



Акционерное общество «QAZAQ AIR»

**Приложение к Решению
Правления АО «QAZAQ AIR»
от «7» декабря 2023 года
Протокол № 48-2023**

**УТВЕРЖДЕНЫ
Правлением АО «QAZAQ AIR»
от «7» декабря 2023 года
Протокол № 48-2023**

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

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|---|-----------|
| ВВЕДЕНИЕ | 6 |
| ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ | 6 |
| ГЛАВА 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ | 12 |
| ГЛАВА 2. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРА | 13 |
| СТАТЬЯ 2.1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ | 13 |
| СТАТЬЯ 2.2. ПЕРЕВОЗОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ | 14 |
| СТАТЬЯ 2.3. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ | 16 |
| СТАТЬЯ 2.4. РАСПИСАНИЕ | 16 |
| СТАТЬЯ 2.5. ПРАВА АВИАКОМПАНИИ | 19 |
| СТАТЬЯ 2.6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРА | 19 |
| ГЛАВА 3. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ | 20 |
| СТАТЬЯ 3.1. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗКИ | 20 |
| СТАТЬЯ 3.2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НА САЙТЕ АВИАКОМПАНИИ | 22 |
| СТАТЬЯ 3.3. БРОНИРОВАНИЕ И ОПЛАТА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ | 22 |
| СТАТЬЯ 3.4. БРОНИРОВАНИЕ ГРУППОВОЙ ПЕРЕВОЗКИ | 23 |
| СТАТЬЯ 3.5. ПОРЯДОК АННУЛЯЦИИ БРОНИРОВАНИЯ | 24 |
| ГЛАВА 4. ДОКУМЕНТЫ ПАССАЖИРА | 25 |
| СТАТЬЯ 4.1. ДОКУМЕНТЫ, ПРИГОДНЫЕ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТА, БАГАЖА И РЕГИСТРАЦИИ НА РЕЙС | 25 |
| СТАТЬЯ 4.2. ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ ДОКУМЕНТАМ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ | 26 |
| ГЛАВА 5. ТАРИФЫ И СБОРЫ | 27 |
| СТАТЬЯ 5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 27 |
| СТАТЬЯ 5.2. ТИПЫ ТАРИФОВ | 27 |
| СТАТЬЯ 5.3. КОМБИНИРОВАНИЕ ТАРИФОВ | 28 |

| | |
|--|-----------|
| СТАТЬЯ 5.4. Понижение стоимости тарифа или бренда | 28 |
| СТАТЬЯ 5.5. Перебронирование/ повышение стоимости тарифа или бренда | 29 |
| СТАТЬЯ 5.6. Валюта для оплаты тарифа и сборов | 29 |
| СТАТЬЯ 5.7. Сборы | 30 |
| ГЛАВА 6. Пассажирский билет | 31 |
| СТАТЬЯ 6.1. Общие положения | 31 |
| СТАТЬЯ 6.2. Последовательность полетных купонов | 32 |
| СТАТЬЯ 6.3. Изменение маршрута | 33 |
| СТАТЬЯ 6.4. Остановки | 33 |
| СТАТЬЯ 6.5. Открытая дата | 33 |
| СТАТЬЯ 6.6. Корректировка данных в бронировании | 34 |
| СТАТЬЯ 6.7. Действительность билета | 34 |
| СТАТЬЯ 6.8. Анулирование электронного билета (воидирование) | 36 |
| ГЛАВА 7. Порядок предъявления претензии и иска | 36 |
| ГЛАВА 8. Прекращение договора воздушной перевозки | 38 |
| СТАТЬЯ 8.1. Расторжение договора воздушной перевозки по инициативе пассажира (добровольный отказ) | 38 |
| СТАТЬЯ 8.2. Расторжение договора воздушной перевозки по инициативе перевозчика (авиакомпания) | 39 |
| СТАТЬЯ 8.3. Вынужденный отказ | 40 |
| СТАТЬЯ 8.4. Порядок расчета денежных сумм при прекращении договора воздушной перевозки | 44 |
| ГЛАВА 9. Обслуживание пассажиров | 45 |
| СТАТЬЯ 9.1. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту | 45 |
| СТАТЬЯ 9.2. Обслуживание пассажиров при вылете | 45 |

| | |
|--|----|
| СТАТЬЯ 9.3. ПЕРЕВОЗКА ТРАНЗИТНЫХ И ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ | 46 |
| СТАТЬЯ 9.4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА | 48 |
| СТАТЬЯ 9.5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПО ПРИЛЕТУ | 49 |
| ГЛАВА 10. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ | 49 |
| СТАТЬЯ 10.1. ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ | 49 |
| СТАТЬЯ 10.2. ПЕРЕВОЗКА НЕСОПРОВОЖДАЕМЫХ ДЕТЕЙ ОТ 6 ДО 16 ЛЕТ | 50 |
| СТАТЬЯ 10.3. ПЕРЕВОЗКА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЛИЦ БЕЗ СОПРОВОЖДЕНИЯ ВОЗРАСТОМ ОТ 16 ДО 18 ЛЕТ | 52 |
| СТАТЬЯ 10.4. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ | 53 |
| СТАТЬЯ 10.4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 53 |
| СТАТЬЯ 10.5. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ | 55 |
| СТАТЬЯ 10.6. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ДЕТСКИМ АУТИЗМОМ, СИНДРОМОМ АСПЕРГЕРА, АТИПИЧНЫМ АУТИЗМОМ | 57 |
| СТАТЬЯ 10.7. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ СЛАБОВИДЯЩИХ И НЕЗРЯЧИХ, СЛАБОСЛЫШАЩИХ И ГЛУХИХ ПАССАЖИРОВ | 57 |
| СТАТЬЯ 10.8. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ НА ИНВАЛИДНЫХ КРЕСЛАХ | 57 |
| СТАТЬЯ 10.9. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ГИПСОМ НА НОГЕ/ РУКЕ | 58 |
| СТАТЬЯ 10.10. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ, ИМЕЮЩИХ ПОТРЕБНОСТЬ В ОБЕСПЕЧЕНИИ МЕДИЦИНСКИМ КИСЛОРОДОМ В ЛЕЧЕБНЫХ ЦЕЛЯХ | 59 |
| СТАТЬЯ 10.11. ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН | 60 |
| СТАТЬЯ 10.12. ПЕРЕВОЗКА ДЕПОРТИРОВАННЫХ ПАССАЖИРОВ И ПАССАЖИРОВ, АДМИНИСТРАТИВНО ВЫДВОРЯЕМЫХ ЗА ПРЕДЕЛЫ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН | 60 |
| СТАТЬЯ 10.13. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ НЕДОПУЩЕННЫХ В СТРАНУ | 62 |
| СТАТЬЯ 10.14. ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЕПЛОМАТИЧЕСКИХ КУРЬЕРОВ И ИХ БАГАЖА | 62 |

| | |
|---|-----------|
| ГЛАВА 11. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ | 63 |
| СТАТЬЯ 11.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 63 |
| СТАТЬЯ 11.2. ПРАВО НА ДОСМОТР | 63 |
| СТАТЬЯ 11.3. ПРАВО НА ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА | 64 |
| СТАТЬЯ 11.4. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ | 64 |
| СТАТЬЯ 11.5. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ БАГАЖА | 68 |
| СТАТЬЯ 11.6. НОРМЫ БЕСПЛАТНОГО ПРОВОЗА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ | 68 |
| СТАТЬЯ 11.7. РУЧНАЯ КЛАДЬ И ВЕЩИ, НАХОДЯЩИЕСЯ ПРИ ПАССАЖИРЕ | 70 |
| СТАТЬЯ 11.8. ПЕРЕВОЗКА НЕГОБАРИТНОГО И ТЯЖЕЛОВЕСНОГО БАГАЖА | 73 |
| СТАТЬЯ 11.9. ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ | 73 |
| СТАТЬЯ 11.10. БАГАЖ, ПЕРЕВОЗИМЫЙ В ПАССАЖИРСКОМ КРЕСЛЕ САЛОНЕ ВС | 75 |
| СТАТЬЯ 11.11. ПЕРЕВОЗКА МУЗЫКАЛЬНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ | 76 |
| СТАТЬЯ 11.12. ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ И БОЕПРИПАСОВ | 76 |
| СТАТЬЯ 11.13. ПЕРЕВОЗКА ХРУПКИХ И ЦЕННЫХ ВЕЩЕЙ | 78 |
| СТАТЬЯ 11.14. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ БАГАЖ | 78 |
| СТАТЬЯ 11.15. ПЕРЕВОЗКА СПОРТИВНОГО СНАРЯЖЕНИЯ | 79 |
| СТАТЬЯ 11.16. ПЕРЕВОЗКА МЯСНОЙ И МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ | 80 |
| СТАТЬЯ 11.17. ВЫДАЧА БАГАЖА | 80 |
| СТАТЬЯ 11.18. РОЗЫСК, ХРАНЕНИЕ, ЗАСЛАННЫЙ И БЕЗДОКУМЕНТНЫЙ БАГАЖ | 81 |
| ГЛАВА 12. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ | 83 |
| СТАТЬЯ 12.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 83 |
| СТАТЬЯ 12.2. УПЛАТА ШТРАФОВ И ДРУГИХ РАСХОДОВ | 84 |
| СТАТЬЯ 12.3. ТАМОЖЕННЫЙ КОНТРОЛЬ И КОНТРОЛЬ БЕЗОПАСНОСТИ | 84 |



| | |
|--|-----------|
| ГЛАВА 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА | 84 |
| СТАТЬЯ 13.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ | 84 |
| СТАТЬЯ 13.2. УСЛОВИЯ, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА | 85 |
| СТАТЬЯ 13.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ | 86 |

ВВЕДЕНИЕ

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

Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях Авиакомпании, предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа.

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящих Правилах применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

Авиакомпания – юридическое лицо, имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов в контексте настоящих Правил – АО «Авиакомпания «QAZAQ AIR»;

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

АСБ/ГРС – автоматизированная система бронирования / глобальная распределительная система, которая обеспечивает отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах авиаперевозчиков, и с помощью которой осуществляется бронирование авиатранспортных услуг;

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

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

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

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

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

Агент по продаже грузовых воздушных перевозок – агентство, уполномоченное осуществлять продажи грузовых перевозок на основе Соглашения с Авиакомпанией;

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

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

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

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

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

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

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

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

Бронирование – предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема груза для перевозки багажа и грузов, подтверждаемое электронной записью в АСБ/ГРС авиакомпании, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже или грузе, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Бронированию могут присваиваться два статуса – «Не продан» и «Продан»;

Билет с открытой датой – билет, в котором указаны пункт отправления, назначения, авиакомпания, класс обслуживания, но не обозначены номер рейса и дата, время вылета воздушного судна;

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

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

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

Воздушная перевозка- воздушная перевозка пассажира и/или багажа, осуществляемая АО «QAZAQ AIR» в соответствии с условиями договора воздушной перевозки;

Возврат сумм – выплата пассажиру (отправителю) либо лицу, его представляющему, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы;

Валидирующий перевозчик– оформляющий перевозчик, чей расчетный код при электронном билетоформлении отображается в билете/документе. Валидирующий перевозчик обязан контролировать и санкционировать транзакцию электронного билетоформления;

Грузовая накладная (Air Waybill) – воздушно–перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки, его условия и принятие груза к перевозке по воздушным линиям;

Груз – любое перевозимое на борту воздушного судна имущество, за исключением почты, бортприпасов и багажа;

Груз скоропортящийся – продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал и другие грузы, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке;

Груз транзитный – груз, который, согласно грузовой накладной, перевозится далее тем же рейсом, которым он был доставлен в промежуточный пункт;

Груз трансферный – груз, который, согласно грузовой накладной, доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом той же или иной авиакомпанией;

Дата начала перевозки - дата первого полетного сегмента;

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

Договор фрахтования (чартера) - договор перевозки (фрахта), по которому арендодатель (фраховщик) обязан предоставить арендатору (фрахователю) всю вместимость или часть вместимости одного воздушного судна (или нескольких судов) за плату во временное владение и пользование на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза, почтовых отправлений или других целей и оказывать своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации;

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

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

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

Интернет – сайт – интернет-ресурс www.flyqazaq.com разработанный, в том числе, с целью облегчения процесса ознакомления Клиента(пассажира) с правилами Авиакомпании, а также прямого бронирования и оформления электронных билетов и покупки сопутствующих услуг, предоставляемых Авиакомпанией и ее партнерами в режиме онлайн;

Инвентарная система бронирования - автоматизированная система бронирования, которая обеспечивает возможность размещения, хранения, управления и сопровождения ресурсов мест Авиакомпании и доступ к ним в установленном порядке со стороны агентов;

Интерлайн-партнеры – партнеры Авиакомпании, с которыми заключено коммерческое соглашение о взаимном/одностороннем признании перевозочных документов, выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчетов;

Индивидуальное обслуживание – создание доброжелательной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения;

Изменение статуса рейса — изменение маршрута от запланированного направления, задержка рейса, изменение расписания рейса, отмена рейса или иное изменение, влияющее на время вылета (прилета) рейса или маршрут;

Комфорт на борту воздушного судна – совокупность бытовых условий, удобств и климата, предназначенных для создания определенных физико-гигиенических условий пассажирам и удобств их обслуживания бортпроводниками, обусловленная компоновкой пассажирской кабины, интерьером и оснащенностью необходимым оборудованием и системами жизнеобеспечения (электрической, кислородной, аварийно-спасательной системы, водоснабжение, канализация, регулирование давления, газового состава и кондиционирования воздуха);

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

Класс обслуживания – объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам в соответствии с договором воздушной перевозки;

Класс бронирования – признак, используемый в АСБ/ГРС для обозначения взаимосвязи предоставленной квоты мест и группы тарифов соответствующего класса обслуживания;

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

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

Международная воздушная перевозка – воздушная перевозка, при выполнении которой пункты отправления и назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке или перегрузке, расположены на:

-территории двух или более государств;

-территории одного государства, если предусмотрена остановка на территории другого государства;

Маркетинг-перевозчик – перевозчик, двухзначный код которого проставлен в купоне в качестве кода перевозчика, выполняющего перевозку;

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

Наземное обслуживание – обслуживание, необходимое при прибытии воздушного судна в аэропорт (аэродром) или отправлении воздушного судна из аэропорта (аэродрома), не включающее обслуживание воздушного движения;

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

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

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

Неподтвержденное бронирование - предварительное бронирование, не все полетные сегменты которого имеют подтвержденный статус бронирования со стороны АСБ/ГРС авиакомпании;

Онлайн-регистрация – регистрация на рейс через официальный -сайт www.flyqazaq.com;

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

Остановка в пути - промежуточный пункт маршрута, заранее согласованный с авиакомпанией и учтенный в тарифе, в котором пассажир временно прерывает перевозку;

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

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

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

Отправитель – физическое или юридическое лицо, отправляющее груз;

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

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

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

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

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

Подтвержденное бронирование – бронирование, которое было осуществлено в автоматизированной системе бронирования и подтверждено перевозчиком в инвентарной системе. Обозначается в билете (электронном билете) отметкой "ОК";

Поставщик услуг наземного обслуживания – физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги наземного обслуживания на территории аэропорта (аэродрома), за исключением эксплуатанта аэропорта (аэродрома) и авиакомпании, самостоятельно обслуживающей свои воздушные суда, пассажиров, багаж, груз и почту;

Представительство - подразделение Авиакомпании, а также отдельные юридические, физические лица, действующие на основе договоров гражданско-правового характера и доверенностей;

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

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

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

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

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

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

Получатель – физическое или юридическое лицо, указанное в грузовой накладной в качестве получателя груза;

Рейс – транспортный полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута;

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

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

Соглашение код шер -соглашение, согласно которому Сторона-Оператор (Фактический перевозчик) предоставляет на рейсах совместной эксплуатации (рейсах Code Share) Стороне-Партнеру (Маркетинговый перевозчик) право реализации пассажирских мест (блоков мест) под собственным кодом Маркетингового перевозчика на базе обмена блоками мест или свободной продажи (free sale);

Соглашение-Интерлайн – коммерческое соглашение, заключенное между двумя Авиакомпаниями или в рамках МИТА о взаимном или одностороннем признании перевозочных и платежных документов, выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчетов;

Сегмент маршрута – часть перевозки между двумя пунктами, которая является составляющей частью полного маршрута и оформляется на одном полетном купоне;

Собственный офис продаж - специально оборудованное помещение Авиакомпании, предназначенное для бронирования и продажи авиаперевозок Авиакомпании;

Сбор - сумма, утверждённая в установленном порядке, взимаемая сверх тарифа Авиакомпанией, ее агентом либо другими компетентными органами за специальное или дополнительное обслуживание, связанное с перевозкой пассажира, багажа или груза;

Сбор за отказ пассажира от полета – сбор, взимаемый с пассажира в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажиром в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки в соответствии с правилами примененного тарифа;

Сбор за изменение условий перевозки -сбор, взимаемый с пассажира в случае изменения условий договора воздушной перевозки пассажиром в соответствии с правилами примененного тарифа;

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

Сбор сервисный - сбор за оказание пассажиру, грузоотправителю услуг по оформлению перевозки, взимаемый Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок с пассажира, грузоотправителя;

Сквозная регистрация – регистрация трансферных пассажиров в аэропорту начального вылета по всему маршруту перевозки;

Таможенный контроль при международных воздушных перевозках – совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения национального, в том числе таможенного, законодательства и международных договоров государства, контроль за исполнением которых возложен на таможенные органы, включающий, в частности, 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;

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

Тариф определенного класса обслуживания – тариф соответствующего класса обслуживания: первого, бизнес, экономического, условия применения которого утверждаются авиакомпанией;

Тариф обычный (нормальный) – тариф, установленный для первого, бизнес или экономического класса обслуживания, не накладывающий ограничений и имеющий срок действия один год;

Тариф специальный – это тарифы экономического класса, имеющие специальные условия и ограничения, определяемые авиакомпанией;

Тарифный компонент (ТК) – это часть маршрута перевозки между пунктами маршрута, для оценки стоимости которой, может быть применен тариф OW (в одну сторону) или половина тарифа RT (туда-обратно);**Трансфер** – перевозка, выполняемая в соответствии с договором воздушной перевозки до аэропорта пересадки одним рейсом, а далее перевозка осуществляется другим рейсом той же или иной авиакомпанией;

Ценовая единица (Pricing Unit) – это весь маршрут или его часть (блок тарифных компонентов), который соответствует определенному типу перевозки, имеет самостоятельную стоимость и может быть оформлен отдельным билетом (на одном или нескольких «связанных» бланках билетов);

Центр поддержки клиентов Авиакомпании (ЦПК)- контакт-центр Авиакомпании, выполняющий задачи по обслуживанию клиентов;

Уполномоченный агент – это лицо, представляющее эксплуатанта воздушного судна, которое уполномочено непосредственно им или от его имени выступать при выполнении формальностей, связанных с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного эксплуатанта, экипажа, пассажиров, грузов, почты, багажа и бортприпасов;

Условия (правила) авиакомпании – условия, инструкции и технологии, установленные авиакомпанией, которые применяются при воздушных перевозках пассажиров, багажа, грузов и почты, а также условия применения тарифов, стандарты, установки по обслуживанию пассажиров и багажа, обращения пассажиров к авиакомпании;

Утеря багажа – неприбытие багажа или его части в аэропорт и признание Авиакомпанией факта утери. Утерянным следует считать багаж, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения. Если багаж не найден в течение 21 дня, багаж считается утраченным;

Фактический перевозчик – перевозчик или лицо, уполномоченное перевозчиком, которое осуществляет всю перевозку или ее часть в рамках рейса совместной эксплуатации (код-шер) либо иных договорных отношений между фактическим перевозчиком и перевозчиком;

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

EMD (Electronic Miscellaneous Document, электронный многоцелевой документ) – электронный документ для оплаты различных услуг и сборов, не включенных в стоимость билета, хранящийся на специальном сервере авиакомпании;

PNR (Passenger Name Record) – запись о пассажире в системе бронирования, которая содержит информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира;

SSR элемент/запрос- элемент запроса специального обслуживания;

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

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

ADM политика – перечень нарушений правил Авиакомпании и соответствующих им санкций;

Курс ИАТА ICER – прямой курс перевода из валюты тарифа в валюту оплаты, являющийся единым для распространения во все системы бронирования;

End on end комбинация –комбинирование ценовых единиц в пункте построения тарифа, которые могут быть оформлены отдельно;

ГЛАВА 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Правила применяются при выполнении внутренних (по Республике Казахстан) и международных воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является АО «QAZAQ AIR». Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность АО «QAZAQ AIR», а также граждан, пользующихся услугами АО «QAZAQ AIR» и являются для них обязательными.

1.2 При выполнении международных перевозок пассажиров и багажа настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным договорам, ратифицированным

Республикой Казахстан, а также законодательству страны на территории, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

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

1.4 Настоящие Правила должны обязательно находиться во всех подразделениях Авиакомпании, представительствах и офисах продаж Авиакомпании в агентствах по продаже перевозок, а также размещены на интернет-сайте Авиакомпании.

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

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

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

ГЛАВА 2. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА Пассажира.

СТАТЬЯ 2.1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

СТАТЬЯ 2.2. ПЕРЕВОЗОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

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

2.2.1 Перевозочными документами являются:

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

2.2.2 Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа.

2.2.3 Указанные перевозочные документы являются перевозочными документами строгой отчетности и используются как учетно-финансовые контрольные документы для наличных и

безналичных расчетов с пассажирами и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

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

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

2.2.6 На каждого пассажира оформляется отдельный билет, который подтверждает:

- 1) ознакомление пассажира с условиями договора воздушной перевозки
- 2) заключение между пассажиром и Авиакомпанией договора воздушной перевозки.

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

2.2.8 Электронный полетный купон электронного билета может отражать следующие статусы: «Открыт для использования» («O» - Open for Use) - код состояния полетного купона, который может быть изменен на любой другой. «Прошел регистрацию» («C» - Checked-In) - пассажир оформил багаж к перевозке и/или получил посадочный талон. «Обмен / переоформление» («E» - Exchanged/Reissued) - стоимость купона электронного билета была зачтена при оплате новой транзакции. «Использован для перевозки / использован» («F» - Flown Used) - перевозка по полетному купону электронного билета выполнена. «Посадка на борт пассажира произведена» («L» - Lifted Boarded) - пассажир прошел на борт ВС. «Произведен возврат» («R» - Refunded) - неизрасходованная стоимость полетных купонов электронного билета возвращена или перечислена пассажиру. «Аннулирован» («V» - Void) - полное аннулирование электронной записи о продаже. Применяется только в том случае, когда все купоны имеют код состояния «O». Аннулирование применимо только к первоначальной транзакции продажи «Закрыт» («Z» - Closed) - ответственный Перевозчик запретил использование данного купона. «Приостановлен» («S» - Suspend) - ответственный Перевозчик временно ограничил использование данного полетного купона.

2.2.9 Пассажир допускается к перевозке при наличии электронного пассажирского билета, соответствующего электронного полетного купона с отраженным статусом OPEN FOR USE (открыт для использования). Статусы: Closed, Exchanged, Flown, Refunded, Void являются конечными. Эти статусы не меняются на другие, работа с билетом, имеющим один из таких статусов, невозможна.

2.2.10 В случае обращения пассажира к Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок для возврата/обмена по частично использованному билету, имеющему использованные полетные купоны со статусом CHECKED-IN/BOARDED, Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок необходимо отправить запрос в Авиакомпанию на изменение статуса купона на FLOWN. После изменения статуса купонов производится возврат/обмен электронного билета. Аннулирование бронирования без предварительного снятия билета с регистрации (билет со статусом CHECKED-IN) запрещено.

СТАТЬЯ 2.3. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

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

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

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

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

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

2.3.6 Обязательства Авиакомпании по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

СТАТЬЯ 2.4. РАСПИСАНИЕ

2.4.1 Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров регулярными рейсами в соответствии с заключенными Авиакомпанией договорами на воздушную перевозку. Опубликованное расписание движения воздушных судов отражает следующую информацию по каждому регулярному рейсу:

- 1) Аэропорт (пункт) назначения;
- 2) Аэропорт (пункт) отправления;
- 3) Аэропорт, расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
- 4) Код авиакомпаний;
- 5) Номер рейса;
- 6) Дни недели выполнения рейса;
- 7) Время отправления (местное);
- 8) Время прибытия (местное);
- 9) Период выполнения рейса;
- 10) Тип воздушного судна.

Расписание движения воздушных судов может содержать дополнительную информацию.

2.4.2 Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров нерегулярным рейсом (полетом) для определенного заказчика (фрахтователя) рейса в соответствии с договором воздушной перевозки (договором фрахтования).

2.4.3 Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку систематической серией нерегулярных рейсов (полетов) с опубликованным расписанием по авиамаршрутам, на которых не выполняются регулярные перевозки.

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

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

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

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

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

2.4.9 При изменении статуса рейса перевозчик, как только ему стало известно о таком изменении, информирует пассажира по абонентскому номеру сотовой связи и/или адресу электронной почты, указанным при приобретении билета, а также в аэропорту о:

- 1) причинах изменения статуса рейса и новом времени вылета, и (или) о новом маршруте;
- 2) перечне услуг, предоставляемых перевозчиком в связи с изменением статуса рейса в случае, если изменение произошло по вине перевозчика или вследствие позднего прибытия воздушного судна;

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

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

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

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

2.4.14 Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов АО «QAZAQ AIR», если перевозка была оформлена в разных бронированиях (PNR) на разных бланках и/или перевозка была оформлена с нарушением минимального стыковочного времени.

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

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

2.4.17 По запросу пассажира на электронный адрес info@flyqazaq.com ему выдается письмо или производится отметка в билете о причинах задержки перевозки специально назначенным должностным лицом Авиакомпании.

2.4.18 За просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере трех процентов от стоимости тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка) за каждый час просрочки, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, помимо возмещения убытков, понесенных пассажиром, если последние имели место в связи с такой просрочкой. Сумма штрафа не может превышать стоимости приобретенного тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка). Выплата штрафа за просрочку доставки пассажира в пункт назначения производится перевозчиком по заявлению пассажира через интернет-ресурс и пункты продажи билетов перевозчика.

2.4.19 При изменении статуса рейса по вине перевозчика или изменении статуса рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, Авиакомпания организывает для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

1) предоставление (при наличии в аэропорту) 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 авиакомпанией, при ожидании вылета рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время;

6) доставку транспортом, предоставляемым авиакомпанией от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

СТАТЬЯ 2.5. ПРАВА АВИАКОМПАНИИ

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

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

2.5.2 Авиакомпания имеет право заменить воздушное судно на другое.

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

2.5.4 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.

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

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

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

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

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

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

СТАТЬЯ 2.6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ Пассажира

2.6.1 Пассажир имеет право:

- приобрести билет по любому авиамаршруту, открытому для пассажирских перевозок;

- получить место согласно приобретенному билету;
- провозить с собой бесплатно ручную кладь и багаж в пределах установленных норм согласно приобретенного билета и тарифа;
- при изменении статуса рейса по вине Авиакомпании или вследствие позднего прибытия воздушного судна на услуги по размещению в гостинице, питанию и иные услуги, предусмотренные в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации"
- на иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
- Пассажиры из числа лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения дополнительно имеют право провозить с собой бесплатно в качестве багажа носилки и инвалидное кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

2.6.2 Пассажир обязан:

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

ГЛАВА 3. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ

СТАТЬЯ 3.1. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗКИ

3.1.1 Бронирование (резервирование) пассажирского места на воздушном судне является обязательным условием перевозки.

3.1.2. Бронирование производится Авиакомпанией или его уполномоченным агентом непосредственно в пунктах продажи перевозок, по телефону, электронной почте либо самостоятельно пассажиром через онлайн сервисы по бронированию и продаже авиабилетов.

3.1.3 Подтверждением бронирования является электронная запись в системе бронирования Авиакомпании, которая содержит информацию о перевозке, пассажире и дополнительных специальных услугах. Каждому бронированию присваивается уникальный цифробуквенный код.

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

- 1.** фамилия, имя, пол, дата рождения;
- 2.** вид, номер и срок действия документа, удостоверяющего личность, по которому приобретается билет и будет осуществлена перевозка;
- 3.** дата, пункт вылета и прилета, вид маршрута следования (беспересадочный, транзитный);
- 4.** с согласия пассажира контактные данные (адрес электронной почты и абонентский номер сотовой связи), посредством которых авиакомпания или уполномоченный агент, осуществляющие продажу билетов, может связаться с данным пассажиром.
- 5.** сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей и т.д.);

При отказе от предоставления указанных сведений бронирование не производится.

3.1.5 Обязанности Агента при бронировании и продаже воздушной перевозки:

1. предоставить пассажиру полную информацию о расписании, наличии свободных мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах Авиакомпании, норме провоза багажа и ручной клади, другую сопутствующую информацию;
2. произвести подбор оптимального маршрута и оплаты перевозки с учетом тарифов и условий их применения;
3. запросить у пассажира информацию о наличии/отсутствии обстоятельств, требующих особого внимания при предоставлении услуги воздушной перевозки (при обслуживании).

3.1.6 Бронирование действительно только в случае выполнения установленных Авиакомпанией правил, условий применения тарифов, правил и инструкции бронирования Авиакомпании в соответствующей АСБ/ГРС и не противоречит условиям договора перевозки. В случае, если бронирование производится в системе бронирования отличной от инвентарной системы Авиакомпании, то авиабилет оформляется только по подтвержденному бронированию при наличии Record Locator Авиакомпании.

3.1.7 При бронировании и оформлении льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу пассажир обязан предоставить документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие право на льготу или применение специального тарифа.

3.1.8 Бронирование специальных и дополнительных услуг, а также бронирование перевозки отдельных категорий пассажиров (дети, пассажиры с особыми физическими потребностями и т.д.) производится Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок или Авиакомпанией при внесении в бронирование специального запроса SSR. Оформление авиабилета осуществляется только при подтвержденном специальном запросе SSR.

3.1.9 Особыми условиями перевозки, требующими предварительного одобрения Авиакомпании, то есть подтвержденного SSR-запроса при бронировании являются:

- 1) ограниченной подвижности пассажира;
- 2) перевозки несовершеннолетнего пассажира;
- 3) перевозка пассажира с ребенком до 2 лет;
- 4) снижения функции (отсутствия) зрения, слуха препятствующего самостоятельному передвижению пассажира;
- 5) в случае с подпунктом 4) настоящего пункта сопровождения собаки-поводыря;
- 6) наличия инфекционной болезни;
- 7) беременности сроком более 22 недель;
- 8) в случае наличия детского аутизма, синдрома Аспергера, атипичного аутизма;
- 9) перевозки животных (птиц);
- 10) наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- 11) наличия багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- 12) перевозки оружия, боеприпасов;
- 13) перевозка спортивного снаряжения;
- 14) перевозка музыкальных инструментов.

3.1.10 При бронировании Авиакомпания не закрепляет за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне ВС. Номер конкретного места присваивается при регистрации пассажира в аэропорту отправления, при прохождении онлайн-регистрации или при оформлении авиабилета.

Предоставление заранее выбранных мест является дополнительной услугой Авиакомпании. В случае, если пассажир не воспользовался дополнительной услугой по выбору места, Авиакомпания в момент регистрации в аэропорту автоматически закрепляет за пассажиром имеющееся свободное место в салоне ВС. В случае замены типа ВС Авиакомпания не гарантирует сохранение выбранного места в салоне и в целях безопасности полета оставляет за собой право перераспределять места в салоне самолета в любой момент времени.

3.1.11 Документ об оплате специальных услуг необходимо сохранять в течение всей перевозки. Квитанцию электронного многоцелевого документа EMD на оплату специальных услуг необходимо иметь в распечатанном виде или на электронном устройстве. Оформленные на бумажных бланках ордер разных сборов (МСО), квитанции для оплаты сверхнормативного багажа необходимо сохранять в течение всей перевозки и предъявлять уполномоченным агентам по требованию Авиакомпании.

3.1.12 Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете и бронировании не соответствует написанию латинской транскрипции по документу, предъявленному на регистрации. Возврат средств пассажиру вследствие такого отказа производится согласно правилам применения данного тарифа.

СТАТЬЯ 3.2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НА САЙТЕ АВИАКОМПАНИИ

3.2.1 Авиакомпания предоставляет круглосуточную услугу покупки билетов через собственный сайт www.flyqazaq.com.

3.2.2 В процессе покупки авиабилета на сайте Авиакомпании пассажир обязан ознакомиться с правилами Авиакомпании, условиями выбранного тарифа и правилами поведения пассажиров.

3.2.3 При покупке авиабилета на сайте Авиакомпании пассажир несет полную ответственность за правильное написание фамилии/имени и корректное внесение паспортных данных. В авиабилете и бронировании фамилия и имя пассажира прописываются латинскими буквами согласно документу, удостоверяющему личность, при этом сначала указывается фамилия, затем имя. В случае нарушения порядка или ошибки в написании данных, пассажиру необходимо обратиться в Авиакомпанию посредством заявления на электронный адрес info@flyqazaq.com.

3.2.4 Оформление билетов на несопровождаемых детей возрастом до 18 лет на сайте Авиакомпании не производится.

СТАТЬЯ 3.3. БРОНИРОВАНИЕ И ОПЛАТА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

3.3.1 Авиакомпания может предоставлять ряд дополнительных услуг пассажиру совместно с пассажирской перевозкой. Перечень и стоимость дополнительных услуг определяется Авиакомпанией.

3.3.2 При бронировании и оплате дополнительной услуги оформляется электронный многоцелевой документ (EMD) или ордер разных сборов (МСО).

3.3.3 На каждого пассажира по каждой услуге оформляется отдельный электронный многоцелевой документ (EMD) или МСО.

3.3.4 Для бронирования услуги, непосредственно связанной с полетными сегментами/купонами (перевозка багажа, спортивного снаряжения и т. д.), используется специальный SSR запрос. Данный запрос обрабатывается Авиакомпанией и может быть подтвержден либо отклонен.

3.3.5 Агент может оформить EMD только после подтверждения SSR запроса. В случае, если специальный запрос не подтвержден Авиакомпанией, предоставление услуги пассажиру не гарантировано.

3.3.6 Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязан информировать пассажира об условиях предоставления дополнительных услуг и условиях возврата или невозврата оплаты при отказе от получения платной услуги. Возврат по неиспользованным EMD или MCO производится согласно правилам применения каждой услуги. (доработать сайт, прописать сроки обращения для возврата).

3.3.7 Дополнительные услуги должны быть закреплены в бронировании на каждый полетный сегмент. В случае, если в бронировании несколько пассажиров, бронирование дополнительных услуг осуществляется только тем пассажирам, для которых оно предназначается. В случае изменений в полетном сегменте все запросы на дополнительные услуги, относящиеся к данному рейсу, отменяются. В случае необходимости запрос на дополнительные услуги должен быть внесен в бронирование повторно.

СТАТЬЯ 3.4 БРОНИРОВАНИЕ ГРУППОВОЙ ПЕРЕВОЗКИ

3.4.1 Бронирование в количестве 10 и более пассажиров, следующих с общей целью вместе на всех участках перевозки, считается групповой перевозкой. Для группового бронирования перевозки Авиакомпания может предложить специальные тарифы и условия, которые могут отличаться от стандартных условий при индивидуальном бронировании.

3.4.2 Для бронирования и заказа авиабилетов на групповую перевозку необходимо направить заявку на электронную почту info@flyqazaq.com с указанием следующих деталей поездки:

1. количество пассажиров (количество взрослых и детей с указанием возраста);
2. аэропорт вылета и дата вылета;
3. аэропорт прилета и дата прилета;
4. наличие/отсутствие багажа;
5. имя, фамилия заявителя, название агентства или компании, контактный телефон и/или email;
6. цель поездки.

3.4.2 Рассмотрение заявки на групповое бронирование осуществляется в рабочее время.

3.4.3 Бронирование группы пассажиров производится только после подтверждения Авиакомпанией заявки.

3.4.4 Для оформления групповых перевозок Авиакомпания устанавливает определенные сроки и условия по оплате. Оплата должна производиться организацией, организующей групповую перевозку в установленные сроки.

3.4.5 Запрос на любое изменение в заявке должен поступать исключительно в письменном виде непосредственно от Заказчика. В случае изменения Заказчиком условий перевозки (изменения дат

вылета/прилета, количества участников группы, изменения возрастной категории пассажиров), Авиакомпания оставляет за собой право пересмотра ценового предложения.

3.4.6 Заказчик несет ответственность за предоставление списка участников группы, документов и другой необходимой информации агентству либо Авиакомпании.

3.4.7 На субсидируемые рейсы групповые тарифы не рассматриваются. Бронирование и выписка билетов осуществляется самостоятельно через собственный пульт данного агентства по фактическому наличию мест на рейсе.

3.4.8 Авиакомпания вправе отказать в групповой перевозке, если количество участников группы превышает количество свободных мест на рейсе и/или перевозка данной группы пассажиров экономически не рентабельна.

3.4.9 Несогласованное с Авиакомпанией бронирование группы пассажиров, в том числе и неявное групповое бронирование*, может быть аннулировано без предупреждения.

*Неявное групповое бронирование – несколько индивидуальных заказов с одинаковым маршрутом, для пассажиров с общей целью поездки, созданных агентом за короткий промежуток времени.

СТАТЬЯ 3.5 ПОРЯДОК АННУЛЯЦИИ БРОНИРОВАНИЯ

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

3.5.2 Бронирование считается предварительным до тех пор, пока не оформлен билет. В случае необходимости бронирование может быть аннулировано Авиакомпанией до истечения срока действия бронирования (Time limit). По истечении срока действия бронирование аннулируется без предупреждения.

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

3.5.4 Групповое бронирование производится только после подтверждения Авиакомпанией заявки (фирменный бланк, письмо на электронный адрес) от руководителя группы или ее агента. Несогласованное с Авиакомпанией групповое бронирование пассажиров может быть аннулировано без предупреждения.

3.5.5 В случае неявки пассажира на рейс, Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира.

3.5.6 Аннулирование бронирования без предварительного снятия билета с регистрации (билет со статусом CHECKED-IN) запрещено.

ГЛАВА 4. ДОКУМЕНТЫ ПАССАЖИРА

СТАТЬЯ 4.1 ДОКУМЕНТЫ, ПРИГОДНЫЕ ДЛЯ ОФОРМЛЕНИЯ БИЛЕТА, БАГАЖА И РЕГИСТРАЦИИ НА РЕЙС

4.1.1 Пассажир при оформлении билета, багажа и при регистрации на рейс должен предоставить один из нижеуказанных документов, удостоверяющий его личность:

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

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

4.1.3 При следовании за пределы Республики Казахстан пассажир должен предоставлять документы, установленные правилами пересечения границы страны въезда / выезда/ транзита. Более полную и подробную информацию о проездных документах, принимаемых для въезда в ту или иную страну, необходимо уточнять заблаговременно в посольстве/представительстве страны, в которую вылетает пассажир.

4.1.4 Пассажир несет личную ответственность за получение всех необходимых для перевозки документов, виз, разрешений и т.д., требуемых в соответствии с законодательством страны на территорию, с территории или через территорию, которой будет осуществляться перевозка, а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны вылета, прибытия и транзита.

4.1.5 При регистрации на рейс необходимо предъявлять оригинал документа. В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в бронировании (билете).

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

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

4.1.8 Авиакомпания имеет право отказать в перевозке пассажиру, который не выполнил применяемые законы пересечения границы страны въезда/выезда/транзита, или ненадлежащим образом оформил документы (в том числе, отсутствие визы, обратного билета, денежных средств) или отказался их предъявить. Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром вследствие того, что пассажир не получит такие документы или визы, или не выполнит требований применяемых законов или пассажиру будет отказано компетентными органами во въезде/выезде.

4.1.9 Пассажиру рекомендуется убедиться в отсутствии задолженностей по налогам, штрафам, пошлинам, алиментам или кредитам, отсутствии временного ограничения на выезд за пределы Республики Казахстан и, если таковые имеются, погасить их необходимо за несколько дней до отъезда, чтобы информация успела попасть во все базы данных.

4.1.10 Если пассажир оформил билет по специальному тарифу с особыми условиями или скидкой, пассажир обязан в течение всего путешествия иметь при себе и предъявлять по запросу сотрудников или представителя Авиакомпании документы, подтверждающие его право на использование указанного специального тарифа или скидки, 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.

СТАТЬЯ 4.2 ТРЕБОВАНИЯ К ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫМ ДОКУМЕНТАМ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ДЕТЕЙ

4.2.1 Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении совершеннолетних лиц, являющихся родителем, законным опекуном, попечителем. Несовершеннолетние дети, путешествующие в сопровождении родителей (законных опекунов, усыновителей/попечителей) и удостоверяющие свою личность собственным паспортом, должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке). Свидетельства о рождении достаточно при наличии одинаковых фамилий ребенка и родителей и при соответствии указанных в свидетельстве о рождении фамилий. Дополнительно к свидетельству о рождении при наличии разных фамилий требуется предъявить свидетельства о заключении новых браков со сменой фамилий или другие документы, подтверждающие смену фамилий, документы об опекунстве, усыновлении, попечительстве в случае умерших, безвестно отсутствующих родителей или лишенных родительских прав. При отсутствии документа, подтверждающего родство даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка ребенку, может быть отказано в перевозке.

4.2.2 Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении одного родителя без согласия второго родителя за пределы Республики Казахстан:

- 1.** При выезде на постоянное место жительства граждан Республики Казахстан, не достигших восемнадцати лет, совместно с одним из родителей (опекуном, попечителем) требуется нотариально заверенное согласие другого родителя, проживающего на территории Республики Казахстан. В данном случае должно быть представлено нотариально удостоверенное заявление от проживающего в Республике Казахстан родителя об отсутствии у него возражения на выезд. От родителя, лишенного родительских прав и не имеющего, в связи с этим права на получение алиментов такое согласие не требуется. Вместо него необходимо предъявить вступившее в силу решение суда о лишении родительских прав. При отсутствии согласия одного из родителей выезд

несовершеннолетнего ребенка на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан может быть разрешен в судебном порядке.

2. В случае проживания второго родителя на территории другого государства согласие на постоянный выезд не требуется. Для подтверждения факта проживания второго родителя на территории другого государства в орган миграционной службы необходимо предоставить нотариально засвидетельствованную копию паспорта второго родителя, со страницей с регистрацией или другим документом, подтверждающим место жительства второго родителя на территории другого государства.

4.2.3 Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении совершеннолетних лиц, не являющихся родителем, опекуном, попечителем. При перевозке по Республике Казахстан пассажир, не являющийся законным представителем ребенка (родителем, законным опекуном, попечителем) предъявляет документ на право сопровождения ребенка - нотариально заверенную доверенность. При международной перевозке требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

ГЛАВА 5. ТАРИФЫ И СБОРЫ

СТАТЬЯ 5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1.1 Тариф – провозная плата, взимаемая авиакомпанией за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту и в соответствующем классе обслуживания.

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

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

5.1.4 При оплате и/или оформлении перевозки пассажир обязан ознакомиться с основными условиями договора воздушной перевозки и правилами примененного тарифа.

5.1.5 Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки, что удостоверяет согласие пассажира с правилами и условиями перевозки и правилами применения тарифа. Согласие с условиями договора воздушной перевозки и Правилами для пассажира является полным и безоговорочным.

СТАТЬЯ 5.2. ТИПЫ ТАРИФОВ

5.2.1 Тариф определенного класса обслуживания – тариф соответствующего класса обслуживания: первого, бизнес, экономического, условия применения которого утверждаются авиакомпанией.

5.2.2 В каждом классе обслуживания может быть установлено несколько пассажирских тарифов, различающихся по уровню тарифа и условиям применения тарифа.

5.2.3 Каждый тариф предусматривает правила его применения, которыми устанавливаются срок действия билета и условия применения тарифа.

5.2.4 По условиям применения пассажирские тарифы подразделяются на нормальные тарифы и специальные тарифы;

- Тариф нормальный – тариф, установленный для первого, бизнес или экономического класса обслуживания, не накладывающий ограничений и имеющий срок действия один год;
- Тариф специальный – это тарифы экономического класса, имеющие специальные условия и ограничения, определяемые авиакомпанией

Авиакомпания размещает условия применения тарифов в системе бронирования, пунктах продажи мест и на интернет-ресурсах.

5.2.5. Тарифы обозначаются буквенным или цифробуквенным кодом. По условиям применения тарифы сгруппированы в тарифные группы (бренды).

5.2.6 Для каждого вида тарифа/бренда установлены условия его применения. Количество пассажирских мест, предлагаемых для бронирования перевозки по каждому тарифу, определяется Авиакомпанией и может быть изменено в любое время исходя из коммерческой целесообразности.

5.2.7 Пассажирские тарифы могут устанавливаться за перевозку в одну сторону и за перевозку туда и обратно.

5.2.8 Комбинирование брендовых тарифов разрешено только в рамках одной тарифной группы (бренда), если иное не оговорено правилами применения тарифа. При изменении тарифной группы (бренда) на одном полетном участке, изменению подлежат и все остальные полетные участки в соответствии с новым брендом.

СТАТЬЯ 5.3. КОМБИНИРОВАНИЕ ТАРИФОВ

5.3.1 Комбинирование брендовых тарифов разрешено только в рамках одной тарифной группы (бренда), если иное не оговорено правилами применения тарифа.

5.3.2 В случае, если комбинирование половины тарифов туда-обратно разрешено правилами применения тарифов, ко всему маршруту перевозки для определения условий максимального пребывания в пункте назначения применяются правила тарифа с более жесткими ограничениями.

5.3.3 В случае перебронирования/возврата авиабилета с использованием комбинирования тарифов, условия перебронирования/возврата определяются согласно правилам тарифа, примененного к изменяемому /возвращаемому тарифному компоненту, если иное не оговорено правилами применения тарифа.

5.3.4 Если перевозка оформлена по трансферному тарифу, правила его применения распространяются на все полетные сегменты, входящие в состав трансфера.

5.3.5 В случае комбинирования в билете перелета по Казахстану и международного, вся перевозка считается международной, в том числе и по частично-использованному билету.

СТАТЬЯ 5.4. Понижение стоимости тарифа или бренда

5.4.1 Добровольное понижение стоимости тарифа или бренда путем перебронирования билета запрещено.

5.4.2 Добровольное понижение уровня тарифа/бренда производится только путем возврата суммы билета согласно правилам примененного тарифа и оформлением новой перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки.

СТАТЬЯ 5.5. ПЕРЕБРОНИРОВАНИЕ/ ПОВЫШЕНИЕ СТОИМОСТИ ТАРИФА ИЛИ БRENDA

5.5.1 Добровольное перебронирование билета разрешено, если это установлено правилами примененного тарифа, при этом новая стоимость тарифа должна быть не ниже первоначально оплаченного.

5.5.2 Условия перебронирования билета в рамках одного бренда разрешено на следующих условиях:

- в случае изменении даты/времени вылета и при условии наличия мест в том же классе бронирования, взимаются сборы за изменение условий, установленные правилами примененного тарифа и в пределах срока действия билета к перевозке.
- в случае отсутствия мест в том же классе бронирования производится доплата разницы между стоимостью, оплаченной пассажиром ранее и общей стоимостью новой перевозки, с взиманием сборов за изменение условий, установленные правилами примененного тарифа;
- сбор за изменение условий перевозки взимается от изменяемого тарифного компонента;
- при изменении более одного тарифного компонента размер сбора суммируется.

5.5.3 Условия перебронирования билета на более высокий по стоимости бренд:

- в случае переоформления билета на более высокий по стоимости бренд производится доплата разницы между стоимостью, оплаченной пассажиром ранее, и общей стоимостью новой перевозки, с взиманием сборов за изменение условий, установленные правилами примененного тарифа;
- переоформление билета на более высокий по стоимости бренд разрешено при условии перерасчета по всему маршруту одновременно, при этом новый уровень тарифа должен быть не ниже первоначального;
- сбор за изменение условий перевозки взимается от изменяемого тарифного компонента;
- при изменении более одного тарифного компонента размер сбора суммируется.

СТАТЬЯ 5.6. ВАЛЮТА ДЛЯ ОПЛАТЫ ТАРИФА И СБОРОВ

5.6.1 Стоимость перевозки и сборы должны быть оплачены в валюте, определяемой Авиакомпанией в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи. Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе банковского курса IATA (ICER-IATA Consolidated Exchange Rates), опубликованного в системах бронирования, действующего на момент оформления перевозки.

5.6.2 Если до начала перевозки тарифы изменены перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов, при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки.

5.6.3 Если перевозка началась, любое изменение в тарифе, сборе, скидке или правиле, не должно затрагивать договор воздушной перевозки, заключенный с пассажиром, в период срока годности первоначально оформленного билета для полета.

СТАТЬЯ 5.7. СБОРЫ

5.7.1 Аэропортовые сборы.

5.7.1.1 При продаже перевозок с пассажира взимаются все аэропортовые и другие сборы, опубликованные в системах бронирования в соответствии с законами, постановлениями, правилами и предписаниями, установленными иностранными государствами и/или иностранными организациями, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки (сборы иностранных государств, аэропортовые сборы).

5.7.1.2 В случае добровольного отказа пассажира от перевозки аэропортовые сборы на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату пассажиру (в том числе и по невозвратным тарифам), если иное не оговорено правилами применения сборов.

5.7.2 Сбор за добровольное изменение условий перевозки (перебронирование).

5.7.2.1 В случае изменения дат вылета, номера рейса, повышения уровня тарифа или бренда Авиакомпанией взимается сбор за добровольное изменение условий перевозки.

5.7.2.2 Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Авиакомпания и осуществляются в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпания и правилами оформления перевозочных документов.

5.7.2.3 Сбор за добровольное изменение условий перевозки взимается в размерах и на условиях, установленных правилами применения тарифа.

5.7.2.4 Сбор за изменение условий перевозки (перебронирование) не взимается в следующих случаях:

- обмен участков маршрута перевозки с открытой датой вылета;
- обмен перевозки, оформленной на детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места;
- обмен участков по нормальным тарифам, не предусматривающим сбор за добровольное изменение условий перевозки;
- в случае вынужденного обмена перевозки.

5.7.2.5 Сбор за изменение условий перевозки добровольному возврату не подлежит.

5.7.2.6 Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпания.

5.7.3 Сбор за добровольный отказ пассажира от перевозки (возврат).

5.7.3.1 При добровольном отказе пассажира от перевозки Авиакомпанией взимается сбор в размерах и на условиях, установленных правилами применения тарифа.

5.7.3.2 Сбор за отказ пассажира от полета не взимается в следующих случаях:

- 1) отказ от участков маршрута перевозки с открытой датой вылета;
- 2) отказ от перевозки, оформленной на детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места;
- 3) отказ от участков, оформленных по нормальным тарифам, не предусматривающим сбор за добровольный отказ от перевозки;
- 4) в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки.

5.7.3.3 Сбор добровольному возврату не подлежит.

5.7.3.4 Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпании.

5.7.4 Сервисный сбор за бронирование и оформление авиабилета

5.7.4.1 Размер сервисного сбора при бронировании билета на собственном сайте, в офисах продаж, через контакт-центр Авиакомпании устанавливается внутренними актами Авиакомпании.

5.7.4.2 Размер сервисного сбора при бронировании билета у агентов Авиакомпании устанавливается агентами самостоятельно без согласования с перевозчиком.

5.7.4.3 В случае добровольного отказа от перевозки сервисный сбор возврату не подлежит.

5.7.4.4 В случае вынужденного отказа полностью неиспользованной перевозки сервисный сбор подлежит возврату по месту приобретения билета. В случае вынужденного отказа частично-использованной перевозки сервисный сбор подлежит возврату только за неиспользованный участок перевозки.

5.7.4.5 Сервисный сбор не взимается с билетов на субсидированные рейсы.

5.7.4.6 Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпании и/или Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок.

5.7.5 Сборы за дополнительные услуги.

5.7.5.1 В случае заказа пассажиром дополнительных услуг взимается сбор в размерах и на условиях, установленных правилами Авиакомпании.

5.7.5.2 Сбор за дополнительные услуги оформляется на EMD или MCO.

5.7.5.3 Условия возврата сбора регулируется нормативными документами Авиакомпании.

ГЛАВА 6. ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ

СТАТЬЯ 6.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1.1 На каждого пассажира оформляется отдельный билет, который подтверждает:

- 1) ознакомление пассажира с условиями договора воздушной перевозки;
- 2) заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки.

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

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

6.1.4 Внесение изменений в билет осуществляется авиакомпанией с согласия пассажира, или уполномоченным агентом с согласия авиакомпании и пассажира.

6.1.5 Пассажир допускается к перевозке при оформлении на него действительного электронного билета, выданного авиакомпанией или уполномоченным агентом.

6.1.6 Билет может быть использован только указанным в нем лицом и не подлежит передаче и использованию другим лицом.

6.1.7 При электронном оформлении билетов продажа авиаперевозок осуществляется без распечатки билета. Пассажир может производить регистрацию и посадку на рейс без наличия распечатанного билета.

6.1.8 В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета выдается маршрутная квитанция путем распечатки на принтере или отправки на электронный адрес пассажира.

6.1.9 На международных перевозках во время прохождения паспортного контроля маршрутная квитанция необходима в качестве доказательства обратного билета.

6.1.10 Заключение договора воздушной перевозки пассажира, багажа означает безусловное согласие пассажира на сбор и обработку, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, своих персональных данных. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и иностранных государств, Авиакомпания предоставляет персональные данные третьим лицам, в том числе осуществляет их трансграничную передачу.

СТАТЬЯ 6.2. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПОЛЕТНЫХ КУПОНОВ

6.2.1 Полетные купоны принимаются в строгой последовательности, начиная с первого пункта отправления, обозначенного в билете пассажира.

6.2.2 Билет, в котором пассажиром нарушена последовательность использования полетных купонов, будет признан недействительным, если это не случилось по вине авиакомпании.

6.2.3 В случае нарушения последовательности использования полетных купонов авиакомпания имеет право отказать в перевозке неиспользованных полетных купонов.

6.2.4 Авиакомпания принимает полетные купоны для добровольного возврата в порядке их прямой последовательности. В случае, если авиабилет имеет несколько полетных купонов, добровольный возврат возможен только для тех купонов, которые следуют после использованного купона, если иное не оговорено правилами примененного тарифа.

СТАТЬЯ 6.3. ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА

6.3.1 Перевозки пассажира и его багажа осуществляется в соответствии с маршрутом, указанным в авиабилете.

6.3.2 Добровольное изменение маршрута, указанного в авиабилете, запрещено.

6.3.3 Вынужденное изменение маршрута перевозки разрешается только по согласованию с Авиакомпанией.

СТАТЬЯ 6.4. ОСТАНОВКИ

6.4.1 Остановка в пути предусматривается только при условии, что она предварительно согласована с авиакомпанией или с его уполномоченным агентом и предусмотрена в билете.

6.4.2 Если билет оплачен по специальному тарифу авиакомпании, остановки пассажира в пути регулируются условиями применения тарифа.

Для остановки в пути необходимо соблюдение следующих условий:

- 1) остановка осуществляется в пределах срока действия билета;
- 2) остановка допускается авиакомпанией и законодательством соответствующих стран.

6.4.3 Если при оформлении пассажирского билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в данном аэропорту, то такой пассажир может продолжить полет только после внесения в данные билета необходимых изменений (обмена билета) в соответствии с применимыми правилами тарифов.

СТАТЬЯ 6.5. ОТКРЫТАЯ ДАТА

6.5.1 Билет с открытой датой – билет, в котором указаны пункт отправления, назначения, авиакомпания, класс обслуживания, но не обозначены номер рейса и дата, время вылета воздушного судна.

6.5.2 Бронирование перевозки с открытой датой вылета разрешается по тарифам, правила применения которых разрешают оформление билета с открытой датой.

6.5.3 Услуга бронирования билетов с открытой датой на официальном сайте Авиакомпании не предоставляется.

6.5.4 При оформлении билета с открытой датой бронирование места выдается в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на запрашиваемом рейсе и в пределах срока годности пассажирского Билета.

6.5.5 При невозможности предоставить пассажирское место и провозную емкость в течение срока действия билета, Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок производит бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место и провозная емкость того класса обслуживания, который соответствует оплаченному классу обслуживания.

СТАТЬЯ 6.6. КОРРЕКТИРОВКА ДАННЫХ В БРОНИРОВАНИИ

6.6.1 Авиабилеты оформляются на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. В случае, если написание фамилии и/или имени в авиабилете пассажира не соответствует написанию в документе, пассажир не допускается к перевозке.

6.6.2 Пассажир несет полную ответственность за корректное написание фамилии, имени и паспортных данных при покупке авиабилета на сайте Авиакомпании www.flyqazaq.com, а также на сторонних онлайн ресурсах. В случае обнаружения ошибки необходимо заранее обратиться в Авиакомпанию с заявлением на электронный адрес info@flyqazaq.com.

6.6.3 В случае ошибки корректировка данных пассажира производится в соответствии с нормативными документами Авиакомпании «QAZAQ AIR».

6.6.4 За корректировку фамилии или имени применяется штрафной сбор, регулируемый нормативными документами Авиакомпании.

СТАТЬЯ 6.7 ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ БИЛЕТА

6.7.1 Пассажир допускается к перевозке при наличии на него действительного билета в инвенторной системе, который оформлен должным образом и выдан авиакомпанией или уполномоченным агентом.

6.7.2 Пассажир допускается к перевозке, если соответствующий полетный купон электронного билета имеет статус «О» (Open for use / Открыт для использования).

6.7.3 Пассажир не допускается к перевозке, если соответствующий полетный купон электронного билета имеет любой другой статус, кроме «О» (Open for use / Открыт для использования).

6.7.4 Перевозка пассажиров, багажа и грузов выполняемая разными перевозчиками /видами транспорта по одному перевозочному документу с участием АО «QAZAQ AIR», регулируется соглашениями между АО «QAZAQ AIR» и другими Перевозчиками, участвующими в перевозочном процессе.

6.7.5 Срок действия обязательства по перевозке для билета нормальному тарифу составляет один год и исчисляется с даты оформления билета, если перевозка не начата, и с даты начала перевозки, если перевозка начата. Срок действия обязательства по перевозке по специальным тарифам определяется договором воздушной перевозки пассажира в соответствии с условиями применения тарифа. Принадлежность того или иного тарифа к нормальным или специальным тарифам определяется правилами применения тарифов Авиакомпании.

6.7.6 Если срок годности пассажирского билета, оформленного по специальному тарифу, истек для осуществления перевозки, разрешается осуществить добровольный обмен перевозки с доплатой

до более высокого тарифа, если иное не оговорено правилами применения тарифа. При этом срок действия вновь оформленного пассажирского билета исчисляется от даты вылета по первому полетному купону первоначально оформленного билета, если перевозка началась, или от даты оформления первоначального билета, если ни один полетный купон не был использован. Доплата рассчитывается от пункта начала перевозки и в соответствии с правилами примененного специального тарифа, если иное не предусмотрено правилами такого тарифа.

6.7.7 Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания.

6.7.8 Независимо от типа примененного тарифа и, если иное не предусмотрено правилами примененного тарифа, срок годности неиспользованного авиабилета для возврата устанавливается 1 год.

При полностью неиспользованном билете – с даты продажи перевозки;

При частично использованном авиабилете – с даты начала перевозки, указанной в первоначально оформленном билете.

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

6.7.10 Срок годности билета продлевается до ближайшего рейса Авиакомпания, 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 (пункт) отправления;
5. замены указанного в расписании типа воздушного судна;
6. непредоставления обслуживания по классу, указанному в билете;
7. перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна;
8. отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
9. неправильного оформления билета Авиакомпания.

6.7.11 Если пассажир, имеющий билет на перевозку, обращается с просьбой о бронировании места, а Авиакомпания не имеет возможности предоставить место в течение срока годности билета, то срок годности такого билета продлевается до ближайшего рейса Авиакомпания, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу. В случае несогласия пассажира, пассажиру возвращается стоимость билета в соответствии с условиями применения тарифа.

6.7.12 Если пассажир не смог завершить начавшийся полет в течение срока годности билета вследствие своей болезни либо болезни члена его семьи, следующего совместно с ним на воздушном судне, то срок годности такого билета продлевается до той даты, когда согласно медицинскому заключению, он или член его семьи будет в состоянии совершить полет, либо после

этой даты до ближайшего рейса Авиакомпании, на котором имеются свободные места класса обслуживания, соответствующего первоначально оплаченному тарифу, но не более чем на 30 дней. В этих случаях срок годности билетов членов семьи, сопровождающих заболевшего пассажира, продлевается на те же сроки.

6.7.13 Возврат сумм по полностью или частично неиспользованному ордеру разных сборов, электронному многоцелевому документу EMD производится в течение года со дня оформления ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа EMD, если нет иных ограничений, установленных Авиакомпанией. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа и/или ордер разных сборов на бумажных носителях, утраченные пассажиром, не восстанавливаются, дубликаты не оформляются. Заявление о возврате сумм по неиспользованному EMD или MCO, его части, принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

СТАТЬЯ 6.8 АННУЛИРОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (ВОИДИРОВАНИЕ)

В целях устранения ошибки, допущенной при оформлении авиабилета, Авиакомпанией разрешено аннулирование (или войдирование) электронного билета.

Условия аннулирования электронного билета:

- Если до вылета рейса менее 24 часов, процедура аннулирования возможна только в течение 30 минут с момента оформления авиабилета.
- Если до вылета рейса по первому купону более 24 часов, процедура аннулирования возможна только в течение 3 часов с момента оформления билета.
- Процедура аннулирования осуществляется только до окончания суток (до 23.59).
- Аннулирование билета разрешается только при статусе купонов «Open». Аннулирование электронного билета не допускается, если в билете промежуточные статусы (например, CHECKED- IN).
- Аннулирование билета запрещено во время регистрации рейса.

ГЛАВА 7. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА

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

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

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

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

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

7.6. Если при проверке багажа в промежуточном пункте или пункте назначения обнаружены неисправности багажа, на которые уже прежде был составлен акт, и никакой разницы между состоянием багажа и данными акта не обнаружено, то новый акт не составляется, а на копии ранее составленного акта делается отметка о том, что никаких

изменений в состоянии багажа не произошло. Отметка на акте удостоверяется подписью должностного лица Авиакомпании.

7.7. Претензия о повреждении багажа должна быть сделана пассажиром на международных рейсах немедленно после обнаружения повреждения, но не позднее 7-ми дней, а претензия о задержке в доставке багажа - не позднее 21-го дня.

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

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

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

7.10. Право на предъявление претензии и иска к Авиакомпании имеют Пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении пассажирского билета, багажной квитанции и акта (PIR).

Отсутствие акта не лишает права на предъявление претензии или права на иск, если будет доказано, при условии, что Представители Авиакомпании или ее уполномоченные агенты отказались составить акт.

7.11. Авиакомпания обязана в течение пятнадцати календарных дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира, грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии, если перевозка полностью выполняется рейсами Авиакомпании. В других случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом действующих у других перевозчиков правил рассмотрения претензий.

7.12. При составлении претензии следует учитывать:

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

-в том случае, если Пассажир получил только часть зарегистрированного багажа или нанесен ущерб части зарегистрированного багажа, ответственность Авиакомпании определяется исходя из массы, утраченной или поврежденной части багажа. Однако, когда утрата, недостача, повреждение либо задержка в доставке части зарегистрированного багажа влияет на стоимость других мест багажа, включённых в ту же багажную квитанцию, то при определении размера суммы возмещения принимается во внимание их общая масса.

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

В претензии физического лица должны быть указаны:

-наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;

-фамилия, имя и отчество заявителя, контактный телефон, почтовый адрес, личный электронный адрес, -обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;

-размер суммы выплаты по претензии, ее расчет, подтвержденный соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);

-перечень документов, приложенных к заявлению;

Претензия должна быть подписана заявителем либо заверена электронной цифровой подписью.

К претензии должны быть приложены копии документов, удостоверяющие личность заявителя.

В претензии юридического лица должны быть указаны:

-наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;

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

Претензия должна быть подписана руководителем юридического лица-заявителя или уполномоченным лицом (представителем), либо заверена электронной цифровой подписью.

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

Сумма претензии должна быть доказана заявителем.

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

7.17 Претензия направляется в письменном виде на сервис деск Авиакомпания (info@flyqazaq.com), либо по почте.

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

7.19. Любой спор, договорного или внедоговорного характера, вытекающий из договора воздушной перевозки или в связи с ним, включая любой вопрос, касающийся его существования, действительности или прекращения, подлежит исключительной юрисдикции Суда Международного финансового центра «Астана» (МФЦА). Языком, который будет использоваться в судебном разбирательстве, является английский. Договор воздушной перевозки регулируется законодательством Республики Казахстан.

ГЛАВА 8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

СТАТЬЯ 8.1. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПАССАЖИРА (ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ).

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

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

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

2) для перевозок, оформленных на интернет-сайте www.flyqazaq.com возврат может быть осуществлен одним из способов:

А) личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет на интернет сайте Авиакомпания с помощью сервиса Возврат Электронного билета, где возврат осуществляется в соответствии с

правилами примененного тарифа в автоматическом режиме. Если автоматический возврат билетов не поддерживается по причине сложных условий, то пассажиру необходимо отправить заявку на электронный адрес info@flyqazaq.com, которая будет обработана сотрудником авиакомпании в ручном режиме. Возврат суммы за неиспользованную перевозку по электронному авиабилету, оплаченному банковской картой на сайте, производится исключительно на счет карты, с которой производилась оплата перевозки в сроки, установленные банком.

Б) оформление пассажиром или лицом, оплатившим билет письменного уведомления о возврате авиабилета, уведомление направляется на электронный адрес info@flyqazaq.com. Уведомление должно состоять из следующих документов:

Заявления в свободной форме об отказе от воздушной перевозки, сканированной копии документа, удостоверяющего личность, номер авиабилета/бронирования или маршрут-квитанции билета.

- 3) для перевозок, оформленных через агентскую сеть:
 - личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет по месту приобретения билета с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета; в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира, лица, оплатившего билет в офис собственных продаж, представительство Авиакомпании при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;
- 4) для перевозок, оформленных на сторонних интернет-сайтах
 - обращение пассажира или лица, оплатившего билет, к сотрудникам стороннего интернет-сайта с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки и последующим осуществлением процедуры возврата авиабилета;
- 5) для перевозок, оформленных на бланках интерлайн-партнеров АО «QAZAQ AIR», личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет, по месту приобретения билета, при предъявлении документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета.

СТАТЬЯ 8.2. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПЕРЕВОЗЧИКА (АВИАКОМПАНИИ)

8.2.1 Договор воздушной перевозки прекращается по инициативе перевозчика в одностороннем порядке в случаях, когда:

- Пассажир отказывается от досмотра, установленного статьей 107 Закона «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» перед полетом воздушного судна;
- Пассажир нарушает требования «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте» 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, токсиманического опьянения и его душевное или физическое состояние создает угрозу здоровью самого пассажира

или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам.

- Невыполнение пассажирами своих обязанностей на борту воздушного судна, предусмотренных статьей 88 Закона «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации».
- Пассажир внесен в реестр лиц Авиакомпании, перевозка которых ограничена за исключением случаев, предусмотренных пунктом 6 статьи 78-1 Закона Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации.

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

СТАТЬЯ 8.3. ВЫНУЖДЕННЫЙ ОТКАЗ

8.3.1. Причинами вынужденного отказа пассажира от полета являются:

1. задержка рейса, указанного в билете

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае задержки отправления рейса на срок свыше пяти часов времени вылета воздушного судна, указанного в авиабилете. Если задержка рейса составляет менее пяти часов пассажир вправе осуществить добровольный возврат или перебронирование авиабилета по правилам применения тарифа, по которому был оформлен авиабилет пассажира. Если задержка рейса составляет более пяти часов пассажир вправе осуществить вынужденный возврат или перебронирование авиабилета на ближайший рейс Авиакомпании (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- информация в бронировании об изменении расписания либо
- отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

Если перевозка оформлена “туда- обратно”, то при вынужденной задержке рейса по маршруту “туда” возврат или обмен участка по маршруту “обратно” считается вынужденным, при этом изменение всех дат производится одновременно.

2. Отмена рейса, указанного в билете.

В случае отмены рейса пассажир вправе осуществить вынужденный возврат или перебронирование авиабилета на ближайший рейс Авиакомпании (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- информация в бронировании об изменении расписания либо
- отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

Если перевозка оформлена “туда- обратно”, то при вынужденной отмене рейса по маршруту “туда” возврат или обмен участка по маршруту “обратно” считается вынужденным, при этом изменение всех дат производится одновременно.

3. изменение расписания, перенос рейса, указанного в билете

При изменении расписания на срок свыше пяти часов Авиакомпания обязана по выбору пассажира перебронировать билет на ближайший рейс Авиакомпания (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости либо вернуть полную стоимость неиспользованных сегментов билета. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- информация в бронировании об изменении расписания либо
- отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

4. Отмена остановки по расписанию в пункте, который является для пассажира пунктом назначения, отправления, остановки, трансфера.

Если по каким-либо причинам воздушное судно совершит посадку в аэропорту, непредусмотренном в расписании, Авиакомпания осуществляет перевозку пассажира другим рейсом от пункта посадки воздушного судна до аэропорта назначения. В случае невозможности перевозки пассажира воздушным судном Авиакомпания обеспечивает его перевозку другими видами транспорта. В случае вынужденной посадки в аэропорту, отличном от конечного пункта или пункта остановки, указанного в перевозочном документе, при отказе пассажира от дальнейшей перевозки в пункт назначения по заявлению пассажира возвращается стоимость невыполненной части перевозки, при этом величина возвращаемой суммы определяется Авиакомпанией. Заявление от пассажира рассматривается Авиакомпанией индивидуально в претензионном порядке.

5. Возвращение воздушного судна, не выполнившего рейс в аэропорт (пункт) отправления. При возвращении воздушного судна, не выполнившего рейс в аэропорт (пункт) отправления Авиакомпания обязана по выбору пассажира перебронировать билет на ближайший рейс Авиакомпания либо по заявлению пассажира вернуть стоимость данного использованного сегмента без удержания сборов. Заявление от пассажира рассматривается Авиакомпанией индивидуально в претензионном порядке.

6. изменения Авиакомпанией маршрута перевозки (изменение пункта вылета и/или пункта прилета на другой ближайший пункт, в том числе с изменением/исключением/добавлением промежуточных пунктов)

В случае предварительного изменения Авиакомпанией маршрута перевозки в случае изменения пункта вылета и/или пункта прилета на другой ближайший пункт, в том числе с изменением/исключением/добавлением промежуточных пунктов по согласованию с Авиакомпанией по выбору пассажира производится вынужденное переоформление авиабилетов либо осуществляется вынужденный возврат авиабилета.

Авиакомпания не взимает дополнительной оплаты в связи с изменениями в перевозке по ее вине в случае, если пассажирский тариф и тариф за перевозку багажа сверх нормы бесплатного провоза по измененному маршруту окажутся ниже оплачиваемой суммы. При этом разница в стоимости возвращается пассажиру в пункте отправления.

7. Замена класса обслуживания или типа ВС.

Авиакомпания имеет право изменять тип воздушного судна без предварительного информирования об этом пассажира. В случае отказа пассажира от полёта на другом воздушном судне, Авиакомпания должна отправить пассажира одним из очередных рейсов или вернуть ему стоимость невыполненного участка перевозки без удержания сборов.

8. Невозможность предоставления места пассажиру в соответствии с бронированием, произведенным ранее.

Непредоставление пассажиру забронированного места на рейсе возможно в случае:

- замены типа или компоновки ВС;
- совмещения рейсов;
- уменьшения предельной коммерческой загрузки рейса.

Сотрудник Авиакомпании обращается к пассажирам с предложением добровольно отказаться от места на рейсе в обмен на предложенные варианты отправки.

В данном случае при добровольном отказе от полета на рейсе осуществляется вынужденный возврат авиабилета без удержания сборов либо осуществляется перебронирование авиабилета на более поздний /ранний рейс Авиакомпании при наличии свободной провозной емкости без удержания сборов.

9. Необеспечение авиакомпанией стыковки рейсов, выписанной на едином бланке с соблюдением минимального стыковочного времени, а также необеспечение авиакомпанией стыковки рейсов, оформленной отдельными билетами в едином бронировании на рейсы Авиакомпании с соблюдением минимального стыковочного времени.

Для признания возврата/обмена авиабилета вынужденным по причине нарушения стыковки необходимо, чтобы стыковка содержала участки полёта, выполняемые только АО «QAZAQ AIR». Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других перевозчиков, не являющихся интерлайн-партнерами Авиакомпании. Если перевозка оформлена по трансферному маршруту на рейсы Авиакомпании, то при задержке/отмене рейса на 1 участке возврат или возврат/обмен по 2 участку тоже считается вынужденным.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- информация в бронировании об изменении расписания либо
- отметка Представителя в маршрутной квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- штамп аэропорта вылета в маршрутной квитанции.

При сложных случаях расчета вынужденного возврата (прерывании перевозки в пункте трансфера и т.д.), агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок должен быть сформирован запрос на расчет суммы возврата и направлен в Авиакомпанию на электронную почту info@flyqazaq.com.

10. В случае оформления трансферной интерлайн - перевозки необеспечение одним из перевозчиков стыковки рейсов, выписанной на едином бланке с соблюдением минимального стыковочного времени.

Вынужденный возврат авиабилетов, оформленных на бланках интерлайн – партнеров, производится по месту приобретения авиабилета. Вынужденный возврат авиабилетов, оформленных по SPA соглашению, производится по месту приобретения билета.

Основанием для вынужденного переоформления или возврата авиабилета при отмене/задержке, изменении расписания является:

- информация в бронировании об изменении расписания
- отметка представителя Авиакомпании на перевозочном документе/маршрутной квитанции, заверенная личным штампом и подписью
- штамп аэропорта вылета об отмене/задержке рейса
- официальное письмо от интерлайн-партнера по задержке/отмене рейса

Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок должен быть сформирован запрос на расчет суммы возврата и направлен в Авиакомпанию на эл. почту info@flyqazaq.com.

Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других перевозчиков, не являющихся интерлайн-партнерами Авиакомпании.

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

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

Документом, подтверждающим вынужденный отказ пассажира от перевозки, является: оригинал медицинского документа (справка, заключение, лист нетрудоспособности, оригинал справки из медицинского пункта аэропорта), отвечающий следующим требованиям:

- наличие в документе четко читаемого названия медицинского учреждения, выдавшего данный документ;
- наличие печати медицинского учреждения, выдавшего данный документ;
- наличие даты выдачи медицинского документа;
- соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе датам перевозки. В случае несоответствия в документе должно быть указано «не рекомендуется полет в указанные даты».

К медицинским документам, выданным вне территории Республики Казахстан, должен быть приложен перевод, заверенный нотариально.

Вынужденный отказ от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, следующего вместе с ним на воздушном судне, удостоверяется свидетельством о смерти и документами, подтверждающими факт родства. К документам, выданным вне территории Республики Казахстан, должен быть приложен перевод, заверенный нотариально. Вынужденному возврату подлежат: билет умершего пассажира, а также билеты членов его семьи, следовавших с ним на одном ВС; билет пассажира по причине смерти членов его семьи, даже если умерший член семьи не должен был совершать совместный полет с пассажиром. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).

12. Неправильное оформление перевозочных документов пассажира вследствие отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути.

13. Отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром если при личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов.

Пассажиры обращаются с запросом в Авиакомпанию путем подачи официальной претензии. В качестве подтверждения прикладывается копия маршрут -квитанции/распечатки бронирования/посадочного талона с отметкой о задержке пассажира из-за продолжительности его досмотра и отсутствии обнаружения запрещенных к перевозке веществ и предметов, заверенная личным штампом и/или подписью Представителя Авиакомпания или обслуживающего агента, или копия документа, выданного проводившей досмотр службой.

14. Отмена, задержка/посадка рейса не в пункте назначения в связи с закрытием воздушного пространства стран/аэропортов.

Вынужденный возврат/ обмен авиабилетов производится в соответствии с указаниями от Авиакомпания. Авиакомпания может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях. При этом, заявление от пассажира, с указанием иных причин вынужденного возврата, рассматривается Авиакомпанией индивидуально в претензионном порядке.

Прочие виды вынужденных возвратов осуществляются только после получения письменного разрешения в ответ на официальную письменную претензию/запрос.

СТАТЬЯ 8.4. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ПРИ ПРЕКРАЩЕНИИ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ.

8.4.1 Авиакомпания производит возврат сумм только по тому документу, который был выдан ей самой или Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок.

8.4.2 Возврат денежных сумм производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа, и/или ордера разных сборов указанному в этих документах лицу, либо лицу, оплатившему билет, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, обращается в Авиакомпанию или к Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок о проставлении отметки в билете с указанием лица, которому Авиакомпания возвращает сумму за неиспользованную перевозку по данному билету.

8.4.3 Заявление об отказе от воздушной перевозки принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока. Билет с использованными полетными купонами недействителен для перевозки пассажира и возврата денег.

8.4.4 До начала перевозки добровольный возврат всех неиспользованных купонов (участков), указанных в билете, осуществляется одновременно.

8.4.5 Возврат производится в течение срока действия билета, но не позднее 30 дней после истечения срока действия.

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

8.4.7 Размер возвращаемых сумм по неиспользованному перевозочному документу определяется правилами применения тарифов Авиакомпания.

8.4.8 Сумма, подлежащая возврату, рассчитывается исходя из величины тарифа, сбора и курса перевода валюты, действующих на день продажи перевозки.

8.4.9 Все возвращаемые денежные суммы выплачиваются тем же способом, которым они были уплачены при покупке воздушной перевозки.

8.4.10 В случае отказа пассажира от перевозки место в обязательном порядке должно быть возвращено в систему. Возврат (аннулирование) мест осуществляется в соответствии с инструкциями Авиакомпании и инструкциями работы с соответствующей системой бронирования. При возврате (аннулировании) мест Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок, ставится соответствующая отметка в бронировании о причине возврата места. Агент по бронированию и продаже авиабилетов воздушных перевозок самостоятельно заполняет маску документа на возврат и несет полную ответственность за внесенные данные. В записи электронного билета статусы полетных купонов, принимаемых к возврату, должны быть открыты к использованию (OPEN FOR USE).

8.4.11 При возврате денежных средств наличными Агент по бронированию и продаже авиабилетов воздушных перевозок должен перечеркнуть маршрут квитанцию по диагонали, указать информацию о получении наличными суммы, рассчитанной к возврату: «получил деньги в сумме», сумма указывается прописью. Запись должна быть заверена подписью пассажира.

ГЛАВА 9. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ

СТАТЬЯ 9.1 ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ В АЭРОПОРТУ

9.1.1. 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.

9.1.2. 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 9.2 ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ ПРИ ВЫЛЕТЕ

9.2.1. 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.

9.2.2. Пассажиры обязаны прибыть на рейс Перевозчика заблаговременно с тем, чтобы выполнить все регистрационные формальности, связанные с путешествием; Пассажиры всегда должны

соблюдать Сроки окончания регистрации и посадки. Если Пассажира не выполняет указанное требование, или если Пассажира не предъявляет все документы, необходимые для регистрации на рейс, в результате чего Пассажира 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.

9.2.3. Пассажиры обязаны прибыть к выходу на посадку на рейс Перевозчика заблаговременно до времени начала посадки, указанного при регистрации на рейс. Если Пассажира 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.

9.2.4. 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.

9.2.5. Пассажира 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.

9.2.6. 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.

9.2.7. 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.

9.2.8. 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 Пассажира 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 9.3 ПЕРЕВОЗКА ТРАНЗИТНЫХ И ТРАНСФЕРНЫХ ПАССАЖИРОВ

9.3.1. Трансферные пассажиры - пассажиры, которые в соответствии с договором воздушной перевозки прибывают в промежуточный пункт одним рейсом, а продолжают полет другим рейсом этого же или иного перевозчика. При этом перевозка должна быть оформлена, как единая перевозка, в одном бронировании (PNR).

9.3.2. В случае оформления трансферной перевозки в разных бронированиях (PNR), такой трансфер считается «скрытым». Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром за потерю стыковки пассажира или багажа в случае «скрытого» трансфера.

9.3.3. Стыковочное время - время между рейсами от 50 минут до 24 часов на рейсы по РК и от 60 минут до 24 часов на рейсы в/из РК по международным направлениям. Стыковка между рейсами более 24-х часов, считается остановкой в пути - «*stop over*».

9.3.4. Перевозка пассажира, который в соответствии с Договором воздушной перевозки пассажира и багажа прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом АО «QAZAQ AIR», а далее перевозится другим рейсом АО «QAZAQ AIR» маршруту перевозки (далее - трансферный пассажир), осуществляется в соответствии с настоящими правилами.

9.3.5. Перевозка пассажира, который в соответствии с Договором воздушной перевозки пассажира и багажа прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом АО «QAZAQ AIR», а далее перевозится другим рейсом иного Перевозчика по маршруту перевозки (далее - трансферный пассажир), осуществляется в соответствии с интерлайн-договорами между Перевозчиками или Соглашениями «М2».

9.3.6. Авиакомпания или Агент по бронированию и продаже авиабилетов воздушных перевозок при оформлении пассажиру билета по транзитному или трансферному маршруту перевозки:

1. Обеспечивает бронирование и подтверждение бронирования перевозки пассажира с пересадкой в промежуточном аэропорту от аэропорта трансфера до пункта назначения в соответствии с установленным минимальным стыковочным временем, позволяющее пассажиру прибыть в аэропорт трансфера на регистрацию в установленное время.
2. Информировывает пассажира, следующего с пересадкой или с посадкой ВС в промежуточном аэропорту, о процедурах, которые должен выполнить пассажир для его дальнейшей перевозки в пункт назначения.

9.3.7. При оформлении к перевозке трансферных пассажиров Агент по бронированию и продаже авиабилетов воздушных перевозок, а также агент по регистрации обязан информировать пассажира о времени нахождения в промежуточном аэропорту, о необходимости покинуть борт ВС в аэропорту трансфера.

9.3.8. Информировывает пассажира о требованиях государственных органов в аэропорту трансфера при международной перевозке,

- о времени прибытия в аэропорт трансфера для прохождения административных формальностей перед вылетом рейса;
- о процедурах, которые должны быть выполнены в пункте транзита или трансфера для дальнейшей перевозки в пункт назначения;
- о требованиях государственных органов в пунктах транзита или трансфера при международной перевозке.

9.3.9. Информировывает пассажира о возможности оформления багажа в качестве трансферного. Факт заключения договора перевозки подтверждает согласие трансферного пассажира с тем, что трансферный пассажир проинформирован об условиях трансферной перевозки.

9.3.10. Оформление трансферных пассажиров и их багажа в аэропорту первоначального вылета осуществляется обслуживающей организацией только при наличии подтвержденного бронирования на стыковочный рейс. Агент по регистрации должен уточнить у пассажира

конечный пункт его путешествия, проинформировать о времени прибытия рейса в аэропорт трансфера.

9.3.11. При стыковке до 24 часов трансферный багаж оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от возможностей аэропорта отправления/трансфера и от требований государственных органов в пункте трансфера и/или желания пассажира.

9.3.12. При остановке пассажира в аэропорту стыковки более 24 часов, пассажир и его багаж оформляются только до пункта промежуточной посадки.

9.3.13 В аэропортах вылета, где технически возможна регистрация пассажира до конечного пункта (сквозная регистрация), пассажиру выдаются посадочные талоны по всему маршруту следования, предоставляется информация о том, что пассажир и его багаж оформлен к перевозке по всему маршруту полета (до пункта назначения).

9.3.14. При наличии трансферного багажа в количестве, превышающем норму бесплатного провоза (негабаритный/тяжеловесный/сверхнормативный) и сквозного багажного тарифа, оплата перевозки багажа осуществляется по сквозному багажному тарифу. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа или EMD по сквозному багажному тарифу оформляется по всему маршруту перевозки пассажира до пункта назначения при стыковке до 24 часов.

9.3.15. Обслуживающая организация обязана в первую очередь обеспечить обслуживание трансферного багажа и только после этого обслуживание багажа, прибывшего в пункт назначения. Трансферный багаж должен загружаться в багажные отсеки ВС в аэропорту вылета в последнюю очередь, чтобы в пункте трансфера багаж разгружался в первую очередь.

СТАТЬЯ 9.4. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

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

9.4.2. Основными задачами персонала пассажирского салона самолёта являются обеспечение:

- безопасности полёта;
- высококачественного обслуживания пассажиров на борту.

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

9.4.4. Обслуживание в полете состоит из:

- информирования
- предоставление питания и напитков на платной основе при покупке в полете или предварительном бронировании.
- предоставление первой мед.помощи (в случае необходимости)

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

9.4.6. 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 9.5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПО ПРИЛЁТУ

9.5.1. Пассажир после прилёта доставляется в аэровокзал, где получает свой зарегистрированный багаж. При международном перелете пассажиры проходят:

- паспортный контроль;
- таможенный досмотр.

ГЛАВА 10. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ **СТАТЬЯ 10.1. ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ**

Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе.

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

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

10.1.3. Перевозка детей возрастом до 12 лет (до исполнения 12 лет) по международным маршрутам, до 15 лет (до исполнения 15 лет) по внутренним маршрутам (по Казахстану) разрешается только в тех случаях, когда имеется подтвержденное бронирование на всех участках маршрута, а также при подтвержденном Авиакомпанией специальном запросе SSR.

10.1.4. Бронирование провозной емкости для перевозки ребенка от 2 до 12 лет (до исполнения 12 лет) по международным маршрутам, и от 2 до 15 лет (до исполнения 15 лет) по маршрутам по Казахстану осуществляется в тот же салон обслуживания, что и для взрослого пассажира, в сопровождении которого следует ребенок.

10.1.5. Оформление перевозки детей с 2 до 12 лет (до исполнения 12 лет) по международным маршрутам, и от 2 до 15 лет (до исполнения 15 лет) по маршрутам по Казахстану рекомендуется производить в едином бронировании с сопровождающим лицом при наличии единого класса бронирования. В случае, если создается два разных бронирования на ребенка и сопровождающее лицо, в обоих бронированиях Агент по бронированию и продаже авиабилетов в обязательном порядке указывается информация о сопровождающем (номер бронирования и авиабилета) в виде ремарки или элемента OSI.

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

10.1.7. Ребенок должен путешествовать в сопровождении пассажира от 18 лет и старше (родителя, опекуна или их доверенного лица), который в соответствии с законодательством Республики Казахстан приобрел дееспособность в полном объеме, способного отвечать за него на всех этапах

путешествия, включая смену самолетов / рейсов, формальностей при регистрации, таможенном и пограничном оформлении и т.д. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за соблюдение законов страны, с территории или на территорию которой осуществляется перевозка.

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

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

СТАТЬЯ 10.2. ПЕРЕВОЗКА НЕСОПРОВОЖДАЕМЫХ ДЕТЕЙ ОТ 6 ДО 16 ЛЕТ

10.2.1 В качестве несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров перевозятся дети на внутренних и международных рейсах в возрасте от 6 до 16 лет (до исполнения 16 лет), которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров. Дети в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

10.2.2. Перевозка несопровождаемых детей разрешается только в тех случаях, когда имеется подтвержденное бронирование на всех участках маршрута, а также при подтвержденном Авиакомпанией специальном запросе SSR: UMNR и SSR: CHLD.

10.2.3. Несопровождаемый ребенок должен иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные/въездные документы и другие документы требуемые законодательством страны на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за соблюдение законов страны, с территории или на территорию которой осуществляется перевозка. Законодательства государств могут содержать ограничения по самостоятельному перемещению ребенка до достижения им совершеннолетия. При планировании самостоятельной поездки несовершеннолетнего ребенка необходимо уточнить в посольстве или консульстве требования законодательства страны с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

10.2.4. Перевозка несопровождаемого ребенка осуществляется только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в представительствах Авиакомпания или на стойке регистрации бланка заявления на перевозку несопровождаемого ребенка.

При международной перевозке кроме паспорта, «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка и Декларации об опеке» дополнительно требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

10.2.5. Родители (усыновители, попечители) или опекуны заполняют бланк заявления на перевозку несопровождаемого ребенка, где указываются подробные сведения о вылете/прибытии, лицо, провожающее / встречающее, адреса, телефоны, детали полета. Для оформления бланка заявления необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность

заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя (свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства).

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

При международной перевозке дополнительно требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

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

10.2.8. В пассажирском билете и бронировании должен быть указан год рождения ребенка. Сопровождающий ребенка обязан предъявить Авиакомпании при покупке авиабилета и при регистрации документ подтверждающий возраст ребенка - свидетельство о рождении. Возраст несопровождаемого ребенка определяется на день начала перевозки из аэропорта отправления. Авиакомпания имеет право проверить возраст ребенка.

10.2.9. Перевозка несопровождаемых детей осуществляется только на регулярных рейсах АО «QAZAQ AIRQAZAQ AIR», по прямому маршруту. На трансферных рейсах перевозка несопровождаемых детей не разрешена.

10.2.10. Ребенок принимается к перевозке, если:

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

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

10.2.12. Бронирование перевозки несопровождаемого ребенка производится за 5 календарных дней до вылета рейса. Для несопровождаемого ребенка до 16 лет обязательным условием оформления перевозки является наличие подтвержденного SSR сообщения UMNR в бронировании.

10.2.13. Регистрация несопровождаемых детей осуществляется только на стойке регистрации в аэропорту в присутствии родителя (опекуна/ попечителя) ребенка. Регистрация несопровождаемых детей онлайн не производится.

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

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

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

10.2.17. Перевозка несопровождаемого ребенка осуществляется в соответствии с «Руководством наземного обслуживания» АО «QAZAQ AIR».

СТАТЬЯ 10.3. ПЕРЕВОЗКА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЛИЦ БЕЗ СОПРОВОЖДЕНИЯ ВОЗРАСТОМ ОТ 16 ДО 18 ЛЕТ

10.3.1. Несовершеннолетние лица самостоятельно заключают договор воздушной перевозки с согласия их законных представителей (согласие оформляется нотариально), иначе требуется присутствие родителей усыновителей опекунов при заключении договора воздушной перевозки. Форма такого согласия должна соответствовать форме, которая установлена законодательством для сделки, совершаемой несовершеннолетним.

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

При международной перевозке детям от 16 лет до 18 лет (до исполнения 18 лет) кроме паспорта требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

Законодательства государств могут содержать ограничения по самостоятельному перемещению ребенка до достижения им совершеннолетия. При планировании самостоятельной поездки несовершеннолетнего ребенка необходимо уточнить в посольстве или консульстве требования законодательства страны с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

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

10.3.4. Несовершеннолетние лица должны иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные/въездные документы и другие документы, требуемые законодательством страны на территорию, с территории или через территорию, которой будет осуществляться перевозка.

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

СТАТЬЯ 10.4. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ

СТАТЬЯ 10.4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

10.4.1.3. Данные категории пассажиров определены в системе бронирования стандартными кодами специального обслуживания:

- WCHR – больные пассажиры или пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которые могут подняться в самолет и дойти до своего места, но которым требуется инвалидное кресло на участке от/ до самолета.
- WCHS - больные пассажиры или пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которым инвалидное кресло необходимо на участке от/до самолета, которых необходимо поднять/опустить по трапу, но пассажир может самостоятельно дойти до кресла в салоне.
- WCHC – больные пассажиры или пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которым требуется инвалидное кресло, если пассажир не способен передвигаться самостоятельно. Требуется инвалидное кресло до/от самолета, пассажир должен быть поднят вверх и спущен вниз по трапу и доставлен до кресла в самолете.
- DEAF – пассажир слабослышащий/глухой. Дополнительно указывается, сопровождается ли собакой-поводырем.
- BLND – пассажир слабовидящий /незрячий. Дополнительно указывается, сопровождается ли собакой-поводырем.
- MEDA – медицинский случай (требуется медицинское освидетельствование). Не применяется для ограниченных в передвижении пассажиров, которые требуют специального обслуживания.
- DPNA пассажир с нарушением умственного и психического развития
- OXYG во время полета пассажиру необходим кислород в медицинских целях

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

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

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

10.4.1.6. Авиакомпания в праве отказать в перевозке пассажиру с ограниченными физическими возможностями или больному пассажиру, если в полете ему необходимо специальные оборудование и техника, не имеющие соответствующих сертификатов на использование на борту воздушного судна.

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

10.4.1.8. Размещение на борту ВС больных пассажиров и пассажиров с ограниченными физическими возможностями осуществляется на места, определенные для каждого типа ВС Авиакомпании в соответствии с действующими нормативными документами Авиакомпании. Не допускается размещение на местах рядом с аварийными выходами больных пассажиров, пассажиров с инвалидностью, а также пассажиров, имеющих ограниченные возможности по передвижению в силу медицинских, возрастных или других явных показателей.

При размещении больных пассажиров, пассажиров с ограниченными физическими возможностями в салоне необходимо учитывать специфику перевозки. Места, которые будут им отведены, должны:

- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
- не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам.

Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами, пассажирами с ограниченными физическими возможностями.

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

10.4.1.10. В целях организации перевозки пассажира с ограниченной подвижностью, пассажира в сопровождении собаки-поводыря, пассажира с инфекционной болезнью, подготовки необходимого оборудования и средств помощи, элемент SSR на перевозку такого пассажира Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок рекомендуется вносить в бронирование в максимально ранний срок, не позднее 5 календарных дней до вылета рейса. Оформление билетов производится только после получения подтверждения специального запроса со стороны Авиакомпании при подтвержденном бронировании.

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

СТАТЬЯ 10.5. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ.

10.5.1. Пассажиры на инвалидных колясках перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения под наблюдением Авиакомпании по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

10.5.2. Пассажиры, лишенные зрения (слуха) перевозятся с сопровождающим лицом или в сопровождении собаки поводыря или без сопровождения под наблюдением Авиакомпании по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

10.5.3. Авиакомпания не осуществляет перевозку больного на носилках в связи с отсутствием технических возможностей воздушного судна.

10.5.4. Перевозка больного пассажира MEDA возможна только при условии предъявления подписанного врачом медицинского заключения, содержащего разрешение на перевозку воздушным транспортом и указанием специальных требований к условиям перевозки такого пассажира, а также при условии, что при перевозке Авиакомпания может обеспечить выполнение таких специальных требований. Пассажиры категории MEDA, которые нуждаются в оказании специальной помощи в аэропорту отправления/ прибытия, на борту ВС перевозятся с сопровождающим лицом.

10.5.5. Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

10.5.6. Ребенок с инвалидностью возрастом до 18 лет (до исполнения 18 лет) принимается к перевозке только с сопровождающим лицом (родитель/опекун или законный представитель) по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

10.5.7. Лицо с психическими расстройствами принимается к перевозке только в сопровождении лица, имеющего достаточную физическую силу и подготовленного к применению, при необходимости, мер воздействия на сопровождаемое лицо. Перевозка осуществляется по согласованию с Авиакомпанией только при подтвержденном бронировании.

10.5.8. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, требуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету. Перевозка осуществляется по согласованию с Авиакомпанией только при подтвержденном бронировании.

10.5.9. Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании. При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в бронировании, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не допускается.

10.5.10. Для своевременного предоставления услуг по запросу, пассажиры из числа лиц с ограниченными физическими возможностями и лиц с ограничениями жизнедеятельности должны прибывать в аэропорт отправления заблаговременно, к началу регистрации на рейс.

10.5.11. При перевозке лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения уполномоченный агент сопровождает их к/от воздушному (-ного) судну (-а).

10.5.12. Посадка больных пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями) и сопровождающих их лиц в воздушное судно должна осуществляться до посадки основной части пассажиров. Высадка больных пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями) и сопровождающих их лиц производится в последнюю очередь.

10.5.13. Для больных пассажиров и пассажиров с ограниченными физическими возможностями медицинские препараты, кресло-коляска, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа. В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок, используемых пассажирами, вес и габариты которых позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского кресла.

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

СТАТЬЯ 10.6. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ДЕТСКИМ АУТИЗМОМ, СИНДРОМОМ АСПЕРГЕРА, АТИПИЧНЫМ АУТИЗМОМ

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

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

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

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

СТАТЬЯ 10.7. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ СЛАБОВИДЯЩИХ И НЕЗРЯЧИХ, СЛАБОСЛЫШАЩИХ И ГЛУХИХ ПАССАЖИРОВ

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

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

10.7.3. Перевозка пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении. Собаку-поводыря, следующую с незрячим или слабовидящим пассажиром, разрешается провезти бесплатно в пассажирском салоне ВС сверх нормы бесплатного провоза багажа. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся без клетки. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает.

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

СТАТЬЯ 10.8. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ НА ИНВАЛИДНЫХ КРЕСЛАХ

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

10.8.2. Предварительное бронирование перевозки пассажиров с ограниченной подвижностью является обязательным условием перевозки.

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

10.8.4. Инвалидное кресло перевозится в багажном отделении ВС, бесплатно, сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Инвалидное кресло должно быть складывающимся и не превышать размеры (в сложенном состоянии): 150*50 см.

10.8.5. Организация обслуживания пассажиров на инвалидных креслах доставка на борт ВС и в аэропорт от самолета производится через медицинские пункты аэропортов.

10.8.6. Для транспортировки больных пассажиров по салону на борту ВС используются специальные инвалидные кресла, имеющиеся в медицинских пунктах/ службах/ организациях аэропортов.

10.8.7. В зависимости от типа управления различают следующие виды инвалидных кресел. Применяется следующая кодировка для их обозначения:

| Код | Описание |
|------|---|
| WCBD | Инвалидное кресло на электрических батареях (на сухих элементах питания) |
| WCBW | Инвалидное кресло на электрических батареях (на жидкостных элементах питания) |
| WCMP | Инвалидное кресло ручного управления |
| WCLB | Инвалидное кресло с ионно-литиевыми батареями |

10.8.8. Инвалидные кресла, источником питания которых являются электрические батареи, принимаются к перевозке согласно правилам IATA и ICAO по перевозке опасных грузов.

СТАТЬЯ 10.9. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ГИПСОМ НА НОГЕ/ РУКЕ

10.9.1. Пассажиры с гипсом на ноге/ руке принимаются к перевозке с сопровождающим лицом или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпании по согласованию с Авиакомпанией.

10.9.2. Предварительное бронирование перевозки является обязательным условием перевозки. Перевозка производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании и подтвержденном специальном запросе SSR.

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

10.9.4. Пассажирам, у которых зафиксирована вся нога/ рука и нет возможности сгибать конечность в колене / локте; обе ноги/ руки; либо создаются препятствия для свободного перемещения по проходу и доступу к запасным выходам или создает дискомфорт рядом сидящему пассажиру, необходимо приобрести 1 (одно) дополнительное место, чтобы во время полета они могли

находиться в удобном положении, для снижения отека. Пассажирам, у которых конечность загипсована до колена/ локтя, не препятствует свободному движению по проходу и доступу к аварийному выходу и не создает дискомфорт рядом сидящему пассажиру приобретение дополнительного места необязательно.

10.9.5. Гипс должен быть наложен не менее чем за 24 часа перед вылетом, так как герметизация кабины может привести к повышенному отеку ноги и деформации гипса.

При бронировании

10.9.6. Для пассажира с гипсом на ноге (ногах) агент при бронировании вносит SSR:

LEGB – обе ноги в гипсе;

LEGR – правая нога в гипсе;

LEGL – левая нога в гипсе;

10.9.7. Рассадка пассажиров с гипсом на ноге в салоне производится:

LEGL – место справа по борту у прохода

LEGR – место слева по борту у прохода

СТАТЬЯ 10.10. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ, ИМЕЮЩИХ ПОТРЕБНОСТЬ В ОБЕСПЕЧЕНИИ МЕДИЦИНСКИМ КИСЛОРОДОМ В ЛЕЧЕБНЫХ ЦЕЛЯХ

10.10.1. Предварительное бронирование перевозки пассажиров, имеющих потребность в обеспечении медицинским кислородом в лечебных целях, является обязательным условием перевозки. Перевозка производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании и подтвержденном специальном запросе SSR.

10.10.2. Бронирование и оформление перевозки пассажиру с кислородными баллонами осуществляется при одновременном оформлении перевозки сопровождающему совершеннолетнему лицу. Для согласования с Авиакомпанией перевозки кислорода в бронирование вносится элемент SSR.

10.10.3 В целях организации перевозки больного пассажира или пассажира с инвалидностью, подготовки необходимого оборудования и средств помощи, Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок рекомендуется вносить элемент SSR на перевозку такого пассажира в бронирование в максимально ранний срок, не позднее 5 календарных дней до вылета рейса.

10.10.4. Если больному пассажиру необходимо наличие на борту кислорода в медицинских целях, допускается перевозка небольших баллонов с газообразным кислородом массой до 5 кг при условии, что такой больной следует с сопровождающим и перевозка кислорода предварительно согласована с Авиакомпанией (в бронировании подтвержден специальный запрос (MEDA OXYG)). Баллоны с жидким кислородом к перевозке не принимаются. Кислородный баллон должен иметь маркировку и номер, присвоенный данному оборудованию. Баллоны, винтили и регуляторы должны быть защищены от повреждения, которое может привести к самопроизвольному выпуску. В случае перевозки двух и более баллонов необходим специальный контейнер с отдельно зафиксированными баллонами. Каждый баллон должен иметь присоединенную маску. Пассажир или сопровождающее лицо должны иметь при себе соответствующее письменное разрешение с указанием номера кислородного баллона и сроков, разрешающих перевозку этого оборудования в салоне воздушного судна. Контроль использования кислородного баллона осуществляет сопровождающее лицо.

СТАТЬЯ 10.11. ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН

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

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

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

10.11.4. Беременные женщины, срок беременности которых превышает 34 недель при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности- не более 32 недель, предоставляют заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденного приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № КР ДСМ- 175/2020 « Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579) формы № 026/у о состоянии своего здоровья, которое допускается с оформления медицинской организацией не ранее, чем за 30 календарных дней до начала перевозки. В медицинском заключении указывается срок беременности и предоставляется подтверждение о том, что беременность протекает без осложнений, а также отсутствуют противопоказания к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете.

Срок действия заключения составляет 30 дней.

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

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

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

СТАТЬЯ 10.12. ПЕРЕВОЗКА ДЕПОРТИРОВАННЫХ ПАССАЖИРОВ И ПАССАЖИРОВ, АДМИНИСТРАТИВНО ВЫДВОРЯЕМЫХ ЗА ПРЕДЕЛЫ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

10.12.1. На прибывающих в РК убывающих из РК либо следующих транзитом/трансфером с посадкой на территории РК пассажиров, а также багаж и груз, ввозимый в РК и вывозимые из РК, распространяется действие паспортных, таможенных и иных правил, устанавливаемых в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

10.12.2. При прохождении пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля пассажир и грузоотправитель (грузополучатель) обязан соблюдать законы и другие нормативные документы и выполнять требования соответствующих компетентных государственных контрольных органов страны из (в) которой (ю) или через территорию которой осуществляется воздушная перевозка пассажира, багажа и груза, касающаяся выполнения требований по обеспечению авиационной безопасности, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного, а также валютного и других видов контроля.

10.12.3. Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем), возникающих в связи с международной воздушной перевозкой пассажира, багажа и груза, относится исключительно к компетенции самого пассажира, грузоотправителя (грузополучателя) и не является обязанностью Авиакомпании.

10.12.4. Пассажир, в отношении которого принято решение о нежелательности пребывания в РК, обязан выехать из РК в порядке, предусмотренном законом. Пассажир, не покинувший территорию РК в установленный срок, подлежит депортации. Депортация заключается в принудительной высылке иностранного гражданина (лица без гражданства) из РК в случае утраты или прекращения законных оснований для его дальнейшего пребывания (проживания) в РК.

10.12.5. Депортация иностранных граждан осуществляется органами миграционной службы во взаимодействии с органами внутренних дел, а также с иными органами исполнительной власти и их территориальными органами в пределах их компетенции.

10.12.6. Если компетентные государственные органы обязывают Авиакомпанию вернуть в аэропорт отправления или в другой аэропорт пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то авиакомпания вправе потребовать возмещение расходов понесенных с этой перевозкой.

10.12.7. Авиакомпания в праве потребовать возмещение за понесенные расходы (уплату штрафа, внесение залога), связи с отказом во въезде этого пассажира в страну назначения, трансфера или транзита. Авиакомпания имеет право требовать возмещения ущерба и обратить на оплату соответствующего тарифа и возмещение всех расходов, связанных с депортацией этого пассажира по требованию компетентных органов, любые суммы, внесенные пассажиром или оформившей Пассажира организацией за неиспользованную перевозку, или любые другие суммы, выплаченные пассажиром или организацией, оплатившей перевозку, и находящиеся в распоряжении Авиакомпании.

10.12.8. Авиакомпания имеет право на информацию относительно причин высылки, так как несет ответственность и обязательства по обеспечению безопасности своих пассажиров, и поэтому может:

- настаивать на том, чтобы Депортируемые лица сопровождалась представителями уполномоченных органов, имеющими билеты, приобретенными по действующему тарифу;
- принимать Депортируемых лиц для перевозки на своих рейсах только при согласовании с Авиакомпанией не позднее чем за 5 часов до вылета рейса и при наличии свободных мест.

10.12.9. Если государственные органы обязывают Авиакомпанию вернуть в пункт отправления или в другой пункт депортированного Пассажира, то Пассажир или депортирующая его организация обязаны возместить Перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

10.12.10. Депортированные размещаются в хвостовой части салона. Если депортированный пассажир следует в сопровождении охраны, то охранникам предоставляются места рядом с депортированным.

10.12.11. Депортированных запрещается размещать рядом с аварийными выходами и спасательным оборудованием.

10.12.12. Посадка и высадка на борт указанных лиц, производится в последнюю очередь.

СТАТЬЯ 10.13. ПЕРЕВОЗКА ПассаЖИРОВ НЕДОПУЩЕННЫХ В СТРАНУ

10.13.1. Перевозка пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и РК (недопущенных ПассаЖиров), производится в соответствии с международным законодательством в области Гражданской авиации.

10.13.2. На недопущенных пассажиров, прибывших на рейсе Авиакомпании и не получивших допуск на въезд в страну из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., или же относительно которых компетентные государственные органы приняли решение о депортации из страны, уполномоченными органами составляется «Акт о депортации».

10.13.3. . Авиакомпания в праве потребовать от недопущенного пассажира возмещение всех расходов (и других участвующих вывозящих перевозчиков, если таковые задействованы), связанных с обратной перевозкой, размещением и питанием в пункте отказа во въезде и пунктах трансфера на обратном маршруте.

10.13.4. Авиакомпания имеет право произвести оплату понесенных расходов любыми суммами, внесенными пассажиром или оформившей пассажира организацией, находящиеся в распоряжении Авиакомпании, в частности, суммами, внесенными в оплату воздушной перевозки и других услуг Авиакомпании.

10.13.5. Оформление билета, недопущенного в страну или депортированного пассажира, осуществляется на основании «Акта о депортации» в соответствии с технологиями Авиакомпании.

10.13.6. Недопущенные к въезду пассажиры размещаются в хвостовой части салона. Если депортированный пассажир следует в сопровождении охраны, то охранникам предоставляются места рядом с депортированным.

10.13.7. Недопущенных к въезду пассажиров запрещается размещать рядом с аварийными выходами и спасательным оборудованием.

10.13.8. Посадка и высадка на борт указанных лиц в последнюю очередь.

СТАТЬЯ 10.14. ОБСЛУЖИВАНИЕ ДИПЛОМАТИЧЕСКИХ КУРЬЕРОВ И ИХ БАГАЖА

10.14.1. 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.

10.14.2. 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.

10.14.3. 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 11 ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

СТАТЬЯ 11.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1.1. «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).

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

11.1.3. 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.

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

11.1.5. 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.

11.1.6. 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.

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

СТАТЬЯ 11.2. ПРАВО НА ДОСМОТР

11.2.1. 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 запрещенные к перевозке. 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 случая если ущерб причинен умышленными противоправными действиями Перевозчика.

СТАТЬЯ 11.3. ПРАВО НА ОТКАЗ В ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА

11.3.1 Перевозчик имеет право, по соображениям безопасности, отказать Пассажиру в перевозке или в продолжении перевозки Багажа Пассажира, если в Багаже содержатся любые из предметов, запрещенных к перевозке, перечисленных в законодательстве РК, или если Пассажир отказывается следовать правилам Перевозчика, Перевозчик не несет ответственности за обеспечение сохранности Багажа и/или предметов, в перевозке которых Пассажиру было отказано.

11.3.2 Перевозчик имеет право по соображениям безопасности, гигиены или в связи с технической необходимостью отказать перевозить любые предметы, несовместимые с авиaperевозкой ввиду их габаритов, формы, веса, содержимого, конфигурации или характера, или отказать 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.

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

СТАТЬЯ 11.4. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

11.4.1 В целях обеспечения авиационной безопасности и безопасности полетов не принимаются к перевозке в качестве багажа:

а) предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Республики Казахстан и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Республики Казахстан в том числе указанные в Приказе и.о. Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 27 июля 2023 года № 548 «Об утверждении Перечня опасных веществ и предметов, а также всех видов наркотиков, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах», международными документами в области гражданской авиации, международными соглашениями Республики Казахстан, документами государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

б) Взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные;

в) Сжатые и сжиженные газы;

г) Легковоспламеняющиеся жидкости;

д) Воспламеняющиеся твердые вещества;

е) Окисляющие вещества и органические перекиси; ж) Токсичные вещества;

з) Радиоактивные материалы;

- и) Едкие и коррозирующие вещества; к) Ядовитые и отравляющие вещества;
 - л) Оружие огнестрельное, холодное и газовое; м) Токсичные вещества;
 - н) Другие материалы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж ВС, а также создающие угрозу полета ВС.
 - о) Запрещена перевозка в качестве зарегистрированного багажа и ручной клади малогабаритных средств для личного передвижения (моноколеса, сегвей/мини-сегвей, хOVERборды, гироскутеры), работающих на литиевых батареях. Перевозка данных средств возможна только при изъятии литиевой батареи из устройства, при этом все условия перевозки литиевых батарей в качестве багажа должны быть соблюдены.
 - п) Биоматериалы, кровь или входящий в ее ингредиенты
- Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Док 9284 AN/905 ИКАО) и Правилах перевозки опасных грузов (ИАТА).

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

- а) арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;
- б) хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм;
- в) алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л на одного пассажира;
- г) аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного пассажира.

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

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

з) жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы и надежно запечатаны (опломбированы) в пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что, эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

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

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

а) Небольшие баллоны (весом брутто до 5 кг.) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей. Авиакомпания имеет право потребовать медицинское свидетельство о необходимости использования вышеуказанных предметов;

б) Кресло-коляска, электроколяска, перевозятся бесплатно, в дополнение к норме провоза багажа. Перевозка электроколяски производится при соблюдении следующих условий: батареи от электроколяски должны быть безопасным образом прикреплены к ней, предварительно отсоединены и изолированы с целью предотвращения короткого замыкания. Если кресло-коляску не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять. После этого кресло-каталку можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в герметичной, стойкой к химическому воздействию упаковке. На батареи должна быть нанесена соответствующая маркировка. Жидкостные батареи перевозятся только в вертикальном положении. Перевозка ионно-литиевых батарей осуществляется только в салоне воздушного судна в герметичной упаковке, при этом клейма батареи должны быть изолированы, согласно инструкции по упаковке 800 IATA Dangerous Goods Regulations.

Командир воздушного судна должен быть уведомлен о местонахождении кресла-каталки и местонахождении упакованной батареи.

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

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

г) более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 TI IATA на одного пассажира, вставленных в само-надувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;

д) Выделяющее тепло изделия (т.е. оборудование, приводимое в действие батареями, такое как подводные фонари и паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар) могут перевозиться только в ручной клади.

Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке.

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

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

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

11.4.5. Для обеспечения сохранности багажа Авиакомпания рекомендует:

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

11.4.6. Авиакомпания не рекомендует включать в зарегистрированный багаж:

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

СТАТЬЯ 11.5. ТРЕБОВАНИЯ К УПАКОВКЕ БАГАЖА

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

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

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

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

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

СТАТЬЯ 11.6. НОРМЫ БЕСПЛАТНОГО ПРОВОЗА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

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

11.6.2. Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется количеством мест, массой багажа в килограммах (кг) и габаритами по сумме трех измерений.

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

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

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

11.6.6. Зарегистрированный багаж на регулярных коммерческих маршрутах установленная норма провоза багажа по принципу Piece Concept.

Норма бесплатного провоза багажа для детей в возрасте до 2-х лет, следующих без предоставления места, на внутренних и международных рейсах авиакомпании на маршрутах,

где норма бесплатного провоза багажа устанавливается по количеству мест ("Piece Concept") составляет 0 мест 0 кг.

Пассажир путешествующий вместе с ребенком до 2-х лет в одном бронировании бесплатно может провести в качестве багажа детскую коляску весом до 10 кг.

Каждый Пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребенок до 2-х лет/Infant» без предоставления места, имеет право перевезти бесплатно багаж в зависимости от бренда тарифа:

ЛЕГКИЙ включает:

Перевозку багажа на платной основе, согласно действующих тарифов

ОПТИМАЛЬНЫЙ, МОЛОДЕЖНЫЙ/ВОЗРАСТНОЙ включает:

Бесплатную перевозку багажа (1 место багажа до 23кг и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см);

КОМФОРТНЫЙ включает:

Бесплатную перевозку багажа (2 места багажа до 23кг каждое и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см каждое);

11.6.7. Зарегистрированный багаж на субсидируемых маршрутах, установленная норма провоза багажа по принципу Weight Concept.

Норма бесплатного провоза багажа для детей в возрасте до 2-х лет, следующих без предоставления места, на внутренних и международных рейсах авиакомпании на маршрутах, где норма бесплатного провоза багажа устанавливается по весу ("WEIGHT CONCEPT") составляет 0 кг.

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

- 20 кг зарегистрированного багажа + 5 кг незарегистрированного багажа (ручной клади);
- При этом габариты зарегистрированного багажа не должны превышать в сумме 3-х измерений 158 см.

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

11.6.9. Авиакомпания и Агент по бронированию и продаже авиабилетов воздушных перевозок обязаны информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате.

11.6.10. Информация о нормах бесплатного провоза багажа, условиях возврата оформленного EMD или MCO также доводится до пассажиров при оформлении перевозки, по месту ее оформления.

11.6.11. Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется количеством мест, массой багажа в килограммах (кг) и габаритами по сумме трех измерений.

11.6.12. При трансферной перевозке норма бесплатного провоза багажа устанавливается в соответствии со сквозной нормой между конечными пунктами перевозки. При стыковке до 24

часов трансферный багаж оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от возможностей аэропорта отправления/трансфера и от требований государственных органов в пункте трансфера и/или желания пассажира. При наличии трансферного багажа в количестве, превышающем норму бесплатного провоза (негабаритный/тяжеловесный/сверхнормативный) и сквозного багажного тарифа, оплата перевозки багажа осуществляется по сквозному багажному тарифу. На сквозных направлениях с одной и более пересадкой менее 24 часов: опубликованный сквозной тариф за сверхнормативный багаж (при его наличии) взимается 1 раз за всю перевозку. На сквозных направлениях с одной и более пересадкой/остановкой более 24 часов или разворотом и по желанию пассажира забрать свой багаж в промежуточном аэропорту: оплата за сверхнормативный багаж взимается за каждый полетный сегмент. Если перевозка осуществляется с использованием отдельных билетов на каждом участке маршрута, то условия бесплатного провоза багажа соответствуют указанным в билетах нормам по каждому участку маршрута. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа или EMD по сквозному багажному тарифу оформляется по всему маршруту перевозки пассажира до пункта назначения при стыковке до 24 часов. При остановке пассажира в аэропорту стыковки более 24 часов, пассажир и его багаж оформляются только до пункта промежуточной посадки.

11.6.13. По желанию пассажира оплата перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза производится до пункта остановки в пути или трансфера.

11.6.14. 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.

11.6.15. При вынужденном изменении маршрута перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также в случаях, когда события вызваны форс-мажорными обстоятельствами пассажир бесплатно провозит такое количество багажа, какое ему разрешалось провезти по первоначально оплаченному маршруту и классу обслуживания.

11.6.16. Нормы бесплатного провоза зарегистрированного багажа действуют для всего маршрута в каждую сторону от пункта регистрации багажа до пункта назначения или до первого пункта остановки на маршруте более 24 часов, при условии, что все перелеты осуществляются на рейсах Авиакомпании.

11.6.17. Нормы бесплатной перевозки багажа не распространяются на:

- крупногабаритный багаж и тяжеловесный багаж (багаж одно место которого в сумме трех измерений превышает 215 см);
- домашних животных и птиц, за исключением собак-поводырей, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения;

11.6.17. Тяжеловесный багаж превышающий массой 32 кг. не разрешен к перевозке.

СТАТЬЯ 11.7. РУЧНАЯ КЛАДЬ И ВЕЩИ, НАХОДЯЩИЕСЯ ПРИ ПАССАЖИРЕ.

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

11.7.2. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади, допустимый вес которого устанавливается Авиакомпанией.

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

11.7.4. Разрешенные к перевозке размеры ручной клади:

- бесплатно Пассажир может перевезти ручную кладь до 5кг и габаритами 40x25x20см;
- за дополнительную плату установленную Перевозчиком Пассажир может провезти увеличенную ручную кладь до 10 кг и габаритами 56x41x25;

11.7.5. Авиакомпания или уполномоченный агент при оформлении ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна, обязана выдать пассажиру на каждое предъявленное место бирку «Ручная кладь».

11.7.6. При превышении нормы провоза ручной клади (её несоответствия каким-либо установленным Авиакомпанией нормам) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, настоящими Правилами.

11.7.7. Если в результате регистрации ручной клади в качестве отдельного места зарегистрированного багажа будет превышена норма бесплатного провоза багажа, предусмотренная правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, он обязан оплатить такой сверхнормативный багаж.

11.7.8. 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; • Зонт;
- Печатные издания для чтения в полете;
- Питание для ребенка и детскую дорожную колыбельку;
- Кресло-коляску для инвалида;
- Дипломат или портфель;

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

11.7.10. Объединение багажа запрещено.

11.7.11. Перевозка продукции растительного и животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал и другие грузы, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке, в качестве

незарегистрированного багажа (т.е. ручной клади) запрещена на рейсах АО «QAZAQ AIR».

11.7.12. Перевозка продукции растительного и животного происхождения осуществляется в качестве зарегистрированного багажа в соответствии с международными договорами стран на территорию, с территории или через территорию которых осуществляется перевозка, и входит в норму бесплатного провоза багажа, согласно приобретенному тарифу, при соблюдении требований к упаковке в соответствии с требованиями действующей редакции IATA PCR.

11.7.13. Упаковка для перевозки продукции растительного и животного происхождения должна быть качественной, соответствовать представленному к перевозке характеру продукта и его свойствам:

- овощи и фрукты должны быть упакованы в деревянные ящики, картонные коробки, при этом обязательно наличие технологических отверстий для свободной вентиляции воздуха внутри упаковки, а также в плетенные корзины и т.п., достаточно прочными, чтобы защитить содержимое от раздавливания. Дно упаковки должно иметь прокладочный материал, исключающий возможность протекания жидкости;
- ягоды в сыпучем и/или перетертом виде должны быть упакованы/заполнены в металлическую, стеклянную, керамическую, деревянную пластмассовую и другую тару, которая должна быть герметично закрыта, выдерживать внутреннее избыточное давление, зависящее от высоты полета и колебаний температуры и полностью исключать возможность утечки, разлива или россыпи содержимого;
- живые растения, цветы, саженцы, клубни, семена должны быть уложены в картонные коробки с вентилируемыми отверстиями или плетеные корзины, если это не запрещено карантинными правилами стран вылета, трансфера, назначения и при наличии карантинного сертификата, если он требуется;
- охлажденная или замороженная продукция растительного и животного происхождения, требующая особых условий хранения и транспортировки, должна быть упакована в специальные термоизолированные контейнеры/емкости, либо в комбинированные емкости или контейнеры, исключающие возможности протекания содержимого. Внешняя упаковка может из себя представлять деревянную, пластиковую или картонную емкость, застеленную внутри водонепроницаемой пленкой. Если для охлаждения используется сухой лед, он должен быть упакован в полиэтиленовые водонепроницаемые пакеты. Содержимое должно быть уложено в другой полиэтиленовый пакет/пакеты, завязано эластичной лентой, затем уложено в коробку и закрыто сверху полиэтиленовой пленкой. Коробка заклеивается клейкой лентой.

На внешних сторонах коробки размещается специальная маркировка «Верх».

Поврежденные упаковки к перевозке не принимаются».

СТАТЬЯ 11.8. ПЕРЕВОЗКА НЕГОБАРИТНОГО И ТЯЖЕЛОВЕСНОГО БАГАЖА

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

11.8.2. Крупногабаритный багаж – это багаж, размеры одного места которого в сумме трех измерений превышают 158см, при этом максимальные габариты не должны превышать 215см.

11.8.3. Тяжеловесный багаж – это багаж, вес одного места которого превышает 25 кг но не выше 32 кг, багаж превышающий 32 кг не разрешен к перевозке.

11.8.4. Крупногабаритный и/или тяжеловесный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) на/из воздушного судна и размещение на борту воздушного судна. Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при перемещении к воздушному судну, от воздушного судна и на борту воздушного судна. При регистрации тяжеловесный багаж маркируется биркой «HEAVY» с указанием веса.

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

11.8.6. Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке крупногабаритного и тяжеловесного багажа, если он не отвечает изложенным требованиям.

СТАТЬЯ 11.9. ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ

11.9.1. Перевозка животных осуществляется только в пассажирском салоне при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

11.9.2. Одному взрослому пассажиру разрешается перевозить только одну сумку-переноску с не более чем одним животным. Вес вместе с сумкой не должен превышать 8 кг, габариты сумки не должны превышать 50x35x30 см.

11.9.3. В целях обеспечения безопасности и комфорта на один рейс Авиакомпания разрешается не более двух пассажиров путешествующих с животными.

11.9.4. Пассажир планирующий путешествовать с животным должен согласовать перевозку животного с Авиакомпанией.

11.9.5. Агент при бронировании билета пассажиру, перевозящему с собой животное должны внести SSR; PETS.

11.9.6. Для удобства на платной основе пассажир может перевезти животное на соседнем кресле, данная услуга доступна в аэропорту вылета, при прохождении регистрации на рейс и при наличии свободных мест в салоне.

11.9.7. При перевозке комнатных прирученных животных (птиц) пассажир обязан представить необходимые документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Комнатные прирученные животные (птицы) при перевозке должны быть помещены в контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком).

Владелец животного/птицы обязан использовать для перевозки контейнер, конструкция и материал которого позволяет осуществлять безопасную перевозку и защищает животное/птицу от повреждений при транспортировке. Дно контейнера или сумки-переноски должно быть плотным, влагонепроницаемым и покрыто нетоксичным абсорбирующим материалом. Конструкция контейнера или сумки-переноски должна исключать просыпание абсорбирующего материала.

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

11.9.9. Пассажиров с животными запрещено размещать в зоне аварийных выходов, возле кухонь и туалетов. Не допускается размещение животных в зоне пассажирского места других пассажиров.

11.9.10. Авиакомпания не отвечает за телесные повреждения, заболевания или смерть таких животных и птиц, равно как в случае отказа в их ввозе или провозе через любую страну или территорию.

11.9.11. Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных. Заблаговременно выяснить необходимую информацию по правилам ввоза животных в страну пункта назначения пассажир может в посольстве или консульстве страны, с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

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

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

11.9.13. Не допускаются к перевозке воздушным транспортом:

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

СТАТЬЯ 11.10. БАГАЖ, ПЕРЕВОЗИМЫЙ В ПАССАЖИРСКОМ КРЕСЛЕ В САЛОНЕ ВС

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

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

- пассажир предварительно согласовал данную услугу с Авиакомпанией и получил подтверждение на перевозку;
- багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность с использованием технических средств досмотра.

Вес такого багажа не может превышать 75 кг, а его габариты не должны превышать 110x42x50см.

11.10.3. Пассажир должен оплатить билет на дополнительное посадочное место по безбажному тарифу, применяемому при перевозке взрослого пассажира, стоимость которого составляет 100% от доступного в наличии безбажного тарифа, за исключением сборов за аэропортовое обслуживание, с взиманием таксы YR, если таковой предусмотрен правилами тарифа. Плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается. Норма бесплатного провоза багажа на дополнительное посадочное место для багажа в пассажирском кресле не предоставляется.

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

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

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

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

СТАТЬЯ 11.11. ПЕРЕВОЗКА МУЗЫКАЛЬНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ

11.11.1. Перевозка музыкальных инструментов осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

11.11.2. Перевозка музыкальных инструментов осуществляется как в багажном отделении, так и в пассажирском салоне, при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

11.11.3. В качестве одного места ручной клади, при предварительном бронировании услуги, допускается музыкальный инструмент весом до 10 кг и габаритами до 120 x 50 x 30 см вместе с чехлом.

11.11.4. При перевозке в салоне воздушного судна музыкальных инструментов, вес которых превышает 10 кг но не превышает 75 кг и габаритами не более 120 x 50 x 30 см, применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле.

11.11.5. Музыкальные инструменты, размеры которых превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле (а также по желанию пассажира инструменты с меньшими размерами) перевозятся по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в упаковке, обеспечивающей сохранность инструмента при транспортировке.

11.11.6. Для прохождения регистрации пассажирам, следующим с музыкальными инструментами, необходимо обращаться на стойку регистрации в аэропорту.

СТАТЬЯ 11.12. ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ И БОЕПРИПАСОВ

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

11.12.2. 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.

11.12.3. 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.

11.12.4. 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.

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

11.12.6. 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).

11.12.7. 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.

11.12.8. 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.

- Приём 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 11.13. ПЕРЕВОЗКА ХРУПКИХ И ЦЕННЫХ ВЕЩЕЙ

11.13.1. 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 11.14. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ БАГАЖ

11.14.1. Перевозка дипломатического багажа осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

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

- иметь и предъявлять по требованию Авиакомпания 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 сохранность дипломатической почты при наземных операциях.

11.14.3. В случае перевозки дипломатической почты в качестве ручной клади, такой багаж является единственным местом ручной клади, допускаемым к перевозке в салоне ВС.

11.14.4. При перевозке в салоне воздушного судна дипломатической почты, габариты которой превышают установленные размеры для перевозки в качестве ручной клади, но не превышают 120x50x30см, применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле

11.14.5. Дипломатическая почта, размеры которой превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле, перевозится по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в упаковке, обеспечивающей сохранность при транспортировке.

СТАТЬЯ 11.15. ПЕРЕВОЗКА СПОРТИВНОГО СНАРЯЖЕНИЯ.

11.15.1. Перевозка спортивного снаряжения осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

11.15.2. Перевозка крупногабаритного снаряжения. Крупногабаритным считается такое снаряжение как:

- велосипеды тандемы; дельтаплан;
- каноэ и каяки;
- снаряжение для виндсерфинга;
- спортивные шесты;
- спортивные копья;
- спортивное снаряжение, превышающее габариты в сумме 3-х измерений 158см.

11.15.3. Перевозка спортивного снаряжения крупных габаритов требует обязательного согласования с Авиакомпанией и не входит в норму бесплатного провоза багажа. Спортивное снаряжение тяжелее 32 кг не принимается к перевозке.

11.15.4. Перевозка лыжного снаряжения, водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа.

Для перевозки лыжного снаряжения, водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией.

Перевозка лыжного снаряжения, водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа не входит в норму бесплатного провоза багажа. Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

11.15.5. Перевозка велосипеда.

Для воздушной перевозки велосипеда необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией. Перевозка велосипеда не входит в норму бесплатного провоза багажа. Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж. Надежность транспортировки велосипеда обеспечивается выполнением следующих правил: руль велосипеда фиксируется параллельно раме; воздух в камерах спускается, чтобы избежать влияния перемены давления во время полета; педали снимаются; выступающие и острые детали для сохранности остального багажа оборачиваются пластиком или картоном; велосипед упаковывается в плотный мешок или картонную коробку.

11.15.6. Перевозка снаряжения для подводного плавания. Для перевозки багажа со снаряжением, предназначенным для подводного плавания, необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией. Комплект для подводного плавания содержит по одному экземпляру следующего снаряжения: баллон для сжатого воздуха; ремни для баллона; регулятор; измерительный прибор; маска; нож; фонарь; ружье для охоты под водой; гидрокостюм; пара ласт; пара обуви и носков; защитный жилет.

К авиаперевозке принимаются только пустые баллоны с открытым или снятым клапаном. Снаряжение упаковывается в специальный чехол.

Перевозка снаряжения для подводного плавания не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

11.15.7. Снаряжение для ловли рыбы.

Для перевозки снаряжения, предназначенного для ловли рыбы, необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией. В комплект снаряжения для ловли рыбы входит: не более двух удочек; сеть; катушка; упакованный должным образом контейнер со снастями; пара специальной обуви.

Перевозка снаряжения для ловли рыбы не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

СТАТЬЯ 11.16. ПЕРЕВОЗКА МЯСНОЙ И МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

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

1. Перевозка в качестве ручной клади запрещена.
2. Упаковка должна быть, как минимум, 3-хслойная: герметичная полиэтиленовая пленка; бумага или картонная коробка; плотная герметичная полиэтиленовая пленка. Поврежденные упаковки к перевозке не принимаются.
3. Сырое мясо, рыба должны быть в замороженном состоянии.
4. Запрещено транзитное /трансферное оформление багажа, содержащего мясо, рыбу.

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

СТАТЬЯ 11.17. ВЫДАЧА БАГАЖА

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

11.17.2. Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа, или другому лицу, имеющему нотариально заверенную доверенность от пассажира и предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа.

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

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

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

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

СТАТЬЯ 11.18. РОЗЫСК, ХРАНЕНИЕ, ЗАСЛАННЫЙ И БЕЗДОКУМЕНТНЫЙ БАГАЖ

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

11.18.2. Расходы за хранение багажа сверх бесплатного срока хранения возмещаются пассажиром – владельцем багажа в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан, по тарифам, установленным Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

11.18.3. Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира по вине Авиакомпания, производится за счет Авиакомпания.

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

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

11.18.6. Авиакомпания или ее уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения до реализации багажа, как невостребованного, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа.

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

11.18.8. Зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае, если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

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

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

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

Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

11.18.12. В случае если Авиакомпания не выдала пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, Авиакомпания обязана информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством Республики Казахстан или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу.

11.18.13. Если зарегистрированный багаж не найден в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещение вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

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

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

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

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

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

ГЛАВА 12. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

СТАТЬЯ 12.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

12.1.1. 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.

12.1.2. 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 TIM (Travel Information Manual), а также правила и инструкции перевозчика.

12.1.3. 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.

12.1.4. 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 12.2. УПЛАТА ШТРАФОВ И ДРУГИХ РАСХОДОВ

12.2.1. 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.

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

СТАТЬЯ 12.3. ТАМОЖЕННЫЙ КОНТРОЛЬ И КОНТРОЛЬ БЕЗОПАСНОСТИ

12.3.1. 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 13. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА

СТАТЬЯ 13.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

13.1.1 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.

13.1.2. 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.

13.1.3. В случае внутренней перевозки:

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 должен быть доказан Пассажиrom 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.

13.1.4. При выполнении международной перевозки ответственность перевозчика определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, Варшавской Конвенцией и Гаагским протоколом о поправках к этой Конвенции; Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 28 мая 1999г.)

СТАТЬЯ 13.2. УСЛОВИЯ, ИСКЛЮЧАЮЩИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА

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

13.2.2. 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 Пассажиrom.

13.2.3. 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.)

13.2.4. 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.

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

13.2.6. 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.

13.2.7. 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 13.3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ

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

13.3.2. 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 неполюженном месте и т.д.)

13.3.3. 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.

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