республики Казахстан;
- служебный паспорт гражданина Республики Казахстан;
- удостоверение личности моряка Республики Казахстан;
- свидетельство на возвращение в Республику Казахстан (только для возвращения в Республику Казахстан).

5.1.2.Если лицо, не достигшее 16-летнего возраста, путешествует в сопровождении родителя(ей) и удостоверяет личность собственным паспортом, ему необходимо также иметь свидетельство о рождении для подтверждения статуса сопровождающего(их) родителя(ей).

5.1.3.При регистрации на рейс необходимо предъявлять оригинал документа. В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в бронировании (билете). Также пассажиры могут воспользоваться цифровым удостоверением личности при прохождении регистрации и в зоне досмотра. Для того, чтобы воспользоваться услугой нужно:

- авторизоваться в мобильном приложении **eGov mobile**;
- в разделе «Сервисы» выбрать «Цифровые документы»;
- выбрать документ, к которому необходимо предоставить доступ;
- нажать на кнопку «Открыть доступ» к документу;
- сообщить агенту/инспектору шестизначный короткий код, отображенный на экране смартфона. Код создается автоматически и никогда не повторяется.

Агент/инспектор вводят уникальный короткий код в свою базу данных, и система автоматически загружает документ, удостоверяющий личность пассажира.

Этот механизм идентификации пассажира обеспечивает высокую безопасность и предотвращает возможное мошенничество со стороны третьих лиц.

5.1.4.Билет может быть использован только указанным в нем лицом.

5.1.5.Для перевозки детей, рожденных раньше срока родов при многоплодной беременности, родители детей или сопровождающие взрослые лица предъявляют медицинскую справку на каждого ребенка, которая подтверждает возможность перевозки воздушным транспортом.

5.1.6.При перевозке несовершеннолетних детей-граждан Республики Казахстан в сопровождении совершеннолетних пассажиров, Авиакомпания вправе потребовать предоставление свидетельства о рождении ребенка, а также документов, подтверждающих родство и (или) законное право на перевозку несовершеннолетнего пассажира.

5.1.7.Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении совершеннолетних лиц, являющихся родителем, опекуном, попечителем.

Несовершеннолетние дети, путешествующие в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей/попечителей) и удостоверяющие свою личность собственным паспортом, должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке,

свидетельство о браке). Свидетельства о рождении достаточно при наличии одинаковых фамилий ребенка и родителей и при соответствии указанных в свидетельстве о рождении фамилий. Дополнительно к свидетельству о рождении при наличии разных фамилий требуется предъявить свидетельства о заключении новых браков со сменой фамилий или другие документы, подтверждающие смену фамилий, документы об опекунстве, усыновлении, попечительстве в случае умерших, безвестно отсутствующих родителях или лишенных родительских прав. При отсутствии документа, подтверждающего родство даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка ребенку может быть отказано в перевозке.

5.1.8. Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении совершеннолетних лиц, не являющихся родителем, опекуном, попечителем.

При перевозке по Республике Казахстан пассажир, не являющийся законным представителем ребенка (родителем, опекуном, попечителем) предъявляет документ на право сопровождения ребенка - нотариально заверенную доверенность.

ЧАСТЬ 5.2. ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ БИЛЕТА

5.2.1. Пассажир допускается к перевозке при предъявлении им пассажирского билета, должным образом оформленного при наличии в инвентарной системе Авиакомпании подтвержденного бронирования и содержащего: при наличии электронного пассажирского билета – соответствующего электронного полетного купона с отраженным статусом **«RR» (reconfirmed reservation - получена оплата, билет выпущен)**.

5.2.2. Пассажир, имеющий электронный пассажирский билет, не допускается к перевозке, если соответствующий электронный купон имеет любой другой статус, кроме **«RR»**

5.2.3. Внесение изменений в билет осуществляется Авиакомпанией с согласия пассажира, или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок с согласия Авиакомпании и пассажира в соответствии с условиями применения тарифов.

5.2.4. Срок действия неиспользованного авиабилета для возврата устанавливается 30 дней

- при полностью неиспользованном билете – с даты продажи перевозки;
- при частично использованном авиабилете – с даты начала перевозки, указанной в первоначально оформленном билете. Заявление о возврате сумм по неиспользованному билету, его части принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

ГЛАВА 6. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

ЧАСТЬ 6.1. ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ

6.1.1. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе. Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должны указать в пассажирском билете и бронировании, оформленном на ребенка, дату его рождения.

6.1.2. При оформлении пассажирского билета и во время прохождения процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка. В случае несоответствия фактического возраста ребенка, указанному в авиабилете, Авиакомпания имеет право отказать ему в перевозке или потребовать оформления нового авиабилета с применением скидки, соответствующей фактическому возрасту ребенка.

6.1.3. На каждого ребенка в том числе ребенка до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), не занимающего места, оформляется отдельный билет. Оформление перевозки детей в возрасте до 2-х лет (до исполнения 2-х лет) производится в одном бронировании с сопровождающим их взрослым пассажиром.

6.1.4. Несовершеннолетние пассажиры в возрасте до 6 лет (до исполнения 6 лет) перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

6.1.5. Ребенок должен путешествовать в сопровождении пассажира от 18 лет и старше (родителя, опекуна или их доверенного лица), который в соответствии с законодательством Республики Казахстан приобрел дееспособность в полном объеме, способного отвечать за него на всех этапах путешествия, включая смену самолетов / рейсов, формальностей при регистрации. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за соблюдение закона РК.

6.1.10. Каждый взрослый пассажир имеет право на перевозку с собой только одного младенца без предоставления отдельного места. Второй, третий и другие, следующие с пассажиром дети перевозятся по билетам с оплатой согласно правил применения тарифа и предоставлением отдельного места.

6.1.11. Новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение 7 календарных дней после рождения.

ЧАСТЬ 6.2. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ

6.2.1. При внутренних перевозках пассажир перевозит бесплатно одного несовершеннолетнего в возрасте до 2 лет (до исполнения 2-х лет), без предоставления ему отдельного места.

6.2.2. Если несовершеннолетний до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), перевозится на внутреннем рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50 процентов соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира. Другие, следующие с пассажиром несовершеннолетние в возрасте от 2 до 15 лет (до исполнения 15 лет), на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50 процентов стандартного тарифа и предоставлением отдельного места.

6.2.3. Независимо от возраста каждому несовершеннолетнему пассажиру должен быть оформлен отдельный электронный авиабилет.

6.2.4. При объявлении посадки пассажиров на борт воздушного судна, уполномоченными агентами предварительно приглашаются несопровождаемые несовершеннолетние пассажиры и пассажиры с детьми.

ЧАСТЬ 6.3. ПЕРЕВОЗКА НЕСОПРОВОЖДАЕМЫХ ДЕТЕЙ ОТ 6 ДО 16 ЛЕТ

6.3.1. В качестве несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров перевозятся дети на внутренних рейсах в возрасте от 6 до 16 лет (до исполнения 16 лет), которые следуют без

родителей и не доверены кому-либо из пассажиров. Дети в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

6.3.2. Несопровождаемый ребенок должен иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные/въездные документы и другие документы требуемые законодательством РК. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за несопровождаемого ребенка.

6.3.3. Перевозка несопровождаемого ребенка осуществляется только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в представительствах Авиакомпании или на стойке регистрации бланка заявления «Соглашение на перевозку несопровождаемого ребенка».

6.3.4. Родители (усыновители, попечители) или опекуны заполняют бланк заявления «Соглашение на перевозку несопровождаемого ребенка», где указываются подробные сведения о вылете/прибытии, лицо, провожающее / встречающее, адреса, телефоны, детали полета. Для оформления бланка заявления необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя (свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства).

6.3.5. Если провожающее лицо не является родителем (усыновителем, попечителем или опекуном ребенка) для перевозки по Казахстану, в целях оформления «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка» в обязательном порядке требуется наличие нотариально заверенного Заявления – Согласия родителей (усыновителей, попечителей) или опекунов, позволяющее провожающему несовершеннолетнего гражданина лицу подавать любые заявления, получать любые документы, расписываться и совершать все действия и формальности с указанием срока выезда и города (городов), который (которые) ребенок намерен посетить.

6.3.6. Несопровождаемые несовершеннолетние не принимаются к перевозке с 23.00 до 06.00 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 08 августа 2002 года «О правах ребенка в Республике Казахстан». Билет для несопровождаемого ребенка может быть оформлен на рейсы Авиакомпании при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23.00 часов и не ранее 06.00 утра, а также не допускается пребывание несопровождаемого ребенка на борту рейса, перелет которого осуществляется в ночное время с 23.00 до 06.00.

6.3.7. Ребенок принимается к перевозке, если:

- родители/опекуны или их законные представители своевременно доставляют ребенка в аэропорт для регистрации и прохождения всех необходимых формальностей и остаются в аэропорту до момента взлета воздушного судна;
- родители/опекуны или их законные представители прибывают в аэропорт для встречи ребенка к фактическому времени прибытия рейса;
- ребенок следует в одну сторону или туда - обратно по прямому маршруту.
- перевозка несопровождаемого ребенка оплачена в соответствии с действующими правилами и тарифами.
- родители/опекуны или их законные представители предоставили все необходимые документы для предъявления соответствующим уполномоченным органам.

6.3.8. Каждому несопровождаемому ребенку предоставляется отдельное место и разрешается бесплатный провоз багажа по норме, установленной правилами примененного тарифа.

6.3.9. Посадка несопровождаемого ребенка в воздушное судно производится представителем Авиакомпании или уполномоченным агентом до начала посадки пассажиров, при этом он передается под непосредственное наблюдение сервис-менеджеру. По прибытию рейса в пункт назначения, представитель Авиакомпании или уполномоченный агент встречает несопровождаемого ребенка, принимает сопроводительные документы у сервис-менеджера, сопровождает ребенка и передает его и документы встречающему лицу.

6.3.10. При перевозке несопровождаемых детей, представители Авиакомпании/уполномоченные агенты и сервис-менеджеры, обеспечивают постоянный контроль над несопровождаемым ребенком с момента принятия его от родителей, до передачи ребенка встречающим лицам в пункте назначения.

6.3.11.Авиакомпания оставляет за собой право отказать в перевозке несопровождаемых детей при несоблюдении соответствующих правил перевозки несопровождаемых детей.

ЧАСТЬ 6.4. ПЕРЕВОЗКА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЛИЦ БЕЗ СОПРОВОЖДЕНИЯ ВОЗРАСТОМ ОТ 16 ДО 18 ЛЕТ

6.4.1.Детям от 16 лет до 18 лет (до исполнения 18 лет) разрешается передвигаться в пределах Республики Казахстан без сопровождения в статусе взрослого пассажира MR, MRS при наличии паспорта или удостоверения личности, при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23.00 часов и не ранее 06.00 утра. Наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на перевозку и «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка» для перевозки несовершеннолетних лиц возрастом от 16 до 18 лет (до исполнения 18 лет) в пределах Республики Казахстан не требуется.

6.4.2.Несовершеннолетние не принимаются к перевозке с 23.00 до 06.00 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 08 августа 2002 года «О правах ребенка в Республике Казахстан». Билет для несовершеннолетнего от 16 лет до 18 лет (до исполнения 18 лет) может быть оформлен на рейсы Авиакомпании при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23.00 часов и не ранее 06.00 утра.

6.4.3.Несовершеннолетние лица должны иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные/въездные документы и другие документы, требуемые законодательством РК.

6.3.4. Несовершеннолетнему возрастом от 16 до 18 лет (до исполнения 18 лет) оформляется билет по доступному тарифу для взрослого пассажира.

ЧАСТЬ 6.5. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ

6.5.1.Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

6.5.2.Пассажиром не предусматривается подписание документов о взятии на себя ответственности за ущерб здоровью или смерти, которые могут произойти во время полета.

6.5.4.Авиакомпания может отказать пассажиру в перевозке или в ее продолжении, если состояние здоровья пассажира может представлять угрозу для безопасности других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа. Авиакомпания может отказать в перевозке, аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:

- у которых на руках билеты без подтвержденного бронирования, отсутствует согласование на предоставление специального обслуживания по всему маршруту перевозки;
- если по техническим или медицинским причинам невозможно выполнение необходимых пассажиру услуг на борту ВС, в аэропорту отправления и/или назначения;
- которые могут стать источником инфекции для других пассажиров, перевозка которых, даже с принятием специальных мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или других лиц и имущества;
- в случае отсутствия у пассажира со специальными показаниями (категории MEDA) медицинского свидетельства;
- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи (при условии отсутствия сопровождающего лица).

6.5.5.Количество пассажиров с ограниченными физическими возможностями, в том числе с ограниченной подвижностью, на рейсе не должно превышать количество членов кабинного экипажа (бортпроводников/сервис-менеджеров), необходимое для оказания помощи этим пассажирам в случае эвакуации с борта ВС.

6.5.6.Авиакомпания в праве отказать в перевозке пассажиру с ограниченными физическими возможностями или больному пассажиру, если в полете ему необходимо специальные

оборудование и техника, не имеющие соответствующих сертификатов на использование на борту воздушного судна.

6.5.7.Посадка больных пассажиров, пассажиров с ограниченными физическими возможностями и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров. Больные пассажиры, пассажиры с ограниченными физическими возможностями и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.

6.5.8. Размещение на борту ВС больных пассажиров и пассажиров с ограниченными физическими возможностями осуществляется на места, определенные для каждого типа ВС Авиакомпании в соответствии с действующими нормативными документами Авиакомпании. Не допускается размещение на местах рядом с аварийными выходами больных пассажиров, пассажиров с инвалидностью, а также пассажиров, имеющих ограниченные возможности по передвижению в силу медицинских, возрастных или других явных показателей. При размещении больных пассажиров, пассажиров с ограниченными физическими возможностями в салоне необходимо учитывать специфику перевозки. Места, которые будут им отведены, должны:

- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
- не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам. Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами, пассажирами с ограниченными физическими возможностями.

ЧАСТЬ 6.6 БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПассаЖИРОВ

6.6.1.Пассажиры с ограниченными физическими возможностями, больные пассажиры для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться в Представительство или к Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок либо по телефону, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно онлайн.

6.6.2.В целях обеспечения соответствующих условий воздушной перевозки пассажиры при бронировании обязаны сообщить об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

6.6.3.Медицинское свидетельство требуется тем пассажирам, которые нуждаются в оказании специальной помощи в аэропорту отправления/ прибытия, на борту ВС. Медицинское свидетельство подтверждает возможность больного пассажира совершить перелет без опасности для его здоровья и об отсутствии необходимости оказания особой медицинской помощи во время полета. Выданное свидетельство должно быть действительно на дату вылета рейсов. В случае серьезного ухудшения состояния здоровья в период действия медицинского свидетельства на определенный рейс, требуется предоставление нового свидетельства. Больные пассажиры с заболеваниями, при которых воздушная перевозка противопоказана согласно медицинскому заключению, к перевозке не допускаются.

6.6.4. Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок при бронировании и заключении договора воздушной перевозки должен предоставить пассажирам информацию:

- о требуемых документах;
- об услугах, оказываемых в аэропорту;
- об услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна;
- о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

ЧАСТЬ 6.7. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПассаЖИРОВ.

- 6.7.1. Пассажиры на инвалидных колясках перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения под наблюдением Авиакомпания по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.
- 6.7.2. Пассажиры, лишенные зрения (слуха) перевозятся с сопровождающим лицом или в сопровождении собаки поводыря или без сопровождения под наблюдением Авиакомпания по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.
- 6.7.3. Авиакомпания не осуществляет перевозку больного на носилках в связи с отсутствием технических возможностей воздушного судна.
- 6.7.4. Перевозка больного пассажира MEDA возможна только при условии предъявления подписанного врачом медицинского заключения, содержащего разрешение на перевозку воздушным транспортом и указанием специальных требований к условиям перевозки такого пассажира, а также при условии, что при перевозке Авиакомпания может обеспечить выполнение таких специальных требований. Пассажиры категории MEDA, которые нуждаются в оказании специальной помощи в аэропорту отправления/ прибытия, на борту ВС перевозятся с сопровождающим лицом.
- 6.7.5. Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.
- 6.7.6. Ребенок-инвалид возрастом до 16 лет (до исполнения 16 лет) принимается к перевозке только с сопровождающим лицом (родитель/опекун или законный представитель) по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.
- 6.7.7. Лицо с психическими расстройствами принимается к перевозке только в сопровождении лица, имеющего достаточную физическую силу и подготовленного к применению, при необходимости, мер воздействия на сопровождаемое лицо. Перевозка осуществляется по согласованию с Авиакомпанией только при подтвержденном бронировании.
- 6.7.8. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, требуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету. Перевозка осуществляется по согласованию с Авиакомпанией только при подтвержденном бронировании.
- 6.7.9. Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании. При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в бронировании, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не допускается.
- 6.7.10. Для своевременной реализации услуг по запросу, пассажиры из числа лиц с ограниченными физическими возможностями и лиц с ограничениями жизнедеятельности должны прибывать в аэропорт отправления заблаговременно, к началу регистрации на рейс.
- 6.7.11. При перевозке лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения уполномоченный агент или представитель Авиакомпания сопровождает их к/от воздушному (-ного) судну (-а).
- 6.7.12. Посадка больных пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями) и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки основной части пассажиров.
- 6.7.13. Высадка больных пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями) и сопровождающих их лиц производится в последнюю очередь.
- 6.7.14. Для больных пассажиров и пассажиров с ограниченными физическими возможностями медицинские препараты, кресло-коляска, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа.

6.7.15. Медицинские принадлежности и лекарственные средства, жизненно необходимые пассажиру и перевозимые им в качестве ручной клади, должны соответствовать нормам по габаритам ручной клади и сопровождаться медицинской документацией и соответствующей справкой от врача, подтверждающей потребность пассажира в использовании этих средств.

6.7.16. Авиакомпания обеспечивает обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения и пассажиров с детским аутизмом бортпроводниками/сервис-менеджерами, владеющими практическими навыками по коммуникации и безопасной помощи на борту воздушного судна, включая: размещение, информационное обслуживание, помощь по выполнению правил авиационной безопасности, обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете.

ЧАСТЬ 6.8. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ С ДЕТСКИМ АУТИЗМОМ, СИНДРОМОМ АСПЕРГЕРА, АТИПИЧНЫМ АУТИЗМОМ

6.8.1. Предварительное бронирование пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом является обязательным условием перевозки.

6.8.2. При перевозке пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель Авиакомпании или уполномоченный агент сопровождает их к воздушному судну.

6.8.3. Посадка пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка производится в последнюю очередь.

6.8.4. Для подтверждения диагноза о детском аутизме, синдроме Аспергера, атипичном аутизме, предоставляется заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденное Приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № КР ДСМ -175/2020 « Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579) формы № 026/у.

ЧАСТЬ 6.9. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ СЛАБОВИДЯЩИХ И НЕЗРЯЧИХ ПассаЖИРОВ

6.9.1. Пассажир с отсутствием зрения может перевозиться с сопровождающим лицом, в сопровождении собаки-поводыря или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпании.

6.9.2. Предварительное бронирование перевозки пассажиров с отсутствием зрения является обязательным условием перевозки.

6.9.3. Перевозка пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении.

6.9.4. Собаку-поводыря, следующую с незрячим или слабовидящим пассажиром, разрешается провезти бесплатно в пассажирском салоне ВС сверх нормы бесплатного провоза багажа.

6.9.5. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся без клетки. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает.

6.9.6. Посадка в воздушное судно слабовидящих или незрячих пассажиров производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

ЧАСТЬ 6.10. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ СЛАБОСЛЫШАЩИХ И ГЛУХИХ ПАССАЖИРОВ

6.10.1.Пассажир с отсутствием слуха может перевозиться с сопровождающим лицом или в сопровождении собаки-поводыря, или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпании.

6.10.2.Предварительное бронирование перевозки пассажиров с отсутствием слуха является обязательным условием перевозки.

6.10.3.Перевозка пассажира с отсутствием слуха или слабослышащего в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении.

6.10.4.Собаку-поводыря разрешается провезти бесплатно в пассажирском салоне ВС сверх нормы бесплатного провоза багажа. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения/слуха, перевозятся без клетки. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает. 7.10.5.Посадка в воздушное судно слабовидящих или незрячих пассажиров производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

ЧАСТЬ 6.11. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ НА ИНВАЛИДНЫХ КРЕСЛАХ

6.11.1.Пассажиры на инвалидных креслах, способные самостоятельно передвигаться по салону ВС (категории WCHR, WCNS), могут перевозиться как с сопровождающим лицом, так и без сопровождения под наблюдением Авиакомпании.

6.11.2.Предварительное бронирование перевозки пассажиров с ограниченной подвижностью обязательным условием перевозки.

6.11.3.При регистрации пассажиру на инвалидном кресле категории WCHR, WCNS предоставляется посадочное место, специально отведенное для данной категории пассажиров на борту ВС в зависимости от компоновки ВС и обозначенное соответствующей маркировкой. Для комфортного размещения пассажира с инвалидностью, при наличии свободных мест, соседнее место оставляется свободным. Сопровождающему пассажиру предоставляется место на регистрации в непосредственной близости с сопровождаемым пассажиром с инвалидностью.

6.11.4.Инвалидное кресло перевозится в багажном отделении ВС, бесплатно, сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Инвалидное кресло должно быть складывающимся и не превышать размеры (в сложенном состоянии): 1000*400 Организация обслуживания пассажиров на инвалидных креслах производится через медицинские пункты аэропортов, доставка на борт ВС и в аэропорт от самолета производится специальным транспортом отдельно от других пассажиров.

6.11.5.Для транспортировки больных пассажиров по салону на борту ВС используются специальные инвалидные кресла, находящиеся на борту, если таковые предусмотрены конструкцией ВС и имеются в наличии. При наличии возможности для транспортировки пассажира до/от ВС могут быть использованы специальные инвалидные кресла медицинского пункта аэропорта или специализированных организаций.

ЧАСТЬ 6.12. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С НАРУШЕНИЕМ УМСТВЕННОГО И ПСИХИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ.

6.12.1.Пассажиры с нарушением умственного и психического развития могут перевозиться только с сопровождением специально подготовленного медперсонала или совершеннолетним

родственником (не моложе 18 лет, обладающих достаточной физической силой и подготовкой для оказания помощи сопровождаемому лицу).

6.12.2.Предварительное бронирование перевозки является обязательным условием перевозки. Перевозка пассажиров с нарушением умственного и психического развития производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

ЧАСТЬ 6.13. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПассаЖИРОВ С ГИПСОМ НА НОГЕ

6.13.1.Пассажиры с гипсом на ноге принимаются к перевозке с сопровождающим лицом или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпаний по согласованию с Авиакомпанией.

6.13.2.Предварительное бронирование перевозки является обязательным условием перевозки. Перевозка производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

6.14.3.Костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного багажа.

6.14.4.Пассажиры с гипсом выше пояса занимают в салоне одно место. Пассажирам, у которых загипсована вся нога, необходимо приобрести 2 (два) дополнительных места, чтобы во время полета они могли находиться в удобном положении, с приподнятой ногой, для снижения отека. Пассажиры, у которых нога загипсована до колена, следует приобрести 1(одно) дополнительное место. Конечности в гипсовых повязках ни в коем случае не должны мешать свободному перемещению по проходу и доступу к запасным выходам. Гипс должен быть наложен не менее чем за 24 часа перед вылетом, так как герметизация кабины может привести к повышенному отеку ноги и деформации гипса.

ЧАСТЬ 6.15. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ ПРЕКЛОННОГО ВОЗРАСТА

В случае если пассажир старше 75 лет нуждается в специальном уходе при прохождении регистрации, предполетных формальностей, а также в полете он должен предварительно известить об этом Авиакомпанию.

ЧАСТЬ 6.16. ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН

6.16.1.Беременные женщины со сроком беременности до 22 недель перевозятся без предоставления врачебной справки на перелет.

6.16.2.Предварительное бронирование перевозки беременной женщины со сроком более 22 недель является обязательным условием перевозки.

6.16.3.Беременные женщины со сроком беременности от 22 недель до 34 недель включительно при одноплодной беременности и от 22 недель до 32 недель включительно при многоплодной беременности могут быть приняты к перевозке только при условии удовлетворительного состояния здоровья, что должно быть подтверждено справкой медицинской организации о сроке беременности состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете.

6.16.4.Беременные женщины, срок беременности которых превышает 34 недель при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности- не более 32 недель, предоставляют заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденного приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № КР ДСМ175/2020 « Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579) формы № 026/у о состоянии своего здоровья, которое допускается с оформления медицинской организацией не ранее, чем за 30 календарных дней до начала перевозки. В медицинском заключении указывается срок беременности и предоставляется подтверждение о том, что беременность протекает без осложнений, а также отсутствуют противопоказания к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете. Срок действия заключения составляет 30 дней.

6.16.5.Авиакомпания отказывает беременным женщинам в перевозке даже при наличии заключения врачебно–консультационной комиссии утвержденной формы № 026/у, если срок наступления родов ожидается в ближайшие 7 календарных дней.

6.16.6.Роженицы после родов и новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение первых 7 календарных дней после рождения ребенка.

6.16.7.Для перевозки детей, рожденных раньше срока родов при многоплодной беременности, родители детей или сопровождающие взрослые лица предъявляют медицинскую справку на каждого ребенка, которая подтверждает возможность перевозки ребенка воздушным транспортом.

ЧАСТЬ 6.17. ПЕРЕВОЗКА ГРУПП ПАССАЖИРОВ

6.17.1. Пассажиры, следующие вместе, могут считаться группой, если:

- все члены группы следуют вместе на всех участках перевозки;
- все члены группы имеют общую цель поездки (отдых, деловые цели, спортивные соревнования, культурные мероприятия и т.д.);
- путешествие помимо воздушной перевозки включает в себя проживание в гостинице, наземные участки перевозки, экскурсионное и другое специальное обслуживание, которое организуется заказчиками групповой перевозки.

6.17.2. Минимальное количество пассажиров в группе от 10 человек, если иное не оговорено нормативными документами Авиакомпании.

6.17.3. Заявка на групповую перевозку отправляется на электронный адрес ZHETYSUAVIA@MAIL.RU

При подаче заявки на групповую перевозку необходимо указать количество участников, возрастные категории пассажиров (дети, взрослые, младенцы до 2-х лет), маршрут, даты перелета, контактные данные ответственного лица.

6.17.4. Рассмотрение заявки на групповое бронирование осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента ее подачи. Авиакомпания предоставляет ценовое предложение, условия замены участников, перебронирования, возврата и т.д. Авиакомпания вправе отказать в групповой перевозке, если количество участников группы превышает количество свободных мест на рейсе и/или перевозка данной группы пассажиров экономически не рентабельна.

6.17.5. Запрос на любое изменение в заявке должен поступать исключительно в письменном виде непосредственно от Заказчика за 72 часа до вылета рейса. В случае изменения Заказчиком условий перевозки (изменения дат вылета/прилета, количества участников группы, изменения возрастной категории пассажиров), Авиакомпания оставляет за собой право пересмотра ценового предложения.

6.17.6. Несогласованное с Авиакомпанией бронирование группы пассажиров может быть аннулировано без предупреждения.

ГЛАВА 7. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

ЧАСТЬ

7.1. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПАССАЖИРА (ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ)

7.1.1. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или лицо, оплатившее билет, обязан уведомить Авиакомпанию о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:

1) для перевозок, оформленных в собственных офисах продаж, представительствах Авиакомпании:

-личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет, по месту оплаты перевозки при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

2) для перевозок, оформленных на интернет-сайте [http:// www.zhetysuavia.kz](http://www.zhetysuavia.kz) возврат может быть осуществлен одним из способов:

А) личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет на интернет сайт Авиакомпании с помощью сервиса Возврат Электронного билета, где возврат осуществляется в соответствии с правилами примененного тарифа в автоматическом режиме. Если автоматический возврат билетов не поддерживается по причине сложных условий, то в системе формируется заявка на возврат, которая будет обработана сотрудником авиакомпании в ручном режиме. Возврат суммы за неиспользованную перевозку по электронному авиабилету, оплаченному банковской картой на сайте производится исключительно на счет карты, с которой производилась оплата перевозки в сроки, установленные банком.

Б) оформление пассажиром или лицом, оплатившим билет письменного уведомления о возврате авиабилета, уведомление направляется на электронный адрес zhetysuavia@mail.ru Уведомление должно состоять из следующих документов: Заявления об отказе от воздушной перевозки, сканированной копии документа удостоверяющего личность, маршрут-квитанции билета.

3) для перевозок, оформленных через агентскую сеть:

-личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет по месту приобретения билета с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

-в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира лица, оплатившего билет в офис собственных продаж, представительство Авиакомпании при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

ЧАСТЬ 7.2. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ АО «АВИАКОМПАНИЯ «ЖЕТЫСУ»

7.2.1. Договор воздушной перевозки прекращается по инициативе Авиакомпании в одностороннем порядке в случаях, когда:

- Пассажир отказывается от досмотра, установленного статьей 107 Закона «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» перед полетом воздушного судна;
- Пассажир нарушает требования «Правил перевозок пассажиров и багажа на воздушном транспорте» и (или) совершает действия, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна;
- Пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсиманического опьянения и его душевное или физическое состояние создает угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам.

- Невыполнение пассажирами своих обязанностей на борту воздушного судна, предусмотренных статьей 88 Закона «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации».

7.2.2. Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. Вместе с тем, состояние здоровья пассажира, намеревающегося совершить перелет, должно быть подтверждено медицинским документом с отметкой «авиаперелет противопоказан до...» с указанием конкретной даты. При отказе в перевозке по причинам, предусмотренным этим пунктом, Авиакомпанией составляется акт, фиксирующий причины и факт отказа в перевозке.

7.2.3. Настоящих Правил, то ему возвращаются суммы за неиспользованный билет или его часть в соответствии с правилами добровольного возврата, согласно условиям применения тарифа.

ЧАСТЬ 7.3. ВЫНУЖДЕННЫЙ ОТКАЗ

7.3.1. Причинами вынужденного отказа пассажира от полета являются:

- Задержка рейса, указанного в билете.

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае задержки отправления рейса на 60 минут и более времени вылета воздушного судна, указанного в авиабилете. Если задержка рейса составляет менее 60 минут пассажир вправе осуществить добровольный возврат или перебронирование авиабилета по правилам применения тарифа, по которому был оформлен авиабилет пассажира.

Если задержка рейса составляет более 60 минут пассажир вправе осуществить вынужденный возврат или перебронирование авиабилета на ближайший рейс Авиакомпания (АО «Авиакомпания «Жетысу») (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

* информация в бронировании об изменении расписания либо

* отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо, штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции. Если перевозка оформлена «туда- обратно», то при вынужденной задержке рейса по маршруту «туда» возврат или обмен участка по маршруту «обратно» считается вынужденным, при этом изменение всех дат производится одновременно.

-Отмена рейса, указанного в билете.

В случае отмены рейса пассажир вправе осуществить вынужденный возврат или перебронирование авиабилета на ближайший рейс Авиакомпания (АО «Авиакомпания «Жетысу») (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам. Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

* информация в бронировании об изменении расписания либо, отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо:

* штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции. Если перевозка оформлена «туда- обратно», то при вынужденной отмене рейса по маршруту «туда» возврат или обмен участка по маршруту «обратно» считается вынужденным, при этом изменение всех дат производится одновременно.

- изменение расписания, перенос рейса, указанного в билете

Изменение расписания не является задержкой рейса. При изменении расписания Авиакомпания обязана по выбору пассажира перебронировать билет на ближайший рейс Авиакомпания (АО «Авиакомпания «Жетысу») (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости либо вернуть полную стоимость неиспользованных сегментов билета. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам. Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

* информация в бронировании об изменении расписания либо, отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо

* штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

-Болезни или смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные). Болезнь пассажира или члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете. Документом, подтверждающим вынужденный отказ пассажира от перевозки является:

оригинал медицинского документа (справка, заключение, лист нетрудоспособности, оригинал справки из медицинского пункта аэропорта), отвечающий следующим требованиям:

-наличие в документе четко читаемого названия медицинского учреждения, выдавшего данный документ;

-наличие печати медицинского учреждения, выдавшего данный документ;

-наличие даты выдачи медицинского документа;

-соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе датам перевозки.

В случае несоответствия в документе должно быть указано «не рекомендуется полет в указанные даты». К медицинским документам, выданным вне территории Республики Казахстан должен быть приложен перевод, заверенный нотариально. Вынужденный отказ от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, следующего вместе с ним на воздушном судне, удостоверяется свидетельством о смерти и документами, подтверждающими факт родства. К документам, выданным вне территории Республики Казахстан должен быть приложен перевод, заверенный нотариально.

Вынужденному возврату подлежат:

- билет умершего пассажира, а также билеты членов его семьи, следовавших с ним на одном ВС;

- билет пассажира по причине смерти членов его семьи, даже если умерший член семьи не должен был совершать совместный полет с пассажиром.

Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).

-Неправильного оформления билета

Если по причине неправильного оформления билета пассажиру было отказано в перевозке рейсом, на который была оплачена перевозка, производится вынужденное аннулирование или возврат бланка билета. Вынужденный возврат перевозок при неправильном оформлении бланка билета производится путем аннуляции (воидирования) билета.

Операцию воидирования билета разрешается произвести в день продажи в течение 3-х часов после завершения бронирования. Проведение аннуляции бланка (VOID) во время регистрации рейса, в день вылета и/или после вылета рейса запрещено, в таком случае Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок необходимо производить операцию вынужденного возврата авиабилета.

Возврат билета

Суммы, выплачиваемые пассажиру при вынужденном отказе от полета, определяются правилами авиакомпании.

При добровольном отказе пассажира от полета возврат сумм производится в следующем порядке:

- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку согласно условиям применения тарифа;
- если перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой соответствующей стоимости выполненной части перевозки согласно условиям применения тарифа.

Штрафы за возврат авиабилета взимать в зависимости от времени возврата (с момента продажи):

- больше суток до вылета – штраф 10% от установленного тарифа;
- менее суток – штраф 20% от установленного тарифа;
- менее часа до вылета и после вылета – штраф 30% от установленного тарифа;

Возврат сумм по неиспользованному билету принимается в течение срока годности документа (билета), но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

Возврат сумм производится в валюте первоначальной оплаты перевозки либо.

Возврат сумм производится по билетам и квитанциям платного багажа, выданным авиакомпанией или агентом согласно правилам авиакомпании.

На субсидируемые рейсы штрафы не взимаются.

ГЛАВА 8.ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ.

ЧАСТЬ 8.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Вес, габариты, нормы бесплатного провоза ручной клади и багажа устанавливаются Авиакомпанией.

Пассажир обязан предъявить на регистрации весь багаж включая ручную кладь, а также вещи, перевозимые без дополнительной оплаты сверх нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади, что вызвано требованиями обеспечения авиационной безопасности и безопасности полетов.

ЧАСТЬ 8.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

9.2.1.В целях обеспечения авиационной безопасности и безопасности полетов не принимаются к перевозке в качестве багажа и ручной клади:

- а) предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Республикой Казахстан и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Республики Казахстан, международными документами в области гражданской авиации, международными соглашениями Республики Казахстан, документами государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;
- б) Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные;
- в) Сжатые и сжиженные газы;
- г) Легковоспламеняющиеся жидкости;
- д) Воспламеняющиеся твердые вещества;
- е) Окисляющие вещества и органические перекиси;
- ж) Токсичные вещества;
- з) Радиоактивные материалы;
- и) Едкие и коррозирующие вещества;
- к) Ядовитые и отравляющие вещества;
- л) Оружие огнестрельное, холодное и газовое;
- м) Токсичные вещества;
- н) Другие материалы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж ВС, а также создающие угрозу полета ВС.
- о) Запрещена перевозка в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади малогабаритных средств для личного передвижения (моноколеса, сегвеи/мини-сегвеи, хOVERборды, гироскутеры), работающих на литиевых батареях.

Перевозка данных средств возможна только при изъятии литиевой батареи из устройства, при этом все условия перевозки литиевых батарей в качестве багажа должны быть соблюдены. Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Док 9284 AN/905 ИКАО) и Правилах перевозки опасных грузов (ИАТА).

9.2.2.Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве в качестве зарегистрированного багажа пассажира, перевозимого в багажных отсеках ВС с изолированным доступом пассажиров к багажу во время полета:

- а) арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасываемыми клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- б) хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм; в) алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л на одного пассажира;

г) аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного пассажира.

В вещах, находящихся при пассажирах и/или ручной клади:

- а) Тонометр медицинский - один на пассажира;
- б) Термометр ртутный в стандартном футляре - один на пассажира;
- в) Барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя, только с разрешения Авиакомпании;
- г) Одноразовые зажигалки - одна на пассажира;
- д) Сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2,5-кг на пассажира; е) 3% перекись водорода - не более 100 мл на пассажира;
- ж) Жидкости, гели и аэрозоли (это ограничение распространяется на воду и другие напитки, супы, сиропы; кремы, лосьоны и масла; духи; спреи; гели, включая гели для волос и для душа; содержимое баллончиков, включая пенку для бритья, другие пенки и дезодоранты; пасты, включая зубные; смеси жидких и твердых веществ; тушь; любые иные подобные вещества), относящиеся к неопасным: в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л - один пакет на пассажира. Эти пакеты обязательно должны быть оборудованы специальной «молнией». Исключение по перевозке имеют детское питание, необходимое ребенку во время полета, необходимые во время полета лекарства (однако при прохождении досмотра пассажиру следует иметь в виду, что его попросят доказать необходимость этих предметов и веществ в полете);

Авиакомпания вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов: штопоры; иглы для подкожных инъекций, инсулиновый шприц (если не будет представлено медицинское обоснование); вязальные спицы; ножницы с длиной лезвия менее 60 мм; складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

8.2.3. Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве багажа пассажира с разрешения Авиакомпании:

- а) Небольшие баллоны (весом брутто до 5 кг.) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей. Авиакомпания имеет право потребовать медицинское свидетельство о необходимости использования вышеуказанных предметов;
- б) Кресло-коляска, перевозятся бесплатно, в дополнение к норме провоза багажа. Перевозка электроколяски производится при соблюдении следующих условий: батареи от электроколяски должны быть безопасным образом прикреплены к ней, предварительно отсоединены и изолированы с целью предотвращения короткого замыкания. Если кресло-коляску не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять. После этого кресло-каталку можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в герметичной, стойкой к химическому воздействию упаковке. На батареи должна быть нанесена соответствующая маркировка. Жидкостные батареи перевозятся только в вертикальном положении. Перевозка ионно-литиевой батареей осуществляется только в салоне воздушного судна в герметичной упаковке, при этом клейма батареи должны быть изолированы, согласно инструкции по упаковке 800 IATA Dangerous Goods Regulations. Командир воздушного судна должен быть уведомлен о местонахождении кресла-каталки и местонахождении упакованной батареи.

Рекомендуется, чтобы пассажир заблаговременно согласовал действия с Авиакомпанией, кроме того, на батареи, которые являются проливаемыми, следует, по мере возможности, устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие утечку;

в) Только в ручной клади ртутный барометр или ртутный термометр, перевозимый пассажиром, являющимся сотрудником государственного органа исполнительной власти в области Гидрометеорологии. Барометр или термометр должен быть упакован в прочный внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или проколостойкого материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути из упаковки независимо от ее позиции. Авиакомпания (командир воздушного судна) должна иметь информацию о барометре или термометре;

д) Выделяющее тепло изделия (т.е. оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться только в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими правилами.

8.2.4. Авиакомпания вправе принимать решения о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне ВС следующих предметов:

- штопоры;
- иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское заключение, обосновывающее необходимость их применения при перелете);
- вязальные спицы;
- ножницы с длиной лезвия менее 60 мм;
- складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм;
- тонометры ртутные; - барометры или манометры ртутные.

8.2.5. Для обеспечения сохранности багажа Авиакомпания рекомендует:

- использовать для путешествий качественные чемоданы с надежными замками;
- снимать старые бирки после каждого полета;
- использовать именные адресные бирки снаружи багажа;
- с целью визуальной идентификации багажа обозначать его лентой или другой индивидуальной пометкой;
- оборачивать багаж упаковочной пленкой, чтобы избежать повреждение багажа и ограничить доступ к содержимому багажа.

8.2.6. Авиакомпания не рекомендует включать в зарегистрированный багаж:

- Ломкие, хрупкие вещи и бьющиеся или быстро портящиеся предметы;
- Деньги;
- Ключи;
- Драгоценности и изделия из драгоценных металлов и серебра;
- Натуральный мех;
- Электронное оборудование;
- Компьютерное оборудование комплектующие для компьютеров, приставки, программы; - Аудио и видео технику, фото и кино аппаратуру, сопутствующие предметы;
- Очки, бинокли и другие оптические приборы;
- Техническую, медицинскую и другую документацию;
- Деловые и личные документы;
- Ценные бумаги и вещи;
- Производственное оборудование и образцы / шаблоны;
- Видео/аудио кассеты, диски, дискеты и другие носители информации;
- Медицинские препараты, оборудование;

- Фотокарточки, антиквариат;
- Вещи и предметы, которые не подлежат восстановлению;
- Жидкости, парфюмерию, алкогольные напитки;

8.2.7 Меры безопасности при перевозке жидкостей, аэрозолей и гелей

8.2.7.1. К жидкостям, аэрозолям и гелям (далее – ЖАГ) относятся:

- вода и другие напитки, супы, сиропы, джемы, тушеное мясо, соусы и пасты;
- пищевые продукты в соусах или с содержанием большого количества жидкости;
- кремы, лосьоны, косметические средства и масла;
- духи;
- спреи;
- гели, включая гели для волос и душа;
- содержимое емкостей, находящихся под давлением, включая пену для бритья, другие - виды пен, дезодоранты;
- пасты, в т. ч. и зубная паста;
- смеси жидкостей с твердыми веществами;
- тушь для ресниц; блеск для губ.

8.2.7.2. Все ЖАГ перевозятся в емкостях вместимостью не более 100 мл каждая (или эквивалентной вместимостью, выраженной в других единицах измерения – в жидких унциях, граммах). Не допускаются к провозу ЖАГ, содержащиеся в емкостях вместимостью более 100 мл, в том числе и заполненных частично. Перевозка пустых емкостей вместимостью более 100 мл разрешается.

8.2.7.3. Емкость, содержащая ЖАГ, должна быть свободно размещена в плотно закрывающийся прозрачный пластиковый или целлофановый пакет объемом не более 1 л размером 20,5 x 20,5 см или 25 x 15 см.

8.2.7.4. Каждому пассажиру разрешается перевозить только один пакет, предъявляемый для досмотра отдельно от остальной ручной клади.

8.2.7.5. Исключения предусмотрены только для лекарств, детского молока (питания) и удовлетворения специальных диетических или других медицинских потребностей, перечисленных в разделе 2.

8.2.7.6. Пропуск ЖАГ в любом объеме, приобретенных в организациях розничной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна в день поездки, через пункты досмотра в целях безопасности разрешается только в том случае, если они:

- 1) помещены в защищенные от несанкционированного вскрытия пакеты;
- 2) защищены от несанкционированного вмешательства в рамках процесса обеспечения безопасности в цепи поставок, включающего применение соответствующих мер безопасности на организациях-изготовителях и складах, в процессе доставки ЖАГ со складов в организациях розничной торговли в аэропортах и на борту воздушных судов, а так же во время хранения (демонстрации) в этих торговых точках;
- 3) при досмотре применяются все обычные меры контроля и проверки в целях безопасности, включая выборочный ручной досмотр пассажиров и ручной клади;
- 4) члены летного экипажа в форме, находящиеся при исполнении служебных обязанностей в день выполнения полета, от этих ограничений освобождаются.

ЧАСТЬ 8.3. УПАКОВКА БАГАЖА

8.3.1. Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключаящую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества. Багаж, не соответствующий требованиям к перевозке не допускается.

8.3.2.Соединение в одно место двух и более мест багажа, имеющих отдельные упаковки, не допускается.

8.3.3.Багаж, в упаковке которого имеются острые, торчащие предметы, а также багаж в неисправной упаковке к перевозке не допускается.

8.3.4.Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия Авиакомпании. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира на обратной стороне багажной бирки.

8.3.5.Авиакомпания имеет право отказать пассажиру в приеме багажа в качестве зарегистрированного, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую его сохранность при обычных условиях обращения.

ЧАСТЬ 8.4. НОРМЫ БЕСПЛАТНОГО ПРОВОЗА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

8.4.1.Нормы бесплатного провоза ручной клади и багажа устанавливаются Авиакомпанией.

8.4.2. Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы согласно приобретенному тарифу.

8.4.3.Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире (ручной клади), устанавливается Авиакомпанией в зависимости от типа воздушного судна, класса бронирования, тарифа и маршрута.

8.4.4.Каждому взрослому пассажиру, а также ребенку перевозимому по детскому билету с выкупленным местом, предоставлено право бесплатной перевозки вещей определенной массы. Норма бесплатного багажа установлена следующая:

- 10 кг на самолетах L-410, в связи с техническими данными багажного отсека, размеры багажа не должны превышать (50x50x20) (длина x ширина x глубина). На детей, перевозимых бесплатно норма не распространяется.

Авиакомпания вправе устанавливать на отдельных направлениях исключения из стандартных условий бесплатной нормы провоза багажа с уведомлением об этом пассажира при бронировании перевозки. Информация о нормах бесплатного провоза багажа также доводится до пассажиров при оформлении перевозки по месту ее оформления.

8.4.5.Зарегистрированный багаж.

Норма бесплатного провоза багажа для детей в возрасте до 2-х лет, следующих без предоставления места, на внутренних рейсах авиакомпании на маршрутах, где норма бесплатного провоза багажа устанавливается по количеству мест составляет 0 мест 0 кг. Каждый Пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребенок до 2-х лет/Infant», без предоставления места, имеет право перевезти бесплатно багаж.

Бесплатную перевозку багажа (1 место багажа до 10кг и габаритами не превышающими 50смx50смx20см (длина x глубина x ширина).

8.4.6.Авиакомпания, исходя из коммерческих соображений или условий договоров между Авиакомпанией и другими Перевозчиками, имеет право увеличивать нормы бесплатной перевозки багажа и устанавливать другие льготы. Временно действующие нормы вводятся в действие и отменяются письменными распоряжениями или приказами Авиакомпании.

8.4.8.Нормы бесплатной перевозки багажа не распространяются на:

- крупногабаритный багаж и тяжеловесный багаж (масса которого превышает 32кг);
- домашних животных и птиц, за исключением собак-поводырей, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения;
- цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветки деревьев и кустарников массой более 5 кг .

Перевозка указанных предметов оплачивается как дополнительное место, по установленному Авиакомпанией тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на момент оплаты.

ЧАСТЬ 8.5. РУЧНАЯ КЛАДЬ И ВЕЩИ, НАХОДЯЩИЕСЯ ПРИ ПАССАЖИРЕ.

8.5.1. Ручная кладь и вещи, находящиеся при пассажире, являются незарегистрированным багажом.

8.5.2. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади не более 5 кг.

8.5.3. В целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов в ручной клади не должны перевозиться предметы и вещества, запрещенные к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

8.5.4. Авиакомпания не несет ответственность за ручную кладь, перевозимую в салоне воздушного судна. В случае перерыва в выполнении рейса пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь.

8.5.5. Объединение багажа запрещено.

ЧАСТЬ 8.6. СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ (ПЛАТНЫЙ) БАГАЖ

8.6.1. Сверхнормативный багаж – часть массы багажа, которая превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

8.6.2. Пассажир обязан заранее информировать Авиакомпанию или Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок о предполагаемых массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы, при этом обязательно осуществляется бронирование такого багажа.

8.6.3. Перевозка всех видов сверхнормативного багажа осуществляется при наличии технической возможности воздушного судна.

8.6.4. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, утвержденным нормативными документами Авиакомпания. При невыполнении указанных условий перевозка багажа сверх нормы не осуществляется.

8.6.5. Авиакомпания вправе устанавливать запрет на перевозку багажа сверх нормы по отдельным направлениям с уведомлением об этом пассажира при бронировании и оформлении перевозки.

8.6.6. Если пассажир предъявил к перевозке багаж больше, чем было предварительно согласовано с Авиакомпанией и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и его оплаты пассажиром.

8.6.7. Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского билета обязан предварительно информировать Авиакомпанию или Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок о перевозке нестандартного багажа. В случае отсутствия предварительного бронирования, Авиакомпания имеет право отказать в перевозке такого багажа.

8.6.8. Авиакомпания имеет право проверить вес багажа и ручной клади, перевозимых пассажиром в аэропорту его посадки и (или) в аэропорту назначения. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, пассажир обязан оплатить стоимость неоплаченной части багажа.

ЧАСТЬ 8.7. ПЕРЕВОЗКА ОСОБОГО НЕСТАНДАРТНОГО БАГАЖА

Перевозка нестандартного багажа осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

8.7.1. Крупногабаритный и тяжеловесный багаж.

8.7.2. Перевозка крупногабаритного и тяжеловесного багажа осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

8.7.3. Крупногабаритный багаж – это багаж, размеры одного места которого в сумме трех измерений превышают 158см.

8.7.4. Тяжеловесный багаж – это багаж, вес одного места которого превышает 32 кг, при этом максимальный вес не должен превышать 50кг.

8.7.5. Крупногабаритный и/или тяжеловесный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) на/из воздушного судна и размещение на борту воздушного судна.

Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при перемещении к воздушному судну, от воздушного судна и на борту воздушного судна. При регистрации тяжеловесный багаж маркируется биркой «HEAVY» с указанием веса.

8.7.6. На перевозку крупногабаритного и тяжеловесного багажа не распространяется норма бесплатного провоза багажа. Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

8.8.1. Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке крупногабаритного и тяжеловесного багажа, если в багажном отсеке нет места для данного багажа.

ЧАСТЬ 8.8. ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ

9.8.1. Перевозка животных в багажном отсеке осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

Владелец животного/птицы обязан использовать для перевозки контейнер, конструкция и материал которого позволяет осуществлять безопасную перевозку и защищает животное/птицу от повреждений при транспортировке. Контейнер должен быть изготовлен из ударопрочного жесткого материала. Контейнер, целиком изготовленный из сварной, арматурной или проволочной сетки, к перевозке не принимается. Размер контейнера должен позволять животному вставать в полный рост и поворачиваться на 360 градусов, лежать в естественной позе. Дно контейнера должно быть цельным, водонепроницаемым, покрыто абсорбирующим нетоксичным материалом. Конструкция дна контейнера должна исключать просыпание абсорбирующего материала. Крыша контейнера должна быть цельной. В верхней части боковин контейнера должны быть вентиляционные отверстия/решетки, обеспечивающие доступ воздуха. Дверца контейнера должна надежно крепиться к контейнеру так, чтобы животное не могло выбить её. Размер ячейки дверцы не должен превышать 25x25 мм во избежание попадания в ячейку лап, носа или хвоста животного. Контейнер должен надежно закрываться на замок, исключающий самопроизвольное открытие контейнера, открытие контейнера животным или несанкционированный доступ к животному в полете. Внутренняя поверхность контейнера должна иметь гладкие округленные поверхности, исключающие повреждение животного при транспортировке. Если контейнер оборудован колесами, на время транспортировки они должны сниматься или фиксироваться в нерабочем положении. При перевозке птицы контейнер должен быть покрыт плотной тканью, исключающей доступ света. Контейнер (при перевозке животного в багажном отсеке) должен быть оборудован ручками для его поднятия и переноски двумя грузчиками. Собаки, относящиеся к потенциально опасным породам (агрессивные, сторожевые, бойцовые породы, крупные породы) не перевозятся по причине отсутствия отдельного отсека на борту.

8.8.2. При перевозке животного в багажном отсеке в контейнере может находиться только одно животное.

8.8.3. Собака-поводырь и служебная собака принимаются к перевозке в салоне воздушного судна по предварительному согласованию с Авиакомпанией только при наличии намордника, ошейника и поводка. Перевозка пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении. Для служебной собаки пассажир должен предъявить документ, подтверждающий специальное обучение собаки, и документ о том, что пассажир является сотрудником кинологической службы государственного органа исполнительной власти. Пассажирам, перевозящим собаку в пассажирском салоне без контейнера, предоставляются места в конце пассажирского салона (за исключением мест возле аварийных выходов). В полете собака должна размещаться в зоне пассажирского места пассажира, которого она сопровождает, быть привязана у его ног, не должна мешать выполнению стандартных процедур обслуживания, справлять на борту естественные потребности и угрожать гигиеническому состоянию пассажирского салона. На протяжении всего полета на собаку должен быть надет намордник и ошейник.

8.8.4. Авиакомпания не отвечает за телесные повреждения, заболевания или смерть таких животных и птиц.

8.8.5. Пассажиру может быть отказано в перевозке животного в случаях, если:

- перевозка животного предварительно не согласована с Авиакомпанией и не подтверждена Авиакомпанией;
- отсутствуют документы, необходимые для перевозки животного;
- перевозка животного не оплачена;
- животное демонстрирует угрожающее или беспокойное поведение;
- клетка не соответствует установленным требованиям для перевозки животного в багажном отсеке,
- существует угроза здоровью и безопасности других людей или нарушений в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна.

ЧАСТЬ 8.9. ЖИВОТНЫЕ, НЕДОПУСТИМЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ В КАЧЕСТВЕ БАГАЖА

Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа:

- больные и подопытные животные, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Республики Казахстан, международными договорами, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;
- пресмыкающиеся;
- грызуны;
- насекомые;
- рыбы и рыболовочный материал,
- морские и речные животные, требующие перевозки в воде.

ЧАСТЬ 8.10. БАГАЖ, ПЕРЕВОЗИМЫЙ В ПАССАЖИРСКОМ КРЕСЛЕ В САЛОНЕ ВС

8.10.1. Перевозка багажа в пассажирском кресле в салоне ВС осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

8.11.2. Багаж, требующий особых условий транспортировки (например, ценные, ломкие, хрупкие, бьющиеся предметы), может быть принят к перевозке в пассажирском кресле в салоне ВС в случаях, если:

-пассажир предварительно согласовал данную услугу с Авиакомпанией и получил подтверждение на перевозку;

-багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность с использованием технических средств досмотра.

Вес такого багажа не может превышать 80 кг, а его габариты не должны превышать 30x40x80см (Длина x Ширина x Высота).

8.10.2.Пассажир должен оплатить билет на дополнительное посадочное место по безбагажному тарифу, применяемому при перевозке взрослого пассажира, стоимость которого составляет 100% от доступного в наличии безбагажного тарифа, за исключением сборов за аэропортовое обслуживание. Плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается. Норма бесплатного провоза багажа на дополнительное посадочное место для багажа в пассажирском кресле не предоставляется.

8.10.3.Перевозимый в пассажирском кресле багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС. Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна иметь приспособления для его крепления в пассажирском кресле.

8.10.4.Перевозимый в пассажирском кресле багаж размещается на пассажирском кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

8.10.5.Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне ВС, его подъем, размещение в салоне, снятие с борта и доставка от ВС производится пассажиром, перевозящим данный багаж.

8.10.6.Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском кресле в салоне ВС, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет Пассажир.

ЧАСТЬ 8.11. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ОРУЖИЯ

8.11.1.Перевозка оружия осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

8.11.2.Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и разработанных на их основе нормативных документов государственных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Республики Казахстан.

8.11.3.Провоз оружия при себе лицами, находящимися при исполнении служебных обязанностей, осуществляется в соответствии с Правилами авиационной безопасности, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 июля 2003года № 746 ДСП, и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

8.11.4.Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:

-огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;

-пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое,

-пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;

-любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);

-арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи,

-шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки

-ножи, ножи с выбрасываемым клинком, с запирающимися замками, а также хозяйственно

-бытовые ножи независимо от их назначения;

-взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: порох всякий, в любой упаковке и любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсулы (пистоны охотничьи); пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты; патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны, шашки, спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол,

аммонал и другие взрывчатые вещества; капсули – детонаторы, электродетонаторы, электро-воспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.

8.11.5. Пассажиры, которые являются сотрудниками государственных органов Республики Казахстан, имеют право перевозить в салоне воздушного судна Авиакомпания оружие только при условии, что они находятся при исполнении служебных обязанностей. Провоз оружия при себе данными лицами, осуществляется только по выдаваемому разрешению и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

8.11.6. Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности (САБ).

8.11.7. Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром-владельцем оружия и сотрудником САБ. Первый экземпляр акта также подписывается Авиакомпанией и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Авиакомпанией, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

8.11.8. Сотрудниками Государственной службы охраны Республики Казахстан, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Республики Казахстан, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных компаний, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.

8.11.9. Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запираемом и запечатываемом металлическом ящике, который должен находиться в изолированном багажном или грузовом отсеке воздушного судна. При этом оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках.

8.11.10. Вес перевозимых боеприпасов не должен превышать 5 кг на одного пассажира. Боеприпасы должны быть упакованы в прочный, опломбированный ящик, предотвращающий повреждение содержимого во время транспортировки.

8.11.11. Патроны для газового оружия и баллончики со слезоточивым (раздражающим) действием запрещены к перевозке.

8.11.12. Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в (стандартных) металлических запираемых ящиках, осуществляется в изолированных багажных или грузовых отсеках воздушного судна в упаковке пассажира, опечатанной САБ (специальная тара, футляр, кейс, чехол), и отвечающей требованиям авиационной безопасности.

8.11.13. Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется сотрудником службы авиационной безопасности по предъявлении пассажиром-владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа, удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз/вывоз на/с территорию(-ии) Республики Казахстан.

8.11.14. Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается сотрудником службы авиационной безопасности в органы внутренних дел.

8.11.15. Перевозка оружия входит в норму бесплатного провоза багажа. При превышении установленной нормы бесплатного багажа принимается как сверхнормативный багаж и оплачивается по соответствующему тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на данном направлении.

педали снимаются; выступающие и острые детали для сохранности остального багажа оборачиваются пластиком или картоном; велосипед упаковывается в плотный мешок или картонную коробку.

ЧАСТЬ 8.12. ПЕРЕВОЗКА МЯСНОЙ И МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

Перевозка сырого мяса, рыбы (сырой, копченой, вяленой, соленой) и продукции содержащей сырое мясо, рыбу разрешена на рейсах Авиакомпании только в качестве зарегистрированного багажа, при соблюдении следующих условий:

- 1) Перевозка в качестве ручной клади запрещена.
- 2) Упаковка должна быть, как минимум, 3-хслойная: герметичная полиэтиленовая пленка; плотная герметичная полиэтиленовая пленка. Поврежденные упаковки к перевозке не принимаются.
- 3) Сырое мясо, рыба должны быть в замороженном состоянии, строго в пластиковых контейнерах.

Перевозка кисломолочной продукции в качестве багажа и ручной клади запрещена на рейсах Авиакомпании за исключением детского и специального диетического питания, предписанного по медицинским показаниям.

ЧАСТЬ 8.13 ПЕРЕВОЗКА ХРУПКОГО БАГАЖА

Хрупкий багаж и багаж, в отношении которого Авиакомпания заявляет ограничение своей ответственности. К данной категории относится хрупкий багаж, упакованный способами, не обеспечивающими его целостность и сохранность, а также багаж, упаковка которого имеет повреждения. Эта категория багажа принимается к перевозке при условии, что Авиакомпания не несет ответственности за целостность содержимого и упаковки. Ответственность за его целостность и сохранность несет пассажир. Перевозка хрупкого багажа осуществляется как в пассажирском салоне, так и в багажном отсеке при предварительном согласовании с Авиакомпанией. При перевозке хрупкого багажа в пассажирском салоне применяются правила перевозки для багажа, перевозимого в пассажирском кресле.

ЧАСТЬ 8.14 ПЕРЕВОЗКА СПОРТИВНОГО СНАРЯЖЕНИЯ

Перевозка водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа входит в норму бесплатного провоза багажа.

При превышении установленной нормы бесплатного багажа каждый сверхнормативный килограмм оплачивается по соответствующему тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на данном направлении.

Перевозка лыжного снаряжения, велосипеда и прочих крупногабаритных снаряжений не предоставляется возможным, связи с техническими характеристиками воздушного судна с вместимостью багажного отсека 100 кг.

Снаряжение для ловли рыбы

Для перевозки рыбацкого снаряжения необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией.

В комплект снаряжения для ловли рыбы входит:

- не более двух удочек
- сеть -катушка -упакованный должным образом контейнер со снастями
- пара специальной обуви.

Перевозка снаряжения для ловли рыбы не оплачивается при общем весе зарегистрированного багажа, если он не превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа. При превышении установленной нормы бесплатного багажа каждый сверхнормативный

килограмм оплачивается по соответствующему тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на данном направлении.

Габариты перевозимых снаряжений авиакомпанией «Жетысу» не должны превышать:

- в длину не более 70 см;
- высота не более 50 см.

Спортивные снаряжения перевозятся строго в багажном отсеке.

ЧАСТЬ 8.15. ВЫДАЧА БАГАЖА

8.15.1. Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

8.15.2. Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа, или другому лицу, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа.

8.15.3. Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной бирки, Авиакомпания может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления документов, удостоверяющих его личность и достаточных доказательств своих прав на этот багаж. В обязательном порядке составляется акт о выдаче такого багажа.

8.15.4. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят перевозке. Однако по просьбе пассажира багаж может быть выдан также в пункте отправления пассажира до начала его перевозки или трансфера, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена установленными правилами и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу. В случае такой выдачи багажа в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, все ранее уплаченные Авиакомпанией суммы, в связи с перевозкой этого багажа возврату не подлежат. В случае изменения информации о выдаче багажа, такие изменения своевременно доводятся до пассажиров.

8.15.5. В случае затруднения при получении багажа пассажир может обратиться за помощью к работникам Авиакомпании или ее уполномоченному агенту в аэропорту.

8.15.6. В случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения (порчи) или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки, составляется акт о неисправности при перевозке, который подписывается лицом, получающим багаж и Авиакомпанией или ее уполномоченным агентом.

8.15.7. Багаж пассажира в аэропорту назначения хранится бесплатно, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

8.15.8. Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом.

8.15.9. Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и бездокументный багаж, не полученный по истечении шести месяцев, считается не востребовавшимся и реализуется или уничтожается Авиакомпанией в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

8.15.10. Авиакомпания или его уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения до реализации багажа, как не востребовавшегося, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа.

8.15.11. Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то Авиакомпания или его агент направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

8.15.12. Зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении

указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

8.15.13. Ручная кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их обнаружения в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт. По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь и вещи, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

8.15.14. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или бездокументном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

8.15.15. Если Авиакомпания не выдала пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, Авиакомпания обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа. Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

8.15.16. Если зарегистрированный багаж найден, то Авиакомпания обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт без взимания дополнительной платы.

8.15.17. В случае прибытия в аэропорт зарегистрированного багажа, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт (пункт), отличный от аэропорта(ов), (пункта(ов), в который(е) согласно договору воздушной перевозки пассажира должен быть доставлен багаж (засланный багаж), или зарегистрированный багаж, который прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром (без документный багаж), Авиакомпания обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

8.15.18. При наличии запросов по багажу Авиакомпания обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.

8.15.19. В случае прибытия в аэропорт без документного багажа Авиакомпания обеспечивает составление акта о неисправности багажа (PIR). Без документный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

8.15.20. При выявлении соответствия без документного багажа запросам, багаж доставляется в соответствии с этим запросом.

ГЛАВА 9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

ЧАСТЬ 9.1. РЕГИСТРАЦИЯ ПАССАЖИРОВ

9.1.1. Пассажир должен заблаговременно, не позднее окончания времени регистрации, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п. (далее предполетные формальности).

9.1.2. Пассажиры обязаны прибыть на рейс Авиакомпании заблаговременно с тем, чтобы выполнить все регистрационные формальности, связанные с путешествием. Если Пассажир не выполняет указанное требование, или если Пассажир не предъявляет все документы, необходимые для регистрации на рейс, в результате чего Пассажир не имеет возможности путешествовать рейсом Авиакомпании, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование и забронированное место этого Пассажира, без какой-либо ответственности или обязательств перед этим Пассажиром.

9.1.3. Регистрация вылетающих пассажиров в аэропорту начинается не позднее 1,5 часов до вылета воздушного судна (в зависимости от типа воздушного судна и количества пассажиров) на внутренних рейсах и заканчивается за 40 минут до вылета воздушного судна.

9.1.4. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации, к перевозке на данный рейс не принимается. (Согласно Приказу Министра по инвестициям и развитию РК от 30 апреля 2015г. № 540 «Об утверждении Правил перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте»). Авиакомпания не несет ответственность перед пассажиром за убытки, связанные с несвоевременным прибытием пассажира на регистрацию/в сектор посадки.

9.1.5. Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, при необходимости.

9.1.6. При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются фамилия и имя пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. Посадочный талон пассажиру необходимо предъявить при посадке на борт ВС.

9.1.7. При регистрации Пассажир обязан предъявить для взвешивания все перевозимые им вещи. Оформление незарегистрированного багажа (ручной клади), перевозимого в салоне воздушного судна, осуществляется выдачей Пассажиру бирки «ручная кладь». При выходе на посадку Авиакомпания (используя стандартизаторы стойки-измерителя) вправе проверить ручную кладь пассажира на соответствие норм по весу и габаритам, и в случае нарушения норм потребовать оплату сверхнормативного багажа или потребовать сдать данный багаж как зарегистрированный.

9.1.8. Во время приема багажа к перевозке Авиакомпания указывает в билете количество мест и массу зарегистрированного багажа, что считается выдачей багажной квитанции пассажиру. Кроме того, Авиакомпания выдает пассажиру отрывной талон багажной номерной бирки.

9.1.10. За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному Авиакомпанией. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа удостоверяет оплату пассажиром перевозки багажа.

9.1.11. После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на Авиакомпанию. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности вещей, перевозимых в салоне воздушного судна. Незарегистрированный багаж (ручная кладь) остается у пассажира в течение всего полета и находится под его ответственностью.

ЧАСТЬ 9.2. ПОСАДКА НА БОРТ ВОЗДУШНОГО СУДНА

9.2.1. Посадка пассажиров на борт ВС производится только после прохождения предполетного досмотра пассажира, вещей, находящихся при нем, и его ручной клади в порядке, установленном уполномоченным агентом Авиакомпании.

9.2.2.Пассажиры обязаны прибыть к выходу на посадку на рейс Авиакомпании заблаговременно до времени начала посадки, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажиров на борт воздушного судна производится за 20-30 минут до вылета рейса по расписанию. Пассажир должен находиться в зоне посадки не позднее 30 минут до вылета по расписанию.

9.2.3.Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации или посадки, к перевозке на данный рейс не допускается. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

9.2.4.Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс и документа, удостоверяющего личность. Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети) приглашаются на посадку в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров.

9.2.5.В ходе посадки ручная кладь пассажира, вызывающая сомнение своими габаритами, может быть дополнительно проверена при помощи специальной стойки-измерителя работником Авиакомпании или обслуживающим агентом.

9.2.6.Лицам, находящимся на борту воздушного судна в качестве пассажира, необходимо: занять свое место, согласно посадочному талону, с размещением личных вещей и ручной клади на специально отведенных местах.

9.2.7.Пассажиры размещаются в салонах на местах, указанных в посадочных талонах. Для обеспечения безопасности полета по центровке самолета (в случае необходимости) бортпроводники/сервис-менеджеры, по указанию командира воздушного судна, пересаживают пассажиров. Пересадка пассажиров применяется крайне редко при неполной коммерческой загрузке.

9.2.8. Посадка инвалидов, маломобильных групп населения и пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производятся в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров. При объявлении посадки пассажиров на борт воздушного судна уполномоченными агентами предварительно приглашаются несопровождаемые несовершеннолетние пассажиры и пассажиры с детьми.

ЧАСТЬ 9.4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

9.4.1.Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг, предоставляемых Авиакомпанией клиентам.

9.4.2.Авиакомпания предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, пассажир должен занять место, которое указано в посадочном талоне.

9.4.3.Основными задачами персонала пассажирского салона самолета являются обеспечение:

-безопасности полета;

-высококачественного обслуживания пассажиров на борту.

9.4.4.На борту воздушного судна во время полета пассажирам предоставляются услуги в соответствии с учетом протяженности авиамаршрута, типа воздушного судна, временем суток и других конкретных условий выполнения рейса.

9.4.5.Обслуживание в полете состоит из:

-информирования пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты. Информирование осуществляется при непосредственном общении с пассажиром или по громкоговорящей связи. Для пассажиров с ограниченными возможностями информирование осуществляется в доступной форме.

-предоставления периодической печати (газеты, журналы);

- предоставления напитков;
- доврачебного медицинского обслуживания (предоставление первой медицинской помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке);
- оказания особого внимания больным, пожилым людям, пассажирам с детьми, инвалидам и маломобильным группам населения, пассажирам с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом;
- включения индивидуального освещения и вентиляции;
- предоставление ответов на вопросы пассажиров;
- обслуживание несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров.

9.4.6.В целях обеспечения безопасности полетов курение на борту воздушного судна запрещено вне зависимости от продолжительности полета.

9.4.7.У аварийных выходов не размещаются:

- взрослые пассажиры с младенцами и детьми;
- подростки в возрасте до 18 лет;
- несопровождаемые дети;
- детские группы;
- беременные женщины;
- больные пассажиры;
- пассажиры с ограниченными физическими возможностями (ограниченная мобильность, дефекты зрения, слуха, речи)
- пассажиры с инвалидностью;
- пассажиры, жизнедеятельность которых, зависит от медицинских аппаратов и/или лекарственных средств;
- депортированные и не допущенные к въезду пассажиры, заключенные;

ЧАСТЬ 9.5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ ПО ПРИЛЕТУ

9.5.1.Пассажир после прилёта доставляется в аэровокзал, где получает свой зарегистрированный багаж.

9.5.2.Высадка инвалидов и маломобильных групп населения, пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц и сопровождающих лиц с борта воздушного судна производится в последнюю очередь.

9.5.3.Авиакомпания или уполномоченный агент при перевозке инвалида в коляске (складном кресле) предварительно информирует аэропорт о перевозке такого пассажира для доставки с борта воздушного судна в аэропорт.

ГЛАВА 10. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

10.1. Пассажиры при нахождении на борту воздушного судна Авиакомпании имеют право: - требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки в зависимости от выбранного класса обслуживания и примененного тарифа;

-в случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность – обращаться к работникам Авиакомпании и требовать у них защиты.

Пользоваться портативными электронными приборами в автономном режиме (авиарежиме), при условии ,что наушники сняты, если горит табло «пристегнуть ремни» на взлете, снижении и во время нештатной ситуации на борту.

10.2.Пассажиры обязаны:

-при оплате и/или оформлении перевозки на интернет сайте Авиакомпании ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные в авиакомпании настоящие правила поведения,а также правила безопасности и правила перевозки ручной клади;

-безоговорочно выполнять требования работников наземных служб, Представителей Авиакомпании, командира воздушного судна и требования других членов экипажа; в базовом аэропорту на линии регистрации и этапе посадки на борт воздушного судна;

в пункте предполетного досмотра пассажиров и их ручной клади;

на борту воздушного судна до взлета и во время полета;

в аэропортах промежуточной посадки и конечного назначения.

-занять место, указанное в посадочном талоне.

-размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных для этого местах;

-держат привязные ремни застегнутыми при включенном табло «Застегните ремни» (рекомендуется оставлять привязные ремни застегнутыми в течение всего полета),

-Соблюдать общественный порядок.

-Выключать или переключать в автономный режим работы (авиарежим) электронные устройства по требованию членов экипажа на любом этапе полета, снять наушники если горит табло «пристегнуть ремни».

10.3.Пассажирам при нахождении на борту воздушного судна авиакомпании запрещается:

-создавать ситуации, угрожающие безопасности полета или жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров и авиационного персонала – допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление и, тем более, физическое насилие;

-употреблять алкогольные напитки, кроме предлагаемых на борту авиакомпании;

-курить в течение всего полета, в том числе электронные сигареты;

-использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;

-использовать в течение всего полета радиотелефоны, радиоприемники, радиопередатчики, телевизоры, игрушки с дистанционным управлением, беспроводные сетевые устройства (радиотелефоны должны быть выключены независимо от того, где они находятся – в багаже или ручной клади);

-использовать во время руления, взлета, набора высоты, снижения и посадки самолета портативные компьютеры, переносные компьютерные принтеры, видеокамеры, кинокамеры, воспроизводящие устройства (магнитофоны, проигрыватели компакт-дисков и кассет, и другие лазерные приборы), фотоаппараты, фотокамеры, электронные игрушки, электробритвы, приборы, в конструкции которых используются светодиоды;

В целях исключения создания помех в системах связи и управления ВС во время взлета, набора высоты, снижения, посадки ВС пассажиру запрещается пользоваться электронными играми, портативными фото- и видеокамерой, видеоманитофоном, мобильным телефоном, радиостанцией, транзисторным радиоприемником и другой электронно-излучающей

аппаратурой, кроме слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора, портативного компьютера и портативного магнитофона (плеера).

-создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа;

-портить принадлежащее авиакомпании имущество и (или) выносить его с борта самолета; - вставать с места и передвигаться по салону во время руления самолета по земле, наборе высоты и снижении при включенном табло «Застегните ремни» и во время турбулентности (прохождения активных воздушных масс).

ГЛАВА 11.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА И АВИАКОМПАНИИ

ЧАСТЬ 11.1.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА

11.1.1.Если Авиакомпания понесла ущерб по вине Пассажира, то Пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба и доказанной упущенной выгоды.

11.1.2.Пассажир несет ответственность за невыполнение:

-Настоящих Правил

-правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;

-правил перевозки опасных веществ или предметов;

-правил безопасности полета и правил авиационной безопасности (попытка открыть дверь, люк самолета;

- отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение либо распитие спиртных напитков на борту воздушного судна, неподчинение инструкциям cabinного экипажа и т.д.);

-иных требований, установленных нормативно-правовыми актами Республики Казахстан.

11.1.3.Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несет ответственность за противоправные действия относительно других Пассажиров и персонала Авиакомпаний.

11.1.4.Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

11.1.5.Пассажиры несут ответственность за ущерб, причиненный по их вине третьим лицам, имуществу Авиакомпаний и имуществу третьих лиц, за которое несет ответственность Авиакомпания.

11.1.6.Пассажир несет ответственность перед Авиакомпанией за все убытки, которые могут возникнуть в связи с неточностью, неполнотой или неправильностью сведений, предоставленных Авиакомпания при оформлении перевозки.

ЧАСТЬ 11.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАКОМПАНИИ

11.2.1.Общие положения. Ответственность при перевозке пассажиров и багажа определяется:

– условиями договора перевозки (пассажирского билета);

– нормативными правовыми актами Республики Казахстан;

– Варшавской Конвенцией и Гаагским протоколом о поправках к этой Конвенции;

– Монреальской Конвенцией 1999г. для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок; – международными договорами воздушных перевозок;

– соглашениями между авиакомпаниями (аэропортами, авиапредприятиями, перевозчиками, агентами по обслуживанию воздушных судов и пассажиров);

– настоящими Правилами, и другими актами Авиакомпаний.

11.2.2. Пределы ответственности Авиакомпаний.

11.2.3. Ответственность Авиакомпаний за перевозки, осуществляемые Авиакомпанией на территории Республики Казахстан, регулируется действующими на территории РК нормативными правовыми актами, Правилами перевозки пассажиров и багажа авиакомпании и договором перевозки.

11.2.4. Ответственность Авиакомпаний не должна превышать сумму реально понесенных прямых документально подтвержденных убытков. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает, убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения ей законов, постановлений правил и предписаний государственных органов и настоящих правил, либо из-за несоблюдения их Пассажирами.

11.2.5. Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, возникший не по вине Авиакомпаний или по какой-либо неподконтрольной ему причине (в том числе: стихийное бедствие, погодные условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).

11.2.6. Авиакомпания не несет ответственности, если причинение вреда жизни или здоровья Пассажира явились результатом состояния его здоровья.

11.2.7. Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:

- 1) вины лица, сдавшего или получившего багаж;
- 2) естественных свойств перевозимых предметов;
- 3) недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
- 4) особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

11.2.8. Авиакомпания не несет ответственности:

-в случаях незначительных повреждений зарегистрированного багажа, т.е. за сломанные колесики/ножки, утеранные крепежные ленты, оторванные ручки ляжки/ремни чемоданов, сломанные замки/навесные замки, расхождение молнии также царапины, трещины, потертости, вмятины, порезы, загрязнения, возникшие в результате износа, вследствие длительной эксплуатации багажа;

-за повреждение перевозимого багажа и/или недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его Пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения и повреждения упаковки, если Пассажир не докажет, что повреждение и/или недостача багажа имели место и произошли по вине Авиакомпании;

-за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от Авиакомпании, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и др. обстоятельств непреодолимой силы;

-за повреждение хрупких и непрочных вещей, за деньги, ювелирные изделия, -драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные и деловые бумаги, медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и другие вещи, которые не принимаются в качестве зарегистрированного багажа вне зависимости от того, знает Авиакомпания о наличии этих вещей в багаже или нет.

11.2.9. Время отправления и прибытия, указанное в расписании и билете, тип самолета не гарантируются Авиакомпанией и не являются условием договора перевозки.

ГЛАВА 12. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА

12.1. Во всех случаях возникновения требований, вытекающих из договора перевозки, предъявление претензии Авиакомпания до обращения в суд обязательно.

12.2. Претензии могут предъявляться в течение трех месяцев, а претензии об уплате штрафов и пени - в течение одного месяца. Если претензия отклонена или ответ не получен в установленный срок, у заявителя возникает право на предъявление иска.

12.3. Обстоятельства и факт, которые могут служить основанием для подачи претензии пострадавшим и соответственно имущественной ответственности Авиакомпания, пассажиров, отправителей и получателей багажа, удостоверяются актом (PIR).

12.4. В случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения (порчи) или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки, составляется акт о неисправности при перевозке, который подписывается лицом, получающим багаж и Авиакомпанией или ее уполномоченным агентом.

12.5. Акт составляется немедленно при обнаружении факта неисправности перевозки багажа.

12.6. Если при проверке багажа в промежуточном пункте или пункте назначения обнаружены неисправности багажа, на которые уже прежде был составлен акт, и никакой разницы между состоянием багажа и данными акта не обнаружено, то новый акт не составляется, а на копии ранее составленного акта делается отметка о том, что никаких изменений в состоянии багажа не произошло. Отметка на акте удостоверяется подписью должностного лица Авиакомпания.

12.7. Претензия о повреждении багажа на внутренних рейсах Авиакомпания претензия в случае неполучения багажа, его повреждения, или недостачи содержимого, должна быть предъявлена Авиакомпания немедленно при обнаружении неисправности.

12.8. При отсутствии претензии, направленной в указанные выше сроки, иск к Авиакомпания не может быть предъявлен.

12.9. Багаж считается утраченным, если он не обнаружен при розыске в течение 21-го дня со дня, следующего за тем, в который он должен был прибыть в пункт назначения.

12.10. Право на предъявление претензии и иска к Авиакомпания имеют Пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении пассажирского билета, багажной квитанции и акта (PIR). Отсутствие акта не лишает права на предъявление претензии или права на иск, если будет доказано, при условии, что Представители Авиакомпания или ее уполномоченные агенты отказались составить акт.

12.11. Авиакомпания обязана в течение тридцати календарных дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира. В других случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом действующих у других перевозчиков правил рассмотрения претензий.

12.12. При составлении претензии следует учитывать:

- Авиакомпания обязана при утрате или недостаче багажа, перевозка которого оплачена, наряду с выплатой возмещения возратить плату, взысканную за его перевозку;

- в тех случаях, когда по вине Авиакомпания повреждена упаковка багажа, Авиакомпания обязана возместить Пассажиру стоимость упаковки;

- в том случае, если Пассажир получил только часть зарегистрированного багажа или нанесен ущерб части зарегистрированного багажа, ответственность Авиакомпания определяется исходя из массы, утраченной или поврежденной части багажа.

Однако, когда утрата, недостача, повреждение либо задержка в доставке части зарегистрированного багажа влияет на стоимость других мест багажа, включенных в ту же багажную квитанцию, то при определении размера суммы возмещения принимается во внимание их общая масса.

12.13. Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно и содержать все необходимые для ее рассмотрения сведения.

В претензии физического лица должны быть указаны:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
- фамилия, имя и отчество заявителя, контактный телефон, почтовый адрес, личный электронный адрес,
- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
- размер суммы выплаты по претензии, ее расчет, подтвержденный соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);
- перечень документов, приложенных к заявлению;

Претензия должна быть подписана заявителем. К претензии должны быть приложены копии документов, удостоверяющие личность заявителя.

В претензии юридического лица должны быть указаны:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
- наименование юридического лица-заявителя, почтовый адрес, исходящий номер и дата, контактный телефон уполномоченного лица
- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
- размер суммы выплаты по претензии, ее расчет, подтвержденный соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);
- перечень документов, приложенных к заявлению;

Претензия должна быть подписана руководителем юридического лица-заявителя или уполномоченным лицом (представителем).

12.14.К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение, в том числе билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки, Акт о неисправностях при перевозке багажа, и т.д. Сумма претензии должна быть доказана заявителем.

12.15.В случае, если претензия подана без приложения перечисленных документов, Авиакомпания дополнительно запрашивает требуемые документы, оговаривая срок их предъявления, и по истечении указанного срока претензия рассматривается по имеющимся в деле документам.

12.16.В случае частичного удовлетворения или отклонения претензии Авиакомпания обязана указать в своем ответе основания, по которым им принято такое решение, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты и статьи настоящих Правил. В этих случаях Авиакомпания обязана вернуть заявителю все приложенные к претензии подлинные документы.

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила, инструкции и другие документы Авиакомпании, регулирующие воздушные перевозки, могут быть изменены Авиакомпанией без уведомления пассажиров, при условии, что ни одно такое изменение не применяется к Пассажиру после начала его перевозки. Все изменения, дополнения и поправки вносятся в настоящие Правила в установленном порядке и вступают в силу после их утверждения Президентом Авиакомпании.

Разработал:
Руководитель СОАП



Оспанова М.М

Согласовано:
Вице-президент по производству



Ергожаев Е.Ж.