

УТВЕРЖДЕНЫ
Правлением АО «QAZAQ AIR»
28.11.2018г.
Протокол № 23-2018

ОБЩИЕ ПРАВИЛА
ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА
АО «QAZAQ AIR»

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Глава 1. Определения.....	4
ГЛАВА 2. Общие положения.....	9
ГЛАВА 3. Условия воздушной перевозки.....	11
ГЛАВА 4. Документы, используемые при заключении и выполнении договора Перевозки.....	17
ГЛАВА 5. Тарифы, сборы и скидки.....	24
ГЛАВА 6. Условия перевозки отдельных категорий пассажиров.....	25
ГЛАВА 7. Перевозка багажа.....	30
ГЛАВА 8. Возврат пассажиру суммы оплаты за перевозку.....	41
ГЛАВА 9. Административные формальности.....	42
ГЛАВА 10. Ответственность при воздушной перевозке пассажиров и багажа....	43
ГЛАВА 11. Порядок предъявления претензии и иска.....	45

ВВЕДЕНИЕ

Правила перевозки пассажиров и багажа являются основным нормативным документом, регламентирующим деятельность АО «QAZAQ AIR» (далее по тексту – «Авиакомпания», «Перевозчик») при производстве воздушных перевозок пассажиров и багажа, и предусматривает взаимоотношения Авиакомпании и клиентов.

Правила перевозки пассажиров и багажа Авиакомпании разработаны на основе казахстанских и международных правовых документов, касающихся воздушных перевозок, рекомендаций Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и международной ассоциации воздушного транспорта (IATA).

Настоящие правила осуществления воздушных перевозок пассажиров и багажа АО «QAZAQ AIR» должны находиться в обязательном порядке у сотрудников Авиакомпании:

- на борту каждого воздушного судна Авиакомпании;
- в аэропортах отправления пассажиров (в т. ч. и на стойке регистрации);
- в агентствах по продаже и представительствах Авиакомпании;
- в помещениях всех рабочих офисов Авиакомпании.

Глава 1. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

агент - юридическое или физическое лицо, которое в соответствии с письменным соглашением (доверенностью) уполномочено действовать от имени Авиакомпании.

акт о неисправностях при перевозке багажа (PIR – Property Irregularity Report) - документ, оформленный непосредственно в аэропорту обнаружения неисправности либо в аэропорту прибытия в присутствии представителя Авиакомпании, уполномоченного агента, удостоверяющего факт, изложенный в акте и Пассажира (Получателя).

аэровокзал (терминал) - комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

аэродром - земельный участок, специально оборудованный для взлёта, посадки, руления, стоянки и обслуживания воздушных судов.

аэропорт международный - аэропорт, осуществляющий международные воздушные перевозки, в котором обеспечиваются таможенный, пограничный и карантинный контроли.

аэропорт (пункт) назначения - аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен Пассажир или багаж, согласно договору воздушной перевозки.

аэропорт (пункт) трансфера - промежуточный аэропорт (пункт), указанный в билете, в котором, согласно договору воздушной перевозки, пассажир в течение 24 часов совершает пересадку с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки.

аэропорт (пункт) остановки - промежуточный аэропорт (пункт) маршрута, в котором Пассажир, согласно договору воздушной перевозки, прерывает полёт на 24 часа и более.

аэропорт (пункт) отправления - аэропорт (пункт), из которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка.

багаж - вещи Пассажира, перевозимые Авиакомпанией на основании договора воздушной перевозки; в это понятие включается как зарегистрированный, так и не зарегистрированный багаж.

багаж зарегистрированный - багаж Пассажира, который принят Авиакомпанией к перевозке под ее ответственность, и на который она выдала багажную квитанцию и багажную бирку.

багаж не зарегистрированный (Ручная кладь) – Багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика и под ответственностью пассажира за его сохранность, удостоверяемый биркой «Ручная Кладь»

багаж не востребованный – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный в багажной бирке, и не был получен пассажиром.

багажная бирка - документ, выдаваемый Авиакомпанией исключительно для идентификации (опознавания) зарегистрированного багажа.

багажные бирки - подразделяются на следующие разновидности:

- регистрационная багажная бирка
- бирка «Ручная Кладь»

Регистрационные багажные бирки применяются, для оформления зарегистрированного багажа до пункта назначения, который указывается на бирке полностью и/или кодовым сокращением.

бирка досылочная (RUSH/EXPEDITE) - используется по инструкции Авиакомпании при оформлении досылки багажа (найденного, невостребованного, засланного).

трансферные бирки для разных рейсов одного (внутрилинейные) или нескольких (межлинейные) перевозчиков применяются для оформления багажа трансферного пассажира, если багаж зарегистрирован для сквозной перевозки не менее чем для двух участков пассажирского маршрута.

багаж платный (сверхнормативный) - багаж, вес которого превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа, определенную правилами применения тарифов, или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

подтвержденное бронирование и электронный билет - документ, используемый для удостоверения договора авиаперевозки Пассажира и багажа, а также его условий, в котором содержится информация о перевозке.

электронный билет или подтвержденное бронирование означает, что полетные купоны заменены записью, которая хранится на сервере Авиакомпании в электронном виде. В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета или подтвержденного бронирования выдается распечатка маршрутной квитанции.

бронирование (заказ) - предварительное выделение на воздушном судне места для перевозки Пассажира, а также объёма и тоннажа для перевозки багажа, грузов и почты, подтверждаемое электронной записью в автоматической системе бронирования Авиакомпании, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже или грузе, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом.

БСО (Бланк строгой отчетности) - установленная Авиакомпанией форма документов для оформления видов услуг, определенных требованиями перевозчика.

возврат сумм - выплата Пассажиру либо лицу, оплатившему тариф, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы.

воздушная перевозка - транспортировка пассажиров, багажа, груза и почты на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора перевозки.

воздушное судно - летательный аппарат, предназначенный для перевозки пассажиров, багажа и/или грузов.

Гаагский протокол - (Протокол о поправках к Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1955 г.) - документ о поправках к Варшавской Конвенции. Поправки внесены в формулировки отдельных статей и в статьи о мерах и пределах ответственности Перевозчика перед Пассажиром. Протокол уточняет сроки предъявления претензий.

дни - полные календарные дни, включая воскресенья и официальные праздничные дни. Для определения сроков действительности перевозочных документов, актов и других документов, а также для определения сроков окончания перевозки, сроков давности при предъявлении претензий. Счет дней ведется с 00 часов суток, следующих за днем, когда произошло событие или произведено действие, а остаток часов этого дня в счет не принимается. Если окончание, каких-либо сроков, указанных ранее, приходится на воскресенье или праздничный день, истечение срока определяется днем, следующим за ним.

дата начала перевозки – дата первого полетного сегмента.

договор фрахтования (чартера) воздушных судов - соглашение, по которому одна сторона

(фрагтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрагтователю) за плату всю ёмкость или часть ёмкости одного или нескольких воздушных судов на один либо несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза или почты.

досмотр – комплекс мероприятий, проводимых с применением технических и других средств, предназначенных для обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (оружия, боеприпасов, взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ и пр.) или других опасных устройств, которые могут использоваться для осуществления акта незаконного вмешательства.

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

информационный справочник по воздушным перевозкам - TIM (TRAVEL INFORMATION MANUAL) - справочник, содержащий государственные требования на выезд (трансферт, транзит, stop-over, въезд) из/в страны при воздушной перевозке.

квитанция разных сборов - документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза, установленной для соответствующего класса обслуживания, указанного на соответствующем полётном купоне билета, или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате (крупногабаритный багаж, животные и птицы, спортивный инвентарь, электробытовые приборы). Кроме того, квитанция разных сборов оформляется перевозчиком или уполномоченным агентом для других дополнительных услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

комитет гражданской авиации Республики Казахстан Министерства по инвестициям и развитию Республики Казахстан - орган государственного управления воздушным транспортом

компетентные органы - органы, призванные на основе полномочий, предоставленных им государством, осуществлять властно-административные функции.

конвенция (Варшавская конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, 1929 г.) - межгосударственное соглашение, регулирующее международные воздушные перевозки. В Конвенции регламентируются содержание и порядок применения перевозочных документов. Конвенция определяет меру ответственности Авиакомпании за вред, причинённый жизни и здоровью Пассажира, уничтожение, утерю, повреждение багажа и груза, а также убытки за задержку при воздушной перевозке.

международная ассоциация воздушного транспорта - ИАТА (IATA –International Air Transport Association) - неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и правилам применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе стандарты обслуживания пассажиров, а также производящая взаиморасчёты между перевозчиками, при наличии Interline.

международная организация гражданской авиации - ИКАО (ICAO –International Civil Aviation Organization) - межгосударственная международная организация (специализированное учреждение ООН), регулирующая вопросы деятельности гражданской авиации, включая вопросы использования воздушного пространства, безопасности полётов и др., и разрабатывающая стандарты и рекомендуемую практику организации деятельности гражданской авиации.

международный ветеринарный сертификат (International veterinary certificate) - документ, выдаваемый контрольным ветеринарным пунктом в аэропорту в обмен на ветеринарную справку (форма 1, содержащая сведения о прививках, состоянии здоровья животного и благополучном санитарно-эпидемиологическом положении в регионе проживания) и разрешение из клуба

собаководства (клуба любителей кошек) на вывоз животного.

международная перевозка пассажиров и багажа - перевозка, при которой место отправления и место назначения, независимо от того, имеется ли перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух государств, либо на территории одного и того же государства, если при этом не предусмотрена остановка на территории другого государства,

международная перевозка, подпадающая под действие варшавской конвенции - перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Конвенцию, либо на территории одного и того же Государства, подписавшего Конвенцию, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником этой Конвенции. Перевозка без подобной остановки между двумя пунктами, находящимися на территории одной и той же Страны, не рассматривается, в смысле Варшавской Конвенции, как международная.

международная перевозка, подпадающая под действие Варшавской конвенции, изменённой Гаагским протоколом -воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Гаагский протокол, либо на территории одного и того же Государства, подписавшего Гаагский протокол, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником Гаагского протокола.

маршрутная квитанция для пассажира - часть перевозочного или платёжного документа, удостоверяющего заключение договора перевозки или предоставление других услуг Авиакомпанияи.

незаконное вмешательство в деятельность авиации (акт незаконного вмешательства) - противоправное действие, посягающее на безопасную деятельность авиации, повлекшее несчастные случаи с людьми, материальный ущерб, захват или угон воздушного судна или создавшие угрозу наступления таких последствий.

неисправность перевозки - любые нарушения, которые повлекли за собой вредные последствия: засылка багажа (груза), недостача по массе или количеству мест, повреждения, обмен, утрата.

неявка пассажира на рейс – неявка пассажира, за которым зарезервировано место на борту воздушного судна, на стойку регистрации к отправляемому рейсу по истечении времени окончания регистрации, установленного в аэропорту вылета.

остановка в пути (STOP-OVER) - промежуточный пункт маршрута, заранее согласованный с Авиакомпанией и учтённый в тарифе, в котором пассажир временно прерывает перевозку.

ответственность перевозчика - обязанность Авиакомпанияи возместить ущерб (вред), причинённый им при воздушной перевозке Пассажира и багажа.

пассажир (passenger) - лицо, которое перевозится или должно перевозиться на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки.

пассажир транзитный - лицо, которое в соответствии с договором воздушной перевозки, прибывшее в промежуточный аэропорт, перевозится и далее тем же рейсом.

пассажир трансферный - лицо, которое в соответствии с договором воздушной перевозки доставляется в пункт трансфера (пересадки) одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика.

перевозчик – акционерное общество «QAZAQ AIR», которое выдаёт перевозочный документ, осуществляет или обязуется осуществить воздушную перевозку, а также предоставляет или обязуется предоставить обслуживание, связанное с такой перевозкой, в соответствии с перевозочным или платёжным документом, выданным Авиакомпанией или иным перевозчиком, который признаётся действительным на линиях Авиакомпании.

передаточная надпись (Endorsement) - письменное согласие Авиакомпании, оформившей перевозочный или платёжный документ, или Перевозчика, указанного в соответствующем полётном купоне перевозочного документа при наличии Interline, на выполнение перевозки другим Перевозчиком или на обмен первоначально выданного перевозочного документа.

период воздушной перевозки багажа - период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выгрузки его на багажную ленту в пункте назначения.

период воздушной перевозки пассажира - период времени с момента выхода Пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно до момента, когда Пассажир покинул перрон под наблюдением уполномоченных лиц Авиакомпании.

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

полётный купон/сегмент (Flight Coupon/Segment) - часть билета, дающая право Пассажиру (при наличии пассажирского купона) на перевозку между указанными в купоне пунктами.

повреждение багажа - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, вследствие чего он не может быть использован по своему первоначальному назначению (потерял свою ценность).

претензия - требование, составленное в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении ущерба, возникшего в период воздушной перевозки.

рейс - полёт воздушного судна по расписанию или вне расписания, выполняемый от начального до конечного пункта маршрута.

рейс регулярный - рейс воздушного судна, выполняемый по маршруту в соответствии с установленным расписанием.

рейс дополнительный - рейс воздушного судна, выполняемый дополнительно к расписанию по тому же маршруту, по которому осуществляются регулярные рейсы.

рейс чартерный - рейс воздушного судна, выполняемый в соответствии с договором фрахтования воздушного судна.

сбор - сумма, утверждённая в установленном порядке, взимаемая сверх тарифа Авиакомпании, его агентом либо другими компетентными органами за специальное или дополнительное обслуживание, связанное с перевозкой пассажира, багажа или груза.

сбор за неявку (No show) - сбор, взимаемый с Пассажира, за которым зарезервировано место, явившегося на стойку регистрации к отправляемому рейсу по истечении времени окончания регистрации, установленного в аэропорту вылета.

сегмент перевозки – перевозка из одного пункта назначения в другой, без остановки в пути.

скидка - сумма понижения опубликованного тарифа, устанавливаемая Авиакомпанией согласно рекомендуемым правилам ИАТА.

соглашение «interline» - коммерческое соглашение авиакомпаний о признании перевозочных и платёжных документов и выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчётов.

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

тариф - провозная плата за воздушную перевозку Пассажира, багажа сверх установленной нормы (массы или количества мест) бесплатного провоза, груза или почты.

тариф нормальный - тариф соответствующего класса обслуживания, действующий без каких-либо ограничений в течение одного года (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки).

тариф опубликованный - тариф, опубликованный в автоматизированных системах Авиакомпания и на корпоративном сайте Авиакомпания.

тариф сквозной - тариф, применяемый для оплаты перевозки по всему маршруту следования.

тариф специальный - тариф, отличный от нормального, установленный с учётом скидок, действующий в период времени, установленного перевозчиком.

трансфер - пересадка с одного рейса на другой рейс одного и того же перевозчика или пересадка с рейса одного перевозчика на рейс другого перевозчика.

утрата багажа - неисправность перевозки, при которой перевозчик по истечении установленного для доставки срока оказывается не в состоянии выдать багаж.

ГЛАВА 2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 2.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

(a) За исключением предусмотренного Статьей 2.2 ниже, настоящие Общие условия перевозки применяются ко всем рейсам или сегментам рейсов, где указан Код Авиакомпания «QAZAQ AIR» - IQ (далее - Авиакомпания).

(b) Настоящие Общие условия перевозки также применяются к перевозке, за которую провозная плата не взимается или взимается частично, если иное не указано в Договоре на перевозку или в любом другом аналогичном документе, содержащем условия взаимоотношений между Перевозчиком и Пассажиром.

(c) Все Перевозки осуществляются в соответствии с Общими условиями перевозки; оплата взимается в соответствии с Правилами в отношении тарифов Перевозчика, действующими на момент выполнения Бронирования Пассажира.

(d) Настоящие Общие условия перевозки можно получить в офисах и представительствах Авиакомпания Перевозчика и его Уполномоченных агентов или ознакомиться с ними на Вебсайте Авиакомпания Перевозчика.

2.2 Чартерные рейсы и Совместные рейсы.

На определенные рейсы, предоставляемые Перевозчиком, распространяется действие Чартерного договора.

2.3. Преимущественное право

В случае возникновения противоречия между настоящими Общими условиями перевозки и применимыми Конвенциями, Регламентами, законами и правовыми нормами, либо правилами,

регулирующими общественный порядок, применяются нормы международного права. В случае, если согласно соответствующей применяемой правовой норме любое положение настоящих Общих условий перевозки является недействительным, это не влияет на действительность остальных положений, за исключением случаев, когда Договор на перевозку является невыполнимым в отсутствие недействительного положения.

Статья 2.2. ПРИМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

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

2.2.2. Настоящие Правила устанавливают обязанности, права и ответственность Перевозчика и клиентов, 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.

Статья 2.3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ

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

- многосторонними и двусторонними международными договорами и соглашениями Республики Казахстан;
- 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. Перевозки, выполняемые в соответствии с настоящими Правилами, подчиняются действию соответствующих обязательных законов, постановлений, правил и предписаний компетентных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

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

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

Статья 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 Правлением Авиакомпании.

ГЛАВА 3. УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

Статья 3.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

3.1.1. Воздушная перевозка пассажиров и багажа производится Перевозчиком по договору воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил.

3.1.2. Согласно договору воздушной перевозки, Перевозчик обязуется перевезти Пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив ему место на воздушном судне выполняющим рейс, указанный в билете, а в случае перевозки Пассажиром багажа - также доставить багаж в пункт назначения. Пассажир обязан оплатить перевозку по опубликованному тарифу, а при перевозке

багажа сверх установленной нормы - перевозку сверхнормативного багажа (за исключением бесплатных перевозок, регулируемых инструкциями Перевозчика). Оплаченное подтвержденное бронирование, электронный билет служит подтверждением существования, заключения и содержания Договора на перевозку между Перевозчиком и Пассажиром, имя которого указано в подтвержденном Бронировании, электронном билете.

3.1.3. Перевозка пассажиров и багажа, выполняемая от аэропорта отправления до аэропорта назначения несколькими перевозчиками по одному перевозочному документу, выполненному на едином бланке Перевозчика (в том числе по выданным вместе с ним дополнительным перевозочным или платёжным документам - квитанция разного сбора), рассматривается как единая перевозка, независимо от того, имели ли место пересадки или перерыв в перевозке.

Статья 3.2. РАСПИСАНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ РАСПИСАНИЯ, ЗАДЕРЖКА, ОТМЕНА РЕЙСА.

3.2.1. Регулярные перевозки пассажиров и багажа выполняются в соответствии с установленным Перевозчиком расписанием.

Перевозчик обязан принимать все зависящие от него меры, чтобы перевезти Пассажира и багаж в соответствии с расписанием.

Время отправления и прибытия, указанное в расписании и билете, не гарантируется и не является условием договора перевозки.

3.2.2. При изменении в расписании по производственным причинам Перевозчик направляет пассажиру уведомление об отмене рейса за 14 календарных дней до запланированного времени и даты вылета посредством смс-оповещения на номер мобильного телефона либо электронный адрес пассажира, указанного при бронировании. Данное изменение в расписании не является задержкой и/или отменой рейса.

3.2.3. Если обстоятельства, обусловленные, прежде всего, обеспечением безопасности полёта, или условия, не зависящие от Перевозчика (погодные условия в аэропорту вылета/прилета, по маршруту следования, а также неподготовленность взлётно-посадочной полосы аэропорта вылета/прилета к взлёту/посадке воздушного судна и пр.) того требуют, Перевозчик может отменить, перенести или задержать выполнение любого своего рейса, произвести замену воздушного судна, а также изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в билете и расписании.

3.2.4. В случае наступления обстоятельств указанных в пп.3.2.3, за исключением пп. 3.2.2, Перевозчик обязан, принимая во внимание законные интересы

Пассажира, сделать всё от него зависящее, а именно:

-предупредить пассажиров об изменении расписания путем отправления СМС оповещения по номерам, указанным при бронировании билета;

-выполнить перевозку другим своим рейсом,
рейсом другого перевозчика

-произвести возврат сумм соразмерно не выполненной части услуг (полета);

-организовать обслуживание зарегистрированных пассажиров в аэропорту или обеспечить гостиницей в установленном порядке.

3.2.5. При перерыве в перевозке по вине Перевозчика или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки Перевозчик организует для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:

через каждые шесть часов - в дневное время;

через каждые восемь часов - в ночное время;

5) размещение в гостинице, предоставляемой Перевозчиком, при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

6) доставку транспортом, предоставляемым Перевозчиком от аэропорта до гостиницы и обратно в

тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

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

3.2.6. Перевозчик не несёт ответственности за ошибки, искажения или упущения в расписаниях, рекламных материалах и др., опубликованных другими лицами.

Статья 3.3. МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ, ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА, ДАТЫ И ВРЕМЕНИ ВЫЛЕТА

3.3.1. Перевозка пассажиров и багажа выполняется между пунктами, указанными в билете. Изменение пункта (пунктов) маршрута в билете может быть произведено путем отправления смс-уведомления Пассажира Перевозчиком.

3.3.2. Если Перевозчик не может выполнить перевозку между пунктами, указанными в билете, он должен предложить Пассажиру другой вариант перевозки и, при неприемлемости нового варианта маршрута, произвести возврат денег в порядке и размерах, предусмотренных правилами применения тарифов.

3.3.3. При добровольном желании Пассажира следовать по новому маршруту ему оформляется билет на общих основаниях.

3.3.4. Изменение Пассажиром даты и времени вылета при приобретённом электронном билете на более поздний или ранний срок, чем указано в маршрутной квитанции или билете, рассматривается как добровольный отказ от полёта.

Статья 3.4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ

3.4.1. В аэропорту Перевозчик (его агент по обслуживанию) информирует пассажиров:

- о времени и месте (зал, номер стойки регистрации) на рейс;
- об окончании регистрации, наличии свободных мест, о посадке в самолёт;
- о прилёте самолёта;
- о причине задержки рейса на вылет/прилёт;
- о правилах перевозки пассажиров и багажа;
- о месте бронирования и покупки авиабилетов на рейсы Авиакомпании;
- об особых условиях перевозки, требующих согласования с Перевозчиком.

3.4.2. Перевозчик не выдаёт устных и письменных справок отдельным лицам о вылете и прилёте пассажиров, о проданных билетах, а также письменных справок о наличии мест. Справки выдаются только по официальным запросам предприятий, учреждений, организаций, если запрос связан с несчастным случаем, задержкой вылета или причиной, признанной Перевозчиком уважительной.

Статья 3.5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПРИ ВЫЛЕТЕ: РЕГИСТРАЦИЯ И ПОСАДКА

3.5.1. Регистрация на все рейсы Авиакомпании завершается за 40 минут до вылета, а посадка на борт – за 20 минут до вылета. Пассажиры должны в обязательном порядке соблюдать Сроки окончания регистрации с тем, чтобы иметь возможность осуществить перелет и избежать аннуляции Бронирования. Перевозчик или его Уполномоченный агент информирует Пассажиров о Сроках окончания регистрации на первый рейс, выполняемый Перевозчиком. Если маршрут Пассажира включает в себя несколько последовательных рейсов, Пассажир обязан убедиться, что он/она располагает всей необходимой информацией о Сроках окончания регистрации в отношении этих рейсов.

3.5.2. Пассажиры обязаны прибыть на рейс Перевозчика заблаговременно с тем, чтобы выполнить все регистрационные формальности, связанные с путешествием; Пассажиры всегда должны соблюдать Сроки окончания регистрации. 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 Перевозчика, Перевозчик имеет право аннулировать Бронирование и забронированное место этого Пассажира, без какой-либо ответственности или обязательств перед этим Пассажиром.

3.5.3. Пассажиры обязаны прибыть к выходу на посадку на рейс Перевозчика заблаговременно до времени начала посадки, указанного при регистрации на рейс. Если Пассажир не прибывает к выходу на посадку ко времени, указанному Пассажиру Перевозчиком в качестве времени окончания посадки, Перевозчик имеет право аннулировать Бронирование и забронированное место

этого Пассажира, без какой-либо ответственности или обязательств перед этим Пассажиром.

3.5.4. Перевозчик не несет ответственности (в том числе, помимо прочего, ответственности выполнить перевозку Пассажира или выплатить возмещение) или обязательств в отношении Пассажира, не соблюдающего условия настоящей Статьи.

3.5.5. Пассажир должен прибыть в аэропорт к месту регистрации билета на внутренний рейс и оформления багажа заблаговременно до времени вылета воздушного судна по расписанию, указанного в билете. Это время установлено исходя из срока, достаточного для прохождения предполётных административных формальностей (оформление въездных/выездных документов, досмотр багажа и др.) и процедуры регистрации. При регистрации Пассажира на рейс Перевозчик проверяет наличие следующих документов: электронного билета в системе регистрации Перевозчика, паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, необходимые документы, которые удостоверяют условия перевозки отдельных категорий пассажиров и их багажа (свидетельство о рождении ребенка, нотариально заверенное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на перевозку ребёнка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и пр.). При регистрации пассажира Перевозчик проверяет принадлежность багажа пассажиру методом опроса.

3.5.6. Перевозчик не несёт ответственности за вопросы взаимоотношения Пассажира с государственными службами (таможенная, пограничная, иммиграционная, безопасности), если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда - трансфера - остановки - въезда.

3.5.7. Если предполагается такая ответственность Перевозчика в соответствии с требованиями, например, по вопросу иммиграционной службы, то Перевозчик обязан и имеет право проверить все необходимые документы при регистрации, до момента принятия Пассажира и его багажа к перевозке.

3.5.8. С Пассажира, опоздавшего на регистрацию или посадку, а также прибывшего с неправильно оформленными или отсутствующими въездными/выездными документами, в результате чего он не использовал забронированное для него место, может быть удержан сбор в соответствии с правилами соответствующего тарифа.

Сбор не взимается, если Пассажир не прибыл на регистрацию:

- по состоянию здоровья (при наличии официального документа-справки с медицинского учреждения, подтверждающей невозможность вылета);

- вследствие отмены, задержки стыковочного рейса (только при условии оформления пассажирского билета на едином бланке Перевозчика), пролёта пункта посадки;

Статья 3.6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

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

3.6.2. Основными задачами персонала пассажирского салона самолёта являются обеспечение:

- безопасности полёта;
- высококачественного обслуживания пассажиров на борту.

3.6.3. На борту воздушного судна во время полёта пассажирам предоставляются услуги обслуживания и с учётом продолжительности полёта, времени суток и других конкретных условий выполнения рейса.

3.6.4. Обслуживание в полёте состоит из:

- информирования;
- предоставления напитков и холодных снеков;
- предоставление первой медицинской помощи (в случае необходимости).

3.6.5. В целях обеспечения безопасности полетов курение на борту воздушного судна, в том числе электронных сигарет, запрещено вне зависимости от продолжительности полета

3.6.6. Для того чтобы полёт прошёл в безопасной и нормальной обстановке, Пассажиру необходимо выполнять все рекомендации обслуживающего его на борту персонала, а также соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушая требований настоящих Правил.

Статья 3.7. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПО ПРИЛЁТУ

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

багаж. При международном перелете пассажиры проходят:

- паспортный контроль;
- таможенный досмотр.

Статья 3.8. НАЗЕМНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ

3.8.1. Перевозчик предоставляет наземное обслуживание Пассажиру в пределах срока, необходимого для осуществления перевозки по маршруту, указанному в билете.

3.8.2. Перевозчик предоставляет бесплатно пассажирам следующие услуги:

• доставляет багаж из (в) аэровокзала до воздушного судна и обратно, производит погрузку (выгрузку) багажа в (из) воздушное судно;

• при перерыве в перевозке по вине перевозчика или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

1) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

2) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

3) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее: через каждые шесть часов - в дневное время;

через каждые восемь часов - в ночное время;

4) размещение в гостинице, предоставляемой перевозчиком, при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

5) доставку транспортом, предоставляемым перевозчиком от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

б) пребывание в комнате матери и ребенка.

• при отмене или задержке рейса по вине перевозчика на срок свыше десяти часов перевозчик обязан по выбору пассажира:

1) обеспечить перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг, описанных в предыдущем пункте;

2) возратить пассажиру полную стоимость билета.

Статья 3.9. ПРАВА ПЕРЕВОЗЧИКА

3.9.1. Перевозчик 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, не зависящих от Перевозчика

3.9.2. Перевозчик имеет право заменить воздушное судно одного другим. В случае отказа Пассажира от полёта на другом воздушном судне, Перевозчик должен отправить Пассажира одним из очередных рейсов или возратить ему тариф за невыполненную перевозку без удержания сборов.

3.9.3. Перевозчик имеет право в любое время заменить место, предоставленное Пассажиру в салоне воздушного судна, другим, если это необходимо в целях обеспечения безопасности полёта.

3.9.4. 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, грузов и бортовых запасов воздушных судов.

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

Пассажиры- инвалиды (на костылях, в инвалидной коляске, на носилках и пр.) подлежат досмотру

вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

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

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

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

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

Досмотр в полёте производится назначенным командиром воздушного судна членом экипажа.

Для выполнения действий, указанных в данной статье, воздушное судно считается находящимся в полёте с момента закрытия всех его внешних дверей до момента их открытия.

Статья 3.10. ПРАВА ПАССАЖИРА

3.10.1. Права Пассажира определены договором о воздушной перевозке, который представлен билетом и настоящими Правилами.

3.10.2. В случае, когда перевозка Пассажира и багажа не выполняется в установленном договором порядке, Пассажир может расторгнуть договор.

3.10.3. Пассажир имеет право отказаться от перевозки в аэропорту отправления или в аэропорту по пути следования и получить обратно плату за перевозку или за её неиспользованную часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов и в порядке, определённом в главе 7 настоящих Правил.

Статья 3.11. ОТКАЗ ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕВОЗКИ

3.11.1. Вынужденным отказом Пассажира от перевозки считается отказ при:

- отмене, переносе или задержке рейса по вине перевозчика на срок свыше десяти часов, на который у пассажира забронировано место;
- неправильного оформления перевозочных документов пассажира;
- отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
- невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием, произведенным ранее;
- необеспечения Перевозчиком стыковки рейсов, при условии оформления (выписки) пассажирского билета на едином бланке Перевозчика;
- болезни или смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.

3.11.2. При вынужденном отказе Пассажира от перевозки, Перевозчик обязан отправить Пассажира одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете или произвести возврат Пассажиру стоимости билета за неиспользованную перевозку.

3.11.3. Если по каким-либо причинам воздушное судно совершит посадку в аэропорту, не предусмотренном в расписании, Перевозчик обязан за свой счёт осуществить перевозку Пассажира другим рейсом от пункта посадки воздушного судна до аэропорта назначения. В случае невозможности перевозки Пассажира воздушным судном Перевозчик обязан произвести с ним перерасчёт.

3.11.4. При отмене или задержке рейса по вине Перевозчика на срок свыше десяти часов Перевозчик обязан по выбору пассажира:

- обеспечить перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг в соответствии с пунктом 2.13.1;
- возратить пассажиру полную стоимость билета (неиспользованной части билета).

Статья 3.11-1. ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕВОЗКИ.

Добровольным отказом Пассажира от перевозки считается отказ в случаях, когда:

- перевозка не выполнена ни на одном участке;
- перевозка выполнена частично.

Статья 3.12. ОТКАЗ ПАССАЖИРУ В ПЕРЕВОЗКЕ

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

(a) Действия или поведение Пассажира дают основания полагать следующее: (i) возникают сомнения или опасения, связанные с обеспечением безопасности и/или (ii) Перевозчик, его экипаж и/или наземные сотрудники, его воздушное судно/активы 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 Пассажира, 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 услуги 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 течение определенного периода времени в связи с поведением Пассажира, проявленным в отношении Перевозчика, его экипажа и/или наземных сотрудников, его воздушного судна/активов и/или имущества, его услуг или его Пассажира, 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 Статей 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 являющейся Перевозчиком или его Уполномоченным агентом, или имеют Бронирование, в которое были внесены изменения лицами, не являющимися Перевозчиком или его Уполномоченным агентом.

(l) Пассажир отказывается заплатить дополнительный тариф и/или Административные сборы в соответствии с условиями, указанными в Статье выше.

(m) Пассажир отказывается заплатить тарифную надбавку в соответствии с условиями, указанными в Статье ниже.

(n) Во время регистрации или посадки Пассажиру необходима особая помощь, которая не была

оговорена при Бронировании или, в соответствии с применимыми правилами, не менее чем за 48 часов до указанного времени вылета рейса согласно положениям Статьи 7.1, которую Перевозчик по объективным причинам не может предоставить.

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

(р) Пассажир, путешествующий по сниженному тарифу или Тарифу, на который распространяются особые условия, не может представить документы, необходимые для использования указанного особого Тарифа и отказывается заплатить разницу в сумме Тарифа, как указано в Правилах (i).

В случаях (h), (j), (k), (l) и (m), указанных выше, Перевозчик оставляет за собой право аннулировать Бронирование. В случаях (e), (i) и (k) Перевозчик имеет право отказать Пассажиру в возмещении стоимости Бронирования, согласно положениям Правил (f).

3.12.1. Перевозчик имеет право прекратить в одностороннем порядке договор воздушной перевозки пассажира, если:

- Пассажир отказывается от досмотра, в том числе личного досмотра, досмотра его багажа, ручной клади в том числе вещей, находящихся при пассажире;

- Пассажир нарушает правила поведения на борту воздушного судна;

- Пассажир нарушает требования Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте, утвержденных Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540 и (или) совершает действия, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна;

- Это необходимо для устранения нарушений положений законодательных актов того государства, над которым будет осуществлена воздушная перевозка или в котором находится пункт отправления, место остановки или пункт назначения перевозки.

- Пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического 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.

- Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в сфере здравоохранения. Вместе с тем, состояние здоровья пассажира, намеревающегося совершить перелет, должно быть подтверждено медицинским документом с отметкой «авиаперелет противопоказан до...» с указанием конкретной даты.

- Есть элементы неоднократных нарушений действующих правил, имеющих деструктивное поведение.

При отказе в перевозке по причинам, предусмотренным этим пунктом, Перевозчиком составляется акт, фиксирующий причины и факт отказа в перевозке.

3.12.2. При отказе Пассажиру в перевозке Перевозчиком возврат оплаченной суммы за невыполненную перевозку производится согласно правилам применения тарифов. Из возвращаемой Пассажиру суммы Перевозчик вправе удержать все причитающиеся ему суммы, в том числе: все сборы, платежи и расходы (включая штрафы), которые Перевозчик уплатил или должен уплатить за пассажира и его багаж.

ГЛАВА 4. ДОКУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ И ВЫПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ

Статья 4.1. ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ И БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ

4.1.1. Пассажирский билет и багажная квитанция являются именными документами, удостоверяющими заключение договора воздушной перевозки Пассажира и его багажа в пункт назначения, предоставления места на воздушном судне, совершающего рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром багажа - доставки багажа в пункт назначения. Договор перевозки устанавливает права и обязанности, как Перевозчика, так и Пассажира, а также предел ответственности Перевозчика.

4.1.2. Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами:

- при перевозке Пассажира – пассажирский билет;

- при перевозке вещей Пассажира в качестве багажа – багажная бирка и/или квитанция платного багажа.

4.1.3. Пассажирский билет оформляется уполномоченными Авиакомпанией лицами при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

- паспорт гражданина Республики Казахстан;
- удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
- вид на жительство иностранного гражданина в Республике Казахстан;
- удостоверение лица без гражданства;
 - заграничный паспорт;
- свидетельство о рождении

Перечень документов, удостоверяющих личность, утвержден Законом Республики Казахстан «О документах, удостоверяющих личность».

4.1.4. При заключении договора перевозки Перевозчиком могут предоставляться дополнительные услуги, за которые взыскиваются сборы, например,

- за заказ пассажирского билета;
- за перебронирование места на воздушном судне;
- за оформление договора перевозки;
- другие дополнительные услуги.

4.1.5. Если сумма, взимаемая за дополнительные услуги, не указывается в пассажирском билете, то должна быть оформлена квитанция разных сборов по форме, установленной Авиакомпанией. Размеры сборов определяются тарифами Авиакомпаний, и информация о них должна предоставляться в агентствах и аэропортах.

4.1.6. Пассажирский билет выдаётся только после оплаты перевозки по установленному тарифу. Выдача пассажирского билета по безналичному расчёту, бесплатно или со скидкой производится только после выполнения всех требований, установленных соответствующими правилами и документами Перевозчика.

4.1.7. Пассажирский билет включает в себя полётные купоны на сегменты, каждый из которых действителен для перевозки Пассажира и его багажа только в соответствии с указанными в нём участком маршрута, классом обслуживания, датой и рейсом, а также правила применения тарифа и регистрации.

4.1.8. Пассажир допускается к перевозке при предъявлении им пассажирского билета, должным образом оформленного и содержащего:

- При наличии электронного пассажирского билета – соответствующего электронного полетного купона с активным статусом в автоматической системе регистрации «Active» и оплаченным «PAID».

4.1.9. Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им пассажирский билет выдан не Перевозчиком и не его уполномоченным агентом или иным перевозчиком, пассажирский билет которого признаётся действительным Перевозчиком.

4.1.10. Пассажир, имеющий электронный пассажирский билет, не допускается к перевозке, если соответствующий электронный купон имеет любой другой статус, кроме активного «Active» и оплаченного «PAID»

4.1.11. В случае использования электронного пассажирского билета, статус электронного полетного купона в автоматической системе регистрации закрывается на «Boarded» (закрит для использования) Изменение в пассажирском билете по просьбе Пассажира осуществляется с согласия Перевозчика и только Перевозчиком или его уполномоченным агентом.

Статья 4.2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПРИ ПОВРЕЖДЕНИИ ПАССАЖИРСКОГО БИЛЕТА И НАРУШЕНИИ ПОРЯДКА ЕГО ОФОРМЛЕНИЯ И ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

Перевозчик может признать пассажирский билет недействительным и имеет право отказать в перевозке и возврате сумм оплаты пассажирского билета если:

- бумажная распечатка маршрутной квитанции электронного билета оказалась поддельной;
- не соблюдены требования применения специальных тарифов;
- пассажирский билет приобретен в организации или у лица, не представляющего собой Перевозчика, или не являющегося его агентом.

При предъявлении пассажирского билета, оформленного на другое лицо, к возврату для получения оплаченной суммы необходимо предъявить нотариально заверенную доверенность на это лицо.

Статья 4.3. ПЕРЕДАЧА ПАССАЖИРСКОГО БИЛЕТА

4.3.1. Пассажирский билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. Лицо, предъявившее пассажирский билет на имя другого лица, не имеет права на перевозку или на возврат сумм по неиспользованному пассажирскому билету или его части.

4.3.2. При использовании пассажирского билета другим лицом, не имеющим права на перевозку или получившим возмещение за сдачу чужого пассажирского билета, Перевозчик не несёт ответственности перед лицом, имевшим право на эту перевозку.

4.3.3. Клиент, оплативший билет на свое имя имеет право поменять билет на имя другого лица при оплате соответствующего сбора за переоформления билета на другое лицо.

Статья 4.4. ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ И СРОК ДЕЙСТВИЯ ПАССАЖИРСКОГО БИЛЕТА

4.4.1. Пассажирский билет, выданный по универсальному нормальному тарифу, действителен для перевозки в течение года со дня вылета по первому полётному купону, а если ни один из полётных купонов не использован, то в течение года с даты выдачи пассажирского билета,

4.4.2. Пассажирский билет, оформленный по специальному тарифу (кроме нормального тарифа), действителен для перевозки только в течение периода, установленного правилами применения такого тарифа.

4.4.3. Каждый полётный купон пассажирского билета действителен для перевозки Пассажира между указанными в нём пунктами. Если билет выдан с открытой датой вылета, то бронирование производится в соответствии с запросом Пассажира при наличии свободных мест на рейсе по данному тарифу.

4.4.4. Срок действия билета продлевается до ближайшего рейса Авиакомпании, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу, если пассажир не смог совершить полет в течение срока действия билета в случае:

- 1) отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- 2) невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
- 3) несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- 4) возвращения воздушного судна, не выполнившего рейс, в аэропорт отправления;
- 5) не предоставления обслуживания по классу, указанному в билете;
- 6) перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна;
- 7) болезни пассажира, совместно следующего с ним на воздушном судне;
- 8) отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
- 9) неправильного оформления билета Авиакомпанией.

4.4.5. Если Пассажир не смог завершить начавшийся полёт в течение срока действия пассажирского билета вследствие своей болезни или болезни члена его семьи, следующего с ним совместно, то срок действия такого пассажирского билета продлевается по усмотрению Перевозчика на основе предоставленных официальных документов.

Статья 4.5. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ПОЛЁТНЫХ КУПОНОВ

4.5.1. Полетные купоны могут быть приняты к полету, обмену или возврату денег при активном статусе электронного билета.

4.5.2. Перевозчик принимает полетные купоны для перевозки пассажира и его багажа, а также возврата уплаченным по ним сумм только в строгой прямой последовательности прохождения маршрута перевозки, начиная от пункта отправления, указанного в билете.

4.5.3. При каждой смене перевозчика и на каждой части пути, где меняется рейс Пассажир, предъявивший билет с неиспользованными предыдущими полетными купонами, к перевозке не допускается, а билет подлежит переоформлению.

4.5.4. Билет с неиспользованным полетным купоном не действителен для перевозки Пассажира, а также возврата денег в случае, если последующие полетные купоны уже использованы.

4.5.5. Если после регистрации билета Пассажир отказался от перевозки или был снят с рейса при не прохождении им таможенного контроля, паспортного контроля и/или досмотра, то статус соответствующего купона сменяется на активный «Active» для нормальных (универсальных) тарифов. Перевозчик принимает полётные купоны для перевозки пассажиров и багажа, а также

возврата по ним уплаченных сумм в порядке их прямой последовательности от пункта отправления.

Статья 4.6. БРОНИРОВАНИЕ

4.6.1. Бронирование мест является необходимым условием перевозки Пассажира и багажа (сверхнормативного багажа) и действительно при внесении в автоматизированную систему бронирования Перевозчика. Порядок бронирования мест установлен правилами продажи пассажирских билетов и бронирования мест.

Общие положения.

(а) Если не доказано обратное, оплаченное подтвержденное Бронирование служит подтверждением существования, заключения и содержания Договора на перевозку между Перевозчиком и Пассажиром, имя которого указано в Бронировании.

(б) Услуга Перевозки осуществляется только в отношении Пассажира, имя которого указано в подтвержденном Бронировании. Перевозчик оставляет за собой право проверки документа, удостоверяющего личность Пассажира. В связи с вышеуказанным, Пассажиры обязаны предъявлять Перевозчику документы, подтверждающие их личность, а также документы, удостоверяющие личности всех лиц, за которых Пассажиры несут ответственность в любой момент во время путешествия.

(с) в отношении Авиаперевозок, проданных по определенным Тарифам, предлагается частичная или вообще не предлагается возможность изменения Авиаперевозки и/или возмещение его стоимости. Во время выполнения Бронирования Пассажир обязан проверить условия, применимые к использованию Тарифа.

(д) Пассажир должен предъявить документ, удостоверяющий личность; на рейс допускаются только Пассажиры, имя которых совпадает с именем, указанным в оплаченном подтвержденном Бронировании.

4.6.2. Применяется штраф за исправление ошибок в фамилии или имени, а также за услугу переоформления билета на другого пассажира.

(а) Если Пассажир имеет право на приобретение Авиаперевозки по сниженному тарифу или Тарифу с особыми условиями, Пассажир обязан в течение всего путешествия иметь при себе и предъявлять по запросу сотрудников или агентов Перевозчика документы, подтверждающие его право на использование указанного особого Тарифа, а также иметь возможность доказать, что они действительны. В противном случае разница в стоимости тарифа, равная разнице между первоначально оплаченным Тарифом с учетом сбора и Тарифом с учетом сбора, подлежащим оплате, должна быть уплачена Пассажиром, иначе Пассажир не будет допущен к посадке на рейс.

4.6.2. Срок действия

(а) За исключением случаев, когда в Бронировании или в настоящих Общих условиях перевозки указано иное, или Тарифы, влияющие на срок действия оплаченного подтвержденного Бронирования, согласно информации, указанной непосредственно в Бронировании, указывают на иное, оплаченное бронирование может быть использовано для перевозки:

(б) - в течение одного года с момента его приобретения, если иное не оговорено в условиях тарифа

(с) - в течение одного года с даты использования первого сегмента, (в зависимости от условий тарифа) при условии, что указанный первый сегмент использован в течение одного года с момента оформления оплаченного подтвержденного Бронирования.

Обстоятельства непреодолимой силы, применимые в отношении Пассажира

Если Пассажир имеет оплаченное подтвержденное Бронирование, в соответствии со Статьей 3.1 (d) выше, которое полностью или частично не было использовано Пассажиром в связи с Обстоятельствами непреодолимой силы, Перевозчик разрешает сделать возврат или предоставляет Пассажиру кредитный ваучер стоимостью, соответствующей сумме Тарифа с учетом сбора за невозмещаемое и/или неизменяемое Бронирование, действительный в течение одного года и подлежащий использованию для последующего путешествия рейсами Перевозчика при условии оплаты применимых Административных сборов, если Пассажир своевременно информирует Перевозчика и в любом случае до даты вылета рейса о причинах, связанных с Обстоятельствами непреодолимой силы, и предоставляет соответствующее подтверждение наличия указанных обстоятельств.

4.6.3. Порядок использования сегментов бронирования на рейс

(а) Тариф с учетом сбора, применимый в день оформления Бронирования, является действительным

только в отношении оплаченного подтвержденного Бронирования, использованный полностью и в последовательном порядке сегментов на рейс, указанный для конкретного путешествия на конкретные даты. Ненадлежащее использование является основанием для пересчета Тарифа в соответствии с условиями, указанными ниже.

(b) Тариф, определенный на основе дат, данных рейса и маршрутов, указанных в Бронировании, соответствует Пункту отправления и Пункту назначения, через Промежуточную остановку, запланированную при оплате бронирования, и является неотъемлемой частью Договора на перевозку. Любые изменения в настоящих Общих условиях перевозки могут повлечь изменения в Тарифе с учетом сбора.

(c) Авиакомпания принимает к перевозке по полетным сегментам только последовательно, начиная с первого аэропорта отправления, обозначенного в подтвержденном бронировании пассажира. Подтвержденное бронирование, в котором пассажиром нарушена последовательность использования полетных сегментов, будет признан недействительным, если это не случилось по вине Авиакомпании или ее уполномоченного агента. В случае нарушения последовательности использования полетных сегментов Авиакомпания имеет право отказать в перевозке и возврате стоимости неиспользованных полетных сегментов бронирования.

4.6.4.Изменения, запрашиваемые Пассажиrom

На изменения, запрашиваемые Пассажиrom, распространяются условия тарифа, действующие в отношении соответствующего Тарифа, и применимые Административные сборы.

4.6.5.Идентификация Перевозчика

Код Авиакомпании Перевозчика в Бронировании может быть указан в виде Кода Авиакомпании(согласно определению, в Статье 2). Адресом Перевозчика считается адрес любого из зарегистрированных Перевозчиком мест деятельности или адрес головного офиса Перевозчика.

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

- 1) фамилию, имя;
- 2) сведения о документах пассажира, указанных в статьях настоящих Правил;
- 3) сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей);
- 4) номер контактного мобильного телефона для информирования
- 5) адрес постоянного места жительства и прописки, при необходимости;

4.6.7. Пассажир или лицо, осуществляющее бронирование от имени пассажира информируют за 5 рабочих дней Перевозчика в следующих случаях:

- ограниченной подвижности пассажира;
- перевозки ребенка;
- сниженного (отсутствия) зрения, слуха пассажира;
- необходимости в этом случае сопровождения собаки-поводыря;
- наличия инфекционной болезни;
- беременности сроком более 22 недель;
- перевозки грудного ребенка до семидневного возраста;
- перевозки животных (птиц);
- наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- наличие багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- перевозки оружия, боеприпасов.

Авиакомпания после получения указанной информации, информирует пассажира в течении 24 часов об отказе в бронировании, если не в состоянии выполнить перевозку в указанных случаях исходя из технических возможностей воздушного судна.

4.6.8.Любому пассажиру до момента оформления пассажирского билета должно быть забронировано место на воздушном судне в пунктах вылета, а при применении специальных тарифов - бронирование осуществляется в соответствии с правилами применения этих тарифов. Соответствующие отметки о бронировании должны быть внесены в пассажирский билет.

4.6.9.Бронирование считается предварительным до тех пор, пока Пассажиру Перевозчиком не выданы должным образом оформленные перевозочные документы, и, в случае необходимости

может быть снято Перевозчиком до истечения срока действия бронирования (Time limit) или изменен класс бронирования без предупреждения Пассажира.

По истечении срока действия бронирования заказ аннулируется без предупреждения.

4.6.10. Разрешается осуществлять перебронирование пассажирских билетов в течение срока годности пассажирского билета к перевозке как на более ранний, так и на более поздний срок вылета.

4.6.11. Сбор за перебронирование взимается в размерах и на условиях, установленных правилами применения тарифов, бронирования и продажи пассажирских билетов.

4.6.12. Пассажир, имеющий частично использованный пассажирский билет и желающий перенести указанную в пассажирском билете дату вылета на другой срок, не пользуется никакими преимущественными правами очередности при новом бронировании места.

4.6.13. Авиакомпания не обязана предоставлять Пассажиру какое-либо определенное место на борту воздушного судна, кроме случаев, когда технология регистрации пассажиров предусматривает выдачу посадочных талонов с фиксированными местами.

4.6.14. Бронирование и оформление перевозки производится в соответствии с правилами применения тарифа, а также правилами бронирования.

4.6.15. Перевозчик имеет право аннулировать бронь в любое время без уведомления Пассажира, если Пассажир не выполнил обязательства по оплате или при бронировании им не были соблюдены иные требования Перевозчика.

4.6.16. Возможность изменения бронирования для Пассажира, оплатившего пассажирский билет по специальному тарифу, может быть ограничена или исключена в соответствии с правилами применения указанного тарифа.

4.6.17. Подтверждение бронирования обязательно, если группа пассажиров, организованная для поездки с общей целью по одному и тому же маршруту, состоит из 10 и более человек, имеющих билеты с отметкой о бронировании на дальнейший полет или, полет в обратном направлении, делает остановку в каком-либо пункте на срок более 15 дней до отправления рейса.

4.6.18. Для подтверждения бронирования пассажир (а в случае перевозки групп -руководитель группы) должен обратиться в представительство Авиакомпании либо его агенту по телефону, электронной почте или лично.

4.6.19. В особых случаях перевозчик вправе потребовать от пассажира переподтверждения произведенного бронирования. Переподтверждение бронирования пассажиром производится с использованием любых средств связи или лично. Бронирование может быть аннулировано перевозчиком при невыполнении указанного требования.

4.6.20. Если Пассажир (группа пассажиров) отказывается от забронированного места или не прибыл (не прибыли) к месту регистрации ко времени ее окончания, установленному аэропортом вылета или, прибыл (прибыли) с неправильно оформленными документами, в результате чего, не использовал забронированное для него место, то с пассажира (с группы пассажиров) может быть удержан сбор в случаях и в размерах, предусмотренных соответствующими инструкциями и правилами применения тарифа.

4.6.21. Сбор не взимается, если Пассажир (группа пассажиров) не имел возможности аннулировать бронирование или не мог прибыть к месту регистрации, вследствие отмены, либо задержки рейса Перевозчика по его вине, пролета пункта посадки по расписанию, либо не предоставления этому Пассажиру (группе пассажиров) забронированного места.

4.6.22. Сбор не взимается, если Пассажир (несколько членов группы) не прибыл к месту регистрации по состоянию здоровья, подтвержденному медицинским заключением.

4.6.23. В случаях невозможности предоставления Пассажиру места в соответствии с бронированием, произведенным ранее, Пассажир имеет право на возврат стоимости билета без удержаний согласно правилам Перевозчика.

Статья 4.7. СВЕДЕНИЯ О ПАССАЖИРЕ И ЕГО БАГАЖЕ, ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ

4.7.1. Пассажиры обязаны предоставить Перевозчику или его Уполномоченному агенту свою личную информацию в целях выполнения Бронирования, получения дополнительных услуг. Личная информация, разглашаемая Перевозчику в связи с заключением и выполнением Договора на перевозку, может подлежать обработке.

4.7.2. Информация, предоставленная Пассажирами, главным образом, используется в следующих

целях: (i) Бронирование, (ii) оказание конкретных услуг, связанных с услугой транспортировки. Она также может использоваться в целях предотвращения случаев неуплаты и мошенничества, а также обеспечения безопасности рейсов.

4.7.3. Пассажиры должны принять к сведению, что любое происшествие, имевшее место в течение срока выполнения перевозки, которое может поставить под угрозу безопасность рейса, регистрируется в компьютерной системе, и данные об этом могут предоставляться соответствующим Правительственным органам.

4.7.4. К собранной информации может предоставляться доступ уполномоченным сотрудникам Перевозчика или его партнеров (Уполномоченные агенты, в соответствии с определениями) или поставщиков вспомогательных услуг, в рамках предоставления особых услуг по запросу, указанных выше.

4.7.5. В соответствии с применимыми законами и нормативно-правовыми актами, действующие в Республике Казахстан, Перевозчик также в определенных случаях обязан предоставлять личные данные уполномоченным компетентным органам (например, таможенная служба, полиция, иммиграционная служба и т.д.)

4.7.6. За исключением случаев, когда Пассажиры выражают возражение в момент сбора личной информации или позднее в письменной форме на адрес Перевозчика, Перевозчик оставляет за собой право использовать личную информацию Пассажира или передавать ее своим партнерам в целях отправления Пассажиру соответствующих коммерческих предложений.

4.7.7. Сбор определенной личной информации является необходимым для выполнения Бронирования и выполнения Договора на перевозку. Пассажиры могут использовать свое право на выражение возражения против сбора и обработки их личной информации, но Пассажиры должны принять к сведению, что это может привести к аннулированию их Бронирования на рейс или невозможности получения некоторых предоставляемых по особому запросу вспомогательных услуг (например, перевозка несопровождаемого ребенка и т.д.). Пассажиры также должны принять к сведению, что отсутствие некоторой личной информации или неточность предоставленной информации может повлечь за собой отказ в посадке на рейс. В результате вышеуказанных обстоятельств Перевозчик не несет каких-либо обязательств.

4.7.8. Пассажир должен знать, что сведения, сообщённые о нем Перевозчику, используются для бронирования места на воздушном судне и предоставления дополнительных услуг.

Перевозчик должен сохранять в тайне полученную информацию и передавать её в случае необходимости только своим представителям и другим перевозчикам или третьей стороне, предоставляющей дополнительные услуги, связанные с оформленной перевозкой.

4.7.9. При бронировании места. Пассажир должен выдать агенту полную информацию о маршруте, дате вылета, количестве мест, классе обслуживания, гражданстве, удостоверяющих личность документах и особых условиях перевозки.

4.7.10. Особыми условиями перевозки, требующими предварительного согласия Перевозчика при бронировании, являются:

- несопровождаемый ребёнок от 6 до 16 лет;
- сверхнормативный багаж;
- негабаритный багаж (длинный/широкий багаж);
- багаж в салоне;
- личное спортивное снаряжение (лыжи и др.);
- велосипед;
- животные/птицы;
- слепой/глухой Пассажир с/без сопровождения;
- слепой Пассажир с собакой-поводырем;
- Пассажир на носилках;
- Инвалид в кресле-коляске, способный/неспособный передвигаться самостоятельно;
- Пассажир, которому необходима помощь или специальные услуги со стороны Перевозчика;

Статья 4.8. КВИТАНЦИЯ РАЗНЫХ СБОРОВ

4.8.1. Квитанция разных сборов выдается Пассажиру при приеме от него багажа сверх нормы бесплатного провоза с оплатой соответствующих сборов, в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпании и подтверждает получение этой оплаты в случаях, когда:

- общая масса багажа, предназначенного к перевозке, превышает норму бесплатного провоза, разрешенного данному Пассажиру в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика;
- Пассажир перевозит с собой крупногабаритный, тяжеловесный багаж, домашних животных, спортивные принадлежности для лыжного спорта и игры в гольф и пр.;
- при объявлении Пассажиром ценности багажа, превышающего предел ответственности Перевозчика.

4.8.2.Взимание с Пассажира соответствующих тарифов и сборов производится в соответствии с тарифными правилами Перевозчика до начала перевозки в пункте отправления.

4.8.3.Квитанция разных сборов (КРС) - документ, подтверждающий оплату расходов по следующим операциям:

- доплата за воздушную транспортировку;
- выполнение наземного обслуживания для комплексного тура;
- доплату за обслуживание по более высокому классу в воздухе или на земле;
- оплата дополнительных сборов;
- сбор различных доплат, например, доплата за перебронирование.

4.8.4.КРС бывает четырех видов: содержащий два полетных купона в дополнение к контрольному, агентскому и пассажирскому.

4.8.5.КРС действителен в течение года с момента выдачи.

4.8.6.КРС может быть выдан для предоставления Перевозчиком специальных неспецифических услуг.

4.8.7.КРС предназначен для специального использования, т.е.:

- он приписан к отдельному(ым) перевозчику(ам) и ограничен определенным видом обслуживания;
- пункты отправления, назначения, класс, тариф, доплата, пункты, через которые вычисляется тариф, точно определены;
- тип обслуживания указан, в графе, например, «Перебронирование», «Дополнительный багаж», «Прочее» в последнем случае указать для какого обслуживания.

4.8.8.Правила заполнения, использования, возврата и обмена квитанции разных сборов регулируются «Инструкцией по оформлению бланков БСО».

ГЛАВА 5. ТАРИФЫ, СБОРЫ И СКИДКИ

Статья 5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1.1.Тариф - это стоимость перевозки от пункта отправления до пункта назначения. Тариф не включает наземное транспортное обслуживание между аэропортами и между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда оно предусмотрено Перевозчиком и предоставляется без дополнительных сборов.

5.1.2.Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билеты, оформленные и оплаченные до объявленного Перевозчиком изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производятся изменения в договоре воздушной перевозки, противоречащие правилам применяемого тарифа, указанного на соответствующем полётном купоне.

5.1.3.Никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия договора перевозки, если она уже начата.

5.1.4.Для перевозок, регулируемых настоящими Правилами, применяются тарифы Перевозчика. Тарифы и правила применения опубликованы Перевозчиком в автоматизированной системе бронирования и на корпоративном веб-сайте

5.1.5.Пассажир имеет право до получения билета выбрать желаемый маршрут, если величина тарифа, построенного между пунктами отправления и назначения, содержащими различные промежуточные пункты, при этом не меняется.

5.1.6.Пассажир имеет право изменять маршрут перевозки, если иное не оговорено специальными условиями применения тарифа для первоначальной перевозки.

5.1.7.Если Пассажир меняет свой маршрут в процессе перевозки и тариф изменяется, то выписывается новый билет по тарифу, соответствующему новой перевозке. Тариф для изменённой перевозки рассчитывается от последнего пункта построения тарифа, предшествующего пункту, в котором происходит изменение маршрута. Сумма доплаты, если тариф для изменённой перевозки выше, рассчитывается как разница между первоначальным тарифом и тарифом изменённой

перевозки, включая все необходимые сборы.

5.1.8. Если тариф для изменённой перевозки меньше, чем тариф первоначальной перевозки, то разница между ними при переоформлении возвращается Пассажиру, если иное не предусмотрено правилами тарифов.

5.1.9. Опубликованные в автоматической системе бронирования сквозные тарифы имеют преимущество перед любыми неопубликованными тарифами, построенными в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпании на перевозку с обслуживанием по тому же классу, между теми же пунктами и по тому же маршруту.

Статья 5.2. НАЛОГИ И ДРУГИЕ СБОРЫ

5.2.1. Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с пассажиров, устанавливается соответствующими компетентными органами и доводится до сведения пассажиров в агентствах и представительствах при продаже перевозок. Любой налог или сбор оплачивается Пассажиром сверх тарифа, если иное не предусмотрено законодательством. Сбор за предоставление дополнительных услуг устанавливается авиакомпанией и оплачивается Пассажиром при заказе дополнительных услуг.

Статья 5.3. СКИДКИ

5.3.1. Скидки к нормальному (универсальному) тарифу устанавливаются по специальным инструкциям Перевозчика, разработанным на основании действующего законодательства Республики Казахстан, нормативных документов Комитета гражданской авиации Министерства по инвестициям и развитию и рекомендательных документов ИАТА.

Статья 5.4. ВАЛЮТА ДЛЯ ОПЛАТЫ ТАРИФА И СБОРОВ

5.4.1. Стоимость перевозки и сборы оплачиваются в валюте, определяемой Перевозчиком в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.

5.4.2. Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчёт эквивалента в валюте оплаты производится на основе курса, установленного Перевозчиком в автоматической системе бронирования, действующего на день оплаты. При этом размер эквивалента оплаты тарифа регулируется дополнительно специальными инструкциями Перевозчика.

5.4.3. Перевозчик может отказаться от Перевозки Пассажира и его багажа, если не произведена оплата по соответствующему тарифу, а также не произведена оплата налогов и сборов или не соблюдена кредитная договорённость, установленная между Перевозчиком и Пассажиром (организацией или лицом, производящим оплату).

ГЛАВА 6. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Статья 6.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1.1. На пассажиров отдельных категорий и их багаж распространяются общие условия перевозок с предоставлением им дополнительных удобств и обеспечением надлежащего уровня безопасности перевозки, а также применение специальных тарифов и выполнение требований государственных органов.

Статья 6.2. ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ

6.2.1. На всех линиях Авиакомпании дети могут перевозиться как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых пассажиров. Несопровождаемые дети могут приниматься Перевозчиками к перевозке только после оформления родителями или опекунами соответствующего документа («Заявления о перевозке») с указанием всех необходимых деталей такой перевозки. В качестве несопровождаемых детей перевозятся дети на внутренних рейсах от 06 до 16 лет включительно, которые следуют без законных представителей и не доверены кому-либо из пассажиров, могут сопровождаться представителем Авиакомпании с начала регистрации до передачи ребенка ответственному лицу, встречающему по прилету в аэропорту. За оказание данной услуги взимается установленный Перевозчиком сбор. Детям от 16 лет и старше разрешается передвигаться в пределах РК без сопровождения и соответствующих разрешающих документов. По просьбе родителей либо опекунов услуга сопровождения представителями Авиакомпании может также

распространяться на несовершеннолетних детей 16 лет и старше.

6.2.2. Если несовершеннолетний ребенок летит со взрослым 18 лет и старше, то на данное лицо должна быть оформлена нотариально заверенная доверенность от родителей на полет несовершеннолетнего ребенка. Количество несопровождаемых детей на одном рейсе – 4. Дети не могут путешествовать без сопровождения взрослых на непрямых рейсах, требующих остановки в пути. При оформлении несопровождаемого ребенка на регистрации родители или опекун должны заполнить и подписать бланк заявления на перевозку несовершеннолетнего ребенка без сопровождения взрослых с указанием контактов лица, встречающего ребенка по прилету в аэропорту.

6.2.3. Если взрослый человек, который несет ответственность за доставку ребенка в пункт вылета или в руки которого вверяется ребенок в пункте прибытия не является родителем или законным опекуном этого ребенка, то ему необходимо иметь при себе нотариально заверенную доверенность, подтверждающую его право на передачу ребенка в руки указанного ответственного лица. Несопровождаемые несовершеннолетние дети не принимаются к перевозке с 23 до 6 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года «О правах ребенка в Республике Казахстан». Дети в возрасте до 06 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира. Сопровождающему лицу, если это не родитель или законный опекун ребенка, необходимо оформить доверенность, заверенную нотариусом. В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Казахстан выезжает из Республики Казахстан без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

6.2.4. За перевозку одного ребенка на международных рейсах в возрасте до 2-х лет, не занимающего отдельного места и сопровождаемого взрослым пассажиром, оплата не взимается.

6.2.5. При внутренних перевозках пассажир имеет право перевести бесплатно одного ребенка в возрасте до 2-х лет без предоставления ему отдельного места, другие, следующие с пассажиром дети в возрасте от 2-х до 15-ти лет, на внутренних рейсах перевозятся по пассажирским билетам с оплатой 50 % полного тарифа и предоставлением отдельного места. Дети в возрасте от 2-х до 15-ти лет на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50 % полного тарифа, как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых пассажиров. За предоставление Перевозчиком услуги перевозки несопровождаемого ребенка оплачивается дополнительный установленный Перевозчиком сбор.

6.2.6. При бронировании должна быть указана дата рождения ребёнка. Сопровождающий ребёнка Пассажир обязан предъявить Перевозчику, при покупке пассажирского билета и при регистрации, документ, подтверждающий возраст ребёнка - свидетельство о рождении ребёнка. Возраст ребёнка определяется на дату начала перевозки, указанного в пассажирском билете. Перевозчик имеет право проверить возраст ребёнка.

6.2.7. Перевозка несопровождаемых детей разрешается только в тех случаях, когда имеется подтверждённое бронирование на услугу перевозки несопровождаемого ребенка (UMNR) в автоматической системе бронирования Перевозчика на всех участках маршрута перевозки. Данная услуга предоставляется только на прямых беспосадочных рейсах Перевозчика, на транзитных и стыковочных рейсах данная услуга не предоставляется.

6.2.8. Билет для несопровождаемого ребенка может быть забронирован/приобретен на внутренние рейсы Перевозчика при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23-00 часов.

6.2.9. Бронирование билетов для несопровождаемых детей должно производиться не менее чем за 24 часа до запланированного полета.

6.2.10. Посадка несопровождаемого ребенка в воздушное судно производится представителем Перевозчика до начала или после посадки пассажиров; при этом он передается под непосредственное наблюдение одному из бортпроводников.

6.2.11. По прибытии рейса в пункт назначения несопровождаемый ребенок находится под постоянным наблюдением представителя Перевозчика до того момента, пока он не будет передан лицу, назначенному для его встречи.

Статья 6.3. ПЕРЕВОЗКА ИНВАЛИДОВ И БОЛЬНЫХ ПАСАЖИРОВ

6.3.1. К категории больных или инвалидов относятся пассажиры:

- признанные больными по медицинским показаниям, а также не способные передвигаться самостоятельно, и нуждающиеся в помощи при посадке на борт воздушного судна или могут ходить, и способны пройти на посадку без посторонней помощи, чье состояние считается нестабильным и, которым поэтому необходимо разрешение врачей перед каждым полетом;
- физическое или умственное состояние которых стабильно, и которые могут получить постоянное либо временное разрешение на воздушную перевозку от медицинского учреждения, либо не имеющие такого разрешения, но им требуется специальный уход.

6.3.2. Если возраст, физическое или психическое состояние Пассажира может вызвать в полёте ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, Пассажир обязан до начала перевозки предоставить Перевозчику подписанное врачом медицинское заключение, которым разрешается его перевозка. Также в нем должны быть указаны специальные требования к условиям перевозки такого Пассажира. Кроме того, бронирование пассажира должно быть произведено не менее чем за 72 часа до вылета воздушного судна.

6.3.3. В целях обеспечения безопасности выполнения технических и эксплуатационных требований Перевозчик может ограничить количество больных пассажиров/инвалидов на любом из своих рейсов, даже если размещение этих пассажиров отвечает специальным требованиям, включая квалифицированное сопровождение.

6.3.4. Перевозчик или любое лицо, уполномоченное Перевозчиком, осуществляющее регистрацию больного пассажира/инвалида, несёт ответственность за информирование своего наземного персонала в пунктах транзита, трансфера и назначения о наличии на борту воздушного судна больного пассажира/инвалида.

6.3.5. Перевозчик вправе отказать в перевозке или ее продолжении для лица, перевозка которого вследствие его состояния здоровья (на основании установленных фактов медицинского освидетельствования и т.п.) может представлять угрозу для других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа.

6.3.6. Перевозчик вправе отказать в перевозке (как первоначальной, так и последующей), аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:

- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи (при условии отсутствия) сопровождающего лица;
- 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;
- у которых на руках распечатка билета без подтвержденного бронирования;
- при невозможности организовать специальное обслуживание, необходимое для перевозки таких больных.

6.3.7. В случае отказа в перевозке больному Пассажир (инвалиду) в начальном или трансферном пунктах, Перевозчик обязан немедленно информировать об этом первоначального и других перевозчиков по маршруту с указанием причины отказа или предпринимаемых им действий, в виде предоставления за отдельную плату Сопровождающее лицо до пункта назначения.

6.3.8. О наличии на борту больных пассажиров и необходимости специального обслуживания должен быть проинформирован командир воздушного судна и старший бортпроводник до начала выполнения рейса.

6.3.9. Посадка больных пассажиров (инвалидов) и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров. В пунктах транзита больные пассажиры (инвалиды) и сопровождающие их лица остаются на борту при условии соблюдения действующих правил безопасности. Больные пассажиры и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.

6.3.10. При размещении больных пассажиров (инвалидов) 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.

6.3.11. Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами

(инвалидами). Пассажиры, испытывающие трудности при движении, размещаются таким образом, чтобы они не препятствовали быстрой эвакуации пассажиров из воздушного судна.

6.3.12. Перевозка собственных кресел-колясок больных пассажиров (инвалидов) регулируется правилами Авиакомпании по перевозке багажа.

6.3.13. За перевозку взрослого пассажира, нуждающегося в воздушной транспортировке на носилках, взимается плата за 6 (шесть) мест в оба конца по тарифу Y класса, при условии возможности организации носилок от Перевозчика. За перевозку ребенка до 12 лет, нуждающегося в воздушной транспортировке на носилках, взимается плата в размере 50% от применяемого тарифа взрослого пассажира. Норма провоза бесплатного багажа больными пассажирами (инвалидами) соответствует норме провоза багажа обычных пассажиров.

Статья 6.4. ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН

6.4.1. Беременным женщинам предпочтительно приходиться на рейс к началу регистрации. К перелету допускаются беременные женщины сроком не более 36 недель при предоставлении медицинского заключения от лечебного учреждения об отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке и обменной карты. Новорожденные дети допускаются к перелету в возрасте от 7 дней. Максимально допустимое количество младенцев на борту самолета – 8, люльки не предусмотрены.

6.4.2. Беременные женщины со сроком беременности:

- до 22 недель включительно перевозятся при предоставлении обменной карты или заключения врача (копии).
- от 22 недель до 34 недель включительно при одноплодной беременности,
- от 22 недель до 32 недель включительно при многоплодной беременности перевозятся при наличии обменной карты(копии) и справки медицинской организации о сроке беременности и удовлетворительном состоянии здоровья.
- при вылете с зарубежных аэропортов справку необходимо перевести на иностранный язык. Срок действия справки составляет 30 дней.

• Беременные женщины со сроком беременности свыше 34 недель при одноплодной беременности, и свыше 32 недель при многоплодной беременности вплоть до 36 недели перевозятся при наличии заключения компетентной врачебной комиссии в письменном виде (В РК перевозка осуществляется по форме № 035-1/у.).

• Если во время беременности были осложнения, необходимо проконсультироваться с врачом перед тем, как путешествовать воздушным видом транспорта. Роженицы после родов и новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение первых 7 календарных дней после рождения ребенка. Авиакомпания вправе отказать в перевозке беременной женщине, если это регламентировано требованиями иммиграционного законодательства страны – пункта назначения.

6.4.3. Перевозка беременной женщины осуществляется при условии, что Перевозчик не несет никакой ответственности перед Пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для Пассажира и для плода во время перевозки и вследствие перевозки.

Статья 6.5. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОТСУТСТВИЕМ ЗРЕНИЯ (СЛУХА)

6.5.1. При перевозке Пассажира с отсутствием зрения (слуха) Перевозчику должен быть предъявлен соответствующий медицинский документ подтверждающий диагноз.

6.5.2. Пассажир с отсутствием зрения (слуха) может перевозиться с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или в сопровождении собаки-поводыря. Необходимо предупредить за 24 часа о том, что вы возьмете собаку - поводыря.

6.5.3. Перевозка слепого/глухого пассажира без сопровождающего лица возможна только при наличии предварительного согласования с Перевозчиком не менее чем за 24 часа до начала перевозки.

6.5.4. На собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении.

6.5.5. При перевозке пассажира с отсутствием зрения (слуха) в сопровождении собаки-поводыря уполномоченный агент Перевозчика при бронировании этому пассажиру места на борту воздушного судна или при оформлении ему пассажирского билета должен информировать Перевозчика о перевозке такого пассажира с целью оказания ему помощи при регистрации в аэропорту отправления и доставке его к воздушному судну и от воздушного судна в аэропорту

назначения.

6.5.6. При перевозке пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря собака перевозится на воздушном судне бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.

6.5.7. При регистрации пассажира с отсутствием зрения (слуха) с собакой-поводырем выделяется место, где имеется достаточно пространства для собаки и недалеко от запасного выхода. Собака должна быть в наморднике и на поводке. В салоне воздушного судна собака должна быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Статья 6.6. ПАССАЖИРЫ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ПЕРЕДВИЖЕНИЯ

6.6.1. Авиакомпания предоставляет кресла-коляски 2 типов:

- для пассажиров, которые могут подниматься на ступеньки и спускаться, передвигаться к пассажирскому креслу, садиться и вставать, но не могут перемещаться на длинные расстояния без кресла-коляски,

- а также для пассажиров, которые не могут ходить по ступенькам (их необходимо нести), способны сами передвигаться к пассажирскому креслу и обратно (этим пассажирам тоже требуется кресло-коляска для преодоления длинных расстояний).

Необходимо поставить запрос за 24 часа до вылета.

6.6.2. кресло-каталка

(а) Кресла-каталки перевозятся бесплатно только в зарегистрированном багаже. Необходимо поставить запрос за 24 часа до вылета.

(b) Складные кресла-каталки с ручным управлением.

(с) Кресла-каталки такого типа принимаются к перевозке без особых ограничений.

(d) Кресла-каталки с электрическим управлением к перевозке не принимаются.

6.6.3. носилки

(а) Авиакомпания не перевозит носилочных пассажиров в связи с особенностями самолета.

(b) Информацию об особых условиях, связанных с перевозкой Пассажиров, указанных в настоящей Статье, можно получить, обратившись с запросом к Перевозчику и его Уполномоченным агентам, а также на вебсайте Авиакомпании.

(с) Пассажирам рекомендуется уведомить Перевозчика об ограниченных физических способностях или необходимости особой помощи при выполнении бронирования. Если запрос на получение особой помощи подается после выполнения Бронирования или в соответствии с применимыми правилами, менее чем за 48 часов до вылета рейса, Перевозчик приложит всевозможные усилия, чтобы выполнить запрос в соответствии со всеми применимыми правилами, принимая во внимание сроки и особые требования к помощи, в которой нуждается.

(d) Пассажир, в отношении которого подается запрос. Если Пассажиру требуется особая помощь во время регистрации или посадки, в отношении которой не был подан своевременный предварительный запрос в соответствии с положениями настоящей Статьи, Перевозчик оставляет за собой право отказать Пассажиру в оказании особой помощи.

(е) Если Пассажир имеет проблемы со здоровьем или страдает определенным заболеванием, на которое путешествие в герметизированном салоне самолета может оказать негативное воздействие, Пассажиру рекомендуется проконсультироваться с врачом до начала путешествия в целях обеспечения безопасности путешествия для здоровья Пассажира.

(f) Если Пассажир не уведомляет Перевозчика о психическом или физическом заболевании, или ограничении дееспособности, и в связи с указанным заболеванием Пассажира Перевозчик вынужден изменить маршрут следования рейса в незапланированный пункт назначения, Перевозчик имеет право требовать от Пассажира возмещения всех расходов, связанных с указанным изменением маршрута рейса и других расходов, за исключением случаев действия Обстоятельств непреодолимой силы, применяемых в отношении Пассажира.

Статья 6.7. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТЬЮ

(а) Для перевозки с повышенной комфортностью Пассажир может забронировать нужное количество мест. Оплата дополнительных кресел производится по тарифу, соответствующему оплаченному Пассажиrom.

СТАТЬЯ 6.8. ОБСЛУЖИВАНИЕ ДИПЛОМАТИЧЕСКИХ КУРЬЕРОВ И ИХ БАГАЖА

6.8.1. Дипломатические курьеры перевозят дипломатическую почту в салоне воздушного судна и обязаны:

- иметь и предъявлять по требованию Перевозчика документ, подтверждающий его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего дипломатическую почту;
- быть ответственным за упаковку и оформление дипломатической почты в соответствии с предписаниями соответствующих международных конвенций и требований государственных органов пунктов вылета, назначения, трансфера;
- отвечать за сохранение дипломатической почты при наземных операциях.

6.8.2. Оформление перевозки дипломатической почты в салоне воздушного судна в сопровождении дипломатического курьера может быть осуществлено отдельным билетом, либо квитанцией разного сбора для платного багажа и оплата производится в соответствии с правилами перевозки платного багажа.

6.8.3. При оформлении перевозки дипломатической почты специально оформленным для этой цели пассажирским билетом, почта перевозится в пассажирском кресле, если ее вес не превышает 75 килограмм. При превышении этой весовой нормы, для перевозки дипломатической почты может быть оформлено два или более билетов и, соответственно, занято два или более кресел.

ГЛАВА 7. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

СТАТЬЯ 7.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1.1. «Багаж» – личные вещи пассажира или членов экипажа, перевозимые на воздушном судне по согласованию с Перевозчиком. Под термином «Багаж» понимается как зарегистрированный (перевозимый в багажном отделении воздушного судна, которым следует пассажир) и незарегистрированный (перевозимый пассажиром в салоне воздушного судна под своей ответственностью).

7.1.2. При регистрации Пассажир обязан предъявить для взвешивания все перевозимые им вещи.

7.1.3. При полной коммерческой загрузке воздушного судна Перевозчик вправе ограничить приём или отказать Пассажиру в перевозке багажа сверх установленной нормы. В таком случае максимальная разрешаемая санитарная норма провоза багажа составляет не более 32кг. на одного взрослого пассажира.

7.1.4. Перевозчик имеет право отказать Пассажиру в перевозке его вещей, если масса, размеры, количество мест, содержимое или их упаковка не удовлетворяет требованиям настоящих Правил.

7.1.5. Зарегистрированный багаж перевозится на том же воздушном судне, которым следует пассажир. Если такая перевозка невозможна по каким-либо причинам, Перевозчик должен перевезти зарегистрированный багаж своим ближайшим последующим или предшествующим рейсом.

7.1.6. Багаж Пассажира, не явившегося на посадку после регистрации, а также багаж и ручная кладь транзитного Пассажира, не явившегося на посадку, подлежат обязательному снятию с борта воздушного судна.

7.1.7. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими Правилами.

7.2. ПРАВО НА ДОСМОТР

По причинам обеспечения безопасности и/или по запросу уполномоченных органов Перевозчик может потребовать от Пассажиров пройти досмотр самих Пассажиров и/или их Багажа (с использованием инфракрасных лучей или другой технологии). Если Пассажир отсутствует, его Багаж может быть просканирован или досмотрен в его отсутствие с тем, чтобы проверить, в частности, не содержатся ли в нем какие-либо предметы, перечисленные выше. Если пассажир отказывается от досмотра, Перевозчик может отказать в перевозке Пассажира и его Багажа. Если сканирование повредит Багаж или его содержимое, или нанесет ему ущерб, Перевозчик не несет ответственности за ущерб такого рода, за исключением случаев его грубой небрежности или в случае, если ущерб причинен умышленными противоправными действиями Перевозчика.

7.3. ПРАВО НА ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА

(а) Перевозчик имеет право, по соображениям безопасности, отказать Пассажиру в перевозке или в продолжении перевозки Багажа Пассажира, если в Багаже содержатся любые из предметов,

перечисленных в законодательстве РК, или если Пассажир не выполняет требования Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых Пассажиру было отказано.

(b) Перевозчик имеет право по соображениям безопасности, гигиены или в связи с технической необходимостью отказаться перевозить любые предметы, несовместимые с авиаперевозкой ввиду их габаритов, формы, веса, содержимого, конфигурации или характера, или отказаться продолжать их перевозку, если указанные предметы обнаружены во время путешествия. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых Пассажиру было отказано.

(c) Перевозчик имеет право отказаться от перевозки Багажа, за который Пассажир отказывается заплатить тарифную надбавку, согласно Правил.

(b). Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых пассажиру было отказано.

(d) Перевозчик отказывается от перевозки животных, в отношении которых не имеются документы, необходимые для путешествия в соответствии с применимыми правилами.

(e) Перевозчик имеет право отказаться от перевозки в грузовом отсеке Багажа, который не был передан Перевозчику Пассажиром до Срока окончания регистрации, согласно условиям, указанным в данном положении.

7.4. ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ

7.4.1. Общие положения

(a) Габариты одного места зарегистрированного багажа в сумме 3-х измерений не должны превышать 158 см, масса одного места багажа не должна превышать 32 кг.

(b) Пассажир обязан передать Багаж у стойки регистрации Перевозчика в целях его проверки до Срока окончания регистрации.

(c) После сдачи Багажа Пассажиром на стойке регистрации, при соблюдении вышеуказанных условий, Перевозчик берет на себя обязательства по хранению этого Багажа и выдает Пассажиру Багажную квитанцию на каждый предмет Зарегистрированного багажа.

(d) Пассажир обязан обозначить свой Багаж своим именем.

(e) Во всех разумно возможных случаях Перевозчик обеспечивает перевозку Зарегистрированного багажа тем же воздушным судном, на котором летит Пассажир. Перевозчик может по причинам обеспечения безопасности или иным причинам перевозить Зарегистрированный багаж другим рейсом.

(f) Зарегистрированный багаж должен быть достаточно прочным для целей перевозки и обеспечивать надлежащую защиту содержимого.

(g) Пассажирам рекомендуется не перевозить в Зарегистрированном багаже денежные средства, ювелирные изделия, произведения искусства, драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные бумаги и прочие ценности, оптические или фотографические приборы, компьютеры, электронное и/или телекоммуникационное оборудование или устройства, музыкальные инструменты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, ключи, бланки, деловые документы, рукописи или договоры, как индивидуальные, так и шаблонные, и т.п. При включении Пассажиром вышеуказанных предметов в Зарегистрированный багаж, в случае уничтожения, утери или повреждения Зарегистрированного багажа, Перевозчик несет ответственность в пределах, обозначенных в Конвенции и Статье 18 настоящих Общих условий перевозки пассажиров и багажа.

(h) В соответствии с применимыми правилами, Пассажирам не рекомендуется провозить какие-либо лекарственные средства в Зарегистрированном багаже.

В отношении перевозки спортивного инвентаря в багажном отсеке, применяются следующие правила в соответствии с Настоящими правилами.

7.4.2. Норма провоза Багажа

(a) в применимых случаях, в соответствии с условиями тарифа, норма провоза Багажа соответствует перевозке в грузовом отсеке самолета количеству Багажа на одного Пассажира, ограниченного весом и/или количеством мест и/или габаритами Багажа, которое определяется в зависимости от пункта назначения и оплаченного Тарифа, указанного в Бронировании.

(b) Пассажиры могут провозить Зарегистрированный багаж, превышающий норму провоза Багажа, при условии оплаты сбора за сверхнормативный багаж. Информацию об условиях, применимых к указанному сбору за сверхнормативный багаж и тарифов за сверхнормативный багаж, можно

получить у перевозчика и его Уполномоченных агентов, а также на Вебсайте Авиакомпании.
(с) Во всех случаях масса Зарегистрированного багажа не должна превышать 32 кг Багажа на одного Пассажира.

Сверхнормативный багаж возможно оплатить в кассе аэропорта вылета по установленным Авиакомпанией тарифам.

Пассажиры могут получить всю необходимую информацию о применимой норме провоза Багажа, если применимо, у Перевозчика и его Уполномоченных агентов, а также на корпоративном вебсайте Авиакомпании.

7.4.3. Особое заявление о ценности

(а) в случае, если ценность Зарегистрированного Багажа превышает определенную Конвенцией предельную ответственность Перевозчика, наступающую при уничтожении, потере, повреждении или задержке Багажа, Пассажир может застраховать такой Багаж до начала путешествия.

7.4.4. Получение и доставка Багажа

(а) Согласно правилам, Пассажир обязан получить свой Зарегистрированный багаж сразу же после начала выдачи в Пункте назначения или в Промежуточной остановке. Если Пассажир не забирает Багаж в течение трех месяцев с того момента, как у него появилась возможность получения Багажа, Перевозчик может распоряжаться указанным Багажом на свое усмотрение, без какой-либо ответственности или обязательств перед Пассажиром.

(с) Право получения Зарегистрированного багажа имеет только владелец Багажной квитанции.

(d) Если лицо, требующее выдачи Багажа, не в состоянии предъявить Багажную квитанцию, Перевозчик выдаст этому лицу, Зарегистрированный багаж только при условии предоставления достаточных удовлетворительных доказательств, подтверждающих право этого лица на Багаж.

(е) Получение Багажа владельцем Багажной квитанции без жалоб на момент доставки является подтверждением того, что Багаж был доставлен добросовестно в надлежащем состоянии (при отсутствии доказательств обратного со стороны Пассажира).

7.4.5. Принимая багаж к перевозке. Перевозчик обязан сделать запись (о количестве мест и массе зарегистрированного багажа), которая рассматривается как выданная Пассажиру багажная бирка. Если не оформляется квитанция разного сбора на дополнительный багаж, то, считается, что полная масса зарегистрированного багажа соответствует норме бесплатного провоза. Перевозчик обязан выдать Пассажиру отрывной талон номерной багажной бирки на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка и отрывной талон предназначены для идентификации багажа.

7.4.6. С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента, выдачи его, доступ Пассажира к багажу запрещается, кроме случаев идентификаций или дополнительного досмотра соответствующими службами.

Статья 7.5. НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ (РУЧНАЯ КЛАДЬ)

7.5.1. Авиакомпания устанавливает для 1-го пассажира, одно место ручной клади, в соответствии с действующими Правилами тарифов, опубликованными на корпоративном сайте Авиакомпании.

7.5.2. В отношении некоторых видов Багажа, которые Пассажир намеревается провезти в салоне самолета, Пассажиру может быть отказано в провозе указанного Багажа в салоне самолета по соображениям безопасности, технической необходимости или в зависимости от типа воздушного судна, в этом случае указанный Багаж подлежит перевозке в качестве Зарегистрированного багажа.

(b) Багаж/предметы, которые Пассажир не желает провозить в багажном отсеке (например, хрупкие музыкальные инструменты или другие предметы), и которые не соответствуют требованиям, указанным выше (превышающие норму, габариты и/или вес), могут перевозиться в салоне самолета только в случаях, если Перевозчик был надлежащим образом проинформирован Пассажиром за 24 часа до вылета об указанном Багаже/предметах до регистрации и согласился на провоз указанного Багажа/предметов в салоне самолета. В этом случае за провоз указанного Багажа может взиматься отдельная плата, в соответствии с условиями Тарифа Перевозчика.

7.5.3. При перевозке хрупких предметов весом не более 75 кг и размером не более 120x50x30 см необходимо оплатить за дополнительное место в салоне.

7.5.4. Гитары, саксофоны и другие музыкальные инструменты, превышающие размеры ручной клади должны перевозиться в качестве зарегистрированного багажа. В случае превышения такого

багажа норм провоза, перевес багажа оплачивается в соответствии с установленными тарифами Авиакомпаний.

7.5.5. Не допускается перевозка в пассажирском салоне телевизоров и другого бытового электротехнического оборудования.

(с) Пассажиры несут ответственность за личное имущество и Ручную кладь, провозимую в салоне самолета. В случае уничтожения, кражи, утери или повреждения личного имущества и Ручной клади, Перевозчик несет ответственность в случае, когда указанные события являются доказанным результатом ненадлежащих действий со стороны Перевозчика или его сотрудников, или агентов; в этом случае ответственность Перевозчика ограничивается суммой, указанной в условиях перевозки пассажиров и багажа.

7.5.6. Оформление незарегистрированного багажа (ручной клади), перевозимого в салоне воздушного судна, осуществляется выдачей Пассажиру бирки «ручная кладь».

7.5.7. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности вещей, перевозимых в салоне воздушного судна.

7.5.8. Незарегистрированный багаж (ручная кладь) перевозится в салоне воздушного судна и размещается на багажной полке над пассажирским креслом или под креслом. Незарегистрированный багаж (ручная кладь) остается у пассажира в течение всего полета и находится под его ответственностью.

7.5.9. Сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа пассажир может бесплатно провозить необходимые ему во время посадки, высадки или в полете следующие предметы, если они находятся на руках у пассажира и не вложены в багаж:

- Дамскую сумочку;
- Папку для бумаг;
- Пальто или плащ;
- Плед;
- Зонтик;
- Печатные издания для чтения в полете;
- Питание для ребенка и детскую дорожную колыбельку;
- Кресло-коляску для инвалида;
- Дипломат или портфель
- Букет цветов;
- Портативный компьютер.

Статья 7.6. НОРМЫ БЕСПЛАТНОГО ПРОВОЗА БАГАЖА

7.6.1. Каждый Пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребёнок до 2-х лет/Infant», без предоставления места имеет право перевезти бесплатно багаж в количестве:

• нормы установленного зарегистрированного багажа по п. 7.4.2 пп. d) + 10 кг ручной клади. Пассажиры, следующие по служебным или льготным билетам, а также ребёнок, перевозимый по детскому билету, имеют право бесплатно перевозить багаж по установленной Перевозчиком норме, согласно правил применения тарифа.

7.6.2. Нормы бесплатной перевозки багажа не распространяются:

- на домашних животных, птиц, рыб и других животных, за исключением собак-поводырей, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения.
- спортивный инвентарь

7.6.3. При перевозке пассажиров, имеющих единую групповую бронь и следующих вместе на одном воздушном судне по одному маршруту в один и тот же пункт назначения, по требованию пассажиров предоставляется групповая норма бесплатной перевозки багажа, которая представляет собой объединённую норму бесплатной перевозки багажа пассажиров данной группы.

7.6.4. Если двое или более пассажиров путешествуют как одна семья в один и тот же пункт назначения и вместе сдают багаж на регистрацию, то разрешается установление для них общей нормы багажа, равной сумме норм бесплатного провоза багажа на каждого Пассажира.

7.6.5. При полной коммерческой загрузке воздушного судна Перевозчик вправе ограничить прием или отказать пассажиру в перевозке багажа сверх установленной нормы.

Статья 7.7. ПЛАТНЫЙ (СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ) БАГАЖ

7.7.1. Пассажир, семья или группа обязаны заранее (при бронировании места или в момент приобретения билета) поставить Перевозчика в известность о массе и количестве мест сверхнормативного багажа и оплатить его перевозку.

7.7.2. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному тарифу, действующему на день перевозки. Сборы за сверхнормативный багаж рассчитываются только за разницу между максимально допустимым лимитом на одного пассажира в зависимости от тарифа.

7.7.3. Масса одного места сверхнормативного багажа не должна превышать 32 кг, количество мест не более 2-х. Багаж, превышающий указанную массу и количество, оформляется как груз по правилам перевозки грузов.

7.7.4. В случае увеличения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, то пассажир обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса которого превышает массу ранее предъявленного и оплаченного багажа. В случае уменьшения пассажиром в пути массы перевозимого багажа никаких перерасчетов по ранее произведенной оплате за багаж Перевозчик не производит.

7.7.5. Если пассажир предъявил к перевозке багаж, в количестве большем, чем им было заявлено и предварительно оплачено, такой багаж принимается к перевозке на одном воздушном судне с пассажиром только при наличии свободного тоннажа и после соответствующей доплаты.

7.7.6. В случае увеличения массы багажа, в пункте остановки или трансфера с пассажира за дополнительный багаж взимается плата.

7.8. СПОРТИВНЫЙ ИНВЕНТАРЬ

7.8.1. Лыжи, сноуборды (а) необходимо надежно упаковать и сдать в багаж для перевозки в грузовом отсеке самолета. В комплект для провоза лыж входит: 1 пара лыж, 1 пара лыжных палок, 1 пара ботинок, 1 шлем. В комплект для провоза сноуборда входит: 1 сноуборд, 1 пара ботинок, 1 шлем, Длина лыж и сноуборда не должна превышать 170 см.

7.8.2. Хоккей. В комплект для провоза хоккейного инвентаря входит: 1 сумка с хоккейным оборудованием, 1 набор защитного снаряжения (для колен, рук и др.), хоккейные клюшки, 1 пара коньков, 1 шлем.

7.8.3. Доски для серфинга и скейтборды.

(а) Необходимо надежно упаковать и сдать в багаж для перевозки в грузовом отсеке самолета.

(б) Длина доски для серфинга не должна превышать 170.

7.8.4. Велосипеды.

Авиакомпания принимает к перевозке велосипеды, если они упакованы надлежащим образом. Специальные условия для провоза: необходимо снять педали и спустить шины. Тандем (велосипед на двоих/троих) не принимается к перевозке.

7.8.5. Снаряжение для игры в гольф.

Снаряжение необходимо надлежащим образом упаковать для перевозки в грузовом отсеке. В комплект снаряжения для гольфа входит: 1 сумка для гольфа, которая содержит 1 комплект для игры в гольф, мячи для гольфа и подставки для мячей.

7.8.6. Водолазное оборудование, рыболовное снаряжение.

Специальные условия для провоза водолазного оборудования:

а) Один комплект водолазного оборудования включает: компенсатор плавучести, регулятор, маску и дыхательную трубку, пару ластов, утяжеляющий пояс с грузами.

б) При транспортировке баллоны акваланга должны быть пустыми, а клапаны – открытыми. Водолазный фонарь должен быть обесточен, лампу или аккумулятор следует удалить, фонарь можно перевозить только как ручную кладь. Специальные условия для провоза рыболовного снаряжения: комплект рыболовных принадлежностей состоит из одной удочки, одной рыболовной сумки..

7.8.7. Спортивное оружие

Специальные условия для провоза спортивного оружия: перевозка спортивного оружия осуществляется в соответствии правилами перевозки оружия и боеприпасов статья. 7.12. настоящих Правил.

Для перевозки используется SSR код «SPEQ» для прямых рейсов или «SETR» для трансферных рейсов.

Спортивное оборудование принимается на регистрации, на усмотрение наземных служб по предварительному запросу.

Статья 7.9. ПРЕДМЕТЫ И ВЕЩЕСТВА, НЕ ПРИНИМАЕМЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ В КАЧЕСТВЕ БАГАЖА

7.9.1. В целях обеспечения безопасности полётов не принимаются к перевозке в качестве Багажа следующие предметы и вещества, которые могут причинить вред пассажирам, воздушному судну, или имуществу, находящемуся на борту воздушного судна:

- взрывчатые вещества и предметы им начинённые, средства взрывания, боеприпасы, иллюминирующие вещества и ракеты;
- сжатые и сжиженные газы, газы для бытового пользования (бутан-пропан и др);
- ядовитые, отравляющие и раздражающие вещества;
- воспламеняющиеся твёрдые вещества и жидкости;
- едкие корродирующие или окисляющие материалы и вещества;
- намагниченные материалы;
- радиоактивные материалы;
- портфели и чемоданы, снабжённые устройствами обеспечения безопасности;
- ртуть и другие вещества, предметы, подпадающие в разряд перечисленных выше веществ, грузов и предметов, вызывающие сомнение в безопасности их перевозки и которые могут быть использованы для поджога, взрыва или угрожать жизни пассажиров и членов экипажа воздушных судов.

Перечень веществ и предметов, запрещённых пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах, устанавливается Международной организацией гражданской авиации (ИКАО) а также утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от «31» марта 2011 года № 317.

7.9.2. Не принимаются к перевозке специальные виды багажа и груза:

- биологические препараты;
- дикие животные, пушные звери и пресмыкающиеся (змеи);
- крупные домашние животные,
- рыбопосадочный материал, пчёлы и др.

7.9.3. Не принимаются к перевозке также:

- предметы, которые, по мнению Перевозчика, по своей массе, размерам или другим характеристикам не приемлемы для перевозки в качестве багажа;
- предметы, перевозка которых запрещена законами, постановлениями, правилами и предписаниями государственных органов Республики Казахстан, а также страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Статья 7.10. ПРЕДМЕТЫ И ВЕЩЕСТВА, ПРИНИМАЕМЫЕ В ОГРАНИЧЕННОМ КОЛИЧЕСТВЕ

7.10.1. Пассажиры могут провозить в багаже в ограниченном количестве и с разрешения Перевозчика, если иное не предусмотрено нормативами страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, следующие вещества и предметы:

(а) Алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему, в емкостях вместимостью не более 5 л, если они находятся в герметичной таре, предназначенной для розничной торговли в багаже пассажира. Общее количество нетто таких напитков на одно лицо составляет 5 л.

(b) Алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24% не подпадают под действие каких-либо ограничений, кроме ограничений по упаковке.

(c) Нерадиоактивные лекарства и туалетные принадлежности, включая аэрозоли. Аэрозоли, без какой-либо дополнительной опасности, для использования в спортивных или бытовых целях, перевозятся только в зарегистрированном багаже. Общее количество нетто всех таких изделий, перевозимых каждым лицом, не превышает 2 кг или 2 л, и количество нетто отдельного изделия не должно превышать 0,5 кг или 0,5 л.

(d) Лаки для волос, лаки, одеколоны и медикаменты, содержащие спирт только в зарегистрированном багаже. Общее количество нетто всех таких изделий, перевозимых каждым лицом, не превышает 2 кг или 2 л, и количество нетто отдельного изделия не должно превышать

0,5 кг или 0,5 л.

(e) с разрешения Авиакомпании небольшие баллоны с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей.

(f) Небольшие баллоны с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей, а также запасные баллоны аналогичных размеров, если это необходимо для обеспечения необходимых запасов на время всего путешествия.

(g) с разрешения Авиакомпании, только в зарегистрированном багаже, надежно упакованные в ящики патроны для спортивных целей, в количестве, не превышающем по весу брутто 5 кг на каждое лицо для личных целей. Нормы груза для нескольких лиц нельзя объединить в одно или несколько грузовых мест.

(h) Безопасные спички или зажигалка индивидуального пользования, перевозимые отдельным лицом при себе. Перевозка зажигалок, содержащих неабсорбированное жидкое топливо (за исключением сниженного газа), топлива для зажигалок и дозаправочных элементов, не разрешается.

(i) Стимуляторы сердечной мышцы или другие устройства на радиоактивных изотопах, включая устройства с питанием от литиевых батарей, имплантированные в тело человека, или радиоактивные фармацевтические препараты, содержащиеся в теле человека как следствие лечения.

(j) с разрешения Авиакомпании, кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареями подвижные средства, снабженные непротекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.

(k) с разрешения Авиакомпании, кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареями подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от коротких замыканий и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству. Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять и кресло-каталку или подвижное средство затем можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах. Эти упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи. Необходимо обеспечивать защиту от опрокидывания путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, с помощью затяжных лент, скоб или опор. Батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость. На упаковочные комплекты необходимо наносить маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности. Командиру воздушного судна необходимо сообщать местоположение кресла-каталки для перевозки больных или подвижного средства с установленной батареей или местоположение упакованной батареи. Рекомендуется, чтобы пассажиры заблаговременно согласовывали действия с каждой авиакомпанией. На батареи, которые не являются не протекающими, следует, по мере возможности, устанавливать, вентиляционные пробки, предотвращающие утечку.

(l) Щипцы для каталитической завивки волос, содержащие углеродородный газ, не более одних щипцов на каждое лицо в зарегистрированном багаже при условии, что нагревательный элемент имеет надежный защитный колпак. Газовые дозаправочные элементы для таких щипцов перевозить запрещается.

(m) с разрешения Авиакомпании, только в ручной клади барометр или ртутный термометр, перевозимый представителем бюро погоды или аналогичного официального органа. 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. Командир воздушного судна должен иметь информацию о барометре или термометре.

(п) с разрешения Авиакомпании на каждое лицо не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом, вставленным в само надувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему.

(о) с разрешения Авиакомпании, выделяющие тепло изделия, то есть оборудование, приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, 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.

(р) Один небольшой медицинский или клинический термометр, содержащий ртуть, для личного пользования, если он находится в защитном футляре.

Примечание: Перечень составлен в соответствии с требованиями Технических инструкций по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (ДОС 9284 AN905, издание 2008-2010 год, ИКАО).

7.10.2. Перевозчик разрешает пассажирам перевозку в салоне жидкостей не более 2 литров. Эти жидкости должны быть упакованы в тару не более 50 мл.

К таким жидкостям относятся гели, лаки, тушь, шампуни, духи, одеколоны, кремы и т.д.

Объем жидкостей, разрешенных для перевозки пассажирам в салоне воздушного судна может быть ограничен авиакомпанией или по требованию международных организаций и уполномоченных органов гражданской авиации Республики Казахстан.

7.10.3. В любом случае, окончательное решение по допуску к перевозке ручной клади и ее содержимого принимают соответствующие службы аэропортов.

СТАТЬЯ 7.11. ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ И БОЕПРИПАСОВ

7.11.1. Во время полета пассажирам запрещается иметь при себе огнестрельное, газовое и холодное оружие всех видов, а также его муляж.

7.11.2. Оружие и боеприпасы для охоты и спортивных целей принимаются к перевозке при наличии у пассажира соответствующих документов на это оружие, разряженным и упакованным в специальный чехол. Эти предметы перевозятся только как зарегистрированный багаж.

7.11.3. Провоз оружия при себе лицами, находящимися при исполнении служебных обязанностей, осуществляется только при наличии специального разрешения, выдаваемого в установленном порядке и при соблюдении соответствующих законов и правил государственных органов.

7.11.4. Перевозка оружия осуществляется в разряженном состоянии, в упакованном виде, в багаже пассажира, в изолированных от пассажирских салонов отсеках воздушного судна. Боеприпасы перевозятся в упакованном виде, отдельно от оружия.

7.11.5. Газовое оружие перевозится в багаже пассажира в упакованном виде. Боеприпасы к газовому оружию перевозить запрещается.

7.11.6. У лиц, имеющих право на хранение и перевозку оружия, но не находящихся при исполнении служебных обязанностей, оружие изымается и на время полета сдается представителю Перевозчика. Клинки и ножи, являющиеся принадлежностью национальной одежды, а также сувениры, имеющиеся в продаже, имитирующие оружие, принимаются к перевозке и на время полета подлежат сдаче в багаж. К перевозке в качестве незарегистрированного багажа не принимаются также предметы, которые своим внешним видом напоминают оружие (например, игрушки), пиротехнические устройства (ракеты, петарды, бенгальские огни и пр.), другие предметы, которые могут быть использованы для устрашения и нападения (велосипедные цепи, дубинки, ножницы и другие режущие и колющие предметы).

7.11.7. Если маршрут следования воздушного судна Перевозчика пролегает через государственную границу, то вопрос провоза оружия на борту должен быть заблаговременно отрегулирован соответствующими полномочными органами заинтересованных государств для соблюдения действующих в этих государствах законов и правил.

7.11.8. Прием, оформление, перевозка и выдача оружия пассажирам при разрешенной перевозке оружия всех видов, боеприпасов к огнестрельному оружию производится в соответствии с требованиями инструкции Авиакомпании о порядке перевозки оружия и боеприпасов на воздушных судах.

- 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).

- Приём оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в 3-х экземплярах, которые подписываются пассажиром-владельцем оружия и сотрудником САБ. Первый экземпляр акта также подписывается Перевозчиком и остаётся в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Перевозчику, третий выдаётся пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.
- Сотрудниками Федеральной 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 организаций, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц оружие для временного хранения на период полёта, не передается.
- Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в (стандартные) металлические запираемые ящики, осуществляется в изолированных багажных или грузовых отсеках воздушных судов в упаковке пассажира, опечатанной САБ (специальная тара, футляр, кейс, чехол), и отвечающий требованиям авиационной безопасности.
- 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 территорию Республики Казахстан.
- Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдаётся сотрудником службы авиационной безопасности в органы внутренних дел.
- Физические лица, которым принадлежит оружие и боеприпасы, должны иметь разрешение на право владения и ношения каждой единицы оружия, выданное соответствующим органом МВД с отметкой торговой организации о реализации этого оружия или дубликат разрешения. Требуется предварительный запрос за 24 часа до вылета. Работникам государственных органов, осуществляющим оперативно - розыскную деятельность, находящимся при исполнении служебных обязанностей, связанных с сопровождением арестованного (подозреваемого), перевозкой вещественных доказательств, уголовных дел и иных служебных документов и материалов, работникам подразделений государственной фельдъегерской службы, перевозящих спецпочту и спецгрузы, личному составу воинского караула, сопровождающего конвоируемых лиц, сотрудникам Государственной службы охраны Республики Казахстан, находящимся при исполнении служебных обязанностей, связанных с сопровождением охраняемых лиц при наличии соответствующих отметок в командировочном удостоверении. Требуется предварительный запрос за 24 часа до вылета.

Статья 7.12. ПЕРЕВОЗКА СПЕЦИАЛЬНОГО БАГАЖА

7.12.1. Бинокли, радиоприёмники и радиопередатчики, фото и киноаппаратура принимаются к перевозке только упакованными в чемоданы или ящики. Пассажиру не разрешается пользоваться ими во время нахождения на борту воздушного судна. Из радиоаппаратуры должны быть удалены элементы питания, за исключением стационарных.

7.12.2. Пассажиру запрещается пользоваться транзисторным радиоприёмником и другими электронными приборами во время полёта, за исключением слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора, портативного компьютера, портативного магнитофона (плеера) и пишущей машинки.

7.12.3.Пассажиру не рекомендуется включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, компьютеры, электронные средства связи, денежные обязательства, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, ключи и другие подобные предметы.

7.12.4. Хрупкие и бьющиеся предметы, требующие особых мер предосторожности во время

перевозки или особых условий их хранения (малогабаритные переносные магнитофоны, радиоприёмники, телевизоры, изделия из хрусталя, фарфора, дипломатическая почта и др.), предметы, размеры которых не превышают габариты ручной клади, по согласованию с Перевозчиком и при наличии физической возможности, могут перевозиться пассажиром в салоне воздушного судна при условии обязательного предъявления их к досмотру. К перевозке в качестве багажа эти предметы принимаются только в упаковке, обеспечивающей сохранность вложенного и при условии, что Перевозчик не отвечает за их сохранность.

Статья 7.13. ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ И ПТИЦ

Запрос на перевозку ставится за 24 часа до вылета. Необходимые документы для перевозки животного: ветеринарный паспорт и свидетельство. Допустимый вес животных (собака или кошка) в салоне воздушного судна – до 8 кг, габариты клетки не должны превышать (29х43х26) и в багажном отсеке, весом до 30 кг. В случае перевозки животных необходимо уведомить Авиакомпанию при бронировании и получить разрешение от Перевозчика. Общее количество перевозимых животных на одном рейсе определяется Авиакомпанией.

В случае возникновения вопросов по оформлению документов, пассажиры могут обращаться в ветеринарный отдел аэропорта.

7.13.1. Собаки, кошки, птицы и другие животные принимаются к перевозке только в сопровождении взрослых пассажиров и с предварительного согласия Перевозчика. Пассажир должен представить сертификат, выданный уполномоченным государственным учреждением, и другие документы, требуемые ветеринарными органами любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

7.13.2. Для перевозки животных и птиц пассажир должен обеспечить контейнер (клетку) достаточных размеров с доступом воздуха. Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. В порядке исключения допускается перевозка животных и птиц в плотно закрываемых корзинах, коробках с отверстием для доступа воздуха. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью.

7.13.3. Приём к перевозке животных и птиц производится при условии, что пассажир берёт на себя всю ответственность за них. Перевозчик не несёт ответственности за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерть таких животных и птиц, а также в случае отказа в их ввозе или провозе в/через страну.

7.13.4. Пассажир обязан соблюдать все требования Перевозчика и возместить Перевозчику убытки и дополнительные расходы, которые могут возникнуть во время перевозки животного/птицы.

7.13.5. Подопытные животные к перевозке не принимаются.

7.13.6. Масса сопровождаемых животных и птиц, в том числе масса контейнеров (клетки) и пищи, не включаются в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается по тарифу, установленному нормативными актами Перевозчика. Если масса животного вместе с клеткой превышает 8 кг, такое животное перевозится только в качестве зарегистрированного багажа в изолированном багажнике воздушного судна.

7.13.7. Собаки-поводыри перевозятся бесплатно без клетки сверх нормы бесплатного провоза багажа при условии, что на такой собаке имеется ошейник или намордник, и она находится привязанной у ног владельца.

СТАТЬЯ 7.14. ПЕРЕВОЗКА НЕГАБАРИТНОГО БАГАЖА.

7.14.1. Негабаритный багаж принимается к перевозке по предварительному согласованию с Перевозчиком. Пассажир, который желает перевезти негабаритный багаж, обязан сообщить об этом Перевозчику при бронировании места или при покупке билета.

7.14.2. Оплата за перевозку негабаритного багажа производится по специальным тарифам Перевозчика.

7.14.3. Если в перевозке принимают участие несколько перевозчиков, то осуществляющий бронирование Перевозчик или его уполномоченный агент должен получить их согласие на перевозку негабаритного багажа.

7.14.4. Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры грузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушных судов позволяют производить погрузку-выгрузку и его размещение на борту воздушного судна.

7.14.5. На негабаритном багаже должно быть предусмотрено приспособление для его крепления при транспортировке к воздушному судну, от него и на борту воздушного судна.

7.14.6. Перевозчик имеет право отказать в приёме к перевозке негабаритного багажа, если он не отвечает изложенным требованиям.

7.14.7. На негабаритный багаж норма бесплатного провоза не распространяется, перевозка такого багажа должна быть оплачена по специальному тарифу.

Статья 7.15. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА В САЛОНЕ ВОЗДУШНОГО СУДНА

7.15.1. Багаж, требующий особых мер предосторожности (музыкальный инструмент, изделия из хрусталя и фарфора и пр.) может быть перевезён в салоне воздушного судна.

7.15.2. Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется по предварительному согласованию с Перевозчиком. После получения согласия на перевозку багажа в салоне воздушного судна, на данную перевозку оформляется отдельный билет, стоимость которого составляет 100% от доступного тарифа годового экономического класса «Y» (универсальный тариф).

7.15.3. Масса перевозимого в салоне багажа не должна превышать 20 кг, а габаритные размеры позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.

7.15.4. На упаковке багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должно быть предусмотрено приспособление для его крепления к пассажирскому креслу. Подъём багажа на борт воздушного судна и спуск с борта производится лично пассажиром.

7.15.5. Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, до погрузки на борт воздушного судна должен пройти досмотр на авиационную безопасность.

7.16. ПЕРЕВОЗКА ХРУПКИХ И ЦЕННЫХ ВЕЩЕЙ

(а) Авиакомпания не несет ответственность за сохранность хрупких и скоропортящихся предметов, а также за разбитую стеклянную тару и разлитые жидкости внутри чемоданов. Пассажир не должен помещать в свой зарегистрированный багаж деньги, документы, изделия из драгоценных камней и металлов, фотоаппараты, ноутбуки, видеокамеры, сотовые телефоны, ключи и т.д. Данные предметы пассажир обязан перевозить при себе, не сдавая их в багаж.

Статья 7.17. ОСТАВЛЕННЫЙ, ЗАБЫТЫЙ ИЛИ ЗАСЛАННЫЙ БАГАЖ.

7.17.1. Если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и заявил об этом, то перевозчик или обслуживающий агент должен принять все необходимые меры к розыску багажа.

7.17.2. Оставленный, забытый или засланный багаж, перевозка которого была оплачена по соответствующему багажному тарифу, досылается в пункт назначения, остановки или трансфера без дополнительной оплаты.

Статья 7.18. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ БАГАЖ.

7.18.1. Дипломатический багаж (почту), сопровождаемый дипкурьером, разрешается перевозить в пассажирском салоне воздушного судна. Он оформляется, как незарегистрированный багаж отдельно от личного багажа Дипкурьера и может быть размещен на пассажирских креслах, не занятых пассажирами (не более 10 кг).

7.18.2. Перевозка дипломатического багажа (почты) оплачивается в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпании.

7.18.3. Перевозка дипломатического багажа (почты), сданного под присмотр перевозчику (вализа), производится в соответствии с условиями особых договоров, заключенных между авиакомпанией и клиентами, а при отсутствии таких договоров в соответствии с правилами и инструкциями Авиакомпании.

Статья 7.19. УПАКОВКА БАГАЖА

7.19.1. Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свёртки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и запертыми. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными. Верёвки или ремни должны быть прочными и без узлов. Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть

специально упакованы и защищены от доступа к содержимому. Упаковка сдаваемого багажа должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций при перевозке.

7.19.2.Багаж, в упаковке которого имеются торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и т.п.), к перевозке не принимаются.

7.19.3.Перевозчик имеет право отказаться от приёма багажа, в качестве зарегистрированного, если багаж не помещён в упаковку, обеспечивающую сохранность его при обычных мерах обращения. Ответственность за упаковку багажа возлагается на пассажира.

7.19.4. Пассажиру рекомендуется на каждом месте багажа иметь внутри и снаружи идентифицирующую маркировку с именем и адресом пассажира.

7.19.5.Пассажир не должен включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, изделия из серебра, денежные обязательства, ценные бумаги или другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, медикаменты, ключи и другие подобные предметы.

СТАТЬЯ 7.20. ПОЛУЧЕНИЕ БАГАЖА

7.20.1. Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж сразу после предъявления его Перевозчиком к выдаче в пункте назначения.

7.20.2.Перевозчик выдаёт зарегистрированный багаж предъявителю отрывного талона багажной бирки. Перевозчик или его уполномоченный агент не обязан проверять действительно ли предъявитель багажной квитанции и отрывного талона багажной бирки имеет право на получение багаж, и не несет ответственность за ущерб или расходы, понесенные пассажиром, вызванные выдачей багажа без проведения такой проверки.

7.20.3.Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной бирки, выдача багажа такому лицу производится после проверки документов, удостоверяющих его личность. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако, по просьбе пассажира багаж может быть выдан в промежуточном аэропорту, если выдача багажа не запрещена правилами государственных органов и, если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу и не вызовут задержку вылетающего воздушного судна.

7.20.4.Получение багажа пассажиром, имеющим отрывной талон багажной бирки без его жалобы в письменной форме, является подтверждением того, что багаж доставлен в сохранности и в соответствии с договором перевозки.

7.20.5. Во всех случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции или отрывного талона номерной багажной бирки составляется акт с описанием неисправностей при перевозке (PIR), который заверяется подписью представителя перевозчика и пассажиром до выхода последнего с территории аэропорта.

7.20.6.В случае недостачи или повреждения багажа аэропорт, в котором обнаружены неисправности при перевозке, обязан составить акт (PIR) по установленной форме.

Статья 7.21. ХРАНЕНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ БАГАЖА

7.21.1.Бездокументный багаж, т.е. багаж, на котором отсутствует, багажная бирка, и владелец которого не установлен, хранится в аэропорту, в котором он был снят с воздушного судна, в течение 5 дней. Перевозчик в течение этого периода проводит розыск владельца багажа. По истечении указанного срока неостребованный багаж должен быть отправлен для дальнейшего хранения на центральную станцию Перевозчика.

7.21.2. Невостребованный багаж хранится у Перевозчика в течении шести месяцев со дня его доставки. По истечении указанного срока неостребованный багаж уничтожается.

7.21.3.Скоропортящиеся продукты, находящиеся в неостребованном, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

Статья 7.22. ПРЕДЕЛ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА

7.22.1. Ответственность Перевозчика за перевозки, осуществляемые авиакомпанией на территории Республики Казахстан, регулируется действующими на территории РК нормативными правовыми актами, Правилами перевозки пассажиров и багажа Авиакомпаний и договором перевозки.

7.22.2. Согласно Варшавской Конвенции, дополненной Гаагским Протоколом, во всех случаях утери, повреждения багажа ответственность Авиакомпаний ограничивается 20 долл. США по курсу Национального Банка Республики Казахстан на день выплаты за 1 (один) килограмм утерянного или поврежденного зарегистрированного багажа, если пассажир не заявляет заранее более высокую стоимость и не оплатит дополнительный взнос за кг. Если содержимое багажа пассажира попадает под определение «ценный багаж», в этих случаях Авиакомпания рекомендует страховать багаж. Авиакомпания не несет ответственность в случаях незначительных повреждений зарегистрированного багажа, т.е. за сломанные колесики, утерянные крепежные ленты, оторванные ручки чемоданов, а также за царапины, потертости, вмятины, порезы, загрязнения, возникшие в результате износа, вследствие длительной эксплуатации чемоданов.

ГЛАВА 8. ВОЗВРАТ ПАССАЖИРУ СУММЫ ОПЛАТЫ ЗА ПЕРЕВОЗКУ

СТАТЬЯ 8.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

8.1.1. При невыполнении перевозки по вине Перевозчика или при отказе пассажира от перевозки, Перевозчик производит возврат суммы по неиспользованным перевозочным документам в соответствии с правилами применения тарифов.

8.1.2. Заявление о возврате сумм по неиспользованному билету, его части, квитанции платного багажа принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

8.1.3. Возврат сумм осуществляется либо лицу, указанному в билете, либо лицу, оплатившему билет.

8.1.4. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, требует у Авиакомпаний или его агента сделать в билете отметку, кому Авиакомпания должна возвратить суммы за неиспользованную перевозку по данному билету.

8.1.5. Возврат сумм производится только по предъявлении Авиакомпаниями пассажирского купона (чека) и всех неиспользованных полетных купонов билета или квитанции разного сбора.

8.1.6. Перевозчик производит возврат сумм только по тому документу, который был выдан им самим или его уполномоченным агентом.

8.1.7. Выданный пассажирский билет, оформленный по нормальному универсальному тарифу, действителен для возврата в течение года:

- со дня начала перевозки (если перевозка начата);
- со дня оформления билета (если перевозка не начата).

Возврат пассажирского билета производится в пункте приобретения пассажирского билета.

8.1.8. Возврат сумм оплаты полностью либо частично за неиспользованный участок перевозки производится в пункте приобретения пассажирского билета в течение одного года с даты выдачи, если перевозка не была выполнена ни на одном из участков, или с даты вылета на первом участке перевозки, если иное не предусмотрено правилами применения тарифов.

Статья 8.2. ВОЗВРАТ СУММ ОПЛАТЫ

8.2.1. Возврат сумм оплаты классифицируется как вынужденный, если пассажир отказался от перевозки исключительно по вине Перевозчика, ввиду:

- 1) отмены, переноса, задержки рейса, на который у пассажира забронировано место;
- 2) неправильного оформления перевозочных документов пассажира; отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
- 3) замены класса обслуживания или типа воздушного судна;
- 4) невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием, произведенным ранее;
- 5) необеспечения авиакомпанией стыковки рейсов, выписанного на едином бланке;
- 6) болезни или смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением, содержащим отметку о противопоказании полета на

воздушном судне.

8.2.2. Сумма, возвращаемая пассажиру при вынужденном отказе от полёта, определяется в соответствии со следующими положениями:

- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку;

- если перевозка была выполнена частично, возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки.

8.2.3. При добровольном отказе пассажира от полёта возврат сумм производится согласно актов перевозчика и следующем порядке:

- 1) если перевозка ни на одном участке не была выполнена, пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку, с удержанием относящихся к ней сборов, согласно правил применения тарифа;

- 2) если перевозка была выполнена частично, возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки, с удержанием относящихся к выполненной части перевозки сборов, согласно правил применения тарифа.

8.2.4. Возврат суммы оплаты по пассажирскому билету, проданному по специальному тарифу, осуществляется в соответствии с правилами применения данного тарифа.

8.2.5. Величина суммы возврата по частично использованному пассажирскому билету рассчитывается как разница между первоначально применённым тарифом и тарифом фактически выполненной перевозки. Все сборы, относящиеся к выполнению части перевозки, не возвращаются.

8.2.6. Возврат сумм производится в валюте первоначальной оплаты перевозки либо, по обращению пассажира, в национальной валюте Республики Казахстан.

8.2.7. Возврат сумм производится по билетам и квитанциям разного сбора, первоначально выданным авиакомпанией или агентами согласно правилам Авиакомпании.

8.2.8. Возврат сумм по билетам и квитанциям платного багажа, выданным авиакомпанией, производится в стране выдачи первоначального билета и квитанции разного сбора или в представительстве Авиакомпании в стране, где производится возврат билета.

ГЛАВА 9. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Статья 9.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

9.1.1. Регулирование взаимоотношений между государственными органами и пассажиром относится исключительно к компетенции самого пассажира и не является обязанностью перевозчика. За наличие, достоверность и правильность оформления предъявляемых при перевозке документов, выданных государственными органами, перевозчик ответственности не несёт.

9.1.2. Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов страны, из которой, в которую или через территорию которой осуществляется его перевозка, относящиеся к выполнению требований спецконтроля, паспортных, таможенных, валютных, санитарных, карантинных и других формальностей, указанных в справочнике ТИМ (Travel Information Manual), а также правила и инструкции перевозчика.

9.1.3. Пассажир обязан предъявить при регистрации въездные, выездные, медицинские и другие документы, требуемые в соответствии с законами, постановлениями, правилами и предписаниями компетентных органов стран, затрагиваемых перевозкой.

9.1.4. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, чьи документы предъявлены не в полном объёме или оформлены неправильно. Перевозчик не несёт ответственности перед пассажиром за потери или расходы, связанные с несоблюдением законов, правил, и предписаний компетентных государственных органов.

Статья 9.2. УПЛАТА ШТРАФОВ И ДРУГИХ РАСХОДОВ

9.2.1. Если Перевозчик был вынужден уплатить штраф за пассажира, внести залог, или понести какие-либо другие расходы из-за несоблюдения пассажиром, либо оформившей его организацией законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, то пассажир, а также организация или лицо, оплатившее пассажирский билет обязаны возместить перевозчику по его требованию все выплаченные им суммы.

9.2.2.Перевозчик имеет право обратиться на оплату таких расходов любые суммы, внесённые пассажиром, либо организацией, оплатившей пассажирский билет и находящиеся в распоряжении перевозчика.

Статья 9.3. ТАМОЖЕННЫЙ КОНТРОЛЬ И КОНТРОЛЬ БЕЗОПАСНОСТИ

- (а) При таможенном контроле пассажир обязан выполнить требования государственных таможенных органов, присутствовать на досмотре своего зарегистрированного багажа и ручной клади. Перевозчик не несёт ответственности за опоздание пассажира на рейс (регистрацию) в связи с прохождением таможенного контроля, а также иных процедур контроля.

ГЛАВА 10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

Статья 10.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

10.1.1. Ответственность при перевозке пассажиров и багажа определяется:

- условиями договора перевозки (пассажирского билета);
- нормативными правовыми актами Республики Казахстан;
- международными договорами воздушных перевозок;
- соглашениями между Авиакомпаниями (аэропортами, авиапредприятиями, перевозчиками, агентами по обслуживанию воздушных судов и пассажиров); настоящими Правилами, и другими актами Авиакомпаний.

10.1.2. Перевозчик несёт ответственность за причинение вреда жизни или здоровью пассажира, нанесенного во время воздушной перевозки, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего. Воздушная перевозка пассажира охватывает период с момента посадки пассажира на борт воздушного судна до момента, когда пассажир покинул борт воздушного судна, независимо от того, совершен полет воздушного судна или нет. Ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира, нанесенного во время воздушной перевозки при выполнении международных полетов, определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан.

10.1.3. За утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, перевозчик возмещает ущерб, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли не по его вине, в следующих размерах за:

- утрату или недостачу багажа, принятого к перевозке с объявленной стоимостью, - в размере объявленной стоимости;
- повреждение багажа - в размере суммы, на которую понизилась стоимость багажа, а при невозможности восстановления поврежденного багажа - в размере его стоимости.

За утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) находящихся при пассажире вещей перевозчик возмещает ущерб в размере суммы, на которую понизилась стоимость вещей, если пассажир докажет, что вред причинен по вине перевозчика. Размер причиненного ущерба должна быть доказана Пассажиром лично.

Если утрата, недостача и (или) повреждение (порча) багажа или какого-либо входящего в них предмета влияет на стоимость зарегистрированного и оформленного с багажной биркой перевозимого этим же рейсом багажа, при установлении размера возмещения должна учитываться общая стоимость всего этого багажа. Перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, возвращает отправителю (получателю) провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного багажа, если эта плата не входит в стоимость авиабилета.

Статья 10.2. УСЛОВИЯ, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

10.2.1. Ответственность Перевозчика не должна превышать сумму реально понесенных прямых убытков.

10.2.2. Перевозчик не несет ответственности за изменения в расписании в случае уведомления пассажира за 14 календарных дней до предполагаемой даты вылета посредством отправления смс-уведомления на контактный номер пассажира, указанный при бронировании.

Перевозчик не несёт ответственности и не возмещает, убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения им законов, постановлений и правил, и предписаний государственных органов и настоящих правил, или из-за несоблюдения их Пассажиром.

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

10.2.4. Перевозчик не несёт ответственности перед пассажиром по иску, предъявленному ему лицом или от его имени в отношении лица, которое намеренно нанесло ущерб, приведший к смертельному исходу, ранению, телесному повреждению пассажира или повреждению его багажа при перевозке.

10.2.5. Перевозчик не несёт ответственности, если причинение вреда жизни или здоровья пассажира явились результатом состояния его здоровья.

10.2.6. Перевозчик 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:

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

10.2.7. Перевозчик не несёт ответственности:

- за недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения и повреждения, если пассажир не докажет, что недостача багажа имела место и произошла по вине перевозчика;
- за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от перевозчика, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и др.;
- за повреждение хрупких и непрочных вещей, за деньги, ювелирные изделия;
 - за сохранность скоропортящихся продуктов, перевозимых пассажирами в качестве зарегистрированного багажа;
- за небольшие внешние повреждения упаковки багажа связанных с его естественным износом и транспортировкой в нормальных условиях, без намеренного умысла со стороны Перевозчика или его уполномоченных сотрудников;
- 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 перевозчик о наличии этих вещей в багаже или нет.

Статья 10.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ

10.3.1. Если перевозчик понёс ущерб по вине пассажира, то пассажир несёт материальную ответственность в пределах причинённого ущерба и доказанной упущенной выгоды.

10.3.2. Пассажир несёт ответственность за невыполнение:

- правил перевозки (фотографирование, киносъёмку и пользование средств радиосвязи и пр.);
- правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;
- правил перевозки опасных веществ или предметов;
- правил безопасности полёта (попытка открыть дверь, люк самолёта; отказ от пристёгивания ремнём безопасности, курение в неположенном месте и т.д.)

10.3.3. Пассажир несёт ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несёт ответственность за противоправные действия относительно других пассажиров и персонала перевозчика.

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

ГЛАВА 11. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА

СТАТЬЯ 11.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

11.1.2.Акт составляется в аэропорту назначения при выдаче багажа. В отдельных случаях акт может быть составлен в начальном либо в промежуточном аэропорту для удостоверения обстоятельств и фактов на право возмещения ущерба, возникшего в результате перевозки, права подачи претензии.

11.1.3.Обстоятельствами и фактами составления акта являются:

- несоответствие наименования багажа, массы или числа мест багажа, указанных в перевозочных документах;
- недостача или повреждение багажа;
- повреждение упаковки багажа;
- обнаружение багажа без документов.

Акт служит основанием:

- для розыска багажа и его владельца;
- для расследования причин и выявления виновников утраты, недостачи, повреждения багажа;
- для удовлетворения или отклонения претензий пассажиров;
- для разработки и проведения мероприятий по установлению причин возникновения утраты, недостачи, повреждения багажа.

В акт вносятся лишь факты, удостоверяющие наличие конкретной неисправности при перевозке пассажира и его багажа.

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

Акт составляют и подписывают:

- получатель багажа (заинтересованное лицо);
- должностное лицо перевозчика, удостоверяющего факт, изложенный в акте.

Заполняющий PIR представитель перевозчика несёт ответственность за правильность заполнения бланка требуемой формы, полноту и достоверность сведений.

Акт PIR для пассажира является юридическим документом при предъявлении претензии и иска.

11.1.5.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 перевозчика. Первый экземпляр акта выдаётся пассажиру (получателю) багажа.

11.1.6.На внутренних рейсах перевозчика претензия в случае неполучения багажа, его повреждения, или недостачи содержимого, должна быть предъявлена перевозчику немедленно при обнаружении неисправности.

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

11.1.8. 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.

Статья 11.2. ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА

11.2.1. Право на предъявление претензии и иска к перевозчику имеют пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении пассажирского билета, багажной бирки и акта (PIR).

11.2.2. До предъявления к перевозчику иска по спорам, связанным с перевозкой, перевозчику предъявляется претензия.

11.2.3.Перевозчик обязан в течение тридцати календарных дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии, если перевозка полностью выполняется рейсами Авиакомпании. В других случаях срок рассмотрения претензии может быть продлён с учетом действующих у других перевозчиков правил

рассмотрения претензий.

11.2.4. При составлении претензии следует учитывать:

-в том случае, если пассажир получил только часть зарегистрированного багажа или нанесён ущерб части зарегистрированного багажа, ответственность перевозчика определяется исходя из массы, утраченной или повреждённой части багажа. Однако, когда утрата, недостача, повреждение либо задержка в доставке части зарегистрированного багажа влияет на стоимость других мест зарегистрированного и оформленного багажа, перевозимых этим же рейсом, то при определении размера суммы возмещения принимается во внимание их общая масса.

11.2.5. Предъявляемая претензия должна быть изложена письменно и содержать все необходимые для её рассмотрения сведения:

-наименование перевозчика, к которому предъявляется претензия;

-фамилия, имя и отчество заявителя, почтовый адрес, личный электронный адрес, контактный телефон;

-номер билета, маршрут и дата перевозки;

-обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;

-размер суммы выплаты по претензии, её расчёт, подтверждённый соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);

-перечень документов, приложенных к заявлению;

Претензия должна быть подписана заявителем либо заверена электронной цифровой подписью. К претензии должны быть приложены копии документов, удостоверяющие личность заявителя.

11.2.6. Кроме того, в претензии юридического лица должны быть указаны:

-наименование перевозчика, к которому предъявляется претензия;

- наименование юридического лица- заявителя, почтовый адрес, исходящий номер и дата

- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;

-номер билета, маршрут и дата перевозки;

-размер суммы выплаты по претензии, её расчёт, подтверждённый 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), либо заверена электронной цифровой подписью.

11.2.7.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.

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

11.2.9. В случае частичного удовлетворения или отклонения претензии перевозчик обязан указать в своём ответе основания, по которым им принято такое решение, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты и статьи настоящих Правил. В этих случаях перевозчик обязан возвратить заявителю все приложенные к претензии подлинные документы

11.2.10. Претензия пассажира, отправителя или получателя груза, или багажа рассматривается Перевозчиком.

11.2.11. Если претензия отклонена полностью или частично, либо ответ не представлен в установленный срок пассажир имеет право предъявить иск в суд.

Председатель Правления

Трехерн Поллок А.Б.

Согласовано:

Директор Коммерческого департамента

Дәулетбек А.Л.

Директор Юридического департамента

Лозовая О.С.

Начальник Управления/службы наземного обслуживания

Фоломеев Ф.Ю.