



«QAZAQ AIR» акционерлік қоғам

Шешімге қосымша
«QAZAQ AIR» АҚ басқармасы
« 7» желтоқсан 2023ж. бастап
Хаттама № 48-2023

БЕКІТІЛГЕН
«QAZAQ AIR» АҚ басқармасы
«7» желтоқсан 2023ж. бастап
Хаттама № 48-2023

**ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР
ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ЖӘНЕ БАГАЖДЫ ӨУЕДЕ ТАСЫМАЛДАУ
«QAZAQ AIR» АҚ**

МАЗМҰНЫ

КІРІСПЕ	6
ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР	6
1-ТАРАУ. ҚОЛДАНЫЛУ САЛАСЫ	12
2-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ӘУЕДЕ ТАСЫМАЛДАУ	13
2.1-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫНЫҢ НЕГІЗГІ ТАЛАПТАРЫ	13
2.2-БАП. ТАСЫМАЛДАУ ҚҰЖАТТАМАСЫ	14
2.3-БАП. ТӨЛЕМ ШАРТТАРЫ	16
2.4-БАП. КЕСТЕ	16
2.5-БАП. АВИАКОМПАНИЯНЫҢ ҚҰҚЫҚТАР	19
2.6-БАП. ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ	19
3-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУДЫ БРОНДАУ	20
3.1-БАП. ТАСЫМАЛДАУДЫ БРОНДАУ ШАРТТАРЫ	20
3.2-БАП. АВИАКОМПАНИЯНЫҢ САЙТЫНДА БРОНДАУ ШАРТТАРЫ	22
3.3-БАП. ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕРДІ БРОНДАУ ЖӘНЕ ТӨЛЕУ	22
3.4-БАП. ТОПТЫҚ ТАСЫМАЛДЫ БРОНДАУ	23
3.5-БАП. БРОНДАУДЫ ЖОЮ ТӘРТІБІ	24
4-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚҰЖАТТАРЫ	25
4.1-БАП. БИЛЕТТІ, БАГАЖДЫ РЕСІМДЕУ ҮШІН ЖАРАМДЫ ҚҰЖАТТАР ЖӘНЕ РЕЙСКЕ ТІРКЕУ	25
4.2-БАП КӘМЕЛЕТКЕ ТОЛМАҒАН БАЛАЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕ БЕРІЛЕТІН ҚҰЖАТТАРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР	26
5-ТАРАУ. ТАРИФТЕР МЕН АЛЫМДАР	27
5.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	27
5.2-БАП. ТАРИФТЕРДІҢ ТҮРЛЕРІ	27
5.3-БАП. ТАРИФТЕРДІ АРАЛАСТЫРУ	28

5.4-БАП. ТАРИФТИҢ НЕМЕСЕ БРЕНДТИҢ ҚҰНЫН ТӨМЕНДЕТУ	28
5.5-БАП. ҚАЙТА БРОНДАУ/ҚҰНЫН АРТТЫРУ ТАРИФ НЕМЕСЕ БРЕНД	29
5.6-БАП. ТАРИФТИ ЖӘНЕ АЛЫМДАРДЫ ТӨЛЕУГЕ АРНАЛҒАН ВАЛЮТА	29
5.7-БАП. АЛЫМДАР	30
6-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАР БИЛЕТІ	31
6.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	31
6.2-БАП. ҰШУ КУПОНДАРЫНЫҢ ДӘЙЕКТІЛІГІ	32
6.3-БАП. БАҒЫТТЫ ӨЗГЕРТУ	33
6.4-БАП. АЯЛДАМАЛАР	33
6.5-БАП. АШЫҚ КҮН	33
6.6-БАП. БРОНДАУДАҒЫ ДЕРЕКТЕРДІ ТҮЗЕТУ	34
6.7-БАП. БИЛЕТТИҢ ЖАРАМДЫЛЫҒЫ	34
6.8-бап. ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЛЕТТИҢ КҮШІН ЖОЮ (ҚАРАУ)	36
7-ТАРАУ. ТАЛАП ҚОЮ ЖӘНЕ ТАЛАП ҚОЮ ТӘРТІБІ	36
8-ТАРАУ. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫНЫҢ ТОҚТАТЫЛУЫ	38
8.1-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫН БҰЗУ ЖОЛАУШЫНЫҢ БАСТАМАСЫ (ЕРІКТІ ТҮРДЕ БАС ТАРТУ)	38
8.2-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫН БҰЗУ ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ (АВИАКОМПАНИЯНЫҢ) БАСТАМАСЫ	39
8.3-БАП. МӘЖБҮРЛІ БАС ТАРТУ	40
8.4-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫ ТОҚТАТЫЛҒАН КЕЗДЕ АҚША СОМАЛАРЫН ЕСЕПТЕУ ТӘРТІБІ	44
9-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	45
9.1-БАП. ӘУЕЖАЙДА ЖОЛАУШЫЛАРҒА АҚПАРАТТЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	45
9.2-БАП. ҰШУ КЕЗІНДЕ ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	45
9.3-БАП. ТРАНЗИТТІК ЖӘНЕ ТРАНСФЕРТТІК ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	46

9.4-БАП. ӘУЕ КЕМЕСІНІҢ БОРТЫНДА ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	48
9.5-БАП. ҰШЫП КЕЛУ БОЙЫНША ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	49
10-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРДЫҢ ЖЕКЕЛЕГЕН САНАТТАРЫН ТАСЫМАЛДАУ ШАРТТАРЫ	49
10.1-БАП. БАЛАЛАРДЫ АЛЫП ЖҮРУМЕН ТАСЫМАЛДАУ	49
10.2-БАП. 6 ЖАСТАН 16 ЖАСҚА ДЕЙІНГІ ІЛЕСІП ЖҮРМЕЙТІН БАЛАЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	50
10.3-БАП. 16 ЖАСТАН 18 ЖАСҚА ДЕЙІНГІ КӘМЕЛЕТКЕ ТОЛМАҒАН АДАМДАРДЫ ЕРІП ЖҮРУСІЗ ТАСЫМАЛДАУ	52
10.4-БАП. МҮМКІНДІГІ ШЕКТЕУЛІ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ, НАУҚАС ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	53
10.4.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	53
10.5-БАП. МҮМКІНДІГІ ШЕКТЕУЛІ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ, НАУҚАС ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ШАРТТАРЫ	55
10.6-БАП. БАЛАЛАР АУТИЗМІ, АСПЕРГЕР СИНДРОМЫ, АТИПТІ АУТИЗМІ БАР ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ	57
10.7-БАП. НАШАР КӨРЕТІН ЖӘНЕ КӨРМЕЙТІН, НАШАР ЕСТИТІН ЖӘНЕ САҢЫРАУ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ	57
10.8-БАП. МҮГЕДЕКТІК КРЕСЛОЛАРДА ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ	57
10.9-БАП. АЯҚТА/ҚОЛДА ГИПСІМЕН ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ	58
10.10-БАП. ЕМДЕУ МАҚСАТЫНДА МЕДИЦИНАЛЫҚ ОТТЕГІМЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ҚАЖЕТТІЛІГІ БАР ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	59
10.11-БАП. ЖҮКТІ ӘЙЕЛДЕРДІҢ АЛҒАШҚЫ БОСАНУЫ	60
10.12-БАП. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ШЕГІНЕН ТЫС ӘКІМШІЛІК ЖОЛДАН ШЫҒАРЫЛАТЫН ЖӘНЕ ДЕПОРТАЦИЯЛАНҒАН ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	60
10.13-БАП. ЕЛГЕ ЖІБЕРІЛМЕГЕН ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	62

10.14-БАП. ДЕПЛОМАТИКАЛЫҚ КУРЬЕРЛЕРГЕ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ БАГАЖЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ	62
11-ТАРАУ. БАГАЖ БЕН ҚОЛ ЖҮГІН ТАСЫМАЛДАУ	63
11.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	63
11.2-БАП. ТЕКСЕРІП ҚАРАУ ҚҰҚЫҒЫ	63
11.3-БАП БАГАЖДЫ ТАСЫМАЛДАУДАН БАС ТАРТУ ҚҰҚЫҒЫ	64
11.4-БАП. БАГАЖДЫ ЖӘНЕ ҚОЛ ЖҮГІН ҰСТАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР	64
11.5-БАП. БАГАЖДЫ БУЫП-ТҮЮГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР	68
11.6-БАП. БАГАЖ БЕН ҚОЛ ЖҮГІН ТЕГІН ТАСЫМАЛДАУ НОРМАЛАРЫ	68
11.7-БАП. ҚОЛ ЖҮГІ ЖӘНЕ ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚОЛЫНДАҒЫ ЗАТТАР	70
11.8-БАП. ЖАРАМСЫЗ ЖӘНЕ АУЫР САЛМАҚТЫ БАГАЖДЫ ТАСЫМАЛДАУ	73
11.9-БАП. ЖАНУАРЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	73
11.10-БАП. ӘК САЛОНЫНДА ЖОЛАУШЫЛАР КРЕСЛОСЫНДА ТАСЫМАЛДАНАТЫН БАГАЖ	75
11.11-БАП. МУЗЫКАЛЫҚ АСПАПТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	76
11.12-БАП. ҚАРУ-ЖАРАҚ ПЕН ОҚ-ДӘРІЛЕРДІ ТАСЫМАЛДАУ	76
11.13-БАП. ОСАЛ ЖӘНЕ БАҒАЛЫ ЗАТТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	78
11.14-БАП. ДИПЛОМАТИЯЛЫҚ БАГАЖ	78
11.15-БАП СПОРТТЫҚ ЖАБДЫҚТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ	79
11.16-БАП. ЕТ ЖӘНЕ СҮТ ӨНІМДЕРІН ТАСЫМАЛДАУ	80
11.17-БАП. БАГАЖДЫ БЕРУ	80
11.18-БАП. ІЗДЕСТІРУ, САҚТАУ, ЖІБЕРІЛГЕН ЖӘНЕ ҚҰЖАТСЫЗ БАГАЖ	81
12-ТАРАУ. ӘКІМШІЛІК РЕСМИЛІКТЕР	83
12.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	83
12.2-БАП. АЙЫППҮЛДАР МЕН БАСҚА ДА ШЫҒЫСТАРДЫ ТӨЛЕУ	84
12.3-БАП. КЕДЕНДІК БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІКТІ БАҚЫЛАУ	84



13-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАР МЕН БАГАЖДЫ ӨУЕДЕ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕГІ ЖАУАПКЕРШІЛІК	84
13.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР	84
13.2-БАП. ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІН БОЛДЫРМАЙТЫН ШАРТТАР	85
13.3-БАП. ЖОЛАУШЫНЫҢ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕГІ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ	86

КІРІСПЕ

«QAZAQ AIR» авиакомпаниясы» АҚ жолаушыларды, багажды және жүктерді әуеде тасымалдау қағидалары (бұдан әрі - Қағидалар) жолаушылар мен багажды әуеде тасымалдауды жүргізу кезінде «QAZAQ AIR» авиакомпаниясы» АҚ-ның (бұдан әрі мәтін бойынша - Авиакомпания) қызметін регламенттейтін негізгі нормативтік құжат болып табылады және авиакомпания мен жолаушылардың өзара қатынастарын көздейді.

Ереже Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес әзірленген және жолаушыларға жолаушылар мен багажды әуеде тасымалдауды жүзеге асыру кезінде Авиакомпанияның жолаушыларға қойылатын ережелері мен талаптары туралы ақпарат беру үшін пайдаланылады.

ТЕРМИНДЕР, АНЫҚТАМАЛАР ЖӘНЕ ҚЫСҚАРТУЛАР

Осы Қағидаларда тиісті анықтамалары бар мынадай терминдер мен қысқартулар қолданылған:

Авиакомпания - осы Қағиданың мәтінде азаматтық әуе кемелерін пайдаланушының сертификаты бар заңды тұлға - "QAZAQ AIR" авиакомпаниясы "АҚ";

Багажды тасымалдау кезіндегі ақаулық туралы акт (PIR - Property Irregularity Report) - тасымалдау бір немесе бірнеше авиакомпанияның әуе кемелерімен жүргізілген багажға (жүкке) келтірілген зиян анықталған кезде жолаушының (алушының) қатысуымен авиакомпания дереу ресімдеген құжат. Актіге авиакомпания және жолаушы (алушы) қол қояды;

АБЖ/ЖТЖ - авиатасымалдаушылардың рейстер кестесі, орындарының болуы және тарифтері туралы ақпаратты көрсетуді қамтамасыз ететін және соның көмегімен авиакөлік қызметтерін брондау жүзеге асырылатын автоматтандырылған брондау жүйесі/жаһандық тарату жүйесі;

Әуежай - әуе кемелерін қабылдауға және жөнелтуге, әуе тасымалдарына қызмет көрсетуге арналған және осы мақсаттар үшін әуеайлағы, аэровокзалы, басқа да қажетті құрылыстары мен жабдықтары бар құрылыстар кешені;

Жөнелту әуежайы (пункті) - әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушыны, багажды немесе жүкті тасымалдау басталатын әуежай (пункт);

Межелі әуежай (пункт) - тасымалдаушы әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушыларды, жүкті және поштаны жеткізуге тиіс әуежай (пункт);

Трансфер әуежайы (пункті) - билетте немесе жүк жүкқұжатында көрсетілген әуежай (пункт), онда әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы тасымалдау маршруты бойынша одан әрі жол жүру үшін бір рейстен екіншісіне жүк пен багажды ауыстырып отырғызады немесе қайта тиеуді жүзеге асырады;

Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент - билеттерді сату жөніндегі агент немесе Авиакомпаниямен Агенттік Келісім негізінде оның тасымалдау құжаттарында әуе тасымалдарын сатуды жүзеге асыруға уәкілетті, не Авиакомпаниямен аккредиттелген бейтарап тасымалдау құжаттарында әуе тасымалдарын сатуды жүзеге асыратын туристік агенттік;

Жүк әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент - Авиакомпаниямен Келісім негізінде жүк тасымалдарын сатуды жүзеге асыруға уәкілетті агенттік;

Агенттік келісім - авиакомпания мен агент арасындағы тапсырманың сипаты мен көлемін, комиссиялық сыйақының мөлшерін, шарттың қолданылу мерзімі мен қолданылуын тоқтату талаптарын және т.б. айқындайтын шарт;

Аэровокзал (жолаушылар терминалы) - әуежайларда әуе көлігінің жолаушыларына қызмет көрсетуге арналған ғимарат;

Багаж - әуе кемесінің бортында тасымалданатын жолаушылардың немесе экипаждың жеке заттары;

Тіркелген багаж (бұдан әрі - багаж) - авиакомпания оның сақталуы үшін өз жауапкершілігімен тасымалдауға қабылдаған және ол багаж түбіртегі мен багаж нөмірлік белгісін берген жолаушының багажы;

Тіркелмеген багаж (Қол жүгі) - тіркелгеннен басқа, әуе кемесінде тасымалдаушының келісімімен тасымалданатын, «Қол жүгі» биркасымен куәландырылатын, жолаушылар салонында орналастырылатын және әуе кемесінің салонында тасымалдауға тыйым салынған заттар мен нәрселері жоқ жолаушының багажы. Әуе кемесінің бортына жолаушылардың өздері жеткізеді;

Багаж белгісі - тапсырылған багажды сәйкестендіру үшін авиакомпания беретін құжат; багаж биркасының бір бөлігін авиакомпания тапсырылған багаждың әрбір орнына бекітеді, бирканың екінші бөлігі жолаушыға беріледі;

Талап етілмеген багаж - багаж белгісінде көрсетілген межелі әуежайға (пунктке) келген және жолаушы алмаған немесе талап етпеген багаж;

Оқ-дәрілер - нысананы зақымдауға арналған және жарылғыш, лақтырғыш, пиротехникалық немесе жұлынғыш зарядтан тұратын қару-жарақ заттары не олардың үйлесімі;

Брондау - әуе кемесінде жолаушыларды тасымалдау үшін орындарды, сондай-ақ багаж бен жүктерді тасымалдау үшін жүктің көлемін алдын ала бөлу, бірегей цифрмен жазылған коды бар жолаушы, багаж немесе жүк туралы ұшу және өзге де ақпаратты қамтитын авиакомпанияның АБЖ/ЖТЖ электрондық жазбамен расталады. Брондауға екі мәртебе берілуі мүмкін - «Сатылмаған» және «Сатылған»;

Ашық күні бар билет - жөнелту, бару пункті, авиакомпания, қызмет көрсету сыныбы көрсетілген, бірақ рейстің нөмірі мен әуе кемесінің ұшу күні, уақыты белгіленбеген билет;

Ішкі әуе тасымалы - жөнелту пункті, межелі пункті және барлық қону пункттері Қазақстан Республикасының аумағында орналасқан кездегі әуе тасымалы;

Әуе кемесі (ӘК) - жер бетінен немесе судан шағылысқан ауамен өзара әрекеттесуден ерекшеленетін ауамен өзара әрекеттесу есебінен атмосферада ұсталатын ұшу аппараты;

Әуе тасымалдары - жеке және заңды тұлғалардың жолаушыларды, багажды, жүктер мен пошта жөнелтілімдерін әуе кемелерімен тасымалдау жөніндегі қызметі;

Әуе тасымалы - жолаушыны және/немесе багажды әуе тасымалы шартының талаптарына сәйкес «QAZAQ AIR» АҚ жүзеге асыратын әуе тасымалы;

Сомаларды қайтару - жолаушыға (жөнелтушіге) не оның өкілі болып табылатын адамға ол бұрын төлеген, бірақ пайдаланылмаған тасымалдың немесе қызмет көрсетудің бір бөлігін немесе бүкіл құнын төлеу;

Электрондық билет ресімдеу кезінде есептік коды билетте/құжатта көрсетілетін валидациялық тасымалдаушы-ресімдеуші тасымалдаушы. Валидациялық тасымалдаушы электрондық билет ресімдеу транзакциясын бақылауға және санкциялауға міндетті;

Жүк жүкқұжаты (Air Waybill) - әуе тасымалы шартын жасасуды, оның талаптарын және жүкті әуе желілері бойынша тасымалдауға қабылдауды куәландыратын әуе тасымалы құжаты;

Жүк - пошта, борт қорлары мен багажды қоспағанда, әуе кемесінің бортында тасымалданатын кез келген мүлік;

Тез бүлінетін жүк - сақтау мен тасымалдау кезінде ерекше жағдайларды талап ететін өсімдік немесе жануар өнімдері, оларды қайта өңдеу өнімдері, тірі өсімдіктер, балық отырғызу материалы және басқа да жүктер;

Транзиттік жүк - жүкқұжатқа сәйкес аралық пунктке жеткізілген сол рейспен одан әрі тасымалданатын жүк;

Трансферлік жүк - жүк жүкқұжатына сәйкес трансфер әуежайына (пунктіне) бір рейспен жеткізілетін, ал одан әрі сол немесе өзге авиакомпания басқа рейспен тасымалдайтын жүк;

Тасымалдаудың басталған күні - бірінші ұшу сегментінің күні;

Әуе тасымалы шарты (шарты) - Авиакомпания мен жолаушы арасында осы Ережеде, сондай-ақ тарифтерді қолдану ережесінде жазылған шарттарда жасалатын тасымалдау шарты;

Жалдау (чартер) шарты - ол бойынша жалға беруші тасымалдау (жалдау) шарты (кемені жалдаушы) жалға алушыға (кемені жалдаушыға) бір әуе кемесінің барлық сыйымдылығын немесе сыйымдылығының бір бөлігін беруге міндетті жолаушыларды, багажды, жүкті, пошта жөнелтілімдерін тасымалдау немесе басқа да мақсаттар үшін бір немесе бірнеше рейске уақытша иеленуге және пайдалануға ақы төлеуге және оны басқару және оны техникалық пайдалану жөнінде өз күштерімен қызметтер көрсетуге;

Қосымша қызметтер - Авиакомпанияның және Авиакомпанияның әріптес үшінші тұлғалары жолаушыға әуе тасымалымен бірлесіп және Авиакомпанияның әрбір нақты қызмет түрі үшін белгілеген шарттарда ұсынатын қызметтер;

Тексеру - қауіпті заттар мен заттарды, сондай-ақ жолаушыларға азаматтық әуе кемелерінде тасымалдауға тыйым салынған есірткінің барлық түрлерін сәйкестендіруге және/немесе табуға арналған техникалық құралдар мен басқа да құралдарды қолдана отырып жүргізілетін іс-шаралар кешені;

Жөнелтілген багаж - жолаушылардан және экипаждан әдейі немесе назардан тыс бөлінген багаж;

Интернет-сайт - интернет-ресурс www.flyqazaq.com оның ішінде Клиентті (жолаушыны) Авиакомпанияның қағидаларымен таныстыру процесін жеңілдету, сондай-ақ тікелей брондау және электрондық билеттерді ресімдеу және Авиакомпания мен оның әріптестері онлайн режимінде ұсынатын ілеспе қызметтерді сатып алу мақсатында әзірленген;

Брондаудың түгендеу жүйесі - Авиакомпания орындарының ресурстарын орналастыру, сақтау, басқару және сүйемелдеу мүмкіндігін және оларға агенттер тарапынан белгіленген тәртіппен қол жеткізуді қамтамасыз ететін брондаудың автоматтандырылған жүйесі;

Интерлайн-әріптестер - тасымалдау құжаттарын өзара/біржақты тану, олар бойынша әуе тасымалдарын және тиісті өзара есеп айырысуларды орындау туралы коммерциялық келісім жасалған Авиакомпанияның әріптестері;

Жеке қызмет көрсету - ұшаққа отырғызу сәтінен бастап олардың межелі пунктіне келу сәтіне дейін жолаушыларға ізгі ниетті жағдай, психологиялық жайлылық жасау;

Рейс мәртебесінің өзгеруі - жоспарланған бағыттан маршруттың өзгеруі, рейстің кешігуі, рейс кестесінің өзгеруі, рейсті тоқтату немесе рейстің ұшу (ұшып келу) уақытына немесе маршрутқа әсер ететін өзге де өзгеріс;

Әуе кемесінің бортындағы жайлылық - жолаушы кабинасының жинақталуына, интерьерге және қажетті жабдықтармен және тіршілікті қамтамасыз ету жүйелерімен (электр, оттегі, авариялық-құтқару жүйесі, сумен жабдықтау) жабдықталуына негізделген жолаушыларға белгілі бір физикалық-гигиеналық жағдайлар жасауға және оларға бортсеріктердің қызмет көрсетуіне арналған тұрмыстық жағдайлар, жайлылық пен климат жиынтығы, кәріз, қысымды, газ құрамын және ауа баптауды реттеу);

Ақылы багаж түбіртегі - тасымалдау міндетті түрде төленуге тиіс заттарды немесе тегін алып жүрудің белгіленген нормасынан тыс багажды тасымалдау төлемін куәландыратын, сондай-ақ багаждың жарияланған құндылығы үшін алымдар төлемін куәландыратын құжат;

Қызмет көрсету сыныбы - әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушыларға ұсынылатын қызметтердің көлемі мен жайлылық деңгейі;

Брондау сыныбы - қызмет көрсетудің тиісті сыныбының ұсынылған орындар квотасы мен тарифтер тобының өзара байланысын белгілеу үшін АБЖ/ЖТЖ пайдаланылатын белгі;

Маршруттық түбіртек - электрондық билеттің құрамдас бөлігі болып табылатын және қажетті мәліметтерді (жолаушының тегін, маршрутты, тарифті), хабарламалар мен хабарламаларды қамтитын құжат (құжаттар);

Ең аз түйісу уақыты (АТУ) - бұл рейс трансферлік пунктке келген сәттен бастап түйісу рейсін жөнелтуге дейін жолаушы мен багажды тіркеу үшін талап етілетін ең аз уақыт;

Халықаралық әуе тасымалы - оны орындау кезінде жөнелту және межелі пункттері тасымалдауда немесе қайта тиеуде үзілістің болуына немесе болмауына қарамастан;

- екі немесе одан да көп мемлекеттің аумағы;
- егер басқа мемлекеттің аумағында аялдау көзделген болса, бір мемлекеттің аумағы;
- Маркетинг-тасымалдаушы** - екі мәнді коды тасымалдауды орындайтын тасымалдаушының коды ретінде купонға қойылған тасымалдаушы;
- Бағыт** - жөнелту пунктiнен межелi пунктке дейiн жолаушының жол жүру тәртібімен билетте көрсетiлген барлық пункттер;
- Жерде қызмет көрсету** - әуе кемесiнiң әуежайға (әуеайлаққа) келуi немесе әуе кемесiнiң әуежайдан (әуеайлақтан) жөнелтiлуi кезiнде қажеттi, әуе қозғалысына қызмет көрсетудi қамтымайтын қызмет көрсету;
- Ерiп жүрмейтiн бала** - ӘК бортында ересектердiң ерiп жүруiнсiз келе жатқан бала;
- Тұрақты емес рейс (ұшу)** - тұрақты болып табылмайтын және әуе тасымалы мақсатында немесе онсыз белгiлi бiр тапсырыс берушi үшiн орындалатын рейс (ұшу);
- Багаждың жетiспеушiлiгi** - багаждың кейбiр заттарын немесе заттарын жоғалту салдарынан жолаушы залал шегетiн багажға зиян келтiру;
- Расталмаған брондау** - алдын ала брондау, оның барлық ұшу сегменттерi авиакомпанияның АБЖ/ЖТЖ тарапынан расталған брондау мәртебесiне ие емес;
- Онлайн-тiркеу** - ресми www.flyqazaq.com сайты арқылы рейске тiркелу;
- Әртүрлi алымдар ордерi (МСО - Miscellaneous Charges Order)** - Жолаушыға Авиакомпания немесе оның агентi билетке, ақылы багаж түбiртегiне немесе тасымалдау шарттарын орындауға немесе өзгертуге байланысты басқа да қызметтерге ақы төлеуге берген ақылы құжат;
- Жолда аялдау** - авиакомпаниямен алдын ала келiсiлген және жолаушы тасымалдауды уақытша тоқтататын тарифте ескерiлген маршруттың аралық пунктi;
- Тiркеудiң аяқталуы** - Авиакомпания белгiлеген уақыт сәтi, оған дейiн жолаушы тiркеуге байланысты барлық формальдылықтарды аяқтауға және отырғызу талонын алуға тиiс;
- Жолаушыларға қызмет көрсету** - пайдаланушының жолаушыларды әуеде тасымалдауды ресiмдеуге және жүзеге асыруға және оларға қажеттiлiктердi қанағаттандыруға бағытталған қызметтердiң мiндеттi ассортиментiн ұсынуға байланысты рәсiмдердi орындау жөнiндегi қызметi;
- Жолаушы** - экипаж құрамына кiрмейтiн және әуе тасымалы шартына сәйкес немесе өзге де заңды негiздерде әуе кемесiнде тасымалданатын жеке тұлға;
- Жөнелтушi** - жүктi жөнелтушi жеке немесе заңды тұлға;
- Жолаушы билетi (бұдан әрi - билет)** - авиакомпания немесе оның уәкiлеттi агенттерi беретiн, жолаушының әуе тасымалы шартының талаптарымен танысқанын және жолаушы мен авиакомпания арасында әуе тасымалы шартын жасасқанын растайтын құжат;
- Депортацияланатын жолаушы** - елге оның өкiмет орындары заңды түрде жiберген және уақыт өткен соң билiк органдарынан елден кетуге нұсқау алған немесе елге заңсыз келген жолаушы;
- Транзиттiк жолаушы** - әуе тасымалы шартына сәйкес аралық әуежайға (пунктке) келген сол рейспен одан әрi тасымалданатын жолаушы;
- Трансферлiк жолаушы** - әуе тасымалы туралы шартқа сәйкес трансфер пунктiне бiр рейспен жеткiзiлетiн, ал одан әрi сол немесе өзге тасымалдаушының басқа рейсiмен тасымалданатын жолаушы;
- Жолаушылар салоны** - жолаушылар креслоларымен жабдықталған және жолаушыларды орналастыруға арналған әуе кемесiнiң жолаушылар кабинасының бөлiгi;
- Расталған брондау** - автоматтандырылған брондау жүйесiнде жүзеге асырылған және тасымалдаушы түгендеу жүйесiнде растаған брондау. Билетте (электрондық билетте) «OK» белгiсiмен белгiленедi;
- Жердегi қызмет көрсету қызметтерiн жеткiзушi** - әуежайды (әуеайлақты) пайдаланушыны және өзiнiң әуе кемелерiне, жолаушыларына, багажына, жүгi мен поштасына дербес қызмет көрсететiн авиакомпанияны қоспағанда, әуежай (әуеайлақ) аумағында жердегi қызмет көрсету қызметтерiн көрсететiн жеке немесе заңды тұлға;

Өкілдік - Авиакомпанияның бөлімшесі, сондай-ақ азаматтық-құқықтық сипаттағы шарттар мен сенімхаттар негізінде әрекет ететін жекелеген заңды, жеке тұлғалар;

Тасымалдау құжаттары - жолаушыларды, багажды, жүкті әуеде тасымалдау жөнінде қызмет көрсету кезінде пайдаланылатын билет, багаж түбіртегі, жүкқұжат, пошта жүкқұжаты, өзге де құжаттар;

Багажды, жүкті зақымдау (бүлдіру) - тасымалдау кезеңінде багажды, жүкті немесе багаждың бір бөлігін, жүкті жарамсыз күйге келтіру, соның салдарынан оларды өзінің бастапқы мақсаты бойынша толық немесе ішінара пайдалануға болмайды (өз құндылығын толық немесе ішінара жоғалтады);

Ұшу купоны - жолаушыға онда көрсетілген пункттер арасында тасымалдауға құқық беретін билеттің бөлігі;

Отырғызу талоны - жолаушыны тасымалдауға қабылдау фактісін растайтын құжат. Отырғызу талонында мынадай ақпарат көрсетілуі тиіс: жолаушының аты мен тегі, рейстің нөмірі, жөнелту және межелі пункттері, рейстің ұшу күні мен уақыты, қонудың аяқталу уақыты, тіркеу нөмірі, ӘК салонындағы орын нөмірі, қонуға шығу нөмірі;

Төлем құжаты - қолданылып жүрген заңдарға сәйкес ресімделген және брондалған тасымалдың ақысын растайтын құжат (кассалық чек, төлем туралы түбіртек немесе банктен үзінді көшірме). Төлем құжаты әуе тасымалы шартының жасалғанын растайтын тиісті құжат болып табылады және маршрут/түбіртек ресімделген жағдайда қолма-қол ақша қаражатымен әуе тасымалы шартына ақы төлеу кезінде беру үшін міндетті;

Талап-арыз - әуе тасымалы кезеңінде туындаған залалды өтеу туралы мүдделі тұлға белгіленген тәртіппен жазбаша түрде жасаған талап;

Алушы - жүк құжаттамасында жүкті алушы ретінде көрсетілген жеке немесе заңды тұлға;

Рейс - маршруттың бастапқы пунктінен соңғы пунктіне дейін бір бағытта орындалатын әуе кемесінің көліктік ұшуы (кесте бойынша немесе кестеден тыс);

Тұрақты рейс - авиакомпания белгілеген және жариялаған кестеге сәйкес орындалатын рейс;

Тіркеу - белгілі бір рейсте тасымалдауды жүзеге асыру үшін жолаушыны, багажды ресімдеу процесі;

Келісім шер коды - оған сәйкес Тарап-Оператор (Нақты тасымалдаушы) бірлесіп пайдалану рейстерінде (Code Share рейстерінде) Әріптес Тарапқа (Маркетингтік тасымалдаушы) орындар блоктарын алмасу немесе еркін сату (free sale) базасында Маркетингтік тасымалдаушының меншікті кодымен жолаушылар орындарын (орындар блоктарын) сату құқығын беретін келісім;

Келісім-Интерлайн - екі Авиакомпания арасында немесе ИСМ шеңберінде жасалған тасымалдау және төлем құжаттарын өзара немесе біржақты тану, олар бойынша әуе тасымалдарын және тиісті өзара есеп айырысуларды орындау туралы коммерциялық келісім;

Бағыт сегменті - толық бағыттың құрамдас бөлігі болып табылатын және бір ұшу купонында ресімделетін екі пункт арасындағы тасымалдың бөлігі;

Меншікті сату кеңсесі - Авиакомпанияның авиатасымалдарды брондауға және сатуға арналған Авиакомпанияның арнайы жабдықталған үй-жайы;

Алым - жолаушыны, багажды немесе жүкті тасымалдауға байланысты арнайы немесе қосымша қызмет көрсеткені үшін Авиакомпания, оның агенті немесе басқа да құзыретті органдар тарифтен тыс алатын, белгіленген тәртіппен бекітілген сома;

Жолаушының ұшудан бас тартқаны үшін алым - жолаушының қолданылған тариф ережелеріне сәйкес барлық тасымалдаудан немесе тасымалдаудың бір бөлігінен ерікті түрде бас тартуына байланысты жолаушының әуе тасымалы шартының қолданылуы тоқтатылған жағдайда жолаушыдан алынатын алым;

Тасымалдау шарттарын өзгерткені үшін алым - қолданылған тарифтің ережелеріне сәйкес жолаушы әуе тасымалы шартының талаптарын өзгерткен жағдайда жолаушыдан алынатын алым;

Әуежайлық алым - әуежайларды пайдаланғаны үшін құзыретті мемлекеттік органдар алатын және әуе тасымалына ақы төлеуге енгізілетін белгіленген ақша сомасы;

Сервистік алым - жолаушыға, жүк жөнелтушіге тасымалдауды ресімдеу жөніндегі қызметтерді көрсеткені үшін Авиакомпания немесе тасымалдауды сату жөніндегі агент жолаушыдан, жүк жөнелтушіден алатын алым;

Жалғаспалы тіркеу - барлық тасымалдау маршруты бойынша бастапқы ұшу әуежайында трансферлік жолаушыларды тіркеу;

Халықаралық әуе тасымалдары кезіндегі кедендік бақылау - кеден органдары ұлттық оның ішінде орындалуына бақылау жасау кеден органдарына жүктелген мемлекеттің кеден заңнамасы мен халықаралық шарттарын, атап айтқанда, әуе кемелерінің және оларда тасымалданатын жүктердің мемлекеттік шекара арқылы өткізілуін бақылауды қамтитын, сондай-ақ осы кемелердегі адамдардың багажы мен қол жүгі, валюта мен валюталық құндылықтар;

Тариф - белгіленген тәртіппен бекітілген, тасымалдаушы бір жолаушыны тасымалдағаны немесе багаждың немесе жүктің массасы немесе көлемі бірлігін жөнелту пунктінен белгілі бір маршрут бойынша межелі пунктке дейін тасымалдағаны үшін алатын сома;

Қызмет көрсетудің белгілі бір сыныбының тарифі - қолдану шарттарын авиакомпания бекітетін бірінші, бизнес, экономикалық қызмет көрсетудің тиісті сыныбының тарифі;

Кәдімгі (қалыпты) тариф - қызмет көрсетудің бірінші, бизнес немесе экономикалық сыныбы үшін белгіленген, шектеу қоймайтын және бір жыл қолданылу мерзімі бар тариф;

Арнайы тариф - бұл авиакомпания айқындайтын арнайы шарттары мен шектеулері бар экономикалық сыныптың тарифтері;

Тарифтік компонент (ТК) - бұл бағасын бағалау үшін OW (бір жаққа) тарифі немесе RT (бару-қайту) тарифінің жартысы қолданылуы мүмкін бағыт пункттері арасындағы тасымалдау маршрутының бөлігі; Трансфер - бір рейспен ауысып отыру әуежайына дейін әуе тасымалы шартына сәйкес орындалатын тасымал, ал одан әрі тасымал сол немесе өзге рейспен жүзеге асырылады авиакомпания;

Баға бірлігі (Pricing Unit) - бұл тасымалдың белгілі бір түріне сәйкес келетін, өзіндік құны бар және жеке билетпен (билеттердің бір немесе бірнеше «байланысты» бланкілерінде) ресімделуі мүмкін барлық маршрут немесе оның бөлігі (тарифтік компоненттер блогы);

Авиакомпанияның клиенттерді қолдау орталығы (КҚО)- клиенттерге қызмет көрсету бойынша міндеттерді орындайтын авиакомпанияның байланыс орталығы;

Уәкілетті агент - әуе кемесін пайдаланушының, экипаждың, жолаушылардың, жүктердің, поштаның, багаждың және борт қорларының келуіне, жөнелтілуіне және ресімделуіне байланысты формальдылықтарды орындау кезінде тікелей өзі немесе оның атынан әрекет етуге уәкілеттік берген әуе кемесін пайдаланушыны білдіретін адам;

Авиакомпанияның шарттары (ережелері) - жолаушыларды, багажды, жүктер мен поштаны әуеде тасымалдау кезінде қолданылатын, авиакомпания белгілеген шарттар, нұсқаулықтар мен технологиялар, сондай-ақ тарифтерді қолдану шарттары, стандарттар, жолаушылар мен багажға қызмет көрсету жөніндегі қондырғылар, жолаушылардың авиакомпанияға жүгінуі;

Багажды жоғалту - багаждың немесе оның бір бөлігінің әуежайға келмеуі және Авиакомпанияның жоғалу фактісін мойындауы. Межелі пунктке жеткізілген күннен кейінгі күннен бастап 21 күн ішінде іздестіру кезінде табылмаған багаж жоғалған деп есептеледі. Егер багаж 21 күн ішінде табылмаса, багаж жоғалған болып есептеледі;

Іс жүзіндегі тасымалдаушы - бірлесіп пайдалану рейсі (код-шер) немесе іс жүзіндегі тасымалдаушы мен тасымалдаушы арасындағы өзге де шарттық қатынастар шеңберінде барлық тасымалды немесе оның бір бөлігін жүзеге асыратын тасымалдаушы уәкілеттік берген тұлға;

Электрондық билет - жолаушының әуе тасымалы шартының талаптарымен танысқанын және жолаушы мен авиакомпания арасында әуе тасымалы шартын жасасқанын растайтын электрондық құжат;

EMD (Electronic Miscellaneous Document, электрондық көп мақсатты құжат) - авиакомпанияның арнайы серверінде сақталатын билет құнына енгізілмеген әртүрлі қызметтер мен алымдарды төлеуге арналған электрондық құжат;

PNR (Passenger Name Record) - тасымалдау, арнайы қызметтер және жолаушының дербес деректері туралы ақпаратты қамтитын брондау жүйесіндегі жолаушы туралы жазба;

SSR элементі/сұрау - арнайы қызмет көрсету сұрау элементі;

Infant - тасымалдау басталған күні екі жасқа толмаған жолаушы;

Билетті сатып алудың шекті мерзімі (Time-limit/тайм лимит) - агенттік кассирінің (операторының) билетті ресімдеуге құқығы бар уақыт;

ADM саясаты - Авиакомпанияның ережелерін және оларға сәйкес санкцияларды бұзу тізбесі;

ИАТА ICER бағамы - барлық брондау жүйелеріне тарату үшін бірыңғай болып табылатын тариф валютасынан төлем валютасына аударудың тікелей бағамы;

End on end комбинациясы - жеке ресімделуі мүмкін тарифті құру пунктінде баға бірліктерін құрамдастыру;

1 ТАРАУ. ҚОЛДАНУ САЛАСЫ

1.1 Қағидалар нақты тасымалдаушысы «QAZAQ AIR» АҚ болып табылатын жолаушылар мен багажды ішкі (Қазақстан Республикасы бойынша) және халықаралық әуе тасымалдарын орындау кезінде қолданылады. Осы Ереже «QAZAQ AIR» АҚ-ның, сондай-ақ «QAZAQ AIR» АҚ қызметтерін пайдаланатын азаматтардың құқықтарын, міндеттері мен жауапкершілігін белгілейді және олар үшін міндетті болып табылады.

1.2 Жолаушылар мен багажды халықаралық тасымалдауды орындау кезінде осы Ереже Қазақстан Республикасы бекіткен халықаралық шарттарға, сондай-ақ аумағынан немесе аумағы арқылы осындай тасымалдар жүзеге асырылатын елдің заңнамасына қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.

1.3 Осы Ереже әуе тасымалы шартының ажырамас бөлігі болып табылады. Егер осы Ережеде қамтылған немесе оған сілтеме жасалған қандай да бір ереже Авиакомпанияның тарифтеріне қайшы келсе, онда осы тарифте белгіленген ережелер басымдықта қолданылады.

1.4 Осы Ереже Авиакомпанияның барлық бөлімшелерінде, Авиакомпанияның тасымалдарды сату жөніндегі агенттіктеріндегі өкілдіктері мен сату офистерінде болуы, сондай-ақ Авиакомпанияның интернет-сайтында орналастырылуы міндетті.

1.5 Осы ережелердің талаптары Авиакомпанияның өкілдеріне, жолаушылар мен жүк әуе тасымалдарын сату жөніндегі агенттерге, жолаушыларға, Авиакомпанияның қызметін пайдаланатын азаматтарға қолданылады. Авиакомпания өкілдері, сондай-ақ оның атынан қызмет көрсететін және жолаушыларды, багажды және жүктерді әуеде тасымалдауға қызмет көрсететін агенттер осы Ережені қатаң ұстануға міндетті және Авиакомпания белгілеген Ереженің ережелерін өзгертуге немесе күшін жоюға құқығы жоқ.

1.6 Жолаушыны әуеде тасымалдау шартын жасасу кезінде тасымалдау құжатын ресімдеу күніне қолданылатын Қағиданың редакциясы қолданылады.

1.7 Авиакомпания мен жолаушы, жүк жөнелтуші арасында тасымалдау шартын жасасу жолаушы, жүк жөнелтуші осы Ережеде көрсетілген шарттармен келісетінін және шарттық міндеттемелердің қолданылу процесінде оларды орындауға міндеттенетінін білдіреді.

2-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ӘУЕДЕ ТАСЫМАЛДАУ

2.1-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫНЫҢ НЕГІЗГІ ТАЛАПТАРЫ

2.1.1 Жолаушыларды, багажды, жүктер мен поштаны әуеде тасымалдауды Авиакомпания осы Ережені, сондай-ақ тарифтерді қолдану ережелерін сақтай отырып, жолаушы мен Авиакомпания арасында жасалған Әуе тасымалы шартының негізінде жүзеге асырады.

2.1.2 Жолаушыны әуеде тасымалдау шарты бойынша Авиакомпания әуе кемесінің жолаушысына билетте көрсетілген рейс жасайтын әуе кемесінде орын бере отырып, оны бару пунктіне тасымалдауға, ал жолаушы багажды әуеде тасымалдаған жағдайда багажды бару пунктіне жеткізуге және жолаушыға немесе багажды алуға уәкілетті адамға беруге міндеттенеді.

2.1.3 Әрбір Әуе тасымалы шарты және оның шарттары Авиакомпания немесе Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент беретін тасымалдау құжатымен куәландырылады. Билетте көрсетілген ақпарат Авиакомпанияның дерекқорындағы мәліметтермен қайшы келген жағдайда, Авиакомпанияның дерекқорындағы мәліметтер басымдықта қолданылады.

2.1.4 Әуе тасымалы шарты жария шарт болып табылады, оны жасасу тәсілі бойынша қосылу шартына жатады және жолаушыдан Авиакомпания ұсынған шарттарда әуе тасымалы шартына қосылуын талап етеді.

2.1.5 Жолаушы әуе тасымалы үшін тасымалдау ақысын белгіленген тариф бойынша, ал багажды Авиакомпания белгілеген мөлшерден тыс тапсырған кезде багажды тегін алып жүру және осы багажды алып жүру нормаларын төлеуге міндетті.

2.1.6 Әуе тасымалына ақы төленгенін растайтын құжат әуе тасымалы үшін жүргізілген ақы туралы куәландыратын төлем құжаты болып табылады. Әуе тасымалы шарты әуе тасымалына тиісті және уақтылы ақы төленген сәттен бастап жасалған болып есептеледі. Жолаушы үшін әуе тасымалы шартының талаптарымен және Қағидалармен келісім толық және сөзсіз болып табылады.

2.1.7 Жолаушы Авиакомпаниямен әуе тасымалы шарты бұзылған кезде тасымалдау ақысын қайтару туралы шартты немесе әуе тасымалы шарты бұзылған кезде тасымалдау ақысын қайтармау туралы шартты көздейтін әуе тасымалы шартын жасасуға құқылы.

2.1.8 Авиакомпания немесе Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент жолаушыға әуе тасымалы шартының талаптары туралы, оның ішінде әуе тасымалы шарты бұзылған кезде тасымалдау төлемін қайтару немесе әуе тасымалы шарты бұзылған кезде тасымалдау төлемін қайтармау талаптары туралы, сондай-ақ әуе тасымалы үшін төленген тасымалдау әуе тасымалы шартын жасасқанға дейінгі төлемдер

2.1.9 Интернет-сайтта (-ларда) тасымалдауға ақы төлеу және/немесе ресімдеу кезінде жолаушы әуе тасымалы шартының негізгі талаптарымен және қолданылған тарифтің ережелерімен, оның ішінде әуе тасымалы шартын бұзған кезде тасымалдау ақысын қайтару немесе әуе тасымалы шартын жасасқанға дейін тасымалдау ақысын қайтармау шартымен танысуға міндетті.

2.2-БАП. ТАСЫМАЛДАУ ҚҰЖАТТАМАСЫ

Әрбір Әуе тасымалы шарты және оның шарттары Авиакомпания немесе Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент ресімдейтін тасымалдау құжаттарымен куәландырылады.

2.2.1 Тасымалдау құжаттары:

- а) жолаушыны (және багажды) тасымалдау кезінде - билет және багаж түбіртегі;
- б) төлеуге жататын багажды тасымалдау кезінде - нормадан тыс багажды төлеуге арналған түбіртек, электрондық көп мақсатты құжат (EMD), әртүрлі алымдар ордері (МСО);
- в) жүкті тасымалдау кезінде - Жүкқұжат;
- г) жолаушы Әуе тасымалы шартын орындауға қатысты көрсетілген қызметтер үшін алымдар мен төлемдерді төлеген кезде - әртүрлі алымдар ордері (МСО), электрондық көп мақсатты құжат (EMD).

2.2.2 Тасымалдау құжаттарын ресімдеу тасымалдау құжатының электрондық немесе қағаз нысанына қажетті деректерді енгізу жолымен жүзеге асырылады.

2.2.3 Көрсетілген тасымалдау құжаттары қатаң есептегі тасымалдау құжаттары болып табылады және жолаушылармен қолма-қол және қолма-қол ақшасыз есеп айырысу және тасымалдау процесіне қатысушылар арасындағы өзара есеп айырысу үшін есепке алу-қаржылық бақылау құжаттары ретінде пайдаланылады.

2.2.4 Әуе тасымалына ақы төленгенін растайтын құжат әуе тасымалы үшін жүргізілген ақы туралы куәландыратын төлем құжаты болып табылады.

2.2.5 Жолаушыны әуеде тасымалдау шарты бір билетпен немесе онымен бірге ресімделген қосымша билетпен (лермен) ресімделеді, онда ол ресімделген билеттің нөмірі көрсетіледі.

2.2.6 Әрбір жолаушыға жеке билет ресімделеді, ол:

- 1) жолаушыны әуе тасымалы шартының талаптарымен таныстыру
- 2) жолаушы мен Авиакомпания арасында әуе тасымалы шартын жасасу.

2.2.7 Билет жолаушыны және оның багажын жөнелту пунктінен межелі пунктке дейін онда көрсетілген маршрут және қызмет көрсету класы бойынша тасымалдау үшін жарамды, Әрбір ұшу купоны жолаушыны және оның багажын онда көрсетілген маршрут учаскелері, қызмет көрсету класы, уақыты және орын броньдалған рейс бойынша ғана тасымалдау үшін жарамды. Билеттің сатылатын орны мен күні оның барлық купондарында көрсетіледі.

2.2.8 Электрондық билеттің электрондық ұшу купоны мынадай мәртебелерді көрсетуі мүмкін: «Пайдалануға ашық» («O» - Open for Use) - ұшу купонының жай-күйінің коды, ол кез келген басқасына өзгертілуі мүмкін. Тіркеуден өтті ("C" - Checked-In) - жолаушы тасымалдауға багажды ресімдеді және/немесе отырғызу талонын алды. «Айырбастау/қайта ресімдеу» («E» - Exchanged/Reissued) - электрондық билет купонының құны жаңа транзакцияны төлеу кезінде есептелген. «Тасымалдау үшін пайдаланылды/пайдаланылды» («F» - Flown Used) - электрондық билеттің ұшу купоны бойынша тасымалдау орындалды. «Жолаушы бортқа отырды» («L» - Lifted Boarded) - жолаушы ӘК бортына өтті. «Қайтару жүргізілді» («R» - Refunded) - электрондық билеттің ұшу купондарының жұмсалмаған құны жолаушыға қайтарылды немесе аударылды. «Күші жойылды» («V» - Void) - сату туралы электрондық жазбаны толық жою. Барлық купондарда «O» күйінің коды болған жағдайда ғана қолданылады. Күшін жою «Жабық» («Z» - Closed) сатудың

бастапқы транзакциясына ғана қолданылады - жауапты Тасымалдаушы осы купонды пайдалануға тыйым салды. «Тоқтатылды» («S» - Suspend) - жауапты Тасымалдаушы осы ұшу купонын пайдалануды уақытша шектеді.

2.2.9 Жолаушы OPEN FOR USE (пайдалану үшін ашық) мәртебесі көрсетілген электрондық ұшу купонына сәйкес келетін электрондық жолаушылар билеті болған кезде тасымалдауға жіберіледі. Мәртебелер: Closed, Exchanged, Flown, Refunded, Void соңғы болып табылады. Бұл мәртебелер басқаларға өзгермейді, осындай мәртебелердің бірі бар билетпен жұмыс істеу мүмкін емес.

2.2.10 Жолаушы CHECKED-IN/BOARDED мәртебесі бар пайдаланылған ұшу купондары бар ішінара пайдаланылған билет бойынша қайтару/алмасу үшін Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентке жүгінген жағдайда, Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент Авиакомпанияға FLOWN-дағы купонның мәртебесін өзгертуге сұрау салу жіберуі қажет. Купондардың мәртебесі өзгергеннен кейін электрондық билетті қайтару/айырбастау жүргізіледі. Билетті тіркеуден алдын ала алып тастамай (CHECKED-IN мәртебесі бар билет) брондауды жоюға тыйым салынады.

2.3-БАП. ТӨЛЕМ ШАРТТАРЫ

2.3.1 Тасымалдау құнын төлеу Авиакомпания қатаң көрсеткен тәсілдермен Авиакомпания белгілеген тайм-лимит шегінде, брондауды ресімдеу кезінде қолданылып жүрген Авиакомпанияның тарифтерін қолдану ережелерінде көзделген мерзімде жүзеге асырылуы тиіс.

2.3.2 Маршрут-түбіртек жолаушыға тасымалдарды сату пунктінде тікелей белгіленген тариф бойынша тасымалдау құнын төлегеннен кейін ғана беріледі.

2.3.3 Маршрут-түбіртек принтермен А4 форматындағы стандартты парақта басып шығарылады. Авиатасымалды интернет арқылы сатып алған жағдайда маршрут-түбіртек жолаушыға өз бетінше басып шығару үшін электрондық пошта арқылы жіберіледі.

2.3.4 Егер тасымалдау төлемі Авиакомпанияның ережелерінде көзделмеген тәсілмен жүзеге асырылған жағдайда, әуе тасымалы шарты жасалмаған болып есептеледі.

2.3.5 Егер Авиакомпания өзгеше растамаса, билетті ресімдеу мақсатында ақы төлеу кешіктірілген немесе ақы төлеу мерзімдері басқа да бұзылған жағдайда әуе тасымалы шарты жасалмаған болып есептеледі.

2.3.6 Авиакомпанияның жолаушыларды әуемен тасымалдау жөніндегі міндеттемелері әуе тасымалына тиісті және уақтылы ақы төленгеннен кейін туындайды.

2.4-БАП. КЕСТЕ

2.4.1 Авиакомпания әуе тасымалына жасалған шарттарға сәйкес жолаушыларды тұрақты рейстермен тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды. Әуе кемелері қозғалысының жарияланған кестесі әрбір тұрақты рейс бойынша мынадай ақпаратты көрсетеді:

- 1) Межелі әуежай (пункт);
- 2) Жөнелту әуежайы (пункті);
- 3) Әуе кемелерінің қозғалыс кестесі бойынша әуе кемесінің қонуы көзделген тасымалдау маршруты бойынша орналасқан әуежай;

- 4) Авиакомпаниялардың коды;
- 5) Рейс нөмірі;
- 6) Рейсті орындау аптасының күндері;
- 7) Жөнелту уақыты (жергілікті);
- 8) Келу уақыты (жергілікті);
- 9) Рейсті орындау кезеңі;
- 10) Әуе кемесінің түрі.

Әуе кемелерінің қозғалыс кестесінде қосымша ақпарат болуы мүмкін.

2.4.2 Авиакомпания әуе тасымалы шартына (жалдау шартына) сәйкес рейстің белгілі бір тапсырыс берушісі (жалдаушысы) үшін жолаушыларды тұрақты емес рейспен (ұшумен) тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

2.4.3 Авиакомпания тұрақты тасымалдар орындалмайтын авиамаршруттар бойынша жарияланған кестемен тұрақты емес рейстердің (ұшулардың) жүйелі сериясымен тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

2.4.4 Авиакомпания жасалған әуе тасымалы шарттарына (жалдау шарты) сәйкес бағажды, жүктер мен поштаны тұрақты немесе тұрақты емес рейстермен (ұшулармен) тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

2.4.5 Жолаушыларды, бағажды тасымалдау жөнелту, трансфер (аялдама) және межелі әуежайлар (пункттер) (бұдан әрі - тасымалдау маршруты) тасымалдау құжатында көрсетілген тәртіппен орындалады.

2.4.6 Тасымалдау құжаттарында көрсетілген тасымалдау бағытын ерікті түрде өзгерту жүргізілмейді.

2.4.7 Авиакомпания ақылға қонымды мерзімде жолаушы мен бағажды тасымалдау үшін өзіне байланысты барлық шараларды қабылдауға міндеттенеді.

2.4.8 Авиакомпания билетте көрсетілген рейсті алып тастауға, кідіруге, әуе кемесінің үлгісін ауыстыруға, егер мұны ұшу қауіпсіздігі және/немесе авиациялық қауіпсіздік шарттары талап етсе, сондай-ақ мемлекеттік органдардың талап етуі бойынша олардың құзыретіне сәйкес тасымалдау бағытын өзгертуге құқылы.

2.4.9 Рейстің мәртебесі өзгерген кезде тасымалдаушы өзіне осындай өзгеріс туралы белгілі болысымен жолаушыны ұялы байланыстың абоненттік нөмірі және/немесе билетті сатып алу кезінде көрсетілген электрондық пошта мекенжайы бойынша, сондай-ақ әуежайда:

- 1) рейс мәртебесінің өзгеру себептері және ұшудың жаңа уақыты және (немесе) жаңа бағыт туралы;
- 2) егер өзгеріс тасымалдаушының кінәсінен немесе әуе кемесінің кеш келуі салдарынан болған жағдайда рейс мәртебесінің өзгеруіне байланысты тасымалдаушы ұсынатын қызметтер тізбесі;

2.4.10 Авиакомпания бұл туралы жолаушыға алдын ала хабарлаусыз әуе кемесінің түрін өзгертуге құқылы.

2.4.11 Билет сатып ала отырып, жолаушы рейстерді тоқтату, кешіктіру, ауыстыру туралы SMS-хабарламаларды (қысқа мәтіндік хабарламаларды), Авиакомпанияның қызметтері мен

ұсыныстары туралы ақпаратты алуға келісім береді. Авиакомпания рейсті тоқтату немесе рейстің кез келген параметрлері өзгерген кезде жолаушыны хабардар етпегені үшін жауапты болмайды. Егер әуе тасымалын брондау кезінде жолаушы немесе Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент байланыс деректерін ұсынбаған жағдайда (кестенің, маршруттың өзгеруі) (телефон нөмірі, электрондық пошта мекенжайы), немесе Авиакомпания жолаушымен немесе Жолаушы әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентпен көрсетілген байланыс деректері бойынша байланыса алмаса, ең болмағанда көрсетілген телефон нөмірлерінің (мекенжайларының) әрқайсысы бойынша 2(екі) рет, оның ішінде жолаушы қате байланыс деректерін ұсынған жағдайда. Көрсетілген жағдайларда Авиакомпания жолаушыға мұндай хабарламаудың салдарынан болған шығындарды өтемейді.

2.4.12 Авиакомпания кінәсі болмаған жағдайда рейстер кестесіндегі өзгерістер, ұшу/ұшып келу әуежайларының өзгеруі, рейстің тоқтатылуы немесе басқа да өзгерістер туралы жолаушыға хабарламағаны үшін жауап бермейді.

2.4.13 Авиакомпания Авиакомпанияның келісімінсіз басқа заңды тұлғалар жариялаған кестедегі қателер, бұрмалаулар, қателіктер үшін жауап бермейді.

2.4.14 Авиакомпания, егер тасымал әртүрлі брондауларда (PNR) әртүрлі бланкілерде ресімделген және/немесе тасымал ең аз түйісу уақытын бұза отырып ресімделген болса, «QAZAQ AIR» АҚ рейстерінің түйісуін қамтамасыз етуге жауапты болмайды.

2.4.15 Авиакомпания басқа Тасымалдаушылардың рейстерімен түйісуді қамтамасыз етуге жауапты болмайды.

2.4.16 Авиакомпания әуе тасымалы шарты бойынша міндеттерді немесе олардың бір бөлігін басқа тұлғаға, оның ішінде басқа тасымалдаушыға беруге құқылы. Бұл жағдайда Авиакомпания жолаушыны тасымалдауды жүзеге асыратын нақты тасымалдаушы туралы хабардар етеді, ал жолаушыға нақты тасымалдаушыны тасымалдау қағидалары қолданылатын болады.

2.4.17 Жолаушының сұрау салуы бойынша info@flyqazaq.com электрондық мекенжайына оған хат беріледі немесе Авиакомпанияның арнайы тағайындалған лауазымды адамы тасымалдауды кідірту себептері туралы билетке белгі қояды.

2.4.18 Жолаушыны межелі пунктке жеткізуді кешіктіргені үшін тасымалдаушы, егер кешіктіру еңсерілмейтін күштің салдарынан болғанын дәлелдей алмаса, егер соңғысы осындай жағдайға байланысты орын алған болса, жолаушы шеккен залалдарды өтеуден басқа, кешіктірілетін әрбір сағат үшін тариф құнының (кешіктірілген ұшу учаскесі тарифінің) үш пайызы мөлшерінде айыппұл төлейді мерзімін өткізіп алу. Айыппұл сомасы мерзімі өткен ұшу учаскесінің сатып алынған тарифінің (тарифінің) құнынан аспауға тиіс. Жолаушыны межелі пунктке жеткізуді кешіктіргені үшін айыппұл төлеуді тасымалдаушы жолаушының өтініші бойынша интернет-ресурс және тасымалдаушының билеттерін сату пункттері арқылы жүргізеді.

2.4.19 Тасымалдаушының кінәсінен рейс мәртебесінің өзгеруі немесе әуе кемесінің кеш келуі салдарынан рейс мәртебесінің өзгеруі кезінде Авиакомпания жөнелту пункттері мен аралық пункттерде жолаушылар үшін мынадай қызметтерді ұйымдастырады:

1) жеті жасқа дейінгі баласы бар жолаушыға ана мен бала бөлмесін (әуежайда болған кезде) беру;

- 2) ұзақтығы бес минуттан аспайтын екі телефон қоңырауы, оның ішінде халықаралық байланыс желілері бойынша немесе рейстің жөнелтілуін екі сағаттан астам күткен кезде электрондық пошта арқылы екі хабарлама;
- 3) рейстің жөнелтілуін екі сағаттан артық күткен кезде салқын сусындармен қамтамасыз ету;
- 4) рейстің жөнелтілуін төрт сағаттан артық күткен кезде ыстық тамақпен қамтамасыз ету және бұдан әрі:
әрбір алты сағат сайын - күндізгі уақытта;
әрбір сегіз сағат сайын - түнгі уақытта;
- 5) рейстің ұшуын сегіз сағаттан астам - күндізгі уақытта және алты сағаттан астам - түнгі уақытта күткен кезде авиакомпания ұсынатын қонақ үйге орналастыру;
- 6) қонақ үй қосымша ақысыз ұсынылатын жағдайларда әуежайдан қонақ үйге дейін және кері қарай авиакомпания ұсынатын көлікпен жеткізу.

2.5-БАП. АВИАКОМПАНИЯНЫҢ ҚҰҚЫҚТАР

2.5.1 Авиакомпания әуе кемесінің ұшуын тоқтатуға, кідіртуге немесе басқа уақытқа ауыстыруға, кестеде көзделген тасымалдау бағытын өзгертуге, сондай-ақ, егер мұндай әрекеттер:

- дүлей зілзала;
- жөнелту, межелі әуежайлардағы немесе тасымалдау бағыты бойынша қолайсыз ауа райы жағдайлары, сондай-ақ ұшу қауіпсіздігіне әсер ететін басқа да құбылыстар;
- заңсыз араласу актісі;
- мемлекеттік органдардың талаптары;
- Авиакомпанияға байланысты емес басқа да жағдайлар;

2.5.2 Авиакомпанияның әуе кемесін басқасына ауыстыруға құқығы бар.

2.5.3 Авиакомпания әуе кемесінің салонындағы жолаушыға берілген орынды, егер бұл ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында қажет болса, кез келген уақытта басқалармен ауыстыруға құқылы.

2.5.4 Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету, жолаушылардың және әуе кемелері экипаждары мүшелерінің өмірі мен денсаулығын қорғау, азаматтық авиация қызметіне заңсыз араласудың ықтимал актілерінің жолын кесу мақсатында құзыретті органдардың заңнамаға сәйкес жолаушыларды, олардың қол жүгін, багажын, поштасын, жүктерін және әуе кемелерінің борттық қорларын тексеруге құқығы бар.

2.5.5 Дипломатиялық иммунитеті бар дипломатиялық мәртебесі бар жолаушылар, сондай-ақ хат-хабарға ілесіп жүретін фельдъегерлер Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларды қоспағанда, жалпы негіздерде тексеруден өтеді.

2.5.6 Мүгедек жолаушылар (балдақпен, мүгедек арбамен, зембілмен және т.б.) қолмен тексеріледі, ал оларды алып жүретін адамдар жалпы негізде тексеруден өтеді.

2.5.7 Жолаушыны тексеруді жүргізу кезінде ұсынушының жеке басын тасымалдау құжаттарын тексеру жүзеге асырылады.

2.5.8 Жолаушыдан тасымалдауға тыйым салынған заттар мен заттар табылған жағдайда багажды қосымша тексеру жүргізіледі.

2.5.9 Тіркелген жолаушы қонуға келмеген кезде оның жүгі алынуға және міндетті түрде тексерілуге тиіс.

2.5.10 Жолаушы тексеруден бас тартқан кезде Авиакомпания тарифтерді қолдану ережелеріне сәйкес тасымалдау төлемін өтей отырып, оған тасымалдаудан бас тартуға (онымен әуе тасымалы туралы шартты бұзуға) құқылы.

2.6-БАП. ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ МЕН МІНДЕТТЕРІ

2.6.1 Жолаушының құқығы бар:

- жолаушылар тасымалы үшін ашық кез келген авиамаршрут бойынша билет сатып алу;
- сатып алынған билетке сәйкес орын алу;
- өзімен бірге сатып алынған билет пен тарифке сәйкес белгіленген нормалар шегінде қол жүгі мен багажды тегін алып жүру;
- Авиакомпанияның кінәсінен немесе әуе кемесінің қонақ үйге орналастыру, тамақтандыру жөніндегі қызметтерге кеш келуі салдарынан рейс мәртебесі өзгерген кезде және «Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы» Қазақстан Республикасының Заңына сәйкес көзделген өзге де қызметтер
- Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген өзге де құқықтарға.
- Дене мүмкіндіктері шектеулі және қозғалысы шектеулі адамдар қатарындағы жолаушылар өздерімен бірге багаж ретінде жеке пайдалануға арналған зембілдер мен мүгедек кресло-арбаларды тегін алып жүруге қосымша құқылы.

2.6.2 Жолаушы міндетті:

- Авиакомпанияның әуе көлігімен жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау қағидаларын сақтауға және әуе кемесінің ұшу қауіпсіздігіне қатер төндіретін іс-әрекеттерге жол бермеуге;
- авиация персоналының өзінің қызметтік міндеттерін орындауы кезінде кедергі келтірмеуге;
- Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес өзге де міндеттерді атқаруға міндетті.

3-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУДЫ БРОНДАУ

3.1-БАП. ТАСЫМАЛДАУДЫ БРОНДАУ ШАРТТАРЫ

3.1.1 Әуе кемесінде жолаушылар орнын брондау (резервтеу) тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады.

3.1.2. Брондауды Авиакомпания немесе оның уәкілетті агенті тікелей тасымалдарды сату пункттерінде телефон, электрондық пошта арқылы не авиабилеттерді брондау және сату жөніндегі онлайн сервистер арқылы жолаушы дербес жүргізеді.

3.1.3 Брондауды растау Авиакомпанияның брондау жүйесіндегі тасымал, жолаушы және қосымша арнайы қызметтер туралы ақпаратты қамтитын электрондық жазба болып табылады. Әрбір брондауға бірегей цифр әріптік код беріледі.

3.1.4 Жолаушы мынадай мәліметтерді ұсынады және брондауды және кейіннен билетті жазып беруді жүзеге асыру және арнайы қызметтер көрсету және ұшу қауіпсіздігі талаптарын орындау үшін қажетті құжаттарды ұсынады:

1. тегі, аты, жынысы, туған күні;
2. билет сатып алынатын және тасымалдау жүзеге асырылатын жеке басты куәландыратын құжаттың түрі, нөмірі және қолданылу мерзімі;
3. күні, ұшу және ұшып келу пункті, жүру маршрутының түрі (үздіксіз, транзиттік);
4. жолаушының келісімімен билет сатуды жүзеге асыратын авиакомпания немесе уәкілетті агент осы жолаушымен байланыса алатын байланыс деректері (электрондық поштаның мекенжайы және ұялы байланыстың абоненттік нөмірі).
5. қосалқы құжаттар туралы мәліметтер (виза, медициналық анықтама, балаларды тасымалдауға арналған құжаттар және т.б.);

Көрсетілген мәліметтерді беруден бас тартқан кезде брондау жүргізілмейді.

3.1.5 Агенттің әуе тасымалын брондау және сату кезіндегі міндеттері:

1. жолаушыға кесте, бос орындардың болуы, тарифтер және тарифтерді қолдану шарттары, Авиакомпанияның ережелері, багаж пен қол жүгін тасымалдау нормалары туралы толық ақпарат, басқа да ілеспе ақпарат беруге;
2. тарифтерді және оларды қолдану шарттарын ескере отырып, оңтайлы маршрутты және тасымалдау төлемін іріктеуді жүргізуге;
3. әуе тасымалы қызметін көрсету кезінде (қызмет көрсету кезінде) ерекше назар аударуды талап ететін мән-жайлардың болуы/болмауы туралы ақпаратты жолаушыдан сұратуға міндетті.

3.1.6 Брондау Авиакомпания белгілеген ережелерді, тарифтерді қолдану шарттарын, Авиакомпанияны тиісті АБЖ/ЖТЖ брондау ережелері мен нұсқаулықтарын орындаған жағдайда ғана жарамды және тасымалдау шартының талаптарына қайшы келмейді. Егер брондау Авиакомпанияның түгендеу жүйесінен өзгеше брондау жүйесінде жүргізілген жағдайда, онда авиабилет Авиакомпанияның Record Locator бар болғанда расталған брондау бойынша ғана ресімделеді.

3.1.7 Жеңілдікті тасымалдауды немесе арнайы тариф бойынша тасымалдауды брондау және ресімдеу кезінде жолаушы оның жеке басын куәландыратын және жеңілдік алу немесе арнайы тарифті қолдану құқығын растайтын құжаттарды ұсынуға міндетті.

3.1.8 Арнайы және қосымша қызметтерді брондауды, сондай-ақ жолаушылардың жекелеген санаттарын (балалар, ерекше физикалық қажеттіліктері бар жолаушылар және т.б.) брондауды Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент немесе Авиакомпания брондауға SSR арнайы сұратуын енгізген кезде жүргізеді. Авиабилетті ресімдеу SSR арнайы сұрау салуы расталған кезде ғана жүзеге асырылады.

3.1.9 Авиакомпанияның алдын ала мақұлдауын, яғни брондау кезінде расталған SSR-сұрау салуды талап ететін тасымалдаудың ерекше шарттары мыналар болып табылады:

- 1) жолаушының қозғалысы шектеулі;
- 2) кәмелетке толмаған жолаушыны тасымалдау;
- 3) 2 жасқа дейінгі баласы бар жолаушыны тасымалдау;
- 4) жолаушының өз бетінше қозғалуына кедергі жасайтын көру, есту функцияларының төмендеуі (болмауы);
- 5) осы тармақтың 4) тармақшасына сәйкес жолсерік итті алып жүру жағдайында;
- 6) инфекциялық аурудың болуы;
- 7) 22 аптадан астам мерзімге жүктілік;
- 8) балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атипиялық аутизм болған жағдайда;

- 9) жануарларды (құстарды) тасымалдау;
- 10) тасымалдаудың белгіленген нормасынан тыс багаж немесе ірі көлемді, ауыр салмақты багаж болған;
- 11) әуе кемесінің салонында ғана тасымалдануы қажет багаждың болуы;
- 12) қаруды, оқ-дәрілерді тасымалдау;
- 13) спорттық жабдықтарды тасымалдау;
- 14) музыкалық аспаптарды тасымалдау.

3.1.10 Брондау кезінде Авиакомпания жолаушыға ӘК салонындағы нақты жолаушылар орнын бекітпейді. Нақты орынның нөмірі жолаушыны жөнелту әуежайында тіркеу кезінде, онлайн-тіркеуден өту кезінде немесе авиабилетті ресімдеу кезінде беріледі. Алдын ала таңдалған орындарды ұсыну Авиакомпанияның қосымша қызметі болып табылады. Егер жолаушы орын таңдау бойынша қосымша қызметті пайдаланбаған жағдайда, Авиакомпания әуежайда тіркеу сәтінде жолаушыға ӘК салонындағы бос орынды автоматты түрде бекітеді. Әуе кемесінің типін ауыстырған жағдайда Авиакомпания таңдалған орынды салонда сақтауға кепілдік бермейді және ұшу қауіпсіздігі мақсатында кез келген уақытта ұшақ салонындағы орындарды қайта бөлу құқығын өзіне қалдырады.

3.1.11 Арнайы қызметтерге ақы төленгені туралы құжатты барлық тасымалдау барысында сақтау қажет. Арнайы қызметтерге ақы төлеуге арналған ЕМД электрондық көп мақсатты құжатының түбіртегі басып шығарылған түрде немесе электрондық құрылғыда болуы қажет. Қағаз бланкілерде ресімделген әртүрлі алымдар ордері (МСО), нормадан тыс багажды төлеуге арналған түбіртектер бүкіл тасымалдау барысында сақталуы және Авиакомпанияның талабы бойынша уәкілетті агенттерге ұсынылуы қажет.

3.1.12 Егер авиабилетте және брондауда оның тегін және/немесе есімін жазу тіркеуге ұсынылған құжат бойынша латын транскрипциясын жазуға сәйкес келмесе, жолаушы тасымалдауға жіберілмейді. Осындай бас тартудың салдарынан жолаушыға қаражатты қайтару осы тарифті қолдану қағидаларына сәйкес жүргізіледі.

3.2-БАП. АВИАКОМПАНИЯНЫҢ САЙТЫНДА БРОНДАУ ШАРТТАРЫ

3.2.1 Авиакомпания өз сайты арқылы тәулік бойы билет сатып алу қызметін ұсынады www.flyqazaq.com.

3.2.2 Авиакомпания сайтында авиабилетті сатып алу процесінде жолаушы Авиакомпанияның ережелерімен, таңдалған тарифтің шарттарымен және жолаушылардың мінез-құлық ережелерімен танысуға міндетті.

3.2.3 Авиакомпания сайтында авиабилетті сатып алу кезінде жолаушы тегін/атын дұрыс жазуға және паспорттық деректерді дұрыс енгізуге толық жауапты болады. Авиабилетте және брондауда жолаушының тегі мен аты жеке басын куәландыратын құжатқа сәйкес латын әріптерімен жазылады, бұл ретте алдымен тегі, содан кейін аты көрсетіледі. Деректерді жазуда тәртіп бұзылған немесе қате жіберілген жағдайда жолаушы Авиакомпанияға info@flyqazaq.com электрондық мекенжайына өтініш арқылы жүгінуі қажет.

3.2.4 Авиакомпания сайтында 18 жасқа дейінгі бірге жүрмейтін балаларға билеттер ресімделмейді.

3.3-БАП. ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕРДІ БРОНДАУ ЖӘНЕ ТӨЛЕУ

3.3.1 Авиакомпания жолаушыларды тасымалдаумен бірге жолаушыға бірқатар қосымша қызметтер көрсете алады. Қосымша қызметтердің тізбесі мен құнын Авиакомпания айқындайды.

3.3.2 Қосымша қызметті брондау және төлеу кезінде электрондық көп мақсатты құжат (EMD) немесе әртүрлі алымдар ордері (МСО) ресімделеді.

3.3.3 Әрбір жолаушыға әрбір қызмет бойынша жеке электрондық көп мақсатты құжат (EMD) немесе МСО ресімделеді.

3.3.4 Ұшу сегменттерімен/купондарымен тікелей байланысты қызметтерді брондау үшін (багажды, спорттық жаракты және т.б. тасымалдау) арнайы SSR сұрау салуы пайдаланылады. Бұл сұрау салуды Авиакомпания өңдейді және ол расталуы не қабылданбауы мүмкін.

3.3.5 Агент EMD-ні тек SSR сұрау салуды растағаннан кейін ғана ресімдей алады. Егер арнайы сұрау салуды Авиакомпания растамаған жағдайда, жолаушыға қызмет көрсетуге кепілдік берілмейді.

3.3.6 Авиакомпания немесе Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент ақылы қызмет көрсетуді алудан бас тартқан кезде қосымша қызмет көрсету шарттары және қайтару немесе қайтармау шарттары туралы жолаушыға хабарлауға міндетті. Пайдаланылмаған EMD немесе МСО бойынша қайтару әрбір қызметті қолдану қағидаларына сәйкес жүргізіледі. (сайтты пысықтау, қайтару үшін өтініш беру мерзімін жазу).

3.3.7 Қосымша қызметтер әрбір ұшу сегментіне брондауда бекітілуі тиіс. Егер брондауда бірнеше жолаушы болса, қосымша қызметтерді брондау ол тағайындалған жолаушыларға ғана жүзеге асырылады. Ұшу сегментінде өзгерістер болған жағдайда осы рейске қатысты қосымша қызметтерге барлық сұрау салулардың күші жойылады. Қажет болған жағдайда қосымша қызметтерге сұрау салу броньға қайта енгізілуі тиіс.

3.4-БАП ТОПТЫҚ ТАСЫМАЛДЫ БРОНДАУ

3.4.1 Тасымалдаудың барлық учаскелерінде бірге жалпы мақсатта келе жатқан 10 және одан да көп жолаушыларды брондау топтық тасымал болып саналады. Тасымалдауды топтап брондау үшін Авиакомпания жеке брондау кезінде стандартты шарттардан ерекшеленуі мүмкін арнайы тарифтер мен шарттарды ұсына алады.

3.4.2 Топтық тасымалдауға авиабилеттерді брондау және тапсырыс беру үшін сапардың мынадай детальдарын көрсете отырып, info@flyqazaq.com электрондық поштасына өтінім жіберу қажет:

1. жолаушылар саны (жасы көрсетілген ересектер мен балалар саны);
2. ұшу әуежайы және ұшу күні;
3. ұшып келу әуежайы және ұшып келу күні;
4. багаждың болуы/болмауы;
5. өтініш берушінің аты, тегі, агенттіктің немесе компанияның атауы, байланыс телефоны және/немесе email;
6. сапардың мақсаты.

3.4.2 Топтық брондауға өтінімді қарау жұмыс уақытында жүзеге асырылады.

3.4.3 Жолаушылар тобын брондау Авиакомпания өтінімді растағаннан кейін ғана жүргізіледі.

3.4.4 Топтық тасымалдарды ресімдеу үшін Авиакомпания ақы төлеу жөніндегі белгілі бір мерзімдер мен шарттарды белгілейді. Ақы төлеуді топтық тасымалдауды ұйымдастырушы ұйым белгіленген мерзімде жүргізуге тиіс.

3.4.5 Өтінімдегі кез келген өзгеріске сұрау салу Тапсырыс берушіден тікелей жазбаша түрде ғана түсуге тиіс. Тапсырыс беруші тасымалдау шарттарын өзгерткен жағдайда (ұшып шығу/ұшып келу күндері, топ қатысушыларының саны, жолаушылардың жас санаттары өзгерген) Авиакомпания баға ұсынысын қайта қарау құқығын өзіне қалдырады.

3.4.6 Тапсырыс беруші топқа қатысушылардың тізімін, құжаттарды және басқа да қажетті ақпаратты агенттікке не Авиакомпанияға беруге жауапты болады.

3.4.7 Субсидияланатын рейстерге топтық тарифтер қарастырылмайды. Билеттерді брондау және жазып беру осы агенттіктің өз пульті арқылы рейсте нақты орындардың болуы бойынша дербес жүзеге асырылады.

3.4.8 Егер топ қатысушыларының саны рейстегі бос орындар санынан асып кетсе және/немесе осы жолаушылар тобын тасымалдау экономикалық жағынан тиімсіз болса, авиакомпания топтық тасымалдаудан бас тартуға құқылы.

3.4.9 Авиакомпаниямен келісілмеген жолаушылар тобын брондау, оның ішінде көрінбейтін топтық брондау * ескертусіз жойылуы мүмкін.

* Көрінбейтін топтық брондау - қысқа уақыт аралығында агент жасаған, сапардың жалпы мақсатында жолаушылар үшін бірдей бағыты бар бірнеше жеке тапсырыстар.

3.5-БАП. БРОНДАУДЫ ЖОЮ ТӘРТІБІ

3.5.1 Авиакомпания жолаушыны хабардар етпей, егер жолаушы белгіленген мерзімде брондау ақысын төлемесе, жолаушыға билет ресімделмесе, жолаушы Авиакомпанияның тарифтерін қолдану ережелерінде белгіленген басқа шарттарды орындамаса, тасымалдау сыйымдылығының бронын жоюға құқылы.

3.5.2 Брондау билет ресімделгенге дейін алдын ала жасалған болып есептеледі. Қажет болған жағдайда Авиакомпания брондаудың қолданылу мерзімі аяқталғанға дейін брондаудың күшін жоя алады (Time limit). Қолданылу мерзімі өткеннен кейін брондау ескертусіз жойылады.

3.5.3 Рейсте бір жолаушы үшін қосарланған брондау болған жағдайда Авиакомпания коммерциялық орындылығына қарай брондаулардың бірін жоюға құқылы.

3.5.4 Топтық брондау Авиакомпания топ жетекшісінен немесе оның агентінен өтінімді (фирмалық бланк, электрондық мекенжайға хат) растағаннан кейін ғана жүргізіледі. Авиакомпаниямен келісілмеген жолаушыларды топтық брондау ескертусіз жойылуы мүмкін.

3.5.5 Жолаушы рейске келмеген жағдайда Авиакомпания жолаушыны хабардар етпей тасымалдау маршрутының әрбір келесі учаскесіндегі брондауды жоюға құқылы.

3.5.6 Билетті тіркеуден алдын ала алып тастамай (CHECKED-IN мәртебесі бар билет) брондауды жоюға тыйым салынады.

4-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚҰЖАТТАРЫ

4.1-БАП. БИЛЕТТІ, БАГАЖДЫ РЕСІМДЕУ ҮШІН ЖАРАМДЫ ҚҰЖАТТАР ЖӘНЕ РЕЙСКЕ ТІРКЕУ

4.1.1 Жолаушы билетті, багажды ресімдеген кезде және рейске тіркеген кезде оның жеке басын куәландыратын төменде көрсетілген құжаттардың бірін ұсынуы тиіс:

- паспорт (Қазақстан Республикасының азаматтары үшін - ЖСН көрсете отырып);
- Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігі (ЖСН көрсете отырып);
- шетелдіктің Қазақстан Республикасында тұруына ықтиярхат (ЖСН көрсете отырып);
- азаматтығы жоқ адамның куәлігі;
- босқын куәлігі;
- туу туралы куәлік (Қазақстан Республикасының 16 жасқа толмаған азаматтары үшін);
- Қазақстан Республикасы азаматының дипломатиялық паспорты;
- Қазақстан Республикасы азаматының қызметтік паспорты;
- Қазақстан Республикасы теңізшісінің жеке куәлігі;
- Қазақстан Республикасына қайта оралуға арналған куәлік (Қазақстан Республикасына қайта оралу үшін ғана);
- Қазақстан Республикасы танитын шетелдік паспорт.

4.1.2 Егер 16 жасқа толмаған адам ата-анасының еріп жүруімен саяхаттаса және жеке паспортымен жеке басын куәландырса, оның еріп жүруші ата-анасының мәртебесін растау үшін туу туралы куәлігі болуы қажет.

4.1.3 Қазақстан Республикасынан тыс жерге жол жүрген кезде жолаушы кіру/шығу/транзит елінің шекарасын кесіп өту ережелерімен белгіленген құжаттарды ұсынуы тиіс. Қандай да бір елге кіру үшін қабылданатын жол жүру құжаттары туралы неғұрлым толық және толық ақпаратты жолаушы ұшып бара жатқан елдің елшілігінде/өкілдігінде алдын ала нақтылау қажет.

4.1.4 Жолаушы тасымалдау жүзеге асырылатын аумаққа, аумақтан немесе аумақ арқылы елдің заңдарына сәйкес талап етілетін тасымалдау үшін қажетті барлық құжаттарды, визаларды, рұқсаттарды және т.б. алуға, сондай-ақ ұшып шығу, келу және транзиттеу туралы барлық қолданылатын заңдардың сақталуына жеке жауап береді.

4.1.5 Рейске тіркеу кезінде құжаттың түпнұсқасын көрсету қажет. Жолаушы рейске тіркелу кезінде жеке басын анықтау мақсатында брондауда (билетте) деректері көрсетілген жеке басын куәландыратын құжатты көрсетуге міндетті.

4.1.6 Көп ұрықты жүктілік кезінде босану мерзімінен бұрын туған балаларды тасымалдау үшін балалардың ата-аналары немесе бірге жүретін ересек адамдар әрбір балаға әуе көлігімен тасымалдау мүмкіндігін растайтын медициналық анықтаманы ұсынады.

4.1.7 Кәмелетке толмаған балаларды-Қазақстан Республикасының азаматтарын кәмелетке толған жолаушылардың еріп жүруімен тасымалдау кезінде Авиакомпания баланың туу туралы куәлігін, сондай-ақ кәмелетке толмаған жолаушыны тасымалдауға туыстық және (немесе) заңды құқығын растайтын құжаттарды ұсынуды талап етуге құқылы.

4.1.8 Авиакомпания кіретін/шығатын/транзиттейтін елдің шекарасын кесіп өтудің қолданылып жүрген заңдарын орындамаған немесе құжаттарды (оның ішінде визаның, қайтатын билеттің, ақша қаражатының болмауы) тиісті түрде ресімдемеген немесе оларды көрсетуден бас тартқан жолаушыны тасымалдаудан бас тартуға құқылы. Авиакомпания жолаушының мұндай құжаттарды немесе визаларды алмауы немесе қолданылатын заңдардың талаптарын орындамауы немесе құзыретті органдар жолаушыға кіруден/шығудан бас тартуы салдарынан жолаушының алдында жауапты болмайды.

4.1.9 Жолаушыға салықтар, айыппұлдар, баждар, алименттер немесе кредиттер бойынша берешектердің жоқтығына, Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге шығуға уақытша шектеулердің жоқтығына көз жеткізу ұсынылады және егер ондай бар болса, ақпарат барлық деректер базасына түсуі үшін оларды кетуден бірнеше күн бұрын өтеу қажет.

4.1.10 Егер жолаушы билетті ерекше шарттармен немесе жеңілдікпен арнайы тариф бойынша ресімдесе, жолаушы бүкіл сапар бойы өзімен бірге алып жүруге және Авиакомпания қызметкерлерінің немесе өкілінің сұрауы бойынша оның аталған арнайы тарифті немесе жеңілдікті пайдалану құқығын растайтын құжаттарды көрсетуге, сондай-ақ олардың жарамды екенін дәлелдеуге мүмкіндігі болуға міндетті. Олай болмаған жағдайда алымды ескере отырып, бастапқы төленген тариф пен төлеуге жататын алымды ескере отырып, тариф арасындағы айырмашылыққа тең тариф құнындағы айырмашылықты жолаушы төлеуге тиіс, әйтпесе жолаушы рейске отыруға жіберілмейді.

4.2-БАП КӘМЕЛЕТКЕ ТОЛМАҒАН БАЛАЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕ БЕРІЛЕТІН ҚҰЖАТТАРҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

4.2.1 Ата-ана, заңды қамқоршы, қорғаншы болып табылатын кәмелетке толған адамдардың еріп жүруімен кәмелетке толмаған балаларды тасымалдау шарттары. Ата-аналарының (заңды қорғаншыларының, асырап алушыларының/қамқоршыларының) еріп жүруімен саяхаттайтын және өз паспортымен жеке басын куәландыратын кәмелетке толмаған балалардың ата-анасымен туыстығын растайтын құжаты (туу туралы, қорғаншылық туралы куәлігі, неке туралы куәлігі) болуы тиіс. Баланың және ата-анасының тектері бірдей болғанда және туу туралы куәлікте көрсетілген тектерге сәйкес болғанда туу туралы куәлік жеткілікті. Туу туралы куәлікке қосымша әртүрлі тектер болған кезде тегін ауыстырумен жаңа неке қию туралы куәлікті немесе тегін ауыстыруды растайтын басқа да құжаттарды, қайтыс болған, хабар-ошарсыз кеткен немесе ата-ана құқығынан айырылған жағдайда қорғаншылық, асырап алу, қамқоршылық туралы құжаттарды көрсету талап етіледі. Ата-анасының және кәмелетке толмаған баласының тегі бірдей болғанымен де туыстығын растайтын құжат болмаған кезде баланы тасымалдаудан бас тартылуы мүмкін.

4.2.2 Кәмелетке толмаған балаларды бір ата-анасының келісімінсіз екінші ата-анасының еріп жүруімен Қазақстан Республикасынан тыс жерлерге тасымалдау шарттары:

1. Он сегіз жасқа толмаған Қазақстан Республикасының азаматтары ата-аналарының бірімен (қорғаншысымен, қамқоршысымен) бірлесіп тұрақты тұруға кеткен кезде Қазақстан Республикасының аумағында тұратын басқа ата-анасының нотариалды куәландырылған келісімі талап етіледі. Бұл жағдайда Қазақстан Республикасында тұратын ата-ананың кетуге қарсылығы жоқтығы туралы нотариалды куәландырылған өтініші берілуге тиіс. Ата-ана құқықтарынан айырылған және осыған байланысты алимент алуға құқығы жоқ ата-анадан мұндай келісім талап етілмейді. Оның орнына ата-ана құқықтарынан айыру туралы күшіне енген сот шешімін ұсыну қажет. Ата-анасының біреуінің келісімі болмаған кезде кәмелетке толмаған баланың Қазақстан Республикасынан тыс жерге тұрақты тұруға кетуіне сот тәртібімен рұқсат етілуі мүмкін.

2. Екінші ата-ана басқа мемлекеттің аумағында тұрған жағдайда тұрақты шығуға келісім талап етілмейді. Екінші ата-анасының басқа мемлекеттің аумағында тұру фактісін растау үшін көші-қон қызметі органына екінші ата-анасының тіркелген беті немесе екінші ата-анасының басқа мемлекеттің аумағында тұратын жерін растайтын басқа құжаты бар паспорттың нотариат куәландырған көшірмесін ұсыну қажет.

4.2.3 Ата-анасы, қамқоршысы, қорғаншысы болып табылмайтын кәмелетке толған адамдардың еріп жүруімен кәмелетке толмаған балаларды тасымалдау шарттары. Қазақстан Республикасы бойынша тасымалдау кезінде баланың заңды өкілі (ата-анасы, заңды қамқоршысы, қорғаншысы) болып табылмайтын жолаушы баланы алып жүру құқығына құжатты - нотариалды куәландырылған сенімхатты ұсынады. Халықаралық тасымалдау кезінде Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының шығу мерзімін және ол баруға ниетті мемлекетін (мемлекеттерін) көрсете отырып, ата-анасының, асырап алушыларының, қамқоршыларының немесе қорғаншыларының нотариалды ресімделген келісімінің болуы талап етіледі.

5-ТАРАУ. ТАРИФТЕР МЕН АЛЫМДАР

5.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

5.1.1 Тариф - бір жолаушыны тасымалдағаны үшін не жөнелту пунктiнен белгiлi бiр маршрут бойынша және қызмет көрсетудiң тиiстi сыныбы бойынша багаждың немесе жүктiң массасы немесе көлемi бiрлiгiн тасымалдағаны үшін авиакомпания алатын тасымалдау ақысы.

5.1.2 Тасымалдау тарифтерiне әртүрлi әуежайлар арасындағы және әуежайлар мен қалалық терминалдар арасындағы жер үстi көлiгi қызметтерiнiң құны енгiзiлмеген.

5.1.3 Жолаушы мен оның багажын тасымалдауға ақы төлеу кезiнде тасымалдау басталған күнi және тасымалдауды ресiмдеу сәтiнде қолданылатын тарифтер қолданылады.

5.1.4 Тасымалдауға ақы төлеу және/немесе ресiмдеу кезiнде жолаушы әуе тасымалы шартының негiзгi шарттарымен және қолданылған тариф ережелерiмен танысуға мiндеттi.

5.1.5 Әуе тасымалы шарты әуе тасымалына тиiстi және уақтылы ақы төленген сәттен бастап жасалған болып есептеледi, бұл жолаушының тасымалдау ережелерi мен шарттарына және тарифтi қолдану ережелерiне келiсiмiн куәландырады. Жолаушы үшін әуе тасымалы шартының талаптарымен және Қағидалармен келiсiм толық және сөзсiз болып табылады.

5.2-БАП. ТАРИФТЕРДIң ТҮРЛЕРI

5.2.1 Қызмет көрсетудiң белгiлi бiр сыныбының тарифi - қолдану шарттарын авиакомпания бекiтетiн бiрiншi, бизнес, экономикалық қызмет көрсетудiң тиiстi сыныбының тарифi.

5.2.2 Әрбiр қызмет көрсету сыныбында тариф деңгейi мен тарифтi қолдану шарттары бойынша ерекшеленетiн бiрнеше жолаушылар тарифi белгiленуi мүмкiн.

5.2.3 Әрбiр тариф билеттiң қолданылу мерзiмi мен тарифтi қолдану шарттары белгiленетiн оны қолдану ережелерiн көздейдi.

5.2.4 Қолдану шарттары бойынша жолаушылар тарифтері қалыпты тарифтерге және арнайы тарифтерге бөлінеді;

-Қалыпты тариф - қызмет көрсетудің бірінші, бизнес немесе экономикалық сыныбы үшін белгіленген, шектеу қоймайтын және қолданылу мерзімі бір жыл болатын тариф;

-Арнайы тариф - бұл авиакомпания айқындайтын арнайы шарттары мен шектеулері бар экономикалық кластағы тарифтер

Авиакомпания брондау жүйесінде, орындарды сату пункттерінде және интернет-ресурстарда тарифтерді қолдану шарттарын орналастырады.

5.2.5. Тарифтер әріптік немесе сандық әріптік кодпен белгіленеді. Қолдану шарттары бойынша тарифтер тарифтік топтарға (брендтерге) топтастырылған.

5.2.6 Тарифтің/брендтің әрбір түрі үшін оны қолдану шарттары белгіленген. Әрбір тариф бойынша тасымалдауды брондау үшін ұсынылатын жолаушылар орындарының санын Авиакомпания айқындайды және коммерциялық орындылығына қарай кез келген уақытта өзгертілуі мүмкін.

5.2.7 Жолаушылар тарифтері бір жаққа тасымалдау үшін және сол жаққа және кері тасымалдау үшін белгіленуі мүмкін.

5.2.8 Егер тарифті қолдану ережелерінде өзгеше айтылмаса, брендтік тарифтерді құрамдастыруға тек бір тарифтік топ (бренд) шеңберінде ғана рұқсат етіледі. Бір ұшу учаскесінде тарифтік топ (бренд) өзгерген кезде жаңа брендке сәйкес барлық қалған ұшу учаскелері де өзгеруге жатады.

5.3-БАП. ТАРИФТЕРДІ АРАЛАСТЫРУ

5.3.1 Егер тарифті қолдану ережелерінде өзгеше айтылмаса, брендтік тарифтерді құрамдастыруға тек бір тарифтік топ (бренд) шеңберінде ғана рұқсат етіледі.

5.3.2 Егер тарифтердің жартысын бару-қайту араластыру тарифтерді қолдану ережелерімен рұқсат етілген жағдайда, барлық тасымалдау маршрутына баратын пунктінде барынша көп болу шарттарын айқындау үшін неғұрлым қатаң шектеулері бар тариф ережелері қолданылады.

5.3.3 Тарифтерді құрамдастыруды пайдалана отырып, авиабилетті қайта брондау/қайтару жағдайында, егер тарифті қолдану ережелерінде өзгеше айтылмаса, қайта брондау/қайтару шарттары өзгертілетін/қайтарылатын тарифтік компонентке қолданылған тарифтің ережелеріне сәйкес айқындалады.

5.3.4 Егер тасымал трансферттік тариф бойынша ресімделсе, оны қолдану ережелері трансферттің құрамына кіретін барлық ұшу сегменттеріне қолданылады.

5.3.5 Қазақстан бойынша және халықаралық ұшу билетінде аралас болған жағдайда барлық тасымал, оның ішінде жартылай пайдаланылған билет бойынша да халықаралық болып саналады.

5.4-БАП. ТАРИФТІҢ НЕМЕСЕ БРЕНДТІҢ ҚҰНЫН ТӨМЕНДЕТУ

5.4.1 Билетті қайта брондау арқылы тариф немесе бренд құнын ерікті түрде төмендетуге тыйым салынады.

5.4.2 Тариф/бренд деңгейін ерікті түрде төмендету қолданылған тариф ережелеріне сәйкес билет сомасын қайтару жолымен және жолаушы өзгерткен тасымалдау шарттары бойынша жаңа тасымалдарды ресімдеу арқылы ғана жүргізіледі.

5.5-БАП. ҚАЙТА БРОНДАУ/ҚҰНЫН АРТТЫРУ ТАРИФ НЕМЕСЕ БРЕНД

5.5.1 Егер бұл қолданылған тарифтің ережелерімен белгіленсе, билетті ерікті қайта брондауға рұқсат етіледі, бұл ретте тарифтің жаңа құны бастапқы төленген құннан төмен болмауы тиіс.

5.5.2 Бір бренд шеңберінде билетті қайта брондау шарттары мынадай шарттарда рұқсат етіледі:

- Ұшып шығу күні/уақыты өзгерген жағдайда және сол брондау сыныбында орын болған жағдайда, қолданылған тарифтің қағидаларында белгіленген шарттардың өзгеруі үшін және тасымалдауға билеттің қолданылу мерзімі шегінде алымдар алынады.
- сол брондау сыныбында орын болмаған жағдайда жолаушы бұрын төлеген құн мен жаңа тасымалдың жалпы құны арасындағы айырманы қолданылған тарифтің ережелерінде белгіленген шарттардың өзгеруі үшін алымдарды өндіріп ала отырып, қосымша төлеу жүргізіледі;
- тасымалдау шарттарын өзгерту үшін алым өзгертілетін тарифтік құрамдауыштан алынады;
- бір тарифтік компоненттен артық өзгерген кезде алым мөлшері қосылады.

5.5.3 Құны бойынша неғұрлым жоғары брендке билетті қайта брондау шарттары:

- билет құны бойынша неғұрлым жоғары брендке қайта ресімделген жағдайда, жолаушы бұрын төлеген құн мен жаңа тасымалдың жалпы құны арасындағы айырмаға қолданылған тариф қағидаларында белгіленген шарттардың өзгеруі үшін алымдар өндіріп ала отырып, қосымша төлем жүргізіледі;
- бүкіл маршрут бойынша бір мезгілде қайта есептеу шартымен құны бойынша неғұрлым жоғары брендке билетті қайта ресімдеуге рұқсат етіледі, бұл ретте тарифтің жаңа деңгейі бастапқыдан төмен болмауы тиіс;
- тасымалдау шарттарын өзгерту үшін алым өзгертілетін тарифтік құрамдауыштан алынады;
- бір тарифтік компоненттен артық өзгерген кезде алым мөлшері қосылады.

5.6-БАП. ТАРИФТІ ЖӘНЕ АЛЫМДАРДЫ ТӨЛЕУГЕ АРНАЛҒАН ВАЛЮТА

5.6.1 Тасымалдау құны мен алымдар сату елін валюталық реттеу ережелеріне сәйкес Авиакомпания белгілеген валютамен төленуі тиіс. Егер тасымалдауға ақы төлеу тарифті жариялау валютасынан өзге валютада жүргізілсе, онда төлем валютасындағы баламаны есептеу тасымалдауды ресімдеу сәтінде қолданыстағы брондау жүйелерінде жарияланған IATA (ICER-IATA Consolidated Exchange Rates) банктік бағамы негізінде жүргізіледі.

5.6.2 Егер тасымалдау басталғанға дейін тарифтер өзгергенге дейін ресімделген билеттер бойынша жолаушыларды тасымалдау әуе тасымалы шартының бастапқы талаптары сақталған жағдайда қайта есептеусіз жүзеге асырылады.

5.6.3 Егер тасымалдау басталса, тарифтегі, алымдағы, жеңілдіктегі немесе ережедегі кез келген өзгеріс ұшу үшін бастапқы ресімделген билеттің жарамдылық мерзімі кезеңінде жолаушымен жасалған әуе тасымалы шартын қозғамауы тиіс.

5.7-БАП. АЛЫМДАР

5.7.1 Әуежайлық алымдар.

5.7.1.1 Жолаушыдан тасымалдарды сату кезінде аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы осындай тасымалдар (шет мемлекеттердің алымдары, әуежайлық алымдар) жүзеге асырылатын шет мемлекеттер және/немесе шетел ұйымдары белгілеген заңдарға, қаулыларға, ережелер мен нұсқамаларға сәйкес брондау жүйелерінде жарияланған барлық әуежайлық және басқа да алымдар алынады.

5.7.1.2 Жолаушы тасымалдаудан өз еркімен бас тартқан жағдайда, егер алымдарды қолдану ережелерінде өзгеше айтылмаса, тасымалдау маршрутының пайдаланылмаған учаскелеріндегі әуежай алымдары жолаушыға (оның ішінде қайтарылмайтын тарифтер бойынша) қайтарылуға жатады.

5.7.2 Тасымалдау шарттарын ерікті түрде өзгерту (қайта брондау) үшін алым.

5.7.2.1 Ұшып шығу күні, рейс нөмірі өзгерген, тариф немесе бренд деңгейі көтерілген жағдайда Авиакомпания тасымалдау шарттарын өз еркімен өзгерткені үшін алым алады.

5.7.2.2 Жолаушы билетіндегі өзгерістерге жолаушының өтініші бойынша Авиакомпанияның келісімімен жол беріледі және Авиакомпанияның тарифтерін қолдану ережелеріне және тасымалдау құжаттарын ресімдеу ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады.

5.7.2.3 Тасымалдау шарттарын ерікті түрде өзгерту үшін алым тарифті қолдану ережелерінде белгіленген мөлшерде және шарттарда алынады.

5.7.2.4 Тасымалдау (қайта брондау) шарттарын өзгерту үшін алым мынадай жағдайларда алынбайды:

- ұшып шығу күні ашық тасымалдау маршруты учаскелерін алмасу;
- жеке орын берілмей тасымалданатын екі жасқа дейінгі балаларға ресімделген тасымалдауды алмасу;
- тасымалдау шарттарын ерікті түрде өзгерту үшін алымды көздемейтін қалыпты тарифтер бойынша учаскелерді айырбастау;
- тасымалды ауыстыруға мәжбүр болған жағдайда.

5.7.2.5 Тасымалдау шарттарын өзгерту үшін алым ерікті түрде қайтаруға жатпайды.

5.7.2.6 Алымды алу және ресімдеу тәртібі Авиакомпанияның нормативтік құжаттарымен реттеледі.

5.7.3 Жолаушының тасымалдаудан өз еркімен бас тартқаны (қайтарғаны) үшін алым.

5.7.3.1 Жолаушы тасымалдаудан өз еркімен бас тартқан кезде Авиакомпания тарифті қолдану ережелерінде белгіленген мөлшерде және шарттарда алым алады.

5.7.3.2 Жолаушының ұшудан бас тартқаны үшін алым мынадай жағдайларда алынбайды:

- 1) ұшып шығу күні ашық тасымалдау маршруты учаскелерінен бас тарту;

- 2) жеке орын берілмей тасымалданатын екі жасқа дейінгі балаларға ресімделген тасымалдаудан бас тарту;
- 3) тасымалдаудан ерікті түрде бас тартқаны үшін алымды көздемейтін қалыпты тарифтер бойынша ресімделген учаскелерден бас тарту;
- 4) жолаушы тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартқан жағдайда.

5.7.3.3 Алым ерікті түрде қайтаруға жатпайды.

5.7.3.4 Алымды алу және ресімдеу тәртібі Авиакомпанияның нормативтік құжаттарымен реттеледі.

5.7.4 Авиабилетті брондау және ресімдеу үшін сервистік алым

5.7.4.1 Билетті өз сайтында, сату офистерінде, Авиакомпанияның байланыс орталығы арқылы брондау кезінде сервистік алымның мөлшері Авиакомпанияның ішкі актілерімен белгіленеді.

5.7.4.2 Авиакомпания агенттерінің билетін брондау кезінде сервистік алымның мөлшерін агенттер тасымалдаушының келісімінсіз дербес белгілейді.

5.7.4.3 Тасымалдаудан өз еркімен бас тартқан жағдайда сервистік алым қайтаруға жатпайды.

5.7.4.4 Толық пайдаланылмаған тасымалдаудан бас тартуға мәжбүр болған жағдайда, сервистік алым билетті сатып алу орны бойынша қайтарылуға жатады. Ішінара пайдаланылған тасымалдаудан мәжбүрлі бас тартылған жағдайда сервистік алым тек пайдаланылмаған тасымалдау учаскесі үшін ғана қайтарылуға жатады.

5.7.4.5 Сервистік алым субсидияланған рейстерге билеттерден алынбайды.

5.7.4.6 Алымды алу және ресімдеу тәртібі Авиакомпанияның және/немесе Жолаушы әуе тасымалдарын сату жөніндегі агенттің нормативтік құжаттарымен реттеледі.

5.7.5 Қосымша қызметтер үшін алымдар.

5.7.5.1 Жолаушы қосымша қызметтерге тапсырыс берген жағдайда Авиакомпания ережелерінде белгіленген мөлшерде және шарттарда алым алынады.

5.7.5.2 Қосымша қызметтер үшін алым EMD немесе MCO ресімделеді.

5.7.5.3 Алымды қайтару шарттары Авиакомпанияның нормативтік құжаттарымен реттеледі.

6-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАР БИЛЕТІ

6.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

6.1.1 Әрбір жолаушыға жеке билет ресімделеді, ол:

- 1) жолаушыны әуе тасымалы шартының талаптарымен таныстыру;
- 2) жолаушы мен авиакомпания арасында әуе тасымалы шартын жасасу.

6.1.2 Билет жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттың не цифрлық құжаттар сервисінен алынған электрондық құжаттың (сәйкестендіру үшін) деректері негізінде ресімделеді. Авиабилетте

және брондауда жолаушының тегі мен аты жеке басын куәландыратын құжатқа сәйкес латын әріптерімен жазылады, бұл ретте алдымен тегі, содан кейін аты көрсетіледі. Жолаушы ресімделген билетте тегі мен атының дұрыс жазылғанын тексереді және ол үшін толық жауапты болады. Егер авиабилетте және брондауда оның тегін және/немесе атын жазу тіркеуде ұсынылған құжат бойынша жазуға сәйкес келмесе, жолаушы тасымалдауға жіберілмейді. Осындай бас тартудың салдарынан жолаушыға қаражатты қайтару осы тарифті қолдану қағидаларына сәйкес жүргізіледі.

6.1.3 Әрбір жолаушыға (оның ішінде 0-ден 2 жасқа дейінгі балаға) жеке билет ресімделеді.

6.1.4 Билетке өзгерістер енгізуді авиакомпания жолаушының келісімімен немесе уәкілетті агент авиакомпания мен жолаушының келісімімен жүзеге асырады.

6.1.5 Жолаушыға авиакомпания немесе уәкілетті агент берген жарамды электрондық билетті ресімдеу кезінде тасымалдауға рұқсат етіледі.

6.1.6 Билетті онда көрсетілген адам ғана пайдалана алады және басқа адам беруге және пайдалануға жатпайды.

6.1.7 Билеттерді электронды ресімдеу кезінде авиатасымалдарды сату билетті баспай жүзеге асырылады. Жолаушы рейске тіркеуді және отырғызуды басып шығарылған билетсіз жүргізе алады.

6.1.8 Электрондық билетті сатып алу фактісін растау ретінде принтерде басып шығару немесе жолаушының электрондық мекенжайына жіберу арқылы маршруттық түбіртек беріледі.

6.1.9 Халықаралық тасымалдарда паспорттық бақылаудан өту кезінде маршруттық түбіртек кері билеттің дәлелі ретінде қажет.

6.1.10 Жолаушыны, багажды әуеде тасымалдау шартын жасасу жолаушының автоматтандыру құралдарын пайдалана отырып та, сондай-ақ мұндай құралдарды, өзінің дербес деректерін пайдаланбай та жинауға және өңдеуге сөзсіз келісімін білдіреді. Қазақстан Республикасының және шет мемлекеттердің заңнамасында көзделген жағдайларда Авиакомпания дербес деректерді үшінші тұлғаларға береді, оның ішінде оларды трансшекаралық беруді жүзеге асырады.

6.2-БАП. ҰШУ КУПОНДАРЫНЫҢ ДӘЙЕКТІЛІГІ

6.2.1 Ұшу купондары жолаушының билетінде белгіленген бірінші жөнелту пунктiнен бастап қатаң ретпен қабылданады.

6.2.2 Жолаушымен ұшу купондарын пайдалану реттiлiгi бұзылған билет, егер ол авиакомпанияның кiнәсiнен болмаса, жарамсыз деп танылады.

6.2.3 Ұшу купондарын пайдалану ретi бұзылған жағдайда авиакомпания пайдаланылмаған ұшу купондарын тасымалдаудан бас тартуға құқылы.

6.2.4 Авиакомпания ерiктi түрде қайтару үшiн ұшу купондарын олардың тiкелей реттiлiгi тәртiбiмен қабылдайды. Егер авиабилетте бiрнеше ұшу купондары болған жағдайда, ерiктi түрде қайтару, егер қолданылған тарифтiң ережелерiнде өзгеше айтылмаса, пайдаланылған купоннан кейiн жүретiн купондар үшiн ғана мүмкiн болады.

6.3-БАП. БАҒЫТТЫ ӨЗГЕРТУ

6.3.1 Жолаушыны және оның багажын тасымалдау авиабилетте көрсетілген бағытқа сәйкес жүзеге асырылады.

6.3.2 Авиабилетте көрсетілген бағытты ерікті түрде өзгертуге тыйым салынады.

6.3.3 Тасымалдау бағытын мәжбүрлі өзгертуге тек Авиакомпаниямен келісім бойынша ғана рұқсат етіледі.

6.4-БАП. АЯЛДАМАЛАР

6.4.1 Жолда аялдау ол авиакомпаниямен немесе оның уәкілетті агентімен алдын ала келісілген және билетте көзделген жағдайда ғана көзделеді.

6.4.2 Егер билет авиакомпанияның арнайы тарифі бойынша төленсе, жолаушының жолда аялдауы тарифті қолдану шарттарымен реттеледі.

Жолда тоқтау үшін мынадай шарттарды сақтау қажет:

- 1) аялдау билеттің қолданылу мерзімі шегінде жүзеге асырылады;
- 2) аялдауға авиакомпания және тиісті елдердің заңнамасымен жол беріледі.

6.4.3 Егер жолаушы билетін ресімдеу кезінде аралық әуежайда тоқтау туралы мәлімдемесе, бірақ осындай аялдама жасағысы келсе және бұл туралы осы әуежайда мәлімдесе, онда мұндай жолаушы қолданылатын тарифтер ережелеріне сәйкес билет деректеріне қажетті өзгерістер енгізілгеннен (билет айырбасталғаннан) кейін ғана ұшуды жалғастыра алады.

6.5-БАП. АШЫҚ КҮН

6.5.1 Ашық күні бар билет - жөнелту, бару пункті, авиакомпания, қызмет көрсету сыныбы көрсетілген, бірақ рейстің нөмірі мен әуе кемесінің ұшу күні, уақыты белгіленбеген билет.

6.5.2 Ұшып шығу күні ашық тасымалдауды брондауға қолдану ережелері күні ашық билетті ресімдеуге рұқсат ететін тарифтер бойынша рұқсат етіледі.

6.5.3 Ашық күні бар билеттерді брондау қызметі Авиакомпанияның ресми сайтында ұсынылмайды.

6.5.4 Ашық күні бар билетті ресімдеу кезінде орындарды брондау жолаушының сұрауына сәйкес сұратылып отырған рейсте бос орындар болған кезде және жолаушы Билетінің жарамдылық мерзімі шегінде беріледі.

6.5.5 Билеттің қолданылу мерзімі ішінде жолаушы орны мен тасымалдау сыйымдылығын беру мүмкін болмаған кезде Авиакомпания немесе Жолаушы әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент қызмет көрсетудің төленген сыныбына сәйкес келетін қызмет көрсету сыныбының бос жолаушы орны мен тасымалдау сыйымдылығы бар ең жақын рейске брондау жүргізеді.

6.6-БАП. БРОНДАУДАҒЫ ДЕРЕКТЕРДІ ТҮЗЕТУ

6.6.1 Авиабилеттер жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттың деректері негізінде ресімделеді. Егер авиабилетте жолаушының тегін және/немесе атын жазу құжатта жазылуға сәйкес келмесе, жолаушы тасымалдауға жіберілмейді.

6.6.2 Жолаушы www.flyqazaq.com авиакомпаниясының сайтында, сондай-ақ бөгде онлайн ресурстарында авиабилетті сатып алу кезінде тегін, атын және төлқұжат деректерін дұрыс жазуға толық жауапты болады. Қате табылған жағдайда Авиакомпанияға info@flyqazaq.com электрондық мекенжайына алдын ала өтініш беру қажет.

6.6.3 Қате болған жағдайда жолаушының деректерін түзету «QAZAQ AIR» авиакомпаниясының нормативтік құжаттарына сәйкес жүргізіледі.

6.6.4 Тегін немесе атын түзеткені үшін Авиакомпанияның нормативтік құжаттарымен реттелетін айыппұл алымы қолданылады.

6.7-БАП. БИЛЕТТІҢ ЖАРАМДЫЛЫҒЫ

6.7.1 Жолаушы тиісті түрде ресімделген және авиакомпания немесе уәкілетті агент берген түгендеу жүйесінде оған жарамды билет болған кезде тасымалдауға жіберіледі.

6.7.2 Жолаушы, егер электрондық билеттің тиісті ұшу купоны «О» (Open for use/Пайдалану үшін ашық) мәртебесіне ие болса, тасымалдауға жіберіледі.

6.7.3 Егер электрондық билеттің тиісті ұшу купонының «О» (Open for use/Пайдалану үшін ашық) мәртебесінен басқа кез келген мәртебесі болса, жолаушы тасымалдауға жіберілмейді.

6.7.4 «QAZAQ AIR» АҚ-ның қатысуымен бір тасымалдау құжаты бойынша әртүрлі тасымалдаушылар/көлік түрлері орындайтын жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау «QAZAQ AIR» АҚ мен тасымалдау процесіне қатысушы басқа Тасымалдаушылар арасындағы келісімдермен реттеледі.

6.7.5 Билет үшін қалыпты тариф бойынша тасымалдау жөніндегі міндеттеменің қолданылу мерзімі бір жылды құрайды және егер тасымалдау басталмаса, билет ресімделген күннен бастап және егер тасымалдау басталса, тасымалдау басталған күннен бастап есептеледі. Арнайы тарифтер бойынша тасымалдау жөніндегі міндеттеменің қолданылу мерзімі тарифті қолдану шарттарына сәйкес жолаушыны әуемен тасымалдау шартымен айқындалады. Қандай да бір тарифтің қалыпты немесе арнайы тарифтерге тиесілілігі Авиакомпанияның тарифтерін қолдану ережелерімен айқындалады.

6.7.6 Егер арнайы тариф бойынша ресімделген жолаушы билетінің жарамдылық мерзімі тасымалды жүзеге асыру үшін аяқталса, егер тарифті қолдану ережелерінде өзгеше айтылмаса, тасымалдауды неғұрлым жоғары тарифке дейін қосымша төлеммен ерікті түрде айырбастауға рұқсат етіледі. Бұл ретте жаңадан ресімделген жолаушылар билетінің қолданылу мерзімі, егер тасымалдау басталған болса, бастапқы ресімделген билеттің бірінші ұшу купоны бойынша ұшу күнінен бастап немесе егер бірде бір ұшу купоны пайдаланылмаған болса, бастапқы билетті ресімдеу күнінен бастап есептеледі. Қосымша ақы, егер мұндай тарифтің ережелерінде өзгеше көзделмесе, тасымалдың басталу пунктінен бастап қолданылған арнайы тарифтің ережелеріне сәйкес есептеледі.

6.7.7 Билеттің әрбір ұшу купоны қызмет көрсетудің тиісті класы бойынша онда көрсетілген пункттер арасында жолаушыны тасымалдау үшін жарамды.

6.7.8 Қолданылған тарифтің түріне қарамастан және егер қолданылған тарифтің ережелерінде өзгеше көзделмесе, қайтару үшін пайдаланылмаған авиабилеттің жарамдылық мерзімі 1 жыл болып белгіленеді.

Толық пайдаланылмаған билет кезінде - тасымал сатылған күннен бастап;

Ішінара пайдаланылған авиабилет кезінде - бастапқы ресімделген билетте көрсетілген тасымалдау басталған күннен бастап.

6.7.9 Пайдаланылмаған билет, оның бір бөлігі бойынша соманы қайтару туралы өтінішті Авиакомпания құжаттың жарамдылық мерзімі ішінде, бірақ осы мерзім аяқталғаннан кейін 30 күнтізбелік күннен кешіктірмей қабылдайды.

6.7.10 Билеттің жарамдылық мерзімі Авиакомпанияның бастапқы төленген тарифке сәйкес келетін қызмет көрсету сыныбының бос орны бар ең жақын рейсіне дейін, егер жолаушы билеттің жарамдылық мерзімі ішінде:

1. билетте көрсетілген рейстің күшін жою немесе кідірту;
2. әуе кемесі билетте көрсетілген әуежайға қонуды орындамаған;
3. билетте көрсетілген рейске орын мен күнді беру мүмкін болмағандықтан жолаушы жөнелтілмеген;
4. жөнелту әуежайына (пунктіне) рейсті орындамаған әуе кемесі қайтып оралған;
5. кестеде көрсетілген әуе кемесінің типін ауыстыру;
6. билетте көрсетілген сынып бойынша қызмет көрсетілмеген;
7. әуе кемесінің мәжбүрлі қонуы себебінен рейс үзілісі;
8. жолаушының тексеріп қараудан туындаған жөнелтуді кешіктіру себебінен ұшудан немесе ұшуды жалғастырудан бас тартуы;
9. Авиакомпания билетінің дұрыс ресімделмеуі.

6.7.11 Егер тасымалдауға билеті бар жолаушы орынды брондау туралы өтініш жасаса, ал Авиакомпанияның билеттің жарамдылық мерзімі ішінде орын беру мүмкіндігі болмаса, онда мұндай билеттің жарамдылық мерзімі Авиакомпанияның бастапқы төленген тарифке сәйкес келетін қызмет көрсету сыныбының бос орны бар ең жақын рейсіне дейін ұзартылады. Жолаушы келіспеген жағдайда жолаушыға тарифті қолдану шарттарына сәйкес билеттің құны қайтарылады.

6.7.12 Егер жолаушы өзінің науқастануы не оның отбасы мүшесінің науқастануы салдарынан билеттің жарамдылық мерзімі ішінде басталған ұшуды аяқтай алмаса, билеттің жарамдылық мерзімі сол күнге дейін ұзартылса, медициналық қорытындыға сәйкес ол немесе оның отбасы мүшесі ұшу мүмкіндігіне ие болғанда, не осы күннен кейін қызмет көрсету сыныбының бос орындары бар Авиакомпанияның ең жақын рейсіне дейін, бастапқы төленген тарифке сәйкес келеді, бірақ 30 күннен аспайды. Бұл жағдайларда ауырып қалған жолаушымен бірге жүретін отбасы мүшелерінің билеттерінің жарамдылық мерзімі сол мерзімге ұзартылады.

6.7.13 Әртүрлі алымдардың толық немесе ішінара пайдаланылмаған ордері, EMD электрондық көп мақсатты құжаты бойынша сомаларды қайтару, егер Авиакомпания белгілеген өзге шектеулер болмаса, әртүрлі алымдардың ордері, EMD электрондық көп мақсатты құжаты ресімделген күннен бастап бір жыл ішінде жүргізіледі. Жолаушы жоғалтқан нормадан тыс бағажды төлеуге арналған

түбіртек және/немесе қағаз тасымалдағыштағы әртүрлі алымдар ордері қалпына келтірілмейді, телнұсқалар ресімделмейді. Пайдаланылмаған EMD немесе MCO, оның бір бөлігі бойынша соманы қайтару туралы өтінішті Авиакомпания құжаттың жарамдылық мерзімі ішінде, бірақ осы мерзім өткеннен кейін күнтізбелік 30 күннен кешіктірмей қабылдайды.

6.8-БАП ЭЛЕКТРОНДЫҚ БИЛЕТТІҢ КҮШІН ЖОЮ (КУӘЛАНДЫРУ)

Авиабилетті ресімдеу кезінде жіберілген қателерді жою мақсатында Авиакомпания электрондық билетті жоюға (немесе кіргізуге) рұқсат берді.

Электрондық билеттің күшін жою шарттары:

- Егер рейс ұшқанға дейін 24 сағаттан аз болса, авиабилетті ресімдеген сәттен бастап 30 минут ішінде ғана күшін жою рәсімі мүмкін болады.
- Егер рейс бірінші купон бойынша ұшқанға дейін 24 сағаттан артық болса, күшін жою рәсімі билет ресімделген сәттен бастап 3 сағат ішінде ғана мүмкін болады.
- Күшін жою рәсімі тек тәулік аяқталғанға дейін (23.59 дейін) жүзеге асырылады.
- Билеттің күшін жоюға «Орен» купондары мәртебесі болған кезде ғана рұқсат етіледі. Егер билетте аралық мәртебелер (мысалы, CHECKED-IN) болса, электрондық билеттің күшін жоюға жол берілмейді.
- Рейсті тіркеу кезінде билеттің күшін жоюға тыйым салынады.

7-ТАРАУ. ТАЛАП ҚОЮ ЖӘНЕ ТАЛАП ҚОЮ ТӘРТІБІ

7.1. Тасымалдау шартынан туындайтын талаптар туындаған барлық жағдайларда сотқа жүгінгенге дейін Авиакомпанияға талап қою міндетті.

7.2. Талаптар үш ай ішінде, ал айыппұлдар мен өсімпұлдарды төлеу туралы талаптар бір ай ішінде қойылуы мүмкін. Егер талап қоюдан бас тартылса немесе жауап белгіленген мерзімде алынбаса, өтініш берушінің талап қою құқығы туындайды.

7.3. Зардап шеккендерге шағым беруге және тиісінше Авиакомпанияның, жолаушылардың, багажды жөнелтушілер мен алушылардың мүліктік жауапкершілігіне негіз болатын мән-жайлар мен фактілер актімен (PIR) куәландырылады.

7.4. Багажды жеткізуді кідірткен, ол жетіспеген, зақымданған (бүлінген) немесе жоғалған жағдайларда, сондай-ақ багаж түбіртегі мен багаж нөмірлік белгісінің жыртылмалы талонын көрсетпей багаж берілген жағдайда тасымалдау кезіндегі ақаулық туралы акт жасалады, оған багажды алушы адам және Авиакомпания немесе оның уәкілетті агенті қол қояды.

7.5. Акт багажды тасымалдаудың ақаулық фактісі анықталған кезде дереу жасалады.

7.6. Егер багажды тексеру кезінде аралық пунктте немесе межелі пунктте бұрын акт жасалған багаждың ақаулықтары анықталса және багаждың жай-күйі мен акт деректерінің арасында ешқандай айырмашылық анықталмаса, онда жаңа акт жасалмайды, ал бұрын жасалған актінің көшірмесінде багаждың жай-күйінде ешқандай өзгерістер болмағаны туралы белгі қойылады. Актідегі белгі Авиакомпанияның лауазымды адамының қолымен куәландырылады.

7.7. Багаждың зақымдалғаны туралы талапты жолаушы халықаралық рейстерде зақымданғаны анықталғаннан кейін дереу, бірақ 7 күннен кешіктірмей, ал багажды жеткізудің кідірілгені туралы талапты 21 күннен кешіктірмей жасауы тиіс.

Авиакомпанияның ішкі рейстерінде багаж алынбаған, зақымданған немесе ішіндегі нәрсе жетіспеген жағдайда ақау табылған жағдайда дереу Авиакомпанияға шағым берілуі тиіс.

7.8. Жоғарыда көрсетілген мерзімде жіберілген наразылық болмаған кезде Авиакомпанияға талап қоюға болмайды.

7.9. Егер багаж іздестіру кезінде ол баратын жеріне келуі тиіс күннен кейінгі 21 күннің ішінде табылмаса, ол жоғалған болып есептеледі.

7.10. Жолаушы билетін, багаж түбіртегін және актіні (PIR) көрсеткен кезде Жолаушының немесе ол уәкілеттік берген адамның Авиакомпанияға талап-арыз беруге құқығы бар.

Актінің болмауы, егер Авиакомпанияның Өкілдері немесе оның уәкілетті агенттері акт жасаудан бас тартқан жағдайда дәлелденсе, талап қою немесе талап қою құқығынан айырмайды.

7.11. Авиакомпания шағым түскен күннен бастап он бес күнтізбелік күн ішінде оны қарауға және егер тасымалдау Авиакомпанияның рейстерімен толық орындалса, шағымды қанағаттандыру немесе қабылдамау туралы жолаушыны, жүк жөнелтушіні немесе жүк алушыны жазбаша нысанда хабардар етуге міндетті. Басқа жағдайларда шағымды қарау мерзімі басқа тасымалдаушыларда қолданылып жүрген шағымды қарау ережелерін ескере отырып ұзартылуы мүмкін.

7.12. Наразылықты жасаған кезде мыналарды ескеру керек:

- Авиакомпания тасымалы төленген багаж жоғалған немесе жетіспеген жағдайда өтем төлеумен қатар оны тасымалдағаны үшін өндіріп алынған ақыны қайтаруға міндетті;
- егер Жолаушы тіркелген багаждың бір бөлігін ғана алған немесе тіркелген багаждың бір бөлігіне зиян келтірілген жағдайда, Авиакомпанияның жауапкершілігі багаждың массасына, жоғалған немесе зақымданған бөлігіне қарай айқындалады. Алайда, қашан жоғалту, тіркелген багаждың бір бөлігінің жетіспеуі, зақымдануы немесе жеткізілуінің кешігуі багаждың сол багаж түбіртегіне енгізілген басқа орындарының құнына әсер етсе, онда өтеу сомасының мөлшерін айқындау кезінде олардың жалпы массасы назарға алынады.

7.13. Қойылған талап жазбаша баяндалуға және оны қарау үшін қажетті барлық мәліметтерді қамтуға тиіс.

Жеке тұлғаның шағымында:

- наразылық білдіретін Тасымалдаушының атауы;
- өтініш берушінің аты-жөні, аты-жөні, байланыс телефоны, пошталық мекенжайы, жеке электрондық мекенжайы - наразылық үшін негіз болып табылатын қызметтер, наразылықтың мазмұны;

- шағым бойынша төлем сомасының мөлшері, оның тиісті құжаттармен расталған есебі (түбіртек, шоттар, чектер және т.б.);

- өтінішке қоса берілген құжаттардың тізбесі;

Шағымға өтініш беруші қол қоюы не электрондық цифрлық қолтаңбамен расталуы тиіс.

Шағымға өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттардың көшірмелері қоса берілуге тиіс.

Заңды тұлғаның наразылығында:

- наразылық білдіретін Тасымалдаушының атауы;

- өтініш беруші заңды тұлғаның атауы, пошталық мекенжайы, шығыс нөмірі мен күні, уәкілетті тұлғаның байланыс телефоны;

- наразылық үшін негіз болып табылатын әрекеттер, наразылықтың мазмұны;

- шағым бойынша төлем сомасының мөлшері, оның тиісті құжаттармен расталған есебі (түбіртек, шоттар, чектер және т.б.);

- өтінішке қоса берілген құжаттардың тізбесі;

Шағымға өтініш беруші заңды тұлғаның басшысы немесе уәкілетті тұлға (өкіл) қол қоюы не электрондық цифрлық қолтаңбамен расталуы тиіс.

7.14. Шағымға жолаушының өтем талап ету құқығын растайтын барлық қажетті құжаттар, оның ішінде билет, ақылы багаж түбіртегі, багаж белгісінің үзбелі талоны, багажды тасымалдау кезіндегі ақаулар туралы акт және т.б. қоса берілуі тиіс.

Шағымның сомасын өтініш беруші дәлелдеуге тиіс.

7.15. Егер талап санамаланған құжаттарды қоса берместен берілсе, Авиакомпания талап етілетін құжаттарды ұсыну мерзімін көрсете отырып, қосымша сұратады және көрсетілген мерзім өткеннен кейін талап істегі құжаттар бойынша қаралады.

7.17. Шағым Авиакомпанияның (info@flyqazaq.com) деск сервисіне жазбаша түрде немесе пошта арқылы жіберіледі.

7.18. Наразылық ішінара қанағаттандырылған немесе қабылданбаған жағдайда Авиакомпания өзінің жауабында тиісті нормативтік құқықтық актілерге және осы Ереженің баптарына сілтеме жасай отырып, осындай шешім қабылданған негіздерді көрсетуге міндетті. Мұндай жағдайларда Авиакомпания өтініш берушіге шағымға қоса берілген барлық түпнұсқа құжаттарды қайтаруға міндетті.

7.19. Әуе тасымалы шартынан немесе оған байланысты туындайтын шарттық немесе шарттан тыс сипаттағы кез келген дау, оның болуына, жарамдылығына немесе тоқтатылуына қатысты кез келген мәселені қоса алғанда, «Астана» халықаралық қаржы орталығы Сотының (АХҚО) айрықша юрисдикциясына жатады. Сот талқылауында қолданылатын тіл ағылшын тілі болып табылады. Әуе тасымалы шарты Қазақстан Республикасының заңнамасымен реттеледі.

8-ТАРАУ. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫНЫҢ ТОҚТАТЫЛУЫ

8.1-БАП. ЖОЛАУШЫНЫҢ БАСТАМАСЫ БОЙЫНША ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫН БҰЗУ (ЕРІКТІ ТҮРДЕ БАС ТАРТУ).

8.1.1 Жолаушы ұшудан бас тартуға ниет білдірген кезде жолаушы немесе билетке ақы төлеген тұлға тасымалдау шартын бұзу туралы Авиакомпанияны бір жақты тәртіппен мынадай тәсілдердің бірімен хабардар етуге міндетті:

1) Авиакомпанияның меншікті сату кеңселерінде, өкілдіктерінде ресімделген тасымалдар үшін: - жолаушының немесе билетті төлеген адамның Әуе тасымалынан бас тарту туралы өтінішті ресімдей отырып және авиабилетті қайтару рәсімін бір мезгілде жүзеге асыра отырып, жеке басын куәландыратын құжаттардың түпнұсқаларын көрсеткен кезде тасымалдау ақысын төлеу орны бойынша жеке жүгінуі;

2) интернет-сайтта ресімделген тасымалдар үшін www.flyqazaq.com қайтару мынадай тәсілдердің бірімен жүзеге асырылуы мүмкін:

А) жолаушының немесе қайтару автоматты режимде қолданылған тариф қағидаларына сәйкес жүзеге асырылатын Электрондық билетті қайтару сервисінің көмегімен Авиакомпанияның интернет-сайтында билетті төлеген адамның жеке өтініші. Егер билеттерді автоматты түрде қайтару қиын жағдайлар себебінен қолдау таппаса, онда жолаушыға өтінімді info@flyqazaq.com электрондық мекенжайына жіберу қажет, оны авиакомпания қызметкері қолмен өңдейді. Сайтта банк картасы төлеген электрондық авиабилет бойынша пайдаланылмаған тасымал үшін соманы қайтару банк белгілеген мерзімде тасымал үшін төлем жүргізілген карта шотына ғана жүргізіледі.

Б) жолаушының немесе билетті төлеген адамның авиабилетті қайтару туралы жазбаша хабарламаны ресімдеуі хабарлама info@flyqazaq.com электрондық мекенжайына жіберіледі. Хабарлама мынадай құжаттардан тұруы тиіс:

Әуемен тасымалдаудан бас тарту туралы еркін нысандағы өтініш, жеке басын куәландыратын құжаттың сканерленген көшірмесі, авиабилеттің/броньдаудың нөмірі немесе билеттің маршрут-түбіртегі.

3) агенттік желі арқылы ресімделген тасымалдар үшін:

- авиабилетті қайтару рәсімін бір мезгілде жүзеге асыра отырып, жолаушының немесе билетті сатып алу орны бойынша билетті төлеген адамның жеке өтініші; Авиабилетті қайтару рәсімін

бір мезгілде жүзеге асыра отырып, жолаушының, билетті өз сату офисіне, Авиакомпанияның өкілдігіне Әуе тасымалынан бас тарту туралы өтінішті ресімдей отырып, жеке басын куәландыратын құжаттардың түпнұсқаларын көрсеткен кезде билетті сатып алу орны бойынша жүгінуі мүмкін болмаған жағдайда;

4) бөгде интернет-сайттарда ресімделген тасымалдар үшін
- жолаушының немесе билетті төлеген адамның әуемен тасымалдаудан бас тарту туралы өтінішті ресімдей отырып және кейіннен авиабилетті қайтару рәсімін жүзеге асыра отырып, бөгде интернет-сайт қызметкерлеріне жүгінуі;

5) «QAZAQ AIR» АҚ-ның интерлайн-әріптес бланкілерінде ресімделген тасымалдар үшін жолаушының немесе билетті сатып алу орны бойынша билетке ақы төлеген адамның жеке өтініші, әуе тасымалынан бас тарту туралы өтінішті ресімдей отырып және авиабилетті қайтару рәсімін бір мезгілде жүзеге асырумен жеке басын куәландыратын құжаттарды көрсеткен кезде.

8.2-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫН БҰЗУ ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ (АВИАКОМПАНИЯНЫҢ) БАСТАМАСЫ

8.2.1 Әуе тасымалы шарты тасымалдаушының бастамасы бойынша біржақты тәртіппен мынадай жағдайларда тоқтатылады:

- Жолаушы әуе кемесінің ұшуы алдында «Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы» Заңның 107-бабында белгіленген тексеруден бас тартады;
- Жолаушы «Әуе көлігімен жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау қағидаларының» талаптарын бұзады және (немесе) әуе кемесінің ұшу қауіпсіздігіне қатер төндіретін іс-әрекеттер жасайды;
- Бұл әуе тасымалы жүзеге асырылатын немесе жөнелту пункті, аялдау орны немесе тасымалдың межелі пункті орналасқан мемлекеттің заңнамалық актілерінің ережелерін бұзушылықтарды жою үшін қажет;
- Жолаушы алкогольдік, есірткілік, уытқұмарлық масаң күйде болады және оның психикалық немесе физикалық жай-күйі жолаушының өзінің денсаулығына немесе әуе кемесінің бортындағы адамдар мен мүліктің қауіпсіздігіне қауіп төндіреді, сондай-ақ басқа жолаушыларға қолайсыздық туғызады.
- Жолаушылардың әуе кемесінің бортында «Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы» Заңның 88-бабында көзделген өз міндеттерін орындамауы.
- Жолаушы Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы Заңның 78-1-бабының 6-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, тасымалы шектелген Авиакомпанияның тұлғалар тізіліміне енгізілді.

8.2.2 Жолаушының алкогольдік, есірткілік, уытқұмарлық масаң күйі Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен медициналық куәландырумен расталады. Сонымен бірге, ұшуға ниет білдірген жолаушының денсаулық жағдайы нақты күнін көрсете отырып, «авиа ұшуға қарсы көрсетіледі дейін...» деген белгісі бар медициналық құжатпен расталуы тиіс. Осы тармақта көзделген себептер бойынша тасымалдаудан бас тартқан кезде Авиакомпания тасымалдаудан бас тартудың себептері мен фактісін тіркейтін акт жасайды.

8.3-БАП. МӘЖБҮРЛІ БАС ТАРТУ

8.3.1. Жолаушының ұшудан мәжбүрлі бас тартуының себептері:

1. билетте көрсетілген рейстің кешігуі

Рейсті жөнелту авиабилетте көрсетілген әуе кемесінің ұшу уақытының бес сағатынан астам мерзімге кешіктірілген жағдайда жолаушының тасымалдаудан мәжбүрлі бас тартуы деп танылады. Егер рейсті кешіктіру бес сағаттан кем болса, жолаушы ол бойынша жолаушының авиабилеті ресімделген тарифті қолдану қағидалары бойынша авиабилетті ерікті түрде қайтаруды немесе қайта брондауды жүзеге асыруға құқылы. Егер рейсті кешіктіру бес сағаттан асатын болса, жолаушы еркін тасымалдау сыйымдылығы болған кезде Авиакомпанияның ең жақын рейсіне (күнделікті рейстер кезінде +/- 3 күн не келесі немесе алдыңғы ең жақын рейске) авиабилетті мәжбүрлі қайтаруды немесе қайта брондауды жүзеге асыруға құқылы. Ұшу күнін неғұрлым кеш күнге өзгерту қажет болған кезде жолаушы қолда бар авиабилетті мәжбүрлі қайтаруды жүзеге асыруға және қолданыстағы тарифтер бойынша жаңа авиабилетті сатып алуға тиіс.

Тасымалдауды мәжбүрлі айырбастау/қайтару үшін:

- брондаудағы кестенің өзгеруі туралы ақпарат не
- Өкілдің жеке мөртабанымен және қолымен расталған түбіртектің маршрутына белгісі
- ұшу әуежайының мөртабаны, квитанцияның маршрутына рейсті тоқтату/кідірту туралы Өкіл.

Егер тасымалдау «тура-кері» ресімделсе, онда «сол жаққа» бағыты бойынша рейсті мәжбүрлі кешіктірген кезде «кері» бағыты бойынша учаскені қайтару немесе ауыстыру мәжбүрлі болып есептеледі, бұл ретте барлық күндерді өзгерту бір мезгілде жүргізіледі.

2.Билетте көрсетілген рейсті тоқтату.

Рейс тоқтатылған жағдайда жолаушы Авиакомпанияның ең жақын рейсіне (күнделікті рейстер кезінде +/- 3 күн не келесі немесе алдыңғы ең жақын рейске) еркін тасымалдау сыйымдылығы болған кезде авиабилетті мәжбүрлі қайтаруды немесе қайта брондауды жүзеге асыруға құқылы. Ұшу күнін неғұрлым кеш күнге өзгерту қажет болған кезде жолаушы қолда бар авиабилетті мәжбүрлі қайтаруды жүзеге асыруға және қолданыстағы тарифтер бойынша жаңа авиабилетті сатып алуға тиіс.

Тасымалдауды мәжбүрлі айырбастау/қайтару үшін:

- брондаудағы кестенің өзгеруі туралы ақпарат не
- Өкілдің жеке мөртабанымен және қолымен расталған түбіртектің маршрутына белгісі
- Ұшу әуежайының мөртабаны, квитанцияның маршрутына рейсті тоқтату/кідірту туралы өкіл.

Егер тасымалдау «тура-кері» ресімделсе, онда «сол жаққа» бағыты бойынша рейсті мәжбүрлі түрде тоқтату кезінде «кері» бағыты бойынша учаскені қайтару немесе ауыстыру мәжбүрлі болып есептеледі, бұл ретте барлық күндерді өзгерту бір мезгілде жүргізіледі.

3. кестені өзгерту, билетте көрсетілген рейсті ауыстыру

Кесте бес сағаттан астам мерзімге өзгерген кезде Авиакомпания жолаушының таңдауы бойынша еркін тасымалдау сыйымдылығы болған кезде Авиакомпанияның ең жақын рейсіне (күнделікті рейстер кезінде +/- 3 күн не келесі немесе алдыңғы ең жақын рейске) билетті қайта брондауға не билеттің пайдаланылмаған сегменттерінің толық құнын қайтаруға міндетті. Ұшу күнін неғұрлым кеш күнге өзгерту қажет болған кезде жолаушы қолда бар авиабилетті

мәжбүрлі қайтаруды жүзеге асыруға және қолданыстағы тарифтер бойынша жаңа авиабилетті сатып алуға тиіс.

Тасымалдауды мәжбүрлі айырбастау/қайтару үшін:

- брондаудағы кестенің өзгеруі туралы ақпарат не
- Өкілдің жеке мөртабанымен және қолымен расталған түбіртектің маршрутына белгісі
- Ұшу әуежайының мөртабаны, квитанцияның маршрутына рейсті тоқтату/кідірту туралы өкіл.

4. Жолаушы үшін межелі, жөнелту, аялдау, трансфер пункті болып табылатын пунктте кесте бойынша аялдауды тоқтату.

Егер қандай да бір себептермен әуе кемесі кестеде көзделмеген әуежайға қонса, Авиакомпания жолаушыны әуе кемесінің қону пунктінен межелі әуежайға дейін басқа рейспен тасымалдауды жүзеге асырады. Әуе кемесімен жолаушыны тасымалдау мүмкін болмаған жағдайда Авиакомпания оны көліктің басқа түрлерімен тасымалдауды қамтамасыз етеді. Тасымалдау құжатында көрсетілген соңғы пункттен немесе аялдау пунктінен ерекшеленетін әуежайға мәжбүрлі қонған жағдайда, жолаушы одан әрі тасымалдаудан бас тартқан кезде жолаушының өтініші бойынша межелі пунктке тасымалдың орындалмаған бөлігінің құны қайтарылады, бұл ретте қайтарылатын соманың шамасын Авиакомпания айқындайды. Жолаушының өтінішін Авиакомпания шағым тәртібімен жеке қарайды.

5. Жөнелту әуежайына (пунктіне) рейсті орындамаған әуе кемесінің қайтуы. Жөнелту әуежайына (пунктіне) рейсті орындамаған әуе кемесі қайтып оралған кезде Авиакомпания жолаушының таңдауы бойынша Авиакомпанияның ең жақын рейсіне билетті қайта броньдауға не жолаушының өтініші бойынша осы пайдаланылған сегменттің құнын алымдарды ұстап қалмай қайтаруға міндетті. Жолаушының өтінішін Авиакомпания шағым тәртібімен жеке қарайды.

6. Авиакомпанияның тасымалдау бағытын өзгертуі (ұшып шығу пунктін және/немесе басқа жақын маңдағы пунктке ұшып келу пунктін, оның ішінде аралық пункттерді өзгертумен/алып тастаумен/қосудымен өзгерту)

Авиакомпания тасымалдау бағытын алдын ала өзгерткен жағдайда ұшу пунктін және/немесе ұшып келу пунктін басқа жақын пунктке өзгерген жағдайда, оның ішінде аралық пункттерді өзгертумен/алып тастаумен/қосудымен жолаушының таңдауы бойынша Авиакомпаниямен келісім бойынша авиабилеттерді мәжбүрлі қайта ресімдеу жүргізіледі не авиабилетті мәжбүрлі қайтару жүзеге асырылады.

Авиакомпания, егер жолаушы тарифі мен өзгертілген маршрут бойынша тегін тасымалдау нормасынан тыс багажды тасымалдау тарифі төленетін сомадан төмен болған жағдайда, оның кінәсінен тасымалдаудағы өзгерістерге байланысты қосымша ақы алмайды. Бұл ретте құн айырмашылығы жөнелту пунктінде жолаушыға қайтарылады.

7. Қызмет көрсету сыныбын немесе ӘК типін ауыстыру.

Авиакомпанияның бұл туралы жолаушыға алдын ала хабарлаусыз әуе кемесінің түрін өзгертуге құқығы бар. Жолаушы басқа әуе кемесінде ұшудан бас тартқан жағдайда Авиакомпания жолаушыны кезекті рейстердің бірімен жөнелтуге немесе оған орындалмаған тасымалдау учаскесінің құнын алымдарды ұстамай қайтаруға тиіс.

8. Бұрын жасалған броньдауға сәйкес жолаушыға орын берудің мүмкін еместігі.

Жолаушыға рейсте брондалған орынды бермеу:

- ӘК типін немесе құрастырылымын ауыстыру;

- рейстерді қоса атқару;
- рейстің шекті коммерциялық жүктемесін азайту.

Авиакомпания қызметкері жолаушыларға жөнелтудің ұсынылған нұсқаларына айырбас ретінде рейстегі орнынан өз еркімен бас тартуды ұсынады.

Бұл жағдайда рейсте ұшудан ерікті түрде бас тартқан кезде алымдарды ұстамай авиабилетті мәжбүрлі қайтару жүзеге асырылады не алымдарды ұстамай бос тасымал сыйымдылығы болған кезде Авиакомпанияның неғұрлым кеш/ерте рейсіне авиабилетті қайта брондау жүзеге асырылады.

9. Авиакомпанияның ең аз түйісу уақытын сақтай отырып, бірыңғай бланкіде жазылған рейстердің түйісуін қамтамасыз етпеуі, сондай-ақ Авиакомпанияның рейстеріне ең аз түйісу уақытын сақтай отырып, бірыңғай брондауда жекелеген билеттермен ресімделген рейстердің түйісуін Авиакомпанияның қамтамасыз етпеуі.

Түйісудің бұзылуы себебінен авиабилетті қайтаруды/айырбастауды мәжбүрлі деп тану үшін түйісу тек «QAZAQ AIR» АҚ орындайтын ұшу учаскелерін қамтуы қажет. Авиакомпания Авиакомпанияның интерлайн-әріптестері болып табылмайтын басқа тасымалдаушылардың рейстерімен түйісу қамтамасыз етілгені үшін жауап бермейді. Егер тасымалдау Авиакомпанияның рейстеріне трансферттік бағыт бойынша ресімделсе, онда 1 учаскеде рейсті кідірткен/тоқтатқан кезде 2 учаске бойынша қайтару немесе қайтару/айырбастау да мәжбүрлі болып есептеледі.

Тасымалдауды мәжбүрлі айырбастау/қайтару үшін:

- брондаудағы кестенің өзгеруі туралы ақпарат не
- Өкілдің жеке мөртабанымен және қолымен расталған маршруттық түбіртектегі белгісі
- маршруттық түбіртектегі ұшу әуежайының мөртабаны.

Мәжбүрлі қайтаруды есептеудің күрделі жағдайлары кезінде (трансфер пунктінде тасымалдауды тоқтату және т.б.), жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент қайтару сомасын есептеуге сұрау салуды қалыптастыруы және Авиакомпанияға info@flyqazaq.com электрондық поштасына жіберуі тиіс.

10. Трансферлік интерлайн ресімделген жағдайда - тасымалдаушылардың бірінің ең аз түйісу уақытын сақтай отырып, бірыңғай бланкіде жазылған рейстердің түйісуін қамтамасыз етпеуі.

Интерлайн-әріптес бланкілерінде ресімделген авиабилеттерді мәжбүрлі қайтару авиабилетті сатып алу орны бойынша жүргізіледі. SPA келісімі бойынша ресімделген авиабилеттерді мәжбүрлі қайтару билет сатып алынған жерде жүргізіледі.

Кестені жою/кешіктіру, өзгерту кезінде авиабилетті мәжбүрлі түрде қайта ресімдеу немесе қайтару үшін:

- брондаудағы кестенің өзгеруі туралы ақпарат
- Авиакомпания өкілінің жеке мөртабанымен және қолымен расталған тасымалдау құжатындағы/маршруттық түбіртектегі белгісі
- рейсті тоқтату/кешіктіру туралы ұшу әуежайының мөртабаны
- рейсті кешіктіру/тоқтату бойынша интерлайн-әріптестің ресми хаты

Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент қайтару сомасын есептеуге сұрау салуды қалыптастыруы және Авиакомпанияға info@flyqazaq.com электрондық поштасына жіберуі тиіс.

Авиакомпания Авиакомпанияның интерлайн-әріптестері болып табылмайтын басқа тасымалдаушылардың рейстерімен түйісу қамтамасыз етілгені үшін жауап бермейді.

11. Медициналық қорытындымен расталған жолаушының немесе онымен бірге әуе кемесінде келе жатқан оның отбасы мүшесінің науқастануы немесе қайтыс болуы.

Отбасы мүшелері деп ерлі-зайыптылар, ата-аналар және балалар (асырап алушылар және асырап алынғандар) түсініледі. Жолаушының немесе онымен бірге әуе кемесінде келе жатқан оның отбасы мүшесінің ауруы медициналық құжаттармен расталған әуе кемесі жөнелтілген күні ұшуға қарсы көрсетілмдер болған кезде жолаушының тасымалдаудан мәжбүрлі бас тартуы үшін негіз болып табылады.

Жолаушының тасымалдаудан мәжбүрлі бас тартуын растайтын құжат: мынадай талаптарға жауап беретін медициналық құжаттың түпнұсқасы (анықтама, қорытынды, еңбекке жарамсыздық парағы, әуежайдың медициналық пунктінен алынған анықтаманың түпнұсқасы) болып табылады:

- құжатта осы құжатты берген медициналық мекеменің анық оқылатын атауының болуы;
- осы құжатты берген медициналық мекеме мөрінің болуы;
- медициналық құжаттың берілген күнінің болуы;
- медициналық құжатта көрсетілген ауру күндерінің тасымалдау күндеріне сәйкестігі.

Сәйкес келмеген жағдайда құжатта «көрсетілген күндері ұшу ұсынылмайды» деп көрсетілуге тиіс.

Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде берілген медициналық құжаттарға нотариалды куәландырылған аударма қоса берілуге тиіс.

Әуе кемесінде бірге келе жатқан жолаушы немесе оның отбасы мүшесі қайтыс болған жағдайда тасымалдаудан мәжбүрлі бас тарту қайтыс болғаны туралы куәлікпен және туыстық фактісін растайтын құжаттармен куәландырылады. Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде берілген құжаттарға нотариат куәландырған аударма қоса берілуге тиіс. Қайтыс болған жолаушының билеті, сондай-ақ онымен бір ӘК-де жүрген оның отбасы мүшелерінің билеттері мәжбүрлі түрде қайтарылуға жатады; егер қайтыс болған отбасы мүшесі жолаушымен бірлескен ұшуды орындамаған болса да, оның отбасы мүшелерінің қайтыс болу себебі бойынша жолаушы билеті. Отбасы мүшелері деп ерлі-зайыптылар, ата-аналар және балалар (асырап алушылар және асырап алынғандар) түсініледі.

12. Жолаушы үшін жөнелту, межелі немесе жолда аялдау пункті болып табылатын пунктте кесте бойынша аялдауды болдырмау салдарынан жолаушының тасымалдау құжаттарын дұрыс ресімдемеу.

13. Егер жолаушының жеке басын тексеру кезінде тасымалдауға тыйым салынған заттар мен заттар табылмаса, тексеріп қараудан туындаған жөнелтуді кешіктіру себебінен жолаушының ұшудан немесе ұшуды жалғастырудан бас тартуы.

Жолаушы Авиакомпанияға ресми шағым беру жолымен сұрау салады. Растау ретінде Авиакомпания Өкілінің немесе қызмет көрсетуші агенттің жеке мөртабанымен және/немесе қолымен расталған, жолаушының тексеріп қарау ұзақтығына және тасымалдауға тыйым салынған заттар мен заттардың табылмауына байланысты кідірілгені туралы белгісі бар маршрут-түбіртек/брондау/отырғызу талонын басып шығару көшірмесі немесе тексеріп қарауды жүргізген қызмет берген құжаттың көшірмесі қоса беріледі.

14. Елдердің/әуежайлардың әуе кеңістігінің жабылуына байланысты рейсті межелі пункттен тыс жерде тоқтату, кідірту/қону.

Авиабилеттерді мәжбүрлі қайтару/айырбастау Авиакомпанияның нұсқауларына сәйкес жүргізіледі. Авиакомпания жолаушының тасымалдаудан бас тартуын басқа жағдайларда да мәжбүрлі деп тануы мүмкін. Бұл ретте, еріксіз қайтарудың өзге себептері көрсетілген жолаушының өтінішін Авиакомпания наразылық тәртібімен жеке қарайды.

Мәжбүрлі қайтарудың басқа түрлері ресми жазбаша талапқа/сұрау салуға жауап ретінде жазбаша рұқсат алғаннан кейін ғана жүзеге асырылады.

8.4-БАП. ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ ШАРТЫ ТОҚТАТЫЛҒАН КЕЗДЕ АҚША СОМАЛАРЫН ЕСЕПТЕУ ТӘРТІБІ

8.4.1 Авиакомпания сомаларды қайтаруды өзіне немесе Жолаушы әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентке берілген құжат бойынша ғана жүргізеді.

8.4.2 Ақшалай сомаларды қайтару пайдаланылмаған (ішінара пайдаланылған) тасымалдау құжатының және/немесе осы құжаттарда көрсетілген адамға, не жеке басын куәландыратын құжатты көрсеткен кезде билетті төлеген адамға әртүрлі алымдар ордерінің негізінде жүргізіледі. Билетке ақы төлеген, бірақ билетте көрсетілген жолаушы болып табылмайтын адам Авиакомпанияға немесе Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентке осы билет бойынша пайдаланылмаған тасымал үшін Авиакомпания соманы қайтаратын адамды көрсете отырып, билетке белгі қою туралы өтініш жасайды.

8.4.3 Әуе тасымалынан бас тарту туралы өтінішті Авиакомпания құжаттың жарамдылық мерзімі ішінде, бірақ осы мерзім өткеннен кейін күнтізбелік 30 күннен кешіктірмей қабылдайды. Пайдаланылған ұшу купондары бар билет жолаушыны тасымалдау және ақшаны қайтару үшін жарамсыз болады.

8.4.4 Тасымалдау басталғанға дейін билетте көрсетілген барлық пайдаланылмаған купондарды (учаскелерді) ерікті түрде қайтару бір мезгілде жүзеге асырылады.

8.4.5 Қайтару билеттің қолданылу мерзімі ішінде, бірақ қолданылу мерзімі аяқталғаннан кейін 30 күннен кешіктірілмей жүргізіледі.

8.4.6 Сомаларды қайтару тасымалдың бастапқы төлем валютасымен не жолаушының өтініші бойынша Қазақстан Республикасының ұлттық валютасымен жүргізіледі.

8.4.7 Пайдаланылмаған тасымалдау құжаты бойынша қайтарылатын сомалардың мөлшері Авиакомпанияның тарифтерін қолдану ережелерімен айқындалады.

8.4.8 Қайтарылуға тиісті сома тасымалды сату күніне қолданылып жүрген тарифтің, алымның және валюта аударымының мөлшеріне сүйене отырып есептеледі.

8.4.9 Барлық қайтарылатын ақша сомалары әуе тасымалын сатып алу кезінде олар төленген тәсілмен төленеді.

8.4.10 Жолаушы тасымалдаудан бас тартқан жағдайда орын міндетті түрде жүйеге қайтарылуы тиіс. Орындарды қайтару (жою) Авиакомпанияның нұсқаулықтарына және тиісті брондау жүйесімен жұмыс істеу нұсқаулықтарына сәйкес жүзеге асырылады. Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент орындарды қайтарған (жойған) кезде орынды қайтару себебі туралы брондауда тиісті белгі қойылады. Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент қайтаруға арналған құжаттың бетпердесін дербес толтырады және енгізілген деректер үшін толық жауапты болады. Электрондық билет жазбасында қайтаруға қабылданатын ұшу купондарының мәртебелері пайдалануға ашық болуы тиіс (OPEN FOR USE).

8.4.11 Қолма-қол ақша қаражатын қайтару кезінде Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент маршрутты диагональ бойынша түбіртектегі сызып, қайтаруға есептелген

қолма-қол ақшаны алғаны туралы ақпаратты көрсетуі тиіс: «сомада ақша алдым», сомасы жазбаша көрсетіледі. Жазба жолаушының қолымен расталуы тиіс.

9-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

9.1-БАП. ӘУЕЖАЙДА ЖОЛАУШЫЛАРҒА АҚПАРАТТЫҚ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

9.1.1 Әуежайда Тасымалдаушы (оның қызмет көрсету жөніндегі агенті) жолаушыларға:

- рейске кететін уақыты мен орны (зал, тіркеу тіреуінің нөмірі) туралы;
- тіркеудің аяқталуы, бос орындардың болуы, ұшаққа отырғызу туралы;
- ұшақтың ұшып келуі туралы;
- ұшып шығуға/ұшып келуге рейстің кешігуі себебі туралы;
- жолаушылар мен багажды тасымалдау ережелері туралы;
- Авиакомпанияның рейстеріне авиабилеттерді брондау және сатып алу орны туралы;
- Тасымалдаушымен келісуді талап ететін тасымалдаудың ерекше шарттары туралы.

9.1.2. Тасымалдаушы жекелеген адамдарға жолаушылардың ұшып кетуі және ұшып келуі туралы, сатылған билеттер туралы ауызша және жазбаша анықтамалар, сондай-ақ орын бар екендігі туралы жазбаша анықтамалар бермейді. Анықтамалар, егер сұрау салу жазатайым оқиғаға, ұшып кетудің кешігуіне немесе Тасымалдаушы дәлелді деп таныған себептерге байланысты болса, кәсіпорындардың, мекемелердің, ұйымдардың ресми сұрау салулары бойынша ғана беріледі.

9.2-БАП. ҰШУ КЕЗІНДЕ ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

9.2.1. Авиакомпанияның барлық рейстеріне тіркеу ұшуға 40 минут қалғанда, ал бортқа отырғызу - ұшуға 20 минут қалғанда аяқталады. Жолаушылар ұшуды жүзеге асыру және Брондау күшін жоюды болдырмау үшін тіркеудің аяқталу мерзімін міндетті түрде сақтауы тиіс. Тасымалдаушы немесе оның Уәкілетті агенті Жолаушыларды Тасымалдаушы орындайтын бірінші рейске тіркеудің аяқталу мерзімдері туралы хабардар етеді. Егер Жолаушының бағыты бірнеше дәйекті рейстерді қамтыса, Жолаушының осы рейстерге қатысты тіркеудің аяқталу мерзімдері туралы барлық қажетті ақпараты бар екеніне көз жеткізуге міндетті.

9.2.2. Жолаушылар Тасымалдаушының рейсіне саяхатқа байланысты барлық тіркеу формальдылықтарын орындау үшін алдын ала келуге міндетті; Жолаушылар әрдайым тіркеу мен отырғызудың аяқталу мерзімін сақтауы тиіс. Егер Жолаушы көрсетілген талапты орындамаса немесе егер Жолаушы рейске тіркелу үшін қажетті барлық құжаттарды ұсынбаса, соның нәтижесінде Жолаушының Тасымалдаушының рейсімен жол жүру мүмкіндігі болмаса, Тасымалдаушының осы Жолаушының алдындағы қандай да бір жауапкершіліксіз немесе міндеттемелерсіз осы Жолаушының Брондауын және броньдалған орнын жоюға құқығы бар.

9.2.3. Жолаушылар Тасымалдаушының рейсіне қонуға шығуға рейске тіркеу кезінде көрсетілген қонудың басталу уақытына дейін алдын ала келуге міндетті. Егер Жолаушы отырғызу аяқталған уақыт ретінде Тасымалдаушы көрсеткен уақытта қонуға шығуға келмесе, Тасымалдаушының осы Жолаушының алдындағы қандай да бір жауапкершіліксіз немесе міндеттемесіз осы Жолаушының Брондауын және броньдалған орнын жоюға құқығы бар.

9.2.4. Тасымалдаушы осы Баптың шарттарын сақтамайтын Жолаушыға қатысты (оның ішінде, өзгелермен қатар, Жолаушыны тасымалдауды орындауға немесе өтем төлеуге) немесе міндеттемелерге жауапты болмайды.

9.2.5 Жолаушы әуежайға ішкі рейске билетті тіркеу және багажды ресімдеу орнына билетте көрсетілген кесте бойынша әуе кемесінің ұшу уақытына дейін алдын ала келуі тиіс. Бұл уақыт ұшу алдындағы әкімшілік формальдылықтарды (келу/кету құжаттарын ресімдеу, багажды тексеру және т.б.) және тіркеу рәсімдерін өту үшін жеткілікті мерзімге сүйене отырып белгіленген. Жолаушыны рейске тіркеу кезінде Тасымалдаушы мынадай құжаттардың: Тасымалдаушыны

тіркеу жүйесінде электрондық билеттің, паспорттың немесе жеке басын куәландыратын басқа да құжаттың, жолаушылардың жекелеген санаттарын және олардың багажын тасымалдау шарттарын куәландыратын қажетті құжаттардың (баланың туу туралы куәлігі, ата-анасының, асырап алушыларының, қорғаншыларының немесе қамқоршыларының баланы тасымалдауға нотариалды куәландырылған келісімі, медициналық қорытынды, ветеринариялық қорытынды) болуын тексереді сертификат және т.б.). Жолаушыны тіркеу кезінде Тасымалдаушы багаждың жолаушыға тиесілігін сұрау әдісімен тексереді.

9.2.6. Егер шығу - трансфер - аялдау - келу елінің халықаралық немесе ұлттық заңнамалық құжаттарында өзгеше көзделмесе, Тасымалдаушы Жолаушының мемлекеттік қызметтермен (кедендік, шекаралық, көшіп келу, қауіпсіздік) өзара қарым-қатынасы мәселелері үшін жауапты болмайды

9.2.7. Егер талаптарға сәйкес, мысалы, көшіп келу қызметі мәселесі бойынша Тасымалдаушының осындай жауапкершілігі көзделсе, онда Тасымалдаушы тіркеу кезінде Жолаушы мен оның багажын тасымалдауға қабылдаған сәтке дейін барлық қажетті құжаттарды тексеруге міндетті және құқылы.

9.2.8. Тіркеуге немесе қонуға кешіккен, сондай-ақ дұрыс ресімделмеген немесе кіру/шығу құжаттары болмаған, соның нәтижесінде ол үшін броньға қойылған орынды пайдаланбаған Жолаушыдан тиісті тарифтің ережелеріне сәйкес алым ұсталуы мүмкін.

Егер Жолаушы тіркеуге келмесе, алым алынбайды:

- денсаулық жағдайы бойынша (ұшып шығудың мүмкін еместігін растайтын медициналық мекемеден ресми анықтама-құжат болған кезде);
- түйісу рейсін тоқтатудың, кешіктірудің (Тасымалдаушының бірыңғай бланкісінде жолаушылар билетін ресімдеген жағдайда ғана), отырғызу пунктiнiң ұшып өтуiнiң салдары;

9.3-БАП. ТРАНЗИТТІК ЖӘНЕ ТРАНСФЕРТТІК ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

9.3.1. Трансферлік жолаушылар - әуе тасымалы шартына сәйкес аралық пунктке бір рейспен келетін, ал сол немесе өзге тасымалдаушының басқа рейсімен ұшуды жалғастыратын жолаушылар. Бұл ретте тасымалдау бір брондауда (PNR) бірыңғай тасымал ретінде ресімделуі тиіс.

9.3.2. Өртүрлі брондауларда (PNR) трансферлік тасымал ресімделген жағдайда, мұндай трансфер «жасырын» болып есептеледі. Авиакомпания «жасырын» трансфер жағдайында жолаушының немесе багаждың түйісуін жоғалтқаны үшін жолаушының алдында жауапты болмайды.

9.3.3. Түйісу уақыты - ҚР бойынша рейстерге рейстер арасындағы 50 минуттан 24 сағатқа дейін және халықаралық бағыттар бойынша ҚР-ға/одан рейстерге 60 минуттан 24 сағатқа дейін уақыт. 24 сағаттан астам рейстер арасындағы түйісу «*stop over*» жолындағы аялдама болып саналады.

9.3.4. Жолаушыны және багажды әуеде тасымалдау шартына сәйкес трансфер әуежайына «QAZAQ AIR» АҚ-ның бір рейсімен келген, одан әрі тасымалдау бағытына «QAZAQ AIR» АҚ-ның басқа рейсімен тасымалданатын жолаушыны (бұдан әрі - трансферлік жолаушы) тасымалдау осы Қағидаларға сәйкес жүзеге асырылады.

9.3.5. Жолаушыны және багажды әуеде тасымалдау шартына сәйкес трансфер әуежайына «QAZAQ AIR» АҚ-ның бір рейсімен келген, одан әрі тасымалдау маршруты бойынша басқа Тасымалдаушының басқа рейсімен тасымалданатын жолаушыны (бұдан әрі - трансферлік

жолаушы) тасымалдау Тасымалдаушылар арасындағы интерлайн-шарттарға немесе «М2» Келісімдеріне сәйкес жүзеге асырылады.

9.3.6. Авиакомпания немесе Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент жолаушыға транзиттік немесе трансферлік тасымалдау маршруты бойынша билетті ресімдеу кезінде:

1. Жолаушыға трансфер әуежайына белгіленген уақытта тіркеуге келуге мүмкіндік беретін белгіленген ең аз түйісу уақытына сәйкес аралық әуежайда трансфер әуежайынан межелі пунктке ауыстырып отырғызу арқылы жолаушы тасымалын брондау мен брондауды растауды қамтамасыз етеді.

2. Аралық әуежайда ӘК отырғызу немесе отырғызу арқылы келе жатқан жолаушыны жолаушы одан әрі баратын пунктіне тасымалдау үшін орындауы тиіс рәсімдер туралы хабардар етеді.

9.3.7. Трансферлік жолаушыларды тасымалдауға ресімдеу кезінде Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент, сондай-ақ тіркеу жөніндегі агент аралық әуежайда болу уақыты туралы, трансфер әуежайында ӘК бортынан кету қажеттігі туралы жолаушыны хабардар етуге міндетті.

9.3.8. Халықаралық тасымалдау кезінде трансфер әуежайындағы мемлекеттік органдардың талаптары туралы жолаушыны хабардар етеді.

- рейс ұшар алдында әкімшілік формальдылықтардан өту үшін әуежайға трансферттің келу уақыты туралы;
- межелі пунктке одан әрі тасымалдау үшін транзит немесе трансферт пунктінде орындалуы тиіс рәсімдер туралы;
- халықаралық тасымалдау кезіндегі транзит немесе трансферт пункттеріндегі мемлекеттік органдардың талаптары туралы.

9.3.9. Жолаушыны бағажды трансферттік ретінде ресімдеу мүмкіндігі туралы хабардар етеді. Тасымалдау шартын жасасу фактісі трансферлік жолаушының трансферлік тасымалдау шарттары туралы хабардар етілгенімен трансферлік жолаушының келісімін растайды.

9.3.10. Бастапқы ұшу әуежайында трансферлік жолаушылар мен олардың бағажын ресімдеуді қызмет көрсетуші ұйым түйістіру рейсіне расталған брондау болған кезде ғана жүзеге асырады. Тіркеу жөніндегі агент жолаушыдан оның сапарының соңғы пунктін анықтауға, рейстің трансфер әуежайына келу уақыты туралы хабарлауға тиіс.

9.3.11. 24 сағатқа дейін түйісу кезінде трансферттік бағаж жөнелту/трансфер әуежайының мүмкіндіктеріне және трансфер пунктіндегі мемлекеттік органдардың талаптарына және/немесе жолаушының тілегіне байланысты соңғы пунктке дейін немесе трансфер пунктіне дейін ресімделеді.

9.3.12. Жолаушы түйісу әуежайында 24 сағаттан артық тоқтаған кезде жолаушы мен оның бағажы аралық отырғызу пунктіне дейін ғана ресімделеді.

9.3.13 Соңғы пунктке дейін жолаушыны техникалық тіркеу (жалғаспалы тіркеу) мүмкін болатын ұшу әуежайларында жолаушыға бүкіл жүру маршруты бойынша отырғызу талондары беріледі, жолаушы мен оның жүгі бүкіл ұшу маршруты бойынша (баратын пунктіне дейін) тасымалдауға ресімделгені туралы ақпарат беріледі.

9.3.14. Трансферлік багаж тегін тасымалдау нормасынан (габаритсіз/ауыр салмақты/нормативтен тыс) және жалғаспалы багаж тарифінен асатын мөлшерде болған кезде багажды тасымалдауға ақы төлеу жалғаспалы багаж тарифі бойынша жүзеге асырылады. Нормативтен тыс багажды немесе жалғаспалы багаж тарифі бойынша EMD төлеуге арналған түбіртек 24 сағатқа дейін түйісу кезінде жолаушыны межелі пунктке дейін тасымалдаудың барлық маршруты бойынша ресімделеді.

9.3.15. Қызмет көрсетуші ұйым бірінші кезекте трансферттік багажға қызмет көрсетуді және осыдан кейін ғана баратын пунктіне келген багажға қызмет көрсетуді қамтамасыз етуге міндетті. Трансферттік багаж ұшып шығу әуежайындағы ӘК багаж бөліктеріне соңғы кезекте тиелуі тиіс, осылайша трансфер пунктінде багаж бірінші кезекте түсіріледі.

9.4-БАП. ӘУЕ КЕМЕСІНІҢ БОРТЫНДА ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

9.4.1 Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету Авиакомпанияның клиенттерге ұсынатын қызметтер кешенінің ажырамас бөлігі болып табылады.

9.4.2. Ұшақтың жолаушылар салоны персоналының негізгі міндеттері:

- ұшу қауіпсіздігі;
- бортта жолаушыларға жоғары сапалы қызмет көрсету.

9.4.3 Әуе кемесінің бортында ұшу кезінде жолаушыларға қызмет көрсету және ұшу ұзақтығын, тәулік уақытын және рейсті орындаудың басқа да нақты шарттарын ескере отырып көрсетіледі.

9.4.4. Ұшуда қызмет көрсету:

- ақпараттандыру
- ұшу кезінде сатып алу немесе алдын ала брондау кезінде ақылы негізде тамақ пен сусындарды ұсыну.
- алғашқы медициналық көмек көрсету (қажет болған жағдайда)

9.4.5 Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында әуе кемесінің бортында, оның ішінде электрондық темекі шегуге ұшу ұзақтығына қарамастан тыйым салынады

9.4.6. қауіпсіз және қалыпты жағдайда ұшу үшін Жолаушы бортта оған қызмет көрсететін персоналдың барлық ұсынымдарын орындауы, сондай-ақ осы Қағидалардың талаптарын бұзбай, жалпы қабылданған мінез-құлық нормаларын сақтауы қажет.

9.5-БАП. ҰШЫП КЕЛУ БОЙЫНША ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

9.5.1 Жолаушы ұшып келгеннен кейін аэровокзалға жеткізіледі, ол жерде өзінің тіркелген багажын алады. Халықаралық ұшу кезінде жолаушылар:

- паспорттық бақылау;
- кедендік тексеру.

10-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРДЫҢ ЖЕКЕЛЕГЕН САНАТТАРЫН ТАСЫМАЛДАУ ШАРТТАРЫ

10.1-БАП. БАЛАЛАРДЫ АЛЫП ЖҮРУМЕН ТАСЫМАЛДАУ

Баланың жасы тасымалдау құжатында көрсетілген бастапқы жөнелту пунктінен тасымалдау басталған күні ескеріледі.

10.1.1 Жолаушы билетін ресімдеу кезінде және баланы тіркеу рәсімінен өту кезінде баланың жасын растайтын құжатты көрсету қажет. Авиабилетте көрсетілген баланың нақты жасы сәйкес келмеген жағдайда Авиакомпания оны тасымалдаудан бас тартуға немесе баланың нақты жасына сәйкес келетін жеңілдікті қолдана отырып, жаңа авиабилетті ресімдеуді талап етуге құқылы.

10.1.2 Орын алмайтын әрбір балаға, оның ішінде 2 жасқа дейінгі балаға (2 жасқа толғанға дейін) жеке билет ресімделеді. 2 жасқа дейінгі (2 жасқа толғанға дейін) балаларды тасымалдауды ресімдеу оларды алып жүретін ересек жолаушымен бір брондауда жүргізіледі.

10.1.3. 12 жасқа дейінгі (12 жасқа толғанға дейін) балаларды халықаралық маршруттар бойынша, 15 жасқа дейінгі (15 жасқа толғанға дейін) ішкі маршруттар бойынша (Қазақстан бойынша) тасымалдауға маршруттың барлық учаскелерінде расталған брондау болған жағдайда, сондай-ақ Авиакомпанияның SSR арнайы сұрау салуы расталған кезде ғана рұқсат етіледі.

10.1.4. Халықаралық маршруттар бойынша 2 жастан 12 жасқа дейінгі (12 жасқа толғанға дейін) және Қазақстан бойынша маршруттар бойынша 2 жастан 15 жасқа дейінгі (15 жасқа толғанға дейін) баланы тасымалдау үшін тасымалдау сыйымдылығын брондау ересек жолаушыға арналған қызмет көрсету салонында жүзеге асырылады.

10.1.5. Халықаралық маршруттар бойынша 2 жастан 12 жасқа дейінгі (12 жасқа толғанға дейін) және Қазақстан бойынша маршруттар бойынша 2 жастан 15 жасқа дейінгі (15 жасқа толғанға дейін) балаларды тасымалдауды ресімдеуді бірыңғай брондау сыныбы болған кезде бірге жүретін адаммен бірыңғай брондауда жүргізу ұсынылады. Егер балаға және бірге жүретін адамға екі түрлі брондау жасалған жағдайда, екі брондауда да Брондау және авиабилеттерді сату жөніндегі агент міндетті түрде ремарка немесе OSI элементі түрінде еріп жүруші туралы ақпаратты (брондау және авиабилеттің нөмірі) көрсетеді.

10.1.6. 6 жасқа дейінгі (6 жасқа толғанға дейін) кәмелетке толмаған жолаушылар кәмелетке толған жолаушының еріп жүруімен ғана тасымалданады.

10.1.7. Бала Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес ұшақтарды/рейстерді ауыстыруды, тіркеу, кедендік және шекаралық ресімдеу кезіндегі формальдылықтарды және т.б. қоса алғанда, сапардың барлық кезеңдерінде оған жауап бере алатын толық көлемде әрекет қабілеттілігіне ие болған 18 және одан жоғары жастағы жолаушының (ата-анасының, қамқоршысының немесе олардың сенім білдірілген адамының) еріп жүруімен жол жүруі тиіс. Ата-аналар (асырап алушылар, қорғаншылар немесе қамқоршылар) немесе баланы алып жүретін адам аумағынан немесе аумағына тасымалдау жүзеге асырылатын ел заңдарының сақталуына жауапты болады.

10.1.8. Әрбір ересек жолаушы өзімен бірге жеке орын ұсынбай бір сәбиді ғана тасымалдауға құқылы. Жолаушымен бірге келе жатқан екінші, үшінші және басқа да балалар тарифті қолдану қағидаларына сәйкес ақысы төленетін және жеке орын берілетін билеттер бойынша тасымалданады.

10.1.9. Жаңа туған нәрестелер туғаннан кейін күнтізбелік 7 күн ішінде тасымалдауға жіберілмейді.

10.2-БАП. 6 ЖАСТАН 16 ЖАСҚА ДЕЙІНГІ ІЛЕСІП ЖҮРМЕЙТІН БАЛАЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

10.2.1 Еріп жүрмейтін кәмелетке толмаған жолаушылар ретінде ата-аналарсыз жүретін және жолаушылардың қайсыбіріне сеніп тапсырылмаған 6-дан 16 жасқа дейінгі (16 жасқа толғанға дейін) балалар ішкі және халықаралық рейстерде тасымалданады. 6 жасқа дейінгі балалар кәмелетке толған жолаушының еріп жүруімен ғана тасымалданады.

10.2.2. Ілесіп жүрмейтін балаларды тасымалдауға маршруттың барлық учаскелерінде расталған брондау болған жағдайларда, сондай-ақ Авиакомпанияның SSR: UMNR және SSR: CHLD арнайы сұрау салуы расталған кезде ғана рұқсат етіледі.

10.2.3. Алып жүрмейтін баланың өзімен бірге белгіленген тәртіппен ресімделген шығу/шығу құжаттары және аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасы талап ететін басқа да құжаттары болуы тиіс. Ата-аналар (асырап алушылар, қорғаншылар немесе қамқоршылар) немесе баланы алып жүретін адам аумағынан немесе аумағына тасымалдау жүзеге асырылатын ел заңдарының сақталуына жауапты болады. Мемлекеттердің заңнамаларында баланың кәмелетке толғанға дейін өз бетінше орын ауыстыруы жөніндегі шектеулер қамтылуы мүмкін. Кәмелетке толмаған баланың өз бетінше жол жүруін жоспарлау кезінде елшілікте немесе консулдықта аумағына немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнама талаптарын нақтылау қажет.

10.2.4. Ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдау Авиакомпанияның өкілдіктерінде ата-аналары, асырап алушылары, қамқоршылары немесе қорғаншылары ресімдегеннен кейін немесе ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдауға өтініш бланкісін тіркеу тағанында жүзеге асырылады. Халықаралық тасымалдау кезінде «Ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдауға арналған келісім және Қорғаншылық туралы декларация» паспортынан басқа Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының шығу мерзімін және ол баруға ниет білдірген мемлекетті (мемлекеттерді) көрсете отырып, ата-аналарының, асырап алушыларының, қамқоршыларының немесе қорғаншыларының нотариалды ресімделген келісімінің болуы қосымша талап етіледі.

10.2.5. Ата-аналар (асырап алушылар, қамқоршылар) немесе қамқоршылар өтініш бланкісін толтырады ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдауға, онда ұшып шығу/келу туралы егжей-тегжейлі мәліметтер, шығарып салушы/қарсы алушы адам, мекенжайлар, телефондар, ұшудың егжей-тегжейі көрсетіледі. Өтініш бланкісін ресімдеу үшін өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжатты және бала мен өтініш берушінің өзара қарым-қатынасын куәландыратын құжатты (туу, бала асырап алу туралы куәлік, қорғаншылық немесе қамқоршылық белгіленгенін растайтын құжат) көрсету қажет.

10.2.6. Егер шығарып салушы адам ата-ана (бала асырап алушы, баланың қамқоршысы немесе қорғаншысы) болып табылмаса Қазақстан бойынша тасымалдау үшін ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдауға өтінішті ресімдеу мақсатында міндетті түрде нотариалды куәландырылған Өтініштің - Ата-анасының келісімінің болуы талап етіледі кәмелетке толмаған азаматты шығарып салушы адамға кез келген өтініш беруге, кез келген құжаттарды алуға, қол қоюға және кету мерзімін және бала баруға ниетті қаланы (қалаларды) көрсете отырып, барлық іс-әрекеттер мен формальдылықтарды жасауға мүмкіндік беретін қорғаншыларды (асырап алушыларды) немесе қорғаншыларды (асырап алушыларды) қамтиды.

Халықаралық тасымалдау кезінде Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының шығу мерзімін және ол баруға ниетті мемлекетін (мемлекеттерін) көрсете отырып, ата-анасының, асырап алушыларының, қамқоршыларының немесе қорғаншыларының нотариалды ресімделген келісімінің болуы қосымша талап етіледі.

10.2.7. Алып жүрмейтін кәмелетке толмағандар «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» 23.00 жылғы 06.00 тамыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 36-тармағына сәйкес таңғы сағат 08-ден 2002-ге дейін тасымалдауға қабылданбайды. Ілесіп жүрмейтін балаға арналған билет Авиакомпанияның рейстеріне бару пунктіне 23.00 сағаттан кешіктірілмей және таңертеңгі 06.00 ерте емес келген жағдайда ресімделуі мүмкін, сондай-ақ ілесіп жүрмейтін баланың ұшуы түнгі уақытта 23.00-ден 06.00-ге дейін жүзеге асырылатын рейс бортында болуына жол берілмейді.

10.2.8. Жолаушы билетінде және брондауда баланың туған жылы көрсетілуі тиіс. Баланы алып жүруші Авиакомпанияға авиабилетті сатып алу кезінде және тіркеу кезінде баланың жасын растайтын құжатты - туу туралы куәлікті көрсетуге міндетті. Ілесіп жүрмейтін баланың жасы жөнелту әуежайынан тасымалдау басталған күні айқындалады. Авиакомпанияның баланың жасын тексеруге құқығы бар.

10.2.9. Ілесіп жүрмейтін балаларды тасымалдау тек АҚ«QAZAQ AIRQAZAQ AIR» тұрақты рейстерінде жүзеге асырылады, тікелей бағыт бойынша. Трансферттік рейстерде бірге жүрмейтін балаларды тасымалдауға рұқсат етілмейді.

10.2.10. Бала тасымалдауға қабылданады, егер:

- ата-аналар/қамқоршылар немесе олардың заңды өкілдері барлық қажетті формальдылықтарды тіркеу және өту үшін баланы әуежайға уақтылы жеткізеді және әуе кемесі ұшып шыққан сәтке дейін әуежайда қалады;
- ата-аналары/қамқоршылары немесе олардың заңды өкілдері баланы қарсы алу үшін әуежайға рейстің нақты келген уақытында келеді;
- бала бір бағытта немесе тура бағыт бойынша кері қарай жүреді.
- ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдау қолданыстағы ережелер мен тарифтерге сәйкес төленді.
- ата-аналар/қамқоршылар немесе олардың заңды өкілдері тиісті уәкілетті органдарға көрсету үшін барлық қажетті құжаттарды ұсынды.
- расталған брондау және расталған SSR сұрауы бар.

10.2.11. Әрбір ілесіп жүрмейтін балаға жеке орын беріледі және қолданылған тариф қағидаларында белгіленген норма бойынша багажды тегін алып жүруге рұқсат етіледі.

10.2.12. Ілесіп жүрмейтін баланы тасымалдауды брондау рейс ұшқанға дейін 5 күнтізбелік күн бұрын жүргізіледі. 16 жасқа дейінгі ілесіп жүрмейтін бала үшін брондауда SSR растаған UMNR хабарламасының болуы тасымалдауды ресімдеудің міндетті шарты болып табылады.

10.2.13. Ілесіп жүрмейтін балаларды тіркеу баланың ата-анасының (қорғаншысының/қамқоршысының) қатысуымен әуежайдағы тіркеу тағанында ғана жүзеге асырылады. Ілесіп жүрмейтін балаларды онлайн тіркеу жүргізілмейді.

10.2.14. Ілесіп жүрмейтін баланы әуе кемесіне отырғызуды Авиакомпания өкілі немесе уәкілетті агент жолаушыларды отырғызу басталғанға дейін жүргізеді, бұл ретте ол тікелей бақылауға бортсерікке беріледі. Рейс межелі пунктке келгеннен кейін Авиакомпания өкілі немесе уәкілетті агент ілесіп жүрмейтін баланы қарсы алады, ілеспе құжаттарды бортсеріктен қабылдайды, баланы алып жүреді және оны және құжаттарды қарсы алатын адамға береді.

10.2.15. Ілесіп жүрмейтін балаларды тасымалдау кезінде Авиакомпания өкілдері/уәкілетті агенттер мен бортсеріктер ілесіп жүрмейтін баланы ата-анасынан қабылдаған сәттен бастап баланы межелі пунктте қарсы алатын адамдарға бергенге дейін оған тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді.

10.2.16. Авиакомпания ілесіп жүрмейтін балаларды тасымалдаудың тиісті ережелерін сақтамаған кезде ілесіп жүрмейтін балаларды тасымалдаудан бас тарту құқығын өзіне қалдырады.

10.2.17. Алып жүрмейтін баланы тасымалдау Қазақстан Республикасының «QAZAQ AIR» АҚ «Жер үсті қызмет көрсету басшылығы».

10.3-БАП. 16 ЖАСТАН 18 ЖАСҚА ДЕЙІНГІ КӘМЕЛЕТКЕ ТОЛМАҒАН АДАМДАРДЫ ЕРІП ЖҮРУСІЗ ТАСЫМАЛДАУ

10.3.1. Кәмелетке толмаған адамдар өздерінің заңды өкілдерінің келісімімен әуе тасымалы шартын дербес жасасады (келісім нотариалды ресімделеді), әйтпесе әуе тасымалы шартын жасасу кезінде қорғаншылардың ата-аналарының қатысуы талап етіледі. Мұндай келісімнің нысаны кәмелетке толмаған адам жасайтын мәміле үшін заңдарда белгіленген нысанға сәйкес келуге тиіс.

10.3.2. 16 жастан 18 жасқа дейінгі (18 жасқа толғанға дейін) балаларға межелі пунктке 23.00 сағаттан кешіктірмей және таңғы 06.00 сағаттан ерте емес келген жағдайда паспорты немесе жеке куәлігі болған кезде MR, MRS ересек жолаушы мәртебесінде еріп жүрусіз Қазақстан Республикасының шегінде жүруге рұқсат етіледі. Қазақстан Республикасының шегінде 16 жастан 18 жасқа дейінгі (18 жасқа толғанға дейін) кәмелетке толмаған адамдарды тасымалдау үшін ата-аналарының, асырап алушыларының, қамқоршыларының немесе қорғаншыларының нотариалды ресімделген келісімінің және алып жүрмейтін баланы тасымалдауға өтінішінің болуы талап етілмейді.

16 жастан 18 жасқа дейінгі (18 жасқа толғанға дейін) балаларды халықаралық тасымалдау кезінде паспорттан басқа Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының шығу мерзімін және ол баруға ниетті мемлекетін (мемлекеттерін) көрсете отырып, ата-анасының, асырап алушыларының, қамқоршыларының немесе қамқоршыларының нотариалды ресімделген келісімінің болуы талап етіледі.

Мемлекеттердің заңнамаларында баланың кәмелетке толғанға дейін өз бетінше орын ауыстыруы жөніндегі шектеулер қамтылуы мүмкін. Кәмелетке толмаған баланың өз бетінше жол жүруін жоспарлау кезінде елшілікте немесе консулдықта аумағына немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнама талаптарын нақтылау қажет.

10.3.3. Кәмелетке толмағандар «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» 23.00 жылғы 06.00 тамыздағы Қазақстан Республикасы Заңының 5-бабының 36-тармағына сәйкес таңғы сағат 08-ден 2002-ге дейін тасымалдауға қабылданбайды. Кәмелетке толмаған адам үшін 16 жастан 18 жасқа дейін (18 жасқа толғанға дейін) билет Авиакомпанияның рейстеріне баратын жеріне 23.00 сағаттан кешіктірілмей және таңғы сағат 06.00-ден ерте емес келген жағдайда ресімделуі мүмкін.

10.3.4. Кәмелетке толмаған адамдардың өзімен бірге белгіленген тәртіппен ресімделген шығу/шығу құжаттары және тасымалдау жүзеге асырылатын аумаққа, аумақтан немесе аумақ арқылы елдің заңнамасында талап етілетін басқа да құжаттар болуы тиіс.

10.3.5. 16 жастан 18 жасқа дейінгі (18 жасқа толғанға дейін) кәмелетке толмаған адамға ересек жолаушы үшін қолжетімді тариф бойынша билет ресімделеді.

10.4-БАП. МҮМКІНДІГІ ШЕКТЕУЛІ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ, НАУҚАС ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

10.4.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

10.4.1.1. Жолаушы өз денсаулығының жай-күйіне қарай әуе көлігін пайдалану мүмкіндігін анықтауға міндетті.

10.4.1.2. Жолаушы ұшу кезінде болуы мүмкін денсаулыққа келтірілген залал немесе өлім үшін жауапкершілікті өзіне алғаны туралы құжаттарға қол қоюды көздемейді.

10.4.1.3. Осы жолаушылар санаттары брондау жүйесінде арнайы қызмет көрсетудің стандартты кодтарымен айқындалған:

- WCHR - ұшаққа көтеріліп, өз орнына жете алатын, бірақ ұшақтан ұшаққа дейінгі учаскеде мүгедектер креслосын қажет ететін науқастар немесе мүмкіндігі шектеулі жолаушылар.
- WCHS - мүгедектер креслосы/ұшақтан ұшаққа дейінгі учаскеде болуы қажет, трап бойынша көтерілуі/түсірілуі қажет, бірақ жолаушы салондағы креслоға дербес жете алады.
- WCHC - егер жолаушы өз бетінше қозғалуға қабілетсіз болса, мүгедек креслоны қажет ететін ауру жолаушылар немесе дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушылар. Ұшаққа дейін/одан мүгедек кресло талап етіледі, жолаушы жоғары көтеріліп, басқышпен төмен түсірілуі және ұшақтағы креслоға дейін жеткізілуі тиіс.
- DEAF - нашар еститін/саңырау жолаушы. Жолсерік итке ілесіп жүретіні қосымша көрсетіледі.
- BLND - нашар көретін/көрмейтін жолаушы. Жолсерік итке ілесіп жүретіні қосымша көрсетіледі.
- MEDA - медициналық жағдай (медициналық куәландыру талап етіледі). Арнайы қызмет көрсетуді талап ететін қозғалысы шектелген жолаушылар үшін қолданылмайды.
- DPNA ақыл-ой және психикалық дамуы бұзылған жолаушы
- OXYG ұшу кезінде жолаушыға медициналық мақсатта оттегі қажет

10.4.1.4. Егер жолаушының денсаулық жағдайы басқа жолаушылардың және олардың мүлкінің, әуе кемесінің немесе экипаждың қауіпсіздігіне қатер төндіруі мүмкін болса, авиакомпания жолаушыны тасымалдаудан немесе оны жалғастырудан бас тартуы мүмкін. Авиакомпания жолаушыларды тасымалдаудан бас тарта алады, жасалған брондауды жоя алады немесе денсаулық жағдайы бойынша әуе кемесінің бортынан:

- қолында расталған брондаусыз билеттері бар, барлық тасымалдау маршруты бойынша арнайы қызмет көрсетуге келісімі жоқ;
- егер техникалық немесе медициналық себептер бойынша ӘК бортында, жөнелту және/немесе межелі әуежайда жолаушыға қажетті қызметтерді орындау мүмкін болмаса;
- басқа жолаушылар үшін инфекция немесе қолайсыздық көзі болуы мүмкін;
- оларды тасымалдау, тіпті сақтық шараларын қабылдағанда да, өздеріне немесе басқа адамдар мен мүлікке қауіп төндіруі мүмкін;
- арнайы айғақтары бар жолаушыда (MEDA санаты) медициналық куәлігі болмаған жағдайда;
- бөгде адамның көмегінсіз өзіне-өзі қамқорлық жасауға қабілетсіз (ілесіп жүретін адам болмаған жағдайда).

10.4.1.5. Рейстегі дене мүмкіндіктері шектеулі, оның ішінде қозғалысы шектеулі жолаушылардың саны ӘК бортынан эвакуацияланған жағдайда осы жолаушыларға көмек көрсету үшін қажетті кабина экипажы мүшелерінің (бортсеріктердің) санынан аспауы тиіс.

10.4.1.6. Авиакомпания, егер ұшу кезінде әуе кемесінің бортында пайдалануға тиісті сертификаты жоқ арнайы жабдық пен техника қажет болса, дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушыны немесе науқас жолаушыны тасымалдаудан бас тартуға құқылы.

10.4.1.7. Ауру жолаушыларды, дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды және олармен бірге жүретін адамдарды отырғызу қалғандарын отырғызғанға дейін жүзеге асырылуы тиіс жолаушылар. Ауру жолаушылар, дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушылар және оларға еріп жүретін адамдар соңғы кезекте түсіріледі.

10.4.1.8. ӘК бортында ауру жолаушылар мен дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды орналастыру Авиакомпанияның қолданыстағы нормативтік құжаттарына сәйкес Авиакомпанияның ӘК әрбір үлгісі үшін белгіленген орындарға жүзеге асырылады. Авариялық шығу жолдарының жанында ауру жолаушыларды, мүгедектігі бар жолаушыларды, сондай-ақ медициналық, жас шамасына немесе басқа да айқын көрсеткіштерге байланысты жүріп-тұру мүмкіндігі шектеулі жолаушыларды орналастыруға жол берілмейді.

Ауру жолаушыларды, дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды салонға орналастыру кезінде тасымалдау ерекшелігін ескеру қажет. Оларға берілетін орындар:

- авариялық жағдайларда шұғыл көшіру жағдайында кедергі келтірмеуге;
- қосалқы (авариялық) шығуларға еркін қол жеткізуге кедергі келтірмеу.

Еріп жүретін адамдарға орындар ауру жолаушылармен, дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушылармен қатар беріледі.

10.4.1.9. Әуе тасымалдарының тиісті жағдайларын қамтамасыз ету мақсатында жолаушылар брондау кезінде өздерінде тіршілік әрекетінің шектеулері туралы, сондай-ақ әуе кемесінің бортында тасымалданатын жеке қозғалыс құралдарының (аккумуляторлардың болуы мен техникалық сипаттамаларын қоса алғанда) габариттік, салмақтық және өзге де сипаттамалары туралы хабарлауға міндетті.

10.4.1.10. Қозғалысы шектеулі жолаушыны, жолсерік итті, жұқпалы аурумен ауыратын жолаушыны тасымалдауды ұйымдастыру, қажетті жабдықтар мен көмек құралдарын дайындау мақсатында мұндай жолаушыны тасымалдауға SSR элементін Жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентке рейс ұшқанға дейін 5 күнтізбелік күннен кешіктірмей барынша ерте мерзімде брондауға енгізу ұсынылады. Билеттерді ресімдеу расталған брондау кезінде Авиакомпания тарапынан арнайы сұрау салуды растауды алғаннан кейін ғана жүргізіледі.

10.4.1.11. Медициналық куәлік жөнелту/келу әуежайында, ӘК бортында арнайы көмек көрсетуді қажет ететін жолаушыларға талап етіледі. Медициналық куәлік науқас жолаушының оның денсаулығына қауіп төндірмей ұшу мүмкіндігін және ұшу кезінде ерекше медициналық көмек көрсету қажеттілігінің жоқтығын растайды. Берілген куәлік рейстер ұшатын күні жарамды болуы тиіс. Белгілі бір рейске медициналық куәліктің қолданылуы кезеңінде денсаулық жағдайы елеулі нашарлаған жағдайда жаңа куәлік ұсыну талап етіледі. Медициналық қорытындыға сәйкес ауырған жолаушылар тасымалдауға жіберілмейді.

10.5-БАП. ДЕНЕ МҮМКІНДІКТЕРІ ШЕКТЕУЛІ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ, АУРУ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ШАРТТАРЫ.

10.5.1. Мүгедектер арбаларындағы жолаушылар еріп жүретін адаммен немесе еріп жүрусіз расталған брондау кезінде Авиакомпаниямен келісім бойынша Авиакомпанияның бақылауымен тасымалданады.

10.5.2. Көру қабілетінен (есту қабілетінен) айырылған жолаушылар ілесіп жүретін адаммен немесе иттің алып жүруімен немесе сүйемелдеусіз Авиакомпаниямен келісім бойынша Авиакомпанияның бақылауымен расталған брондау кезінде тасымалданады.

10.5.3. Авиакомпания әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктерінің болмауына байланысты зембілмен науқасты тасымалдауды жүзеге асырмайды.

10.5.4. MEDA-мен ауыратын жолаушыны тасымалдау әуе көлігімен тасымалдауға рұқсаты бар және осындай жолаушыны тасымалдау шарттарына қойылатын арнайы талаптар көрсетілген дәрігердің қолы қойылған медициналық қорытындыны көрсеткен жағдайда ғана, сондай-ақ тасымалдау кезінде Авиакомпания осындай арнайы талаптардың орындалуын қамтамасыз ете алатын жағдайда ғана мүмкін болады. Жөнелту/келу әуежайында арнайы көмек көрсетуді қажет ететін MEDA санатындағы жолаушылар ӘК бортында бірге жүретін адаммен тасымалданады.

10.5.5. Сот әрекетке қабілетсіз деп таныған жолаушыны тасымалдау ата-анасының, асырап алушыларының немесе қамқоршыларының өтініші бойынша және расталған брондау кезінде Авиакомпаниямен келісім бойынша әрекетке қабілетсіз жолаушының қауіпсіздігін және айналасындағы адамдардың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге қабілетті кәмелетке толған жолаушының алып жүруімен жүзеге асырылады.

10.5.6. 18 жасқа дейінгі (18 жасқа толғанға дейін) мүгедек бала тасымалдауға тек еріп жүретін адаммен (ата-анасы/қамқоршысы немесе заңды өкілі) Авиакомпаниямен келісім бойынша расталған брондау кезінде қабылданады.

10.5.7. Психикасы бұзылған адам тасымалдауға жеткілікті дене күші бар және қолдануға дайындалған адамның еріп жүруімен, қажет болған жағдайда, еріп жүретін адамға ықпал ету шараларымен ғана қабылданады. Тасымалдау Авиакомпаниямен келісім бойынша расталған брондау кезінде ғана жүзеге асырылады.

10.5.8. Ұшуда жолаушыға күтім жасауды қамтамасыз ететін ілесіп жүрушінің болуы экипаж мүшелерінің нұсқаулықтарын түсінуде, қоршаған шындыққа бағдарлануда, өзінің мінез-құлқын бақылауда, ұдайы қадағалауды және күтуді, медициналық көмекті, гигиена және әжетхана бойынша манипуляцияларды қажет етуде қиындығы бар ақыл-ой дамуының бұзылуымен/интеллектінің бұзылуымен жолаушыға талап етіледі. Тасымалдау Авиакомпаниямен келісім бойынша расталған брондау кезінде ғана жүзеге асырылады.

10.5.9. Өздігінен жүріп-тұруды, оның ішінде көмекші техникалық құралдардың көмегімен және/немесе басқа адамдардың шамалы көмегімен, сөйлесуге, бағдарлауға, экипаж мүшелерінің нұсқаулықтары мен ұсынымдарын түсінуге қоса алғанда, өзіне-өзі қызмет көрсетуге қабілетті жолаушылар расталған брондау кезінде Авиакомпаниямен келісім бойынша ілесіп жүрмей тасымалдауға қабылданады. Тіркеу кезеңінде брондауда көрсетілген еріп жүретін адам болмаған

кезде, еріп жүрушінің болуы міндетті болып табылатын жағдайларда жолаушы тасымалдауға жіберілмейді.

10.5.10. Сұрау салу бойынша уақтылы қызмет көрсету үшін дене мүмкіндіктері шектеулі адамдар мен тіршілік әрекеті шектеулі адамдар қатарындағы жолаушылар жөнелту әуежайына рейске тіркелу басталғанға дейін алдын ала келуі тиіс.

10.5.11. Дене мүмкіндіктері шектеулі адамдарды және халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарын тасымалдау кезінде уәкілетті агент оларды әуе кемесіне (- леріне) алып жүреді.

10.5.12. Ауру жолаушыларды (дене мүмкіндіктері шектеулі адамдарды) және олармен бірге жүретін адамдарды әуе кемесіне отырғызу жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызғанға дейін жүзеге асырылуы тиіс. Ауру жолаушыларды (дене мүмкіндіктері шектеулі адамдарды) және олармен бірге жүретін адамдарды түсіру соңғы кезекте жүргізіледі.

10.5.13. Ауру жолаушылар мен дене мүмкіндіктері шектеулі жолаушылар үшін медициналық препараттар, кресло-арбалар, балдақтар тегін тасымалданады және багажды тегін тасымалдау нормасына енгізілмейді. Әуе кемесінің жолаушылар салонында жолаушылар пайдаланатын, салмағы мен габариттері оларды әуе кемесінің салонында жолаушы орнының үстіндегі сөреде не алдыңғы жолаушылар креслосының астында қауіпсіз орналастыруға мүмкіндік беретін жиналмалы кресло-арбаларды тасымалдауға жол беріледі.

10.5.14. Жолаушыға өмірлік қажетті және қол жүгі ретінде тасымалданатын медициналық керек-жарақтар мен дәрілік заттар қол жүгінің габариттері бойынша нормаларға сәйкес болуы және медициналық құжаттамамен және жолаушының осы құралдарды пайдалануға қажеттілігін растайтын дәрігердің тиісті анықтамасымен бірге жүруі тиіс.

10.6-БАП. БАЛАЛАР АУТИЗМІ, АСПЕРГЕР СИНДРОМЫ, АТИПТІ АУТИЗМІ БАР ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

10.6.1. Балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атипиялық аутизмі бар жолаушыларды алдын ала брондау тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады.

10.6.2. Балалар аутизмімен, Аспергер синдромымен, типтік емес аутизммен жолаушыларды тасымалдау кезінде тіркеу бойынша тиісті рәсімдерді жүргізгеннен кейін Авиакомпания өкілі немесе уәкілетті агент оларды әуе кемесіне алып барады.

10.6.3. Балалар аутизмі, Аспергер синдромы, типтік емес аутизм бар жолаушыларды және бірге жүретін адамдарды әуе кемесінің бортына отырғызу бірінші кезекте жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызу және түсіру хабарланғанға дейін жүргізіледі.

10.6.4. Балалар аутизмі, Аспергер синдромы, типтік емес аутизм туралы диагнозды растау үшін «Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 30 жылғы 2020 қазандағы № МЖД-175/2020 бұйрығымен бекітілген дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы ұсынылады (№ 026/у нысанды нормативтік құқықтық актілерді тіркеу № 21579)

10.7-БАП. НАШАР КӨРЕТІН ЖӘНЕ КӨРМЕЙТІН, НАШАР ЕСТИТІН ЖӘНЕ САҢЫРАУ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

10.7.1. Көру қабілеті жоқ жолаушы ілесіп жүретін адаммен, жетекші иттің ілесіп жүруімен немесе ілесіп жүретін адамсыз Авиакомпанияның бақылауымен тасымалдануы мүмкін.

10.7.2. Көру қабілеті жоқ жолаушыларды тасымалдауды алдын ала брондау тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады.

10.7.3. Көру қабілеті жоқ жолаушыны алып жүретін иттің сүйемелдеуімен тасымалдау Авиакомпанияға немесе уәкілетті агентке осы жолаушының мүгедектігі белгіленген күнді растайтын құжатты көрсеткен кезде жүргізілуі мүмкін, итпен алып жүретін адамға ветеринариялық сертификат және оны арнайы оқыту туралы сертификат ұсынылуы тиіс. Көзі көрмейтін немесе нашар көретін жолаушымен келе жатқан жетекші итті ӘК жолаушылар салонында багажды тегін тасымалдау нормасынан тыс тегін алып жүруге рұқсат етіледі. Көру қабілетінен айырылған жолаушымен бірге келе жатқан жетекші иттер торсыз тасымалданады. Жолсерік иттің қарғыбауы мен тұмылдырығы болуы және еріп жүретін жолаушының аяқтарының жанындағы креслоға байлануы тиіс.

10.7.4. Көру қабілеті нашар немесе көзі көрмейтін жолаушыларды әуе кемесіне отырғызу бірінші кезекте жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызу және әуе кемесінен соңғы кезекте түсіру жарияланғанға дейін жүргізіледі.

10.8-БАП. МҮГЕДЕКТІК КРЕСЛОЛАРДА ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

10.8.1. ӘК салоны (WCHR, WCHS санаттары) бойынша өз бетінше жүріп-тұруға қабілетті мүгедек орындықтардағы жолаушылар Авиакомпанияның қадағалауымен бірге жүретін адаммен де, ілесіп жүрусіз де тасымалдануы мүмкін.

10.8.2. Қозғалуы шектеулі жолаушыларды тасымалдауды алдын ала брондау тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады.

10.8.3. WCHR, WCHS санатындағы мүгедек креслосында жолаушыны тіркеу кезінде ӘК жинақталуына байланысты ӘК бортында жолаушылардың осы санаты үшін арнайы бөлінген отыратын орын беріледі. Мүгедектігі бар жолаушыны ыңғайлы орналастыру үшін бос орын болған кезде көрші орын бос қалдырылады. Еріп жүретін жолаушыға мүгедектігі бар еріп жүретін жолаушымен тікелей жақын жерде тіркеуге орын беріледі.

10.8.4. Мүгедек кресло ӘК багаж бөлімшесінде тегін, багажды тегін тасымалдаудың белгіленген нормасынан тыс тегін тасымалданады. Мүгедектер креслосы жиналмалы болуы және өлшемінен аспауы тиіс (бүктелген күйде): 150 * 50 см.

10.8.5. Жолаушыларға мүгедек орындықтармен қызмет көрсетуді ұйымдастыру ӘК бортына және әуежайға ұшақтан жеткізу әуежайлардың медициналық пункттері арқылы жүргізіледі.

10.8.6. Ауру жолаушыларды салон бойынша ӘК бортында тасымалдау үшін медициналық пункттерде/қызметтерде/әуежай ұйымдарында бар арнайы мүгедектер креслолары пайдаланылады.

10.8.7. Басқару түріне байланысты мүгедектер креслосының мынадай түрлері бөлінеді. Оларды белгілеу үшін келесі кодтау қолданылады:

Код	Описание
WCBD	Электр батареяларындағы мүгедектер арбасы (құрғақ қуат көздерінде)
WCBW	Электр батареяларындағы мүгедектер арбасы (сұйық қуат көздерінде)
WCMP	Қолмен басқарылатын мүгедектер арбасы
WCLB	Литий-ионды батареялары бар мүгедектер арбасы

10.8.8. Қуат көзі электр батареялары болып табылатын мүгедектер креслолары қауіпті жүктерді тасымалдау жөніндегі IATA және ICAO қағидаларына сәйкес тасымалдауға қабылданады.

10.9-БАП. АЯҚТА/ҚОЛДА ГИПСЕН ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

10.9.1. Аяқында/қолында гипс бар жолаушылар Авиакомпаниямен келісім бойынша Авиакомпанияның бақылауымен бірге жүретін адаммен немесе бірге жүретін адамсыз тасымалдауға қабылданады.

10.9.2. Тасымалдауды алдын ала брондау тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады. Тасымалдау Авиакомпаниямен алдын ала келісім бойынша расталған брондау және SSR расталған арнайы сұрау салу кезінде жүргізіледі.

10.9.3. Балдақтар тегін тасымалданады және тегін багаж нормасына енгізілмейді.

10.9.4. Барлық аяғы/қолы гипстелген және аяқтарын тізесінде/шынтағында бүгу мүмкіндігі жоқ жолаушыларға; екі аяғы/қолы; не өту және қосалқы шығуларға қол жеткізу бойынша еркін қозғалу үшін кедергілер жасалса немесе қасында отырған жолаушыға қолайсыздық туғызса, ұшу кезінде олар ісінуді төмендету үшін ыңғайлы жағдайда болуы үшін қосымша 1 (бір) орын сатып алу қажет. Аяғы тізесіне/шынтағына дейін гипстелген жолаушыларға өту және авариялық шығуға қол жеткізу бойынша еркін қозғалуға кедергі келтірмейді және қасында отырған жолаушыға қосымша орын алу міндетті емес.

10.9.5. Гипс ұшар алдында кемінде 24 сағат бұрын салынуы тиіс, өйткені кабинаның герметизациясы аяқтың жоғары ісінуіне және гипстің деформациясына әкелуі мүмкін. Брондау кезінде

10.9.6. Аяқта (аяқта) гипс бар жолаушы үшін агент брондау кезінде SSR енгізеді:

LEGB - гипстегі екі аяқ;

LEGR - гипстегі оң аяқ;

LEGL - гипстегі сол аяқ;

10.9.7. Салонда аяққа гипс тиген жолаушыларды отырғызу:

LEGL - өту жолындағы борттың оң жағындағы орын

LEGR - өту жолындағы сол жақтағы орын

10.10-БАП. ЕМДЕУ МАҚСАТЫНДА МЕДИЦИНАЛЫҚ ОТТЕГІМЕН ҚАМТАМАСЫЗ ЕТУ ҚАЖЕТТІЛІГІ БАР ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

10.10.1. Емдеу мақсатында медициналық оттегімен қамтамасыз ету қажеттілігі бар жолаушыларды тасымалдауды алдын ала брондау тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады. Тасымалдау Авиакомпаниямен алдын ала келісім бойынша расталған брондау және SSR расталған арнайы сұрау салу кезінде жүргізіледі.

10.10.2. Оттегі баллондары бар жолаушыға тасымалдауды брондау және ресімдеу еріп жүретін кәмелетке толған адамға тасымалдауды бір мезгілде ресімдеу кезінде жүзеге асырылады. Авиакомпаниямен келісу үшін оттегіні тасымалдау броньға SSR элементі енгізіледі.

10.10.3 Ауру жолаушыны немесе мүгедектігі бар жолаушыны тасымалдауды ұйымдастыру, қажетті жабдықтар мен көмек құралдарын дайындау мақсатында Жолаушы әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентке мұндай жолаушыны брондауға SSR элементін ең ерте мерзімде, рейс ұшқанға дейін 5 күнтізбелік күннен кешіктірмей енгізу ұсынылады.

10.10.4. Егер науқас жолаушыға медициналық мақсатта бортта оттегінің болуы қажет болса, салмағы 5 кг-ға дейінгі газ тәріздес оттегі бар шағын баллондарды тасымалдауға рұқсат етіледі, егер мұндай науқас ілесіп жүруші адаммен жүрсе және оттегіні тасымалдау алдын ала Авиакомпаниямен келісілген болса (брондауда арнайы сұрау салу (MEDA OXYG) расталған болса. Сұйық оттегі бар баллондар тасымалдауға қабылданбайды. Оттегі баллонының таңбасы және осы жабдыққа берілген нөмірі болуы тиіс. Баллондар, бұрамалар және реттегіштер өздігінен шығуға әкелуі мүмкін зақымданудан қорғалуы тиіс.

Екі және одан да көп баллондарды тасымалдаған жағдайда жеке бекітілген баллондары бар арнайы контейнер қажет. Әрбір баллонның қосылған бетпердесі болуы тиіс. Жолаушының немесе бірге жүретін адамның өзімен бірге оттегі баллонының нөмірі және осы жабдықты әуе кемесінің салонында тасымалдауға рұқсат ететін мерзімдері көрсетілген тиісті жазбаша рұқсаты болуы тиіс. Оттегі баллонының пайдаланылуын бақылауды ілесіп жүретін адам жүзеге асырады.

10.11-БАП. ЖҮКТІ ӘЙЕЛДЕРДІҢ АЛҒАШҚЫ БОСАНУЫ

10.11.1. Жүктілік мерзімі 22 аптаға дейінгі жүкті әйелдер ұшуға дәрігерлік анықтаманы ұсынбай тасымалданады.

10.11.2. Жүкті әйелдерді тасымалдауды 22 аптадан астам мерзіммен алдын ала брондау тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады.

10.11.3. Жүктілік мерзімі 22 аптадан 34 аптаға дейін қоса алғанда бір ұрықты жүктілік кезінде және 22 аптадан 32 аптаға дейін қоса алғанда көп ұрықты жүктілік кезінде жүкті әйелдер тасымалдауға денсаулығы қанағаттанарлық жағдайда ғана қабылдануы мүмкін, бұл медициналық ұйымның жүктілік мерзімі және билетте көрсетілген рейсті орындау күніне әуе тасымалына қарсы айғақтардың жоқтығы туралы анықтамасымен расталуы тиіс.

10.11.4. Жүктілік мерзімі бір ұрықты жүктілік кезінде 34 аптадан асатын, ал көп ұрықты жүктілік кезінде - 32 аптадан аспайтын жүкті әйелдер м. а. бұйрығымен бекітілген дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысын ұсынады. Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ - 175/2020 "Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы" (Нормативтік құқықтық

актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21579 болып тіркелген) № 026/у нысанының өз денсаулығының жай-күйі туралы, оны медициналық ұйым 30 күнтізбелік күннен кешіктірмей ресімдей отырып, тасымалдау басталғанға дейінгі күндер. Медициналық қорытындыда жүктілік мерзімі көрсетіледі және жүктіліктің асқынусыз өтетіндігі туралы растау беріледі, сондай-ақ билетте көрсетілген рейсті орындау күніне әуе тасымалына қарсы көрсетілімдер жоқ. Қорытындының қолданылу мерзімі-30 күн.

10.11.5. Авиакомпания жүкті әйелдерге, егер босану мерзімі таяу 7 күнтізбелік күнде күтілетін болса, тіпті бекітілген № 026/у нысанды дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы болғанда да тасымалдаудан бас тартады.

10.11.6. Босанғаннан кейін босанатын әйелдер мен жаңа туған нәрестелер бала туғаннан кейінгі алғашқы 7 күнтізбелік күн ішінде тасымалдауға жіберілмейді.

10.11.7. Көп ұрықты жүктілік кезінде босану мерзімінен бұрын туған балаларды тасымалдау үшін балалардың ата-аналары немесе бірге жүретін ересек адамдар әрбір балаға баланы әуе көлігімен тасымалдау мүмкіндігін растайтын медициналық анықтаманы ұсынады.

10.12-БАП. ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНЫҢ ШЕГІНЕН ТЫС ӘКІМШІЛІК ЖОЛДАН ШЫҒАРЫЛАТЫН ЖӘНЕ ДЕПОРТАЦИЯЛАНҒАН ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

10.12.1. ҚР аумағына әкелінетін және Қазақстан Республикасынан әкетілетін Қазақстан Республикасынан кететін немесе транзитпен/трансфертпен жүретін жолаушыларға, сондай-ақ ҚР аумағына әкелінетін және Қазақстан Республикасынан әкетілетін багаж пен жүкке Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес белгіленетін паспорттық, кедендік және өзге де қағидалардың күші қолданылады.

10.12.2. Шекаралық, кедендік, санитариялық-карантиндік, ветеринариялық, фитосанитариялық және бақылаудың өзге де түрлерінен өту кезінде жолаушы мен жүк жөнелтуші (жүк алушы) заңдарды және басқа да нормативтік құжаттарды сақтауға және жолаушыны, багажды және жүкті әуе арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің тиісті құзыретті мемлекеттік бақылау органдарының талаптарын орындауға міндетті, авиациялық қауіпсіздікті, кедендік, санитариялық-карантиндік, иммиграциялық, ветеринариялық, фитосанитариялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі талаптарды орындауға қатысты, сондай-ақ валюталық және бақылаудың басқа түрлері.

10.12.3. Мемлекеттік бақылау органдары мен жолаушының, жүк жөнелтушінің (жүк алушының) арасындағы жолаушының, багаждың және жүктің халықаралық әуе тасымалына байланысты туындайтын өзара қарым-қатынастарды реттеу жолаушының өзінің, жүк жөнелтушінің (жүк алушының) құзыретіне ғана жатады және Авиакомпанияның міндеті болып табылмайды.

10.12.4. ҚР-да болудың қажетсіздігі туралы шешім қабылданған жолаушы заңда көзделген тәртіппен ҚР-дан кетуге міндетті. Белгіленген мерзімде ҚР аумағынан кетпеген жолаушы депортациялауға жатады. Депортация шетелдік азаматты (азаматтығы жоқ адамды) одан әрі ҚР-да болу (тұру) үшін заңды негіздерін жоғалтқан немесе тоқтатқан жағдайда оны ҚР-дан мәжбүрлеп шығарып жіберу болып табылады.

10.12.5. Шетел азаматтарын депортациялауды көші-қон қызметі органдары ішкі істер органдарымен, сондай-ақ өзге де атқарушы билік органдарымен және олардың аумақтық органдарымен өз құзыреті шегінде өзара іс-қимыл жасай отырып жүзеге асырады.

10.12.6. Егер құзыретті мемлекеттік органдар Авиакомпанияны межелі, трансфер немесе транзит еліне кіруден бас тартылған жолаушыны жөнелту әуежайына немесе басқа әуежайға қайтаруға

міндеттесе, онда авиакомпания осы тасымалдаумен келтірілген шығыстарды өтеуді талап етуге құқылы.

10.12.7. Авиакомпания осы жолаушының межелі, трансфер немесе транзит еліне келуден бас тартуына байланысты шеккен шығыстары үшін өтем талап етуге құқылы. Авиакомпанияның залалды өтеуді талап етуге және тиісті тарифті төлеуге және құзыретті органдардың талап етуі бойынша осы жолаушыны депортациялауға байланысты барлық шығыстарды, пайдаланылмаған тасымал үшін жолаушы немесе Жолаушыны ресімдеген ұйым енгізген кез келген соманы немесе тасымал үшін төлеген және Авиакомпанияның иелігіндегі жолаушы немесе ұйым төлеген кез келген басқа соманы өтеуге құқығы бар.

10.12.8. Авиакомпанияның жөнелту себептеріне қатысты ақпарат алуға құқығы бар, өйткені ол өз жолаушыларының қауіпсіздігін қамтамасыз ету бойынша жауаптылықта болады және сондықтан:
- Депортацияланатын адамдарды қолданыстағы тариф бойынша сатып алынған билеттері бар уәкілетті органдардың өкілдері алып жүруіне;
- өз рейстерінде тасымалдау үшін тек Авиакомпаниямен келіскен кезде, рейстің ұшуына дейін 5 сағаттан кешіктірмей және бос орындар болған жағдайда ғана депортацияланатын адамдарды қабылдауға.

10.12.9. Егер мемлекеттік органдар Авиакомпанияны жөнелту пунктіне немесе басқа пунктке депортацияланған Жолаушыны қайтаруға міндеттесе, онда Жолаушы немесе оны депортациялайтын ұйым Тасымалдаушыға осы тасымалдауға байланысты туындаған барлық шығыстарды өтеуге міндетті.

10.12.10. Депортацияланғандар салонның артқы бөлігіне орналастырылады. Егер депортацияланған жолаушы күзетпен бірге жүрсе, онда күзетшілерге депортацияланған жолаушының жанында орындар беріледі.

10.12.11. Депортацияланғандарды авариялық шығу жолдарымен және құтқару жабдығымен қатар орналастыруға тыйым салынады.

10.12.12. Аталған адамдарды бортқа отырғызу және түсіру соңғы кезекте жүргізіледі.

10.13-БАП. ЕЛГЕ ЖІБЕРІЛМЕГЕН ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

10.13.1. Шет мемлекет пен ҚР аумағына кіруге рұқсат етілмеген жолаушыларды (рұқсат етілмеген жолаушыларды) тасымалдау Азаматтық авиация саласындағы халықаралық заңнамаға сәйкес жүргізіледі.

10.13.2. Авиакомпанияның рейсінде келген және виза, мерзімі өткен паспорт және т.б. болмағандықтан елге кіруге рұқсат алмаған немесе оларға қатысты құзыретті мемлекеттік органдар елден депортациялау туралы шешім қабылдаған рұқсат етілмеген жолаушыларға уәкілетті органдар «Депортациялау туралы акт» жасайды.

10.13.3. Авиакомпания кіруге жіберілмеген жолаушыдан кіруден бас тарту пунктінде және кері бағыттағы трансфер пункттерінде кері тасымалдауға, орналастыруға және тамақтандыруға байланысты барлық шығыстарды (және басқа да қатысушы әкетуші тасымалдаушылар, егер олар тартылса) өтеуді талап етуге құқылы.

10.13.4. Авиакомпанияның билігіндегі жолаушы немесе жолаушыны ресімдеген ұйым енгізген кез келген сомамен, атап айтқанда Авиакомпанияның әуе тасымалына және басқа да қызметтеріне ақы төлеуге енгізілген сомамен шеккен шығыстарын төлеуге құқығы бар.

10.13.5. Елге жіберілмеген билетті немесе депортацияланған жолаушыны ресімдеу Авиакомпанияның технологияларына сәйкес «Депортациялау туралы акті» негізінде жүзеге асырылады.

10.13.6. Кіруге жіберілмеген жолаушылар салонның артқы бөлігіне орналастырылады. Егер депортацияланған жолаушы күзетпен бірге жүрсе, онда күзетшілерге депортацияланған жолаушының жанында орындар беріледі.

10.13.7. Кіруге рұқсат етілмеген жолаушыларды авариялық шығулармен және құтқару жабдығымен қатар орналастыруға тыйым салынады.

10.13.8. Көрсетілген адамдарды соңғы кезекте отырғызу және бортқа түсіру.

10.14-БАП. ДИПЛОМАТИКАЛЫҚ КУРЬЕРЛЕРГЕ ЖӘНЕ ОЛАРДЫҢ БАГАЖЫНА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

10.14.1. Дипломатиялық курьерлер дипломатиялық поштаны әуе кемесінің салонында тасымалдайды және міндетті:

- Тасымалдаушының талап етуі бойынша дипломатиялық поштаға ілесіп жүретін адам ретінде оның арнайы өкілеттігін растайтын құжаты болуы және көрсетуі;
- тиісті халықаралық конвенциялар мен мемлекеттік органдардың ұшу, бару, трансфер пункттерінің талаптарына сәйкес дипломатиялық поштаны орауға және ресімдеуге жауапты болуға;
- жер үсті операциялары кезінде дипломатиялық поштаның сақталуына жауап береді.

10.14.2. Дипломатиялық поштаны әуе кемесінің салонында тасымалдауды ресімдеу дипломатиялық курьердің ілесіп жүруімен жеке билетпен не ақылы багаж үшін әртүрлі алым түбіртегімен жүзеге асырылуы мүмкін және ақы төлеу ақылы багажды тасымалдау қағидаларына сәйкес жүргізіледі.

10.14.3. Дипломатиялық поштаны тасымалдауды осы мақсат үшін арнайы ресімделген жолаушы билетімен ресімдеу кезінде, егер оның салмағы 75 килограмнан аспаса, пошта жолаушы креслосында тасымалданады. Осы салмақтық нормадан асқан кезде дипломатиялық поштаны тасымалдау үшін екі немесе одан да көп билет ресімделуі және тиісінше екі немесе одан да көп орындық болуы мүмкін.

11-ТАРАУ. БАГАЖ БЕН ҚОЛ ЖҮГІН ТАСЫМАЛДАУ

11.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

11.1.1. «Багаж» - Тасымалдаушымен келісім бойынша әуе кемесінде тасымалданатын жолаушының немесе экипаж мүшелерінің жеке заттары. Багаж термині тіркелген (жолаушы жүретін әуе кемесінің багаж бөлімінде тасымалданатын) және тіркелмеген (жолаушы өз жауапкершілігімен әуе кемесінің салонында тасымалданатын) термині ретінде түсініледі.

11.1.2. Тіркеу кезінде Жолаушы өзі тасымалдайтын барлық заттарды өлшеу үшін көрсетуге міндетті.

11.1.3. Әуе кемесіне толық коммерциялық жүк тиелген кезде Тасымалдаушы Жолаушыға белгіленген нормадан артық багаж тасымалдауды шектеуге немесе бас тартуға құқылы. Мұндай

жағдайда багажды тасымалдаудың рұқсат етілетін ең жоғары санитарлық нормасы 32 кг-нан аспайды бір ересек жолаушыға.

11.1.4. Егер Жолаушының заттарының массасы, көлемі, орын саны, ішіндегісі немесе орамы осы Ереженің талаптарын қанағаттандырмаса, Тасымалдаушының оның заттарын тасымалдаудан бас тартуға құқығы бар.

11.1.5. Тіркелген багаж жолаушы бара жатқан әуе кемесінде тасымалданады. Егер мұндай тасымалдау қандай да бір себептермен мүмкін болмаса, Тасымалдаушы тіркелген багажды өзінің ең жақын келесі немесе алдыңғы рейсімен тасымалдауға тиіс.

11.1.6. Тіркелгеннен кейін қонуға келмеген Жолаушының багажы, сондай-ақ қонуға келмеген транзиттік Жолаушының багажы мен қол жүгі әуе кемесінің бортынан міндетті түрде алынуға тиіс.

11.1.7. Жолаушы осы Ережеде белгіленген тасымалдау талаптары мен шарттарын сақтамай тасымалдауға тыйым салынған немесе тасымалдауға тапсырылған заттарды багажда тасымалдауға жауапты болады.

11.2-БАП. ТЕКСЕРІП ҚАРАУ ҚҰҚЫҒЫ

11.2.1. Қауіпсіздікті қамтамасыз ету себептері бойынша және/немесе уәкілетті органдардың сұрау салуы бойынша Тасымалдаушы Жолаушылардан Жолаушылардың өздерін және/немесе олардың Багажын (инфрақызыл сәулелерді немесе басқа технологияны пайдалана отырып) тексеруден өткізуді талап ете алады. Егер Жолаушы болмаса, онда тасымалдауға тыйым салынған қандай да бір заттардың бар-жоғын тексеру үшін оның Багажы сканерленуі немесе ол болмағанда тексерілуі мүмкін. Егер жолаушы тексеруден бас тартса, Тасымалдаушы Жолаушыны және оның Багажын тасымалдаудан бас тарта алады. Егер сканерлеу Багажды немесе оның ішіндегісін бүлдірсе немесе оған залал келтірсе, егер залал Тасымалдаушының қасақана құқыққа қарсы әрекеттерімен келтірілген жағдайды қоспағанда, Тасымалдаушы осындай залал үшін жауапты болмайды.

11.3-БАП БАГАЖДЫ ТАСЫМАЛДАУДАН БАС ТARTУ ҚҰҚЫҒЫ

11.3.1 Егер Багажда ҚР заңнамасында санамаланған тасымалдауға тыйым салынған заттардың кез келгені болса немесе Жолаушы Тасымалдаушының ережелерін орындаудан бас тартса, Тасымалдаушы қауіпсіздік себептері бойынша Жолаушыны тасымалдаудан немесе Жолаушының багажын тасымалдауды жалғастырудан бас тартуға құқылы Жолаушыға тасымалдауға рұқсат берілмеген.

11.3.2, Тасымалдаушының қауіпсіздік, гигиена тұрғысынан немесе техникалық қажеттілікке байланысты авиатасымалмен сыйыспайтын кез келген заттарды олардың көлеміне, нысанына, салмағына, мазмұнына, конфигурациясына немесе сипатына байланысты тасымалдаудан бас тартуға немесе егер аталған заттар саяхат кезінде табылса, оларды тасымалдауды жалғастырудан бас тартуға құқығы бар. Тасымалдаушы Багаждың және/немесе Жолаушыға тасымалдауға рұқсат берілмеген заттардың сақталуын қамтамасыз етуге жауапты болмайды

11.3.3 Тасымалдаушының Ережеге сәйкес Жолаушы тарифтік үстемеақы төлеуден бас тартатын Багажды тасымалдаудан бас тартуға құқығы бар.

(b) Тасымалдаушы Багаждың және/немесе жолаушыға тасымалдауға рұқсат берілмеген заттардың сақталуын қамтамасыз етуге жауапты болмайды.

(d) Тасымалдаушы қолданылатын ережелерге сәйкес жол жүруге қажетті құжаттары жоқ жануарларды тасымалдаудан бас тартады.

(е) Тасымалдаушының осы ережеде көрсетілген шарттарға сәйкес Тіркеудің аяқталу мерзіміне дейін Жолаушы Тасымалдаушыға бермеген Багаждың жүк бөлігінде тасымалдаудан бас тартуға құқығы бар.

11.4-БАП. БАГАЖДЫ ЖӘНЕ ҚОЛ ЖҮГІН ҰСТАУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

11.4.1 Авиациялық қауіпсіздікті және ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында тасымалдауға багаж ретінде:

а) Қазақстан Республикасының заңында және Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулыларында, Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының қағидалары мен ұйғарымдарында, оның ішінде Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 2023 жылғы 27 шілдедегі № 548 бұйрығында көрсетілгендерді тасымалдауға тыйым салынған заттар мен нәрселер

«Қауіпті заттар мен нәрселердің, сондай-ақ жолаушыларға азаматтық әуе кемелерімен тасымалдауға тыйым салынған есірткінің барлық түрлерінің тізбесін бекіту туралы», азаматтық авиация саласындағы халықаралық құжаттармен, Қазақстан Республикасының халықаралық келісімдерімен, аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын кез келген елдің мемлекеттік органдарының құжаттарымен;

б) Жарылғыш заттар, жарылғыш құралдар және олар толтырылған заттар;

в) Сығылған және сұйытылған газдар;

г) Тез тұтанатын сұйықтықтар;

д) Тұтанғыш қатты заттар;

е) Тотықтырғыш заттар және органикалық тотықтар; ж) Уытты заттар;

з) Радиоактивті материалдар;

и) уытты және тотықтырғыш заттар; к) Улы және улы заттар;

л) Атыс, суық және газды қару;

м) Уытты заттар;

н) Жолаушыларға, ӘК экипажына шабуыл жасау қаруы ретінде пайдаланылуы мүмкін, сондай-ақ ӘК ұшуына қауіп төндіретін басқа да материалдар мен заттар.

о) Литий батареяларында жұмыс істейтін жеке қозғалуға арналған шағын көлемді құралдарды (моноколес, сегвейлер/шағын сегвейлер, ховербордтар, гироскутерлер) тіркелген багаж және қол жүгі ретінде тасымалдауға тыйым салынады. Осы құралдарды тасымалдау литий батареясы құрылғыдан алынған кезде ғана мүмкін болады, бұл ретте литий батареяларын багаж ретінде тасымалдаудың барлық шарттары сақталуы тиіс.

п) Биоматериалдар, қан немесе оның ингредиенттеріне кіретін

Экипаж мүшелері мен жолаушылардың әуе кемесінің бортында тасымалдауға тыйым салынған қауіпті заттар мен заттардың егжей-тегжейлі тізбесі Қауіпті жүктерді ауамен қауіпсіз тасымалдау жөніндегі техникалық нұсқаулықтарда (Док 9284 AN/905 ИКАО) және Қауіпті жүктерді тасымалдау қағидаларында (ИАТА) қамтылған.

11.4.2. Ұшу кезінде жолаушылардың багажға жеке кіруі бар ӘК багаж бөліктерінде тасымалданатын жолаушының тіркелген багажы ретінде шектеулі мөлшерде тасымалдануы мүмкін бұйымдар мен заттар:

а) арбалеттер, су асты аңшылығына арналған мылтықтар, қылыштар, тесактар, ятағандар, палаштар, семсерлер, қылыштар, қанжарлар, пышақтар: аңшылық, лақтырылатын сұқпалары бар, құлыпталатын пышақтар, қарудың кез келген түрінің имитаторлары;

б) сұқпасының (жүзінің) ұзындығы 60 мм-ден асатын шаруашылық-тұрмыстық пышақтар (қайшылар);

в) сыйымдылығы 5 л аспайтын сыйымдылықтағы, бөлшек саудаға арналған ыдыстағы көлемі бойынша 24% -дан астам, бірақ 70% -дан аспайтын алкогольді ішімдіктер - бір жолаушыға 5 л-ден аспайтын;

г) спорттық немесе тұрмыстық мақсаттарда пайдалануға арналған аэрозольдер, баллонның шығару клапандары сыйымдылығы 0,5 кг-нан аспайтын немесе 500 мл ыдыстардағы ішіндегінің өздігінен шығуынан қақпақтармен қорғалған - бір жолаушыға 2 кг-нан немесе 2 л-ден аспайтын.

Жолаушылардың және/немесе қол жүгінің алып жүретін заттарында:

а) Медициналық термометр - жолаушыға бір;

б) Стандартты қораптағы сынап тонометрі - жолаушыға біреу;

в) Герметикалық контейнерге буып-түйілген және жөнелтушінің пломбасымен мөрленген барометр немесе сынап манометрі тек Авиакомпанияның рұқсатымен ғана;

г) Бір рет қолданылатын оттықтар - жолаушыға біреу;

д) Тез бұзылатын өнімдерді салқындатуға арналған құрғақ мұз - 2 аспайды, жолаушыға 5 кг; е) 3% сутегі тотығы - жолаушыға 100 мл-ден артық емес;

ж) Сұйықтықтар, гельдер және аэрозольдер (бұл шектеу суға және басқа сусындарға, сорпаларға, шәрбаттарға қолданылады; кремдер, лосьондар және майлар; иіс; спрей; шашқа және себезгіге арналған гельдерді қоса алғанда, гельдер; қырынуға арналған көбікті, басқа көбіктерді және дезодоранттарды қоса алғанда, баллондардың ішіндегі заттар; тіс пасталарын қоса алғанда; сұйық және қатты заттардың қоспалары; тушь; қауіпсіз заттарға жататын: сыйымдылығы 100 мл-ден аспайтын (немесе көлемнің басқа өлшем бірліктеріндегі сыйымдылығы эквивалентті), көлемі 1 л-ден аспайтын сенімді жабылатын мөлдір пластикалық пакетке буып-түйілген сыйымдылықтарда - жолаушыға бір пакет. Бұл пакеттер міндетті түрде арнайы «найзағаймен» жабдықталуы тиіс. Ұшу кезінде балаға қажетті балалар тағамы, ұшу кезінде қажетті дәрі-дәрмектер тасымалдау бойынша ерекшелікке ие (алайда тексеруден өткен кезде жолаушыға ұшу кезінде осы заттар мен нәрселердің қажеттілігін дәлелдеу сұралатынын ескерген жөн);

з) әуежайдағы немесе әуе кемесінің бортындағы бажсыз сауда дүкендерінен сатып алынған сұйықтықтар, бұл сатып алу бажсыз сауда дүкендерінде немесе әуе кемесінің бортында күні (күндері) жүргізілгендігін шынайы растайтын, ұшу барысында пакеттің ішіндегісіне қолжетімділікті сәйкестендіруді қамтамасыз ететін пластикалық пакетке оралуы және сенімді түрде мөрленуі (пломбалануы) тиіс сапарлар.

Авиакомпания қауіптілігі жоғары рейстерде авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөнінде қосымша шаралар енгізу туралы шешім қабылдауға құқылы, соның салдарынан әуе кемесінің салонында мынадай заттарды: штопорларды; тері астына инъекцияға арналған инелер (егер медициналық негіздеме ұсынылмаса); тоқу сымдары; жүзінің ұзындығы 60 мм-ден кем қайшылар; жүзінің ұзындығы 60 мм-ден кем жиналмалы (бекіткішсіз) жол, перочиналық пышақтар

11.4.3. Авиакомпанияның рұқсатымен жолаушының багажы ретінде тасымалдануы мүмкін бұйымдар мен заттар:

а) Медициналық мақсаттарға қажетті газ тәріздес оттегі немесе ауасы бар шағын баллондар (жалпы салмағы 5 кг дейін). Авиакомпанияның жоғарыда көрсетілген заттарды пайдалану қажеттігі туралы медициналық куәлікті талап етуге құқығы бар;

б) Кресло-арбалар, электр арбалар багажды тасымалдау нормасына қосымша тегін тасымалданады. Электр арбаны тасымалдау мынадай шарттар сақталған кезде жүргізіледі: электр арбадан батареялар оған қауіпсіз бекітілуі, қысқа тұйықталудың алдын алу мақсатында алдын ала ажыратылуы және оқшаулануы тиіс. Егер кресло-арбаны тік күйде ғана тиеу, бекіту және түсіру мүмкін болмаса, батареяны алып тастау қажет. Осыдан кейін кресло-арбаны тіркелген багаж ретінде шектеусіз тасымалдауға болады. Алынған батареяны герметикалық, химиялық әсерге төзімді орамада тасымалдау қажет. Батареяларға тиісті таңба салынуы тиіс. Сұйық батареялар тек

тік жағдайда ғана тасымалданады. Иондық-литийлік батареяларды тасымалдау герметикалық қаптамада әуе кемесінің салонында ғана жүзеге асырылады, бұл ретте батареяның таңбасы 800 IATA Dangerous Goods Regulations қаптамасы жөніндегі нұсқаулыққа сәйкес оқшаулануы тиіс.

Әуе кемесінің командиріне кресло-арбаның орналасқан жері және буып-түйілген батареяның орналасқан жері туралы хабарлануы тиіс.

Жолаушы Авиакомпаниямен алдын ала іс-қимылды келісуі ұсынылады, бұдан басқа, төгілетін батареяларға мүмкіндігінше ағып кетуді болдырмайтын желдету тығындарын орнату керек;

в) Гидрометеорология саласындағы мемлекеттік атқарушы өкімет органының қызметкері болып табылатын жолаушы тасымалдайтын тек қол жүгінде сынап барометрі немесе сынап термометрі. Барометр немесе термометр тығыздалған ішкі жапсырмадан немесе сынапты өткізбейтін берік өткізбейтін немесе тесуге төзімді материалдан жасалған, сынаптың оның позициясына қарамастан қаптамадан ағып кетуін болдырмайтын қаптан тұратын берік сыртқы қаптама жинағына буып-түйілуі тиіс. Авиакомпанияда (әуе кемесінің командирінде) барометр немесе термометр туралы ақпарат болуы тиіс;

г) үрлеу мақсатында өздігінен үрленетін құтқару кеудешесіне салынған бір жолаушыға көміртегінің қос тотығы немесе 2.2 TI IATA санатындағы басқа да тиісті газы бар екі кішкентай баллоннан артық, оған екі қосалқы зарядтан артық емес;

д) Жылу бөлетін бұйымдар (яғни су асты шамдары мен дәнекерлеу жабдығы сияқты батареямен іске қосылатын жабдықтар, олар кездейсоқ іске қосылған кезде көп мөлшерде жылу бөледі және өрт туғызуы мүмкін) қол жүгінде ғана тасымалдануы мүмкін. Жылу бөлетін компонент немесе энергия көзі тасымалдау кезінде әдейі жұмыс істемеуі үшін алынуы тиіс.

Жолаушы тасымалдауға тыйым салынған немесе тасымалдау үшін осы ережеде белгіленген тасымалдау талаптары мен шарттарын сақтамай тапсырылған заттарды багажда тасымалдауға жауапты болады.

11.4.4. Авиакомпания қауіптілігі жоғары рейстерде авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөнінде қосымша шаралар енгізу туралы шешім қабылдауға, соның салдарынан ӘК салонында мынадай заттарды:

- штопорлар;
- тері астына инъекцияға арналған инелер (егер ұшу кезінде оларды қолдану қажеттігін негіздейтін медициналық қорытынды ұсынылмаса);
- тоқу сымдары;
- жүзінің ұзындығы 60 мм кем қайшылар;
- жүзінің ұзындығы 60 мм-ден кем жиналмалы (бекіткішсіз) жол, қиылысқан пышақтар; сынап тонометрлері;
- сынапты барометрлер немесе манометрлер.

11.4.5. Багаждың сақталуын қамтамасыз ету үшін Авиакомпания мыналарды ұсынады:

- саяхат үшін сенімді құлыптары бар сапалы чемодандарды пайдалану;
- әрбір ұшудан кейін ескі биркаларды алып тастау;
- багаждың сыртында атаулы мекенжай биркаларын пайдалану;
- багажды көзбен шолу арқылы сәйкестендіру мақсатында оны лентамен немесе басқа жеке белгімен белгілеуге;
- багаждың зақымдануын болдырмау және багаждың ішіндегісіне қол жеткізуді шектеу үшін багажды орау пленкасымен орау.

11.4.6. Авиакомпания тіркелген багажға:

- Сынғыш, осал заттар және сынатын немесе тез бүлінетін заттар;
- Ақша;
- Кілттер;

- Қымбат бағалы металдар мен күмістен жасалған бұйымдар;
- Табиғи тері;
- Электрондық жабдық;
- Компьютерлерге арналған компьютерлік жабдықтар, қосымшалар, бағдарламалар;
- Аудио және бейне техника, фото және киноаппаратура, ілеспе заттар;
- Көзілдірік, дүрбілер және басқа оптикалық аспаптар;
- Техникалық, медициналық және басқа да құжаттамалар;
- Іскерлік және жеке құжаттар;
- Бағалы қағаздар мен заттар;
- Өндірістік жабдықтар және үлгілер/шаблондар;
- Бейне/аудио кассеталар, дискілер, дискеттер және басқа да ақпарат тасымалдағыштар;
- Медициналық препараттар, жабдықтар;
- Фотосуреттер, антиквариат;
- Қалпына келтіруге жатпайтын заттар мен заттар;
- Сұйықтықтар, парфюмерия, алкогольдік ішімдіктер;

11.5-БАП. БАГАЖДЫ БУЫП-ТҮЮГЕ ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

11.5.1. Тіркелген багаждың әрбір орнының тасымалдау және өңдеу кезінде оның сақталуын қамтамасыз ететін және жолаушыларға, экипаж мүшелеріне, үшінші тұлғаларға зиян келтіру, әуе кемесіне, басқа жолаушылардың багажына немесе өзге де мүлікке зақым келтіру мүмкіндігін болдырмайтын жарамды орамы болуы тиіс. Тасымалдауға қойылатын талаптарға сәйкес келмейтін багаж жіберілмейді.

11.5.2. Жеке қаптамасы бар екі және одан да көп багаж орнын бір орынға қосуға жол берілмейді.

11.5.3. Қаптамасында өткір, шығып тұрған заттар бар багаж, сондай-ақ ақаулы қаптамадағы багаж тасымалдауға жіберілмейді.

11.5.4. Тасымалдау және өңдеу кезінде оның сақталуына әсер етпейтін және жолаушыларға, экипаж мүшелеріне, үшінші тұлғаларға зиян келтіре алмайтын, әуе кемесіне, басқа жолаушылардың багажына немесе өзге де мүлікке зақым келтіре алмайтын сыртқы зақымдары бар багаж Авиакомпанияның келісімімен тіркелген багаж ретінде тасымалдауға қабылдануы мүмкін. Бұл ретте зақымданудың болуы мен түрі багаж биркасының артқы жағында жолаушының қолымен расталады.

11.5.5. Авиакомпания жолаушыға тіркелген багаж ретінде, егер багаж әдеттегі айналыс жағдайында оның сақталуын қамтамасыз ететін орамға салынбаса, қабылдаудан бас тартуға құқылы.

11.6-БАП. БАГАЖ БЕН ҚОЛ ЖҮГІН ТЕГІН ТАСЫМАЛДАУ НОРМАЛАРЫ

11.6.1. Қол жүгі мен багажды тегін алып жүру нормаларын Авиакомпания белгілейді.

11.6.2. Жолаушының багажды әуе көлігімен тасымалдау нормасы орындар санымен, багаждың килограмдағы (кг) салмағымен және үш өлшем сомасы бойынша габариттермен регламенттеледі.

11.6.3. Жолаушының сатып алынған тарифке сәйкес белгіленген норма шегінде өз багажын тегін алып жүруге құқығы бар.

11.6.4. Авиакомпания багажды, оның ішінде жолаушының қолындағы заттарды (қол жүгін) тегін алып жүру нормасын әуе кемесінің түріне, брондау сыныбына, тарифке және маршрутқа байланысты белгілейді.

11.6.5. Тіркелетін багажды тегін алып жүру нормалары www.flyqazaq.com сайтында көрсетіледі. Авиакомпания багажды тегін алып жүру нормасының стандартты шарттарынан ерекшеліктер белгілеуге құқылы, бұл туралы тасымалдауды брондау кезінде жолаушыға хабарлайды. Багажды тегін алып жүру нормалары туралы ақпарат сондай-ақ тасымалдауды ресімдеу орны бойынша ресімдеу кезінде жолаушыларға жеткізіледі.

11.6.6. Тіркелген багаж тұрақты коммерциялық маршруттарда Piece Concept қағидаты бойынша багажды тасымалдаудың белгіленген нормасы.

Авиакомпанияның ішкі және халықаралық рейстерінде орын берілмей жүретін 2 жасқа дейінгі балалар үшін тегін багажды тасымалдау нормасы орындар саны бойынша ("Piece Concept") белгіленетін маршруттарда 0 орынды 0 кг құрайды.

Бір брондауда 2 жасқа дейінгі баламен бірге жүретін жолаушы салмағы 10 кг-ға дейінгі балалар арбасын багаж ретінде тегін өткізе алады.

"2 жасқа дейінгі бала/Infant" санатындағы жолаушыларды қоспағанда, орын берілмеген әрбір жолаушы тарифтің брендіне байланысты багажды тегін тасымалдауға құқылы:

ЖЕҢІЛ мыналарды қамтиды:

Қолданыстағы тарифтерге сәйкес ақылы негізде багажды тасымалдау

ОҢТАЙЛЫ, ЖАСТАР/ЖАС ШАМАСЫ мыналарды қамтиды:

Багажды тегін тасымалдау (багаждың 1 орны 23 кг-ға дейін және үш өлшем сомасында 158 см-ден аспайтын көлемде);

ЖАЙЛЫ мыналарды қамтиды:

Багажды тегін тасымалдау (багаж орнының 2 әрқайсысы 23 кг-ға дейін және үш өлшем сомасында әрқайсысы 158 см-ден аспайтын көлемде);

11.6.7. Субсидияланатын бағыттарда тіркелген багаж, Weight Concept қағидаты бойынша багажды тасымалдаудың белгіленген нормасы.

Багажды тегін алып жүру нормасы («WEIGHT CONCEPT») салмағы бойынша белгіленетін маршруттарда авиакомпанияның ішкі және халықаралық рейстерінде орын бермей келе жатқан 2 жасқа дейінгі балалар үшін багажды тегін алып жүру нормасы 0 кг құрайды.

«2 жасқа дейінгі бала/Infant» санатындағы жолаушыларды қоспағанда, әрбір жолаушы:

- 20 кг тіркелген багаж + 5 кг тіркелмеген багаж (қол жүгі);
- Бұл ретте тіркелген багаждың габариттері 3 өлшем сомасында 158 см аспауы тиіс.

11.6.8. Авиакомпания коммерциялық пайымдауларға немесе Авиакомпания мен басқа Тасымалдаушылар арасындағы шарттардың талаптарына сүйене отырып, багажды тегін тасымалдау нормаларын ұлғайтуға және басқа да жеңілдіктер белгілеуге құқылы. Уақытша қолданылатын нормалар күшіне енеді және Авиакомпанияның жазбаша өкімдерімен немесе бұйрықтарымен жойылады.

11.6.9. Авиакомпания және Әуе тасымалдарының авиабилеттерін брондау және сату жөніндегі агент тасымалдау кезінде белгіленген багажды тегін алып жүру нормасы туралы, сондай-ақ

міндетті түрде төлеуге жататын нормативтен тыс багажды немесе багажды алып жүру үшін ақы төлеу қажеттігі туралы жолаушыға хабарлауға міндетті.

11.6.10. Багажды тегін алып жүру нормалары, ресімделген EMD немесе MCO қайтару шарттары туралы ақпарат сондай-ақ тасымалдауды ресімдеу кезінде, оны ресімдеу орны бойынша жолаушыларға жеткізіледі.

11.6.11. Жолаушының багажды әуе көлігімен тасымалдау нормасы орындар санымен, багаждың килограмдағы (кг) салмағымен және үш өлшем сомасы бойынша габариттермен регламенттеледі.

11.6.12. Трансферттік тасымалдау кезінде багажды тегін алып жүру нормасы тасымалдың соңғы пункттері арасындағы жалғаспалы нормаға сәйкес белгіленеді. 24 сағатқа дейін түйісу кезінде трансферттік багаж жөнелту/трансфер әуежайының мүмкіндіктеріне және трансфер пунктіндегі мемлекеттік органдардың талаптарына және/немесе жолаушының тілегіне байланысты соңғы пунктке дейін немесе трансфер пунктіне дейін ресімделеді. Трансферлік багаж тегін тасымалдау нормасынан (габаритсіз/ауыр салмақты/нормативтен тыс) және жалғаспалы багаж тарифінен асатын мөлшерде болған кезде багажды тасымалдауға ақы төлеу жалғаспалы багаж тарифі бойынша жүзеге асырылады. Бір немесе одан да көп ауыстырып отырғызу 24 сағаттан кем болатын жалғаспалы бағыттарда: нормативтен тыс багаж (ол болған кезде) үшін жарияланған жалғаспалы тариф барлық тасымалдау үшін 1 рет алынады. Бір және одан да көп ауысып отыру/аялдау арқылы өтетін бағыттарда 24 сағаттан артық немесе кері бұрылып және жолаушының қалауы бойынша аралық әуежайдан өз багажын алуға: нормадан тыс багаж үшін ақы әрбір ұшу сегменті үшін алынады. Егер тасымалдау маршруттың әрбір учаскесінде жеке билеттерді пайдалана отырып жүзеге асырылса, онда багажды тегін алып жүру шарттары маршруттың әрбір учаскесі бойынша билеттерде көрсетілген нормаларға сәйкес келеді. Нормативтен тыс багажды немесе жалғаспалы багаж тарифі бойынша EMD төлеуге арналған түбіртек 24 сағатқа дейін түйісу кезінде жолаушыны межелі пунктке дейін тасымалдаудың барлық маршруты бойынша ресімделеді. Жолаушы түйісу әуежайында 24 сағаттан артық тоқтаған кезде жолаушы мен оның багажы аралық отырғызу пунктіне дейін ғана ресімделеді.

11.6.13. Жолаушының қалауы бойынша тегін тасымалдау нормасынан артық багажды тасымалдау ақысы жолда аялдау немесе трансфер пунктіне дейін жүргізіледі.

11.6.14. Егер жолаушы тасымалдауға өзі мәлімдегеннен және алдын ала төлегеннен көп мөлшерде багаж ұсынса, мұндай багаж жолаушымен бір әуе кемесінде тасымалдауға тек бос тоннаж болған кезде және тиісті қосымша ақы төленгеннен кейін ғана қабылданады.

11.6.15. Тасымалдау бағытын мәжбүрлі өзгерту кезінде, егер мұны ұшу қауіпсіздігі және/немесе авиациялық қауіпсіздік талаптары талап етсе, сондай-ақ форс-мажорлық мән-жайлардан туындаған оқиғалар кезінде жолаушы оған бастапқы төленген бағыт және қызмет көрсету сыныбы бойынша тасымалдауға рұқсат етілген багаж мөлшерін тегін алып өтеді.

11.6.16. Тіркелген багажды тегін алып жүру нормалары барлық ұшулар Авиакомпанияның рейстерінде жүзеге асырылатын жағдайда багажды тіркеу пунктінен межелі пунктке дейін немесе маршруттағы бірінші аялдама пунктіне дейін әр жаққа қарай 24 сағаттан артық қолданылады.

11.6.17. Багажды тегін тасымалдау нормалары:

- ірі габаритті багаж және ауыр салмақты багаж (багаж үш өлшем сомасында бір орын 215 см-ден асады);
- көру қабілеті жоқ жолаушыларға еріп жүретін алып жүретін иттерді қоспағанда, үй жануарлары мен құстарды;

11.6.17. Салмағы 32 кг-дан асатын ауыр салмақты багаж тасымалдауға рұқсат етілмеген.

11.7-БАП. ҚОЛ ЖҮГІ ЖӘНЕ ЖОЛАУШЫНЫҢ ҚОЛЫНДАҒЫ ЗАТТАР

11.7.1 Қол жүгі және жолаушының алып жүретін заттары тіркелмеген багаж болып табылады.

11.7.2. Салонда жеке орын берілмей тасымалданатын балаларды қоспағанда, билеті бар әрбір жолаушыға рұқсат етілген салмағын Авиакомпания белгілейтін қол жүгін тегін алып жүруге рұқсат етіледі.

11.7.3. Авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету, жолаушылардың және әуе кемелері экипаждары мүшелерінің өмірін, денсаулығын қорғау мақсатында қол жүгінде авиациялық қауіпсіздік шарттары бойынша әуе көлігінде тасымалдауға тыйым салынған заттар мен нәрселер тасымалданбауға тиіс.

11.7.4. Тасымалдауға рұқсат етілген қол жүгінің өлшемдері:

- Жолаушы қол жүгін 5кг дейін және 40x25x20см көлемде тегін тасымалдай алады;
- Тасымалдаушы белгілеген қосымша ақыға Жолаушы үлкейтілген қол жүгін 10 кг дейін және 56x41x25 габариттерімен алып жүре алады;

11.7.5 Авиакомпания немесе уәкілетті агент әуе кемесінің салонында тасымалданатын қол жүгін ресімдеу кезінде жолаушыға әрбір ұсынылған орынға «Қол жүгі» деген жапсырма беруге міндетті.

11.7.6. Қол жүгін алып жүру нормасынан асып кеткен кезде (оның Авиакомпания белгілеген нормаларға сәйкес келмеуі) жолаушы оны тіркелген багаж ретінде жолаушының авиабилеті ресімделген тарифті қолдану ережелерінде көзделген тәртіппен және шарттарда осы Ережеде тапсыруға міндетті.

11.7.7. Егер қол жүгін тіркелген багаждың жеке орны ретінде тіркеу нәтижесінде жолаушының авиабилеті ресімделген тарифті қолдану ережелерінде көзделген багажды тегін алып жүру нормасынан асып кетсе, ол осындай нормативтен тыс багажды төлеуге міндетті.

11.7.8. Жолаушы багажды тегін алып жүрудің белгіленген нормасынан тыс отырғызу, түсіру немесе ұшу кезінде өзіне қажетті мынадай заттарды, егер олар жолаушының қолында болса және багажға салынбаса, тегін алып жүре алады:

- Әйелдер сөмкесі;
- Қағаздарға арналған папка;
- Пальто немесе плащ;
- Қолшатыр;
- Ұшуда оқуға арналған баспа басылымдары;

- Балаға арналған тамақтандыру және балалардың жол бесігі;
- Мүгедекке арналған кресло-арбалар;
- Дипломат немесе портфель;

11.7.9. Авиакомпания әуе кемесінің салонында тасымалданатын қол жүгі үшін жауапты болмайды. Рейсті орындауда үзіліс болған жағдайда жолаушы әуе кемесінің бортынан түсіру кезінде өзімен бірге онда орналасқан қол жүгін алуға міндетті.

11.7.10. Багажды біріктіруге тыйым салынады.

11.7.11. Тіркелмеген багаж (яғни қол жүгі) ретінде сақтау және тасымалдау кезінде ерекше жағдайларды талап ететін өсімдіктер мен жануарлардан алынатын өнімдерді, оларды қайта өңдеу өнімдерін, тірі өсімдіктерді, балық отырғызу материалдарын және басқа да жүктерді «QAZAQ AIR» АҚ рейстерінде тасымалдауға тыйым салынады.

11.7.12. Өсімдіктерден және жануарлардан алынатын өнімдерді тасымалдау тіркелген багаж ретінде аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын аумаққа елдердің халықаралық шарттарына сәйкес жүзеге асырылады және IATA PCR қолданыстағы редакциясының талаптарына сәйкес қаптамаға қойылатын талаптарды сақтай отырып, сатып алынған тарифке сәйкес багажды тегін алып жүру нормасына кіреді.

- 11.7.13. Өсімдіктен және жануарлардан алынатын өнімді тасымалдауға арналған қаптама сапалы болуға, өнімнің тасымалдауға ұсынылған сипатына және оның қасиеттеріне сәйкес келуге тиіс;
- көкөністер мен жемістер ағаш жәшіктерге, картон қораптарға салынуы тиіс, бұл ретте қаптаманың ішінде ауаны еркін желдету үшін технологиялық тесіктердің болуы, сондай-ақ өрілген себеттердің және т.с.с. ішіндегіні басып қалудан қорғайтын жеткілікті берік болуы міндетті. Қаптаманың түбінде сұйықтықтың ағуын болдырмайтын төсем материалы болуы тиіс;
- сусымалы және/немесе ұсақталған түрдегі жидектер герметикалық жабылуы, ұшу биіктігіне және температураның ауытқуына байланысты ішкі артық қысымға төтеп беруі және ішіндегі заттың ағу, төгілу немесе төгілу мүмкіндігін толық болдырмауы тиіс металл, шыны, қыш, ағаш пластмасса және басқа ыдыстарға салынуы/толтырылуы тиіс;
- тірі өсімдіктер, гүлдер, көшеттер, түйнектер, тұқымдар желдетілетін саңылаулары бар картон қораптарға немесе өрілген себеттерге салынуы тиіс, егер бұл ұшып шығу, трансфер, тағайындалу елдерінің карантиндік ережелерінде тыйым салынбаса және егер ол талап етілсе, карантиндік сертификат болған кезде;
- сақтау мен тасымалдаудың ерекше жағдайларын талап ететін салқындатылған немесе мұздатылған өсімдік және жануар тектес өнімдер арнайы термоизоляцияланған контейнерлерге/ыдыстарға не құрамдастырылған ыдыстарға немесе ішіндегі заттардың ағып кету мүмкіндігін болдырмайтын контейнерлерге буып-түйілуі тиіс. Сыртқы қаптама ішіне су өткізбейтін пленкамен жабылған ағаш, пластик немесе картон ыдыс болуы мүмкін. Егер салқындату үшін құрғақ мұз пайдаланылса, ол полиэтилен су өткізбейтін пакеттерге салынуы тиіс. Ішіндегілер басқа полиэтилен пакетке/пакеттерге



салынуы, иілгіш таспамен байлануы, содан кейін қорапқа салынуы және үстінен полиэтилен пленкамен жабылуы тиіс. Қорап желімді лентамен желімделеді.

Қораптың сыртқы жағында «Жоғары» деген арнайы таңба орналастырылады. Бүлінген қаптамалар тасымалдауға қабылданбайды .

11.8-БАП. ЖАРАМСЫЗ ЖӘНЕ АУЫР САЛМАҚТЫ БАГАЖДЫ ТАСЫМАЛДАУ

11.8.1. Стандартты емес багажды тасымалдау техникалық мүмкіндік болған жағдайда Авиакомпаниямен алдын ала келіскен кезде жүзеге асырылады.

11.8.2. Ірі габаритті багаж - бұл бір орнының мөлшері үш өлшем сомасында 158 см-ден асатын багаж, бұл ретте ең үлкен габариттері 215 см-ден аспауы тиіс.

11.8.3. Ауыр салмақты багаж - бір орнының салмағы 25 кг-нан асатын, бірақ 32 кг-нан аспайтын багаж, 32 кг-нан асатын багаж тасымалдауға рұқсат етілмейді.

11.8.4. Ірі габаритті және/немесе ауыр салмақты багаж әуе кемесінің тиеу люктері мен багаж-жүк бөліктерінің өлшемдері оны әуе кемесіне/одан тиеуді (түсіруді) және әуе кемесінің бортына орналастыруды жүргізуге мүмкіндік берген жағдайда тасымалдауға қабылданады. Осы багаждың әуе кемесіне, әуе кемесінен және әуе кемесінің бортында орын ауыстырған кезде тасымалдауға арналған тұтқалары және оны бекітуге арналған тетіктері болуы тиіс. Тіркеу кезінде ауыр салмақты багаж салмағы көрсетілген «HEAVY» белгісімен таңбаланады.

11.8.5. Ірі көлемді және ауыр салмақты багажды тасымалдауға багажды тегін алып жүру нормасы қолданылмайды. Мұндай багажды тасымалдау нормадан тыс багаж үшін Авиакомпания белгілеген тарифтер бойынша төленуге тиіс.

11.8.6. Авиакомпанияның, егер ол баяндалған талаптарға жауап бермесе, ірі көлемді және ауыр салмақты багажды тасымалдауға қабылдаудан бас тартуға құқығы бар.

11.9-БАП. ЖАНУАРЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

11.9.1. Жануарларды тасымалдау техникалық мүмкіндік болған жағдайда Авиакомпаниямен алдын ала келісілген кезде жолаушылар салонында ғана жүзеге асырылады.

11.9.2. Бір ересек жолаушыға бір жануардан аспайтын бір ғана тасымалдау-сөмкесін тасымалдауға рұқсат етіледі. Сөмкемен бірге салмағы 8 кг аспауы тиіс, сөмкелердің габариттері 50x35x30 см аспауы тиіс.

11.9.3. Қауіпсіздік пен жайлылықты қамтамасыз ету мақсатында Авиакомпанияның бір рейсіне жануарлармен бірге жол жүретін екеуден аспайтын жолаушыға рұқсат етіледі.

11.9.4. Жануармен жол жүруді жоспарлаған жолаушы жануарды тасымалдауды Авиакомпаниямен келісуі тиіс.

11.9.5. Агент өзімен бірге жануарды тасымалдайтын жолаушыға билетті брондау кезінде енгізуі тиіс SSR; PETC.

11.9.6. Жолаушы жануарды ақылы негізде көрші креслода тасымалдай алады, бұл қызмет ұшу әуежайында, рейске тіркеуден өткен кезде және салонда бос орын болған кезде қолжетімді болады.

11.9.7. Үй-жайға үйретілген жануарларды (құстарды) тасымалдау кезінде жолаушы Қазақстан Республикасының заңнамасында, халықаралық шарттарда және аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасында көзделген қажетті құжаттарды ұсынуға міндетті.

Үй-жайға үйретілген жануарлар (құстар) тасымалдау кезінде ауаға қолжетімділігі және сенімді ілмегі (кұлпы) бар, тасымалдау кезінде қажетті қолайлылықты қамтамасыз ететін контейнерге (торға) орналастырылуы тиіс.

Жануардың/құстың иесі тасымалдау үшін конструкциясы мен материалы қауіпсіз тасымалдауды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін және жануарды/құсты тасымалдау кезінде зақымданудан қорғайтын контейнерді пайдалануға міндетті. Контейнердің немесе сөмкенің түбі тығыз, ылғал өткізбейтін және улы емес сіңіргіш материалмен жабылуы тиіс. Контейнердің немесе тасымалданатын сөмке конструкциясы сіңіргіш материалдың төгілуін болдырмауы тиіс.

11.9.8. Жетекші ит пен қызметтік ит әуе кемесінің салонында тасымалдауға Авиакомпаниямен алдын ала келісім бойынша тек тұмылдырығы, қарғыбауы және қарғы бауы болған кезде ғана қабылданады. Көру қабілеті жоқ жолаушыны алып жүретін итке тасымалдау Авиакомпанияға немесе уәкілетті агентке осы жолаушының мүгедектігі белгіленген күнді растайтын құжатты көрсеткен кезде жүргізілуі мүмкін, алып жүретін итке ветеринариялық сертификат және оны арнайы оқыту туралы сертификат ұсынылуы тиіс. Қызметтік ит үшін жолаушы иттің арнайы оқытылғанын растайтын құжатты және жолаушының мемлекеттік атқарушы билік органының кинологиялық қызметінің қызметкері болып табылатындығы туралы құжатты көрсетуі тиіс. Контейнерсіз жолаушылар салонында ит тасымалдайтын жолаушыларға жолаушылар салонының соңында орындар беріледі (авариялық шығулардың жанындағы орындарды қоспағанда). Ұшу кезінде ит жолаушы алып жүретін жолаушылар орны аймағына орналастырылуы, оның аяғына байлануы, қызмет көрсетудің стандартты рәсімдерін орындауға кедергі келтірмеуі, бортта табиғи қажеттіліктерді анықтауы және жолаушылар салонының гигиеналық жай-күйіне қауіп төндірмеуі тиіс. Ұшу барысында иттің тұмылдырығы мен қарғыбауы болуы керек.

11.9.9. Жануарлары бар жолаушыларды авариялық шығу аймағына, ас үйлер мен дәретханалардың жанына орналастыруға тыйым салынады. Жануарларды басқа жолаушылардың жолаушылар орны аймағына орналастыруға жол берілмейді.

11.9.10. Авиакомпания мұндай жануарлар мен құстардың дене жарақаттары, аурулары немесе өлімі үшін, сол сияқты оларды кез келген ел немесе аумақ арқылы әкелуден немесе алып өтуден бас тартқан жағдайда жауап бермейді.

11.9.11. Бірқатар мемлекеттер үшін жануарларды әкелудің ерекше ережелері қолданылады. Жолаушы жануарларды баратын елге әкелу ережелері жөніндегі қажетті ақпаратты елдің елшілігінен немесе консулдығынан, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын аумақтан алдын ала анықтай алады.

11.9.12. Жолаушыға жануарды тасымалдаудан бас тартылуы мүмкін, егер:

- жануарды тасымалдау Авиакомпаниямен алдын ала келісілмеген және Авиакомпаниямен расталмаған;
- жануарды тасымалдауға қажетті құжаттар жоқ;
- жануарды тасымалдау ақысы төленбеген;
- жануар қауіп төндіретін немесе мазасызданатын мінез-құлықты көрсетеді;
- басқа адамдардың денсаулығы мен қауіпсіздігіне қауіп төнеді немесе әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсетуде бұзушылықтар болады.

11.9.13. Әуе көлігімен тасымалдауға жол берілмейді:

- Қазақстан Республикасының заңнамасында, халықаралық шарттарда, сондай-ақ аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасында багаж ретінде тасымалдауға тыйым салынған ауру және тәжірибеден өткен жануарлар;
 - жорғалаушылар;
 - кеміргіштер;
 - жәндіктер;
 - балық және балық өсіру материалы;
 - суда тасымалдауды талап ететін теңіз және өзен жануарлары;
 - жабайы жануарлар.

11.10-БАП. ӘК САЛОНЫНДА ЖОЛАУШЫЛАР КРЕСЛОСЫНДА ТАСЫМАЛДАНАТЫН БАГАЖ

11.10.1. ӘК салонында жолаушы креслосында багажды тасымалдау техникалық мүмкіндік болған кезде Авиакомпаниямен алдын ала келісілген кезде жүзеге асырылады.

11.10.2. Ерекше тасымалдау шарттарын талап ететін багаж (мысалы, бағалы, сынғыш, морт, сынатын заттар), егер:

- жолаушы осы қызметті Авиакомпаниямен алдын ала келіскен және тасымалдауға растау алған;
- багаж техникалық тексеру құралдарын пайдалана отырып, авиациялық қауіпсіздікке арнайы тексеруден өтті.

Мұндай багаждың салмағы 75 кг аспауы тиіс, ал оның габариттері 110x42x50 см аспауы тиіс.

11.10.3. Жолаушы қосымша отыратын орынға билетті құны қолда бар багажсыз тарифтің 100% -ын құрайтын ересек жолаушыны тасымалдау кезінде қолданылатын багаж тарифі бойынша, егер мұндай тариф қағидаларында көзделген болса, YR таксасын ала отырып төлеуге тиіс. Бұл жағдайда нормадан тыс багажды тасымалдау үшін ақы алынбайды. Жолаушы креслосында багаж үшін қосымша отыратын орынға багажды тегін алып жүру нормасы берілмейді.

11.10.4. Жолаушылар креслосында тасымалданатын багаж оны тасымалдау кезінде ӘК салоны жабдығының зақымдануын болдырмайтындай етіп буып-түйілуі тиіс. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын багаждың орамында оны жолаушылар креслосына бекітуге арналған құрал-сайман болуы тиіс.

11.10.5. Жолаушылар креслосында тасымалданатын багаж иллюминатор жанындағы жолаушылар креслосына орналастырылады және қауіпсіздік белдігімен бекітіледі.

11.10.6. ӘК салонында тасымалданатын багажды әуе кемесіне жеткізуді, оны көтеруді, салонға орналастыруды, борттан алуды және ӘК-ден жеткізуді осы багажды тасымалдайтын жолаушы жүргізеді.

11.10.7. Ерекше тасымалдау шарттарын талап ететін және ӘК салонындағы жолаушылар креслосында тасымалданатын багаж тіркеуге жатпайды. Оның тұтастығы мен сақталуына Жолаушы жауапты болады.

11.11-БАП. МУЗЫКАЛЫҚ АСПАПТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

11.11.1. Музыкалық аспаптарды тасымалдау Авиакомпаниямен алдын ала келісілген кезде жүзеге асырылады.

11.11.2. Музыкалық аспаптарды тасымалдау багаж бөлімшесінде де, жолаушылар салонында да Авиакомпаниямен алдын ала келісілген кезде жүзеге асырылады.

11.11.3. Қызметті алдын ала брондау кезінде қол жүгінің бір орны ретінде қаптамасымен бірге салмағы 10 кг дейін және көлемі 120 x 50 x 30 см дейін музыкалық аспапқа рұқсат етіледі.

11.11.4. Әуе кемесінің салонында салмағы 10 кг-нан асатын, бірақ 75 кг-нан аспайтын және габариттері 120 x 50 x 30 см-ден аспайтын музыкалық аспаптарды тасымалдау кезінде жолаушы креслосында багажды тасымалдау қағидалары қолданылады.

11.11.5. Өлшемдері жолаушылар креслосында тасымалдауға арналған багаждың белгіленген өлшемдерінен асатын музыкалық аспаптар (сондай-ақ жолаушының қалауы бойынша өлшемдері аз аспаптар) тасымалдау кезінде аспаптың сақталуын қамтамасыз ететін орамда әуе кемесінің багаж бөлігінде тіркелетін тегін және нормадан тыс багажды тасымалдаудың жалпы қағидалары бойынша тасымалданады.

11.11.6. Тіркеуден өту үшін музыкалық аспаптармен келе жатқан жолаушылар әуежайдағы тіркеу тіреуіне жүгінуі қажет.

11.12-БАП. ҚАРУ-ЖАРАҚ ПЕН ОҚ-ДӘРІЛЕРДІ ТАСЫМАЛДАУ

11.12.1. Ұшу кезінде жолаушыларға өзімен бірге барлық түрдегі атыс, газды және суық қаруды, сондай-ақ оның муляжын алып жүруге тыйым салынады.

11.12.2. Аң аулау және спорттық мақсаттар үшін қару мен оқ-дәрілер жолаушының арнайы қаптамаға салынған және ораған осы қаруға тиісті құжаттары болған кезде тасымалдауға қабылданады. Бұл заттар тіркелген багаж ретінде ғана тасымалданады.

11.12.3. Қызметтік міндеттерін атқару кезінде жүрген адамдардың өзімен бірге қару алып жүруі белгіленген тәртіппен берілетін арнайы рұқсат болған кезде және мемлекеттік органдардың тиісті заңдары мен ережелері сақталған кезде ғана жүзеге асырылады.

11.12.4. Қаруды тасымалдау оқталмаған күйде, буып-түйілген түрде, жолаушының багажында, әуе кемесінің жолаушылар салондарынан оқшауланған бөліктерінде жүзеге асырылады. Оқ-дәрілер қарудан бөлек оралған түрде тасымалданады.

11.12.5. Газ қаруы жолаушының багажында буып-түйілген түрде тасымалданады. Газ қаруына оқ-дәрілерді тасымалдауға тыйым салынады.

11.12.6. Қаруды сақтауға және тасымалдауға құқығы бар, бірақ қызметтік міндеттерін атқару кезінде тұрмайтын адамдардан қару алынады және ұшу уақытында Тасымалдаушының өкіліне тапсырылады. Ұлттық киімнің тиістілігі болып табылатын сұқпалар мен пышақтар, сондай-ақ сатылатын, қаруды имитациялайтын кәдесыйлар тасымалдауға қабылданады және ұшу уақытында багажға тапсырылуға тиіс. Тасымалдауға өзінің сыртқы түрімен қаруды (мысалы, ойыншықтар), пиротехникалық құрылғыларды (зымырандар, петардалар, бенгальдық оттар және т.б.), қорқыту және шабуыл жасау үшін пайдаланылуы мүмкін басқа да заттарды (велосипед шынжырлары, таяқшалар, қайшылар және басқа да кескіш және тікенек заттар) еске түсіретін заттар да тіркелмеген багаж ретінде қабылданбайды.

11.12.7. Егер Тасымалдаушының әуе кемесінің жүру бағыты мемлекеттік шекара арқылы өтсе, онда бортта қару алып жүру мәселесін осы мемлекеттерде қолданылып жүрген заңдар мен ережелерді сақтау үшін мүдделі мемлекеттердің тиісті өкілетті органдары алдын ала реттеуге тиіс.

11.12.8. Қарудың барлық түрлерін, оқ-дәрілерді атыс қаруына тасымалдауға рұқсат етілген кезде жолаушыларға қаруды қабылдау, ресімдеу, тасымалдау және беру әуе кемелерінде қару мен оқ-дәрілерді тасымалдау тәртібі туралы Авиакомпания нұсқаулығының талаптарына сәйкес жүргізіледі.

- Қаруды тасымалдауға қабылдауды, қажетті құжаттарды ресімдеуді, жөнелту әуежайында әуе кемесінің бортына жеткізуді және межелі әуежайда қаруды беруді авиациялық қауіпсіздік қызметінің (АҚҚ) қызметкері жүзеге асырады.
- Ұшу кезеңінде уақытша сақтау үшін жолаушыдан қаруды қабылдау 3 данада жасалатын актімен ресімделеді, оған қару иесі жолаушы мен АҚҚ қызметкері қол қояды. Актінің бірінші данасына Тасымалдаушы қол қояды және АҚҚ-да жөнелту әуежайында қалады, екінші данасы Тасымалдаушыға беріледі, үшіншісі бару әуежайында қару алу үшін жолаушыға беріледі. АҚҚ қызметкері қару иесі-жолаушыны межелі әуежайда оны алу тәртібі туралы хабардар етеді.
- Қазақстан Республикасы Федералдық күзет қызметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің жанындағы Мемлекеттік фельдъегерлік қызметтің тиісті іссапар нұсқамалары бар, өздерінің қызметтік міндеттерін атқаруда жүрген қызметкерлері, сондай-ақ әскери қызметшілер мен басқа да әскерилендірілген ұйымдардың кеңесші іссапар нұсқамалары бар және айдауылданушы адамдарға уақытша сақтау үшін қару алып жүруді жүзеге асыратын қызметкерлері; ұшу кезеңі, берілмейді.
- Өлшемдері бөлшектелген түрде оны (стандартты) металл жабылатын жәшіктерге салуға мүмкіндік бермейтін ұзын ұңғылы қаруды тасымалдау АҚҚ (арнайы ыдыс, футляр, кейс, қап) мөрленген және авиациялық қауіпсіздік талаптарына жауап беретін жолаушының орамындағы әуе кемелерінің оқшауланған багаж немесе жүк бөліктерінде жүзеге асырылады.

- Тағайындалған әуежайдағы жолаушыға қаруды беруді авиациялық қауіпсіздік қызметінің қызметкері қару иесінің актінің үшінші данасын, оның жеке басын куәландыратын құжатты, қаруды алып жүру және сақтау құқығына құжатты, ал қажет болған жағдайларда оны Қазақстан Республикасының аумағына әкелуге/әкетуге тиісті рұқсатты ұсынуы бойынша жүзеге асырады.
- Тағайындалған әуежайда жолаушы талап етпеген қаруды авиациялық қауіпсіздік қызметінің қызметкері ішкі істер органдарына тапсырады.
- Қару мен оқ-дәрілерге иелік ететін жеке тұлғалардың осы қаруды сату туралы сауда ұйымының белгісімен ПМ-нің тиісті органы берген қарудың әрбір бірлігін иелену және алып жүру құқығына рұқсаты немесе рұқсаттың телнұсқасы болуы тиіс. Ұшуға дейін 24 сағат бұрын алдын ала сұрау салу талап етіледі. Мемлекеттік органдардың жедел-ізвестіру қызметін жүзеге асыратын, қамауға алынған адамды алып жүрумен байланысты қызметтік міндеттерін атқару кезіндегі қызметкерлеріне. Арнайы пошта мен арнайы жүктерді тасымалдайтын мемлекеттік фельдъегерлік қызмет бөлімшелерінің қызметкерлеріне, айдауылданушы адамдарға еріп жүретін әскери қарауылдың жеке құрамына, Қазақстан Республикасы Мемлекеттік күзет қызметінің қызметтік міндеттерін атқару кезінде еріп жүрумен байланысты қызметкерлеріне заттай дәлелдемелерді, қылмыстық істерді және өзге де қызметтік құжаттар мен материалдарды тасымалдауға күзетілетін адамдардың іссапар куәлігінде тиісті белгілер болған кезде жүргізіледі. Ұшуға дейін 24 сағат бұрын алдын ала сұрау салу талап етіледі.

11.13-БАП. ОСАЛ ЖӘНЕ БАҒАЛЫ ЗАТТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

11.13.1. Авиакомпания морт және тез бүлінетін заттардың сақталуына, сондай-ақ сынған шыны ыдыс пен чемодандардың ішіне төгілген сұйықтықтар үшін жауапты болмайды. Жолаушы өзінің тіркелген багажына ақшаны, құжаттарды, асыл тастар мен металдардан жасалған бұйымдарды, фотоаппараттарды, ноутбуктерді, бейнекамераларды, ұялы телефондарды, кілттерді және т.б. салмауы тиіс. Жолаушы бұл заттарды өзімен бірге, оларды багажға тапсырмай-ақ тасымалдауға міндетті.

11.14-БАП. ДИПЛОМАТИЯЛЫҚ БАҒАЖ

11.14.1. Дипломатиялық багажды тасымалдау Авиакомпаниямен алдын ала келісілген кезде жүзеге асырылады.

11.14.2. Дипломатиялық курьерлер дипломатиялық поштаны әуе кемесінің салонында тасымалдайды және:

- Авиакомпанияның талап етуі бойынша дипломатиялық поштаға ілесіп жүретін адам ретінде оның арнайы өкілеттігін растайтын құжаты болуға және көрсетілуге;
- тиісті халықаралық конвенциялар мен мемлекеттік органдардың ұшу, бару, трансфер пункттерінің талаптарына сәйкес дипломатиялық поштаны орауға және ресімдеуге жауапты болуға;
- жер үсті операциялары кезінде дипломатиялық поштаның сақталуына жауап береді.

11.14.3. Дипломатиялық поштаны қол жүгі ретінде тасымалдаған жағдайда мұндай багаж ӘК салонында тасымалдауға рұқсат етілетін қол жүгінің жалғыз орны болып табылады.

11.14.4. Әуе кемесінің салонында көлемі қол жүгі ретінде тасымалдау үшін белгіленген мөлшерден асатын, бірақ 120x50x30см аспайтын дипломатиялық поштаны тасымалдау кезінде жолаушы креслосында багажды тасымалдау қағидалары қолданылады.

11.14.5. Жолаушылар креслосында тасымалдау үшін белгіленген багаж мөлшерінен асатын дипломатиялық пошта тіркелетін тегін және нормадан тыс багажды әуе кемесінің багаж бөлігінде тасымалдау кезінде сақталуын қамтамасыз ететін орамда тасымалдаудың жалпы ережелері бойынша тасымалданады.

11.15-БАП СПОРТТЫҚ ЖАБДЫҚТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

11.15.1. Спорттық жабдықтарды тасымалдау Авиакомпаниямен алдын ала келісілген кезде жүзеге асырылады.

11.15.2. Ірі габаритті жабдықтарды тасымалдау. Мынадай жабдықтар ірі габаритті болып есептеледі:

- тандем велосипедтері; дельтаплан;
- каноэ және қайықтар;
- виндсерфингке арналған жабдық;
- спорттық сырықтар;
- спорттық найзалар;
- 3 өлшем жиынтығында габариттен асатын спорттық жарақ 158см.

11.15.3. Ірі көлемді спорттық жабдықтарды тасымалдау Авиакомпаниямен міндетті түрде келісуді талап етеді және багажды тегін алып жүру нормасына кірмейді. 32 кг-нан ауыр спорттық жабдықтар тасымалдауға қабылданбайды.

11.15.4. Шаңғы жарағын, су шаңғысын, коньки жарағын және гольф жарағын тасымалдау. Шаңғы жарағын, су шаңғысын, коньки жарағын және гольф жарағын тасымалдау үшін Авиакомпаниямен алдын ала келісу қажет.

Шаңғы жарағын, су шаңғысын, коньки жарағын және гольф жарағын тасымалдау багажды тегін алып жүру нормасына кірмейді. Мұндай багажды тасымалдау нормадан тыс багаж үшін Авиакомпания белгілеген тарифтер бойынша төленуге тиіс.

11.15.5. Велосипед тасымалдау.

Велосипедті әуеде тасымалдау үшін Авиакомпаниямен алдын ала келісу қажет. Велосипедті тасымалдау багажды тегін тасымалдау нормасына кірмейді. Мұндай багажды тасымалдау нормадан тыс багаж үшін Авиакомпания белгілеген тарифтер бойынша төленуге тиіс. Велосипедті тасымалдаудың сенімділігі мынадай қағидаларды орындаумен қамтамасыз етіледі: велосипед рулі рамаға параллель бекітіледі; ұшу кезінде қысымның өзгеруіне жол бермеу үшін камералардағы ауа түсіріледі; басқыштар шешіледі; қалған багажды сақтау үшін шығыңқы және өткір бөлшектер пластикпен немесе картонмен оралады; велосипед тығыз қапқа немесе картон қорапқа салынады.

11.15.6. Су астында жүзуге арналған жабдықтарды тасымалдау. Суасты жүзуіне арналған жабдығы бар багажды тасымалдау үшін Авиакомпаниямен алдын ала келісу қажет. Су астында жүзуге арналған жиынтық мынадай жарақтардың бір-бір данасынан тұрады: сығылған ауаға арналған баллон; баллонға арналған белдіктер; реттеуші; өлшеу аспабы;

маска; пышақ; шам; су астында аң аулауға арналған мылтық; гидрокостюм; екі лап; аяқ киім мен шұлық жұбы; қорғау кеудешесі.

Авиатасымалға клапаны ашық немесе алынған бос баллондар ғана қабылданады. Жабдық арнайы қаптамаға салынады.

Су астында жүзуге арналған жабдықтарды тасымалдау багажды тегін алып жүру нормасына кірмейді.

Мұндай багажды тасымалдау нормадан тыс багаж үшін Авиакомпания белгілеген тарифтер бойынша төленуге тиіс.

11.15.7. Балық аулауға арналған жабдық.

Балық аулауға арналған жабдықтарды тасымалдау үшін Авиакомпаниямен алдын ала келісу қажет. Балық аулауға арналған жабдықтар жиынтығына мыналар кіреді: екі ұстағыштан артық емес; желі; орауыш; керек-жарақтары бар тиісті түрде буып-түйілген контейнер; арнайы аяқ киім жұбы.

Балық аулауға арналған жабдықтарды тасымалдау багажды тегін алып жүру нормасына кірмейді. Мұндай багажды тасымалдау нормадан тыс багаж үшін Авиакомпания белгілеген тарифтер бойынша төленуге тиіс.

11.16-БАП. ЕТ ЖӘНЕ СҮТ ӨНІМДЕРІН ТАСЫМАЛДАУ

Шикі етті, балықты (шикі, ысталған, қақталған, тұздалған) және құрамында шикі ет, балық бар өнімдерді Авиакомпанияның рейстерінде тек тіркелген багаж ретінде, мынадай шарттар сақталған кезде тасымалдауға рұқсат етіледі:

1. Қол жүгі ретінде тасымалдауға тыйым салынады.
2. Қаптама кем дегенде 3 қабатты болуы тиіс: герметикалық полиэтилен пленка; қағаз немесе кардан қорабы; тығыз герметикалық полиэтилен пленка. Бүлінген қаптамалар тасымалдауға қабылданбайды.
3. Шикі ет, балық мұздатылған күйде болуы тиіс.
4. Құрамында ет, балық бар багажды транзиттік/трансферттік ресімдеуге тыйым салынады.

Медициналық көрсеткіштер бойынша ұйғарылған балаларға арналған және арнайы диеталық тамақты қоспағанда, Авиакомпанияның рейстерінде ашыған сүт өнімдерін багаж және қол жүгі ретінде тасымалдауға тыйым салынады.

11.17-БАП. БАГАЖДЫ БЕРУ

11.17.1. Жолаушы тіркелген багажды оны беруге ұсынғаннан кейін багаж түбіртегі мен нөмірлі багаж белгісінің жыртылмалы талоны негізінде бірден алуға міндетті.

11.17.2. Тіркелген багаж багаждың әрбір орнына багаж биркасының жыртылмалы талонын көрсеткен жолаушыға немесе жолаушыдан нотариалды куәландырылған сенімхаты бар және багаждың әрбір орнына багаж биркасының жыртылмалы талонын көрсеткен басқа адамға беріледі.

11.17.3. Егер багажды алуға үміткер адам багаж түбіртегі мен багаж белгісінің жыртылмалы талонын көрсете алмаса, Авиакомпания мұндай адамға багажды оның жеке басын куәландыратын құжаттарды және осы багажға өз құқықтарының жеткілікті дәлелдемелерін көрсеткен жағдайда ғана бере алады. Міндетті түрде мұндай багажды беру туралы акт жасалады.

11.17.4. Бағажды беру бағаж тасымалдауға қабылданған әуежайда жүргізіледі. Алайда жолаушының өтініші бойынша бағаж, егер осы пункттерде бағажды беруге белгіленген ережелермен тыйым салынбаса және егер уақыт пен жағдай оны беруді жүзеге асыруға мүмкіндік берсе, жолаушыны тасымалдау немесе трансфер басталғанға дейін жөнелту пунктінде де берілуі мүмкін. Жөнелту пунктінде немесе қонудың аралық пунктінде бағаж осындай берілген жағдайда, Авиакомпания бұрын төлеген барлық сомалар осы бағажды тасымалдауға байланысты қайтаруға жатпайды. Бағажды беру туралы ақпарат өзгерген жағдайда мұндай өзгерістер жолаушыларға уақтылы жеткізіледі. Авиакомпания тіркелген бағажды межелі әуежайға дейін немесе жолаушының билетінде жазылған трансферге дейін жеткізуді жүзеге асырады.

11.17.5. Бағажды алу кезінде қиындық туындаған жағдайда жолаушы әуежайда Авиакомпания қызметкерлерінен немесе оның уәкілетті агентінен көмек сұрай алады.

11.17.6. Бағажды жеткізуді кідірткен, ол жетіспеген, зақымданған (бүлінген) немесе жоғалған жағдайларда, сондай-ақ бағаж түбіртегі мен бағаж нөмірлік белгісінің жыртылмалы талонын көрсетпей бағаж берілген жағдайда тасымалдау кезіндегі ақаулық туралы акт жасалады, оған бағажды алушы адам және Авиакомпания немесе оның уәкілетті агенті қол қояды.

11.18-БАП. ІЗДЕСТІРУ, САҚТАУ, ЖІБЕРІЛГЕН ЖӘНЕ ҚҰЖАТСЫЗ БАҒАЖ

11.18.1. Жолаушының бағажы тағайындалған әуежайда тіркелген бағаж жеткізілген ӘЖ келген күнді қоса алғанда, екі тәулік бойы тегін сақталады. Бағажды одан әрі сақтауды Авиакомпания немесе қызмет көрсетуші ұйым қамтамасыз етеді.

11.18.2. Бағажды тегін сақтау мерзімінен тыс сақтау шығыстарын бағаж иесі - жолаушы Қазақстан Республикасының азаматтық заңнамасында белгіленген тәртіппен Авиакомпания немесе қызмет көрсетуші ұйым белгілеген тарифтер бойынша өтейді.

11.18.3. Авиакомпанияның кінәсінен жолаушының тасымалдау құжатына сәйкес белгіленген мерзімде әуежайға жеткізілмеген бағажды сақтау Авиакомпанияның есебінен жүргізіледі.

11.18.4. Бағаж белгісі жоқ және иесі анықталмаған жолаушының бағажы құжатсыз бағаж болып есептеледі.

11.18.5. Жолаушының бағажы межелі әуежайға жеткізілген сәттен бастап, оның ішінде құжатсыз алты ай өткеннен кейін алынбаған бағаж талап етілмеген болып есептеледі және Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Авиакомпаниямен өткізіледі немесе жойылады.

11.18.6. Авиакомпания немесе оның уәкілетті агенті бағажды талап етілмеген ретінде өткізгенге дейін белгіленген сақтау мерзімі ішінде бағаж иесі - жолаушыны іздестіру шараларын қолдануға міндетті.

11.18.7. Егер тіркелген бағаж иесін іздестіру оң нәтиже берсе, онда Авиакомпания немесе оның агенті тіркелген бағаж иесіне бағажды алу қажеттілігі және бағажды алу немесе жеткізу тәртібі туралы жазбаша хабарлама жібереді.

11.18.8. Тіркелген багаж тіркелген багаждың иесіне багажды алу қажеттігі туралы хабарлама жіберілген күннен бастап, ал тіркелген багаждың иесі табылмаған жағдайда - әуе кемесі әуежайға келген күннен бастап алты ай бойы сақталады. Жолаушы тіркелген багажды көрсетілген мерзім өткеннен кейін алмаған жағдайда, багаж Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген тәртіппен сатылуы немесе жойылуы мүмкін.

11.18.9. Әуе кемесінің бортында жолаушы ұмытып қалған және рейс орындалғаннан кейін табылған қол жүгі мен заттар әуе кемесі әуежайға келген күннен бастап алты ай бойы олар табылған әуежайда сақталады. Әуе кемесі әуежайға келген күннен бастап алты ай өткен соң қол жүгі мен заттар Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінде белгіленген тәртіппен сатылуы немесе жойылуы мүмкін.

11.18.10. Талап етілмеген немесе құжаттық багажсыз тез бүлінетін өнімдер бүлінген жағдайда жойылуға жатады. Оларды багажда одан әрі сақтаудың мүмкін еместігі бүліну фактісін растайтын актімен ресімделеді.

11.18.11. Егер Авиакомпания жолаушыға әуежайда тіркелген багажды бермесе, онда жолаушының тасымалдау құжаты негізінде ресімделген жазбаша өтініші бойынша Авиакомпания тіркелген багажды іздестіруге қажетті шараларды қамтамасыз етеді. Авиакомпания жолаушы багажды алмағаны туралы өтінішті ұсынғаннан кейін багажды іздестіруді дереу қамтамасыз етеді.

11.18.12. Егер Авиакомпания жолаушыға кедендік ресімдеуге жататын тіркелген багажды бермеген жағдайда, жолаушыны әуеде тасымалдау шартына сәйкес багаж жеткізілуге тиіс әуежайда, Авиакомпания Қазақстан Республикасының кеден заңнамасына немесе елдің заңнамасына сәйкес жолаушыға жасалуы қажет әрекеттер туралы жолаушыға хабарлауға міндетті. жолаушы көрсеткен мекенжай бойынша багажды жеткізу үшін оның аумағына багаж жеткізілуге тиіс.

11.18.13. Егер тіркелген багаж багажды алмау туралы өтініш ұсынылған күннен бастап 21 күн ішінде табылмаса, жолаушы тіркелген багаждың жоғалуынан келтірілген зиянның өтелуін талап етуге құқылы.

11.18.14. Егер тіркелген багаж табылса, онда Авиакомпания тіркелген багаж иесін хабардар етуді және оны әуежайға қосымша ақы алмай жеткізуді қамтамасыз етеді.

11.18.15. Тіркелген багаж әуежайға келген жағдайда, оның нөмірлік багаж биркасында әуежай көрсетілген Жолаушыны әуеде тасымалдау шартына сәйкес багаж жеткізілуі тиіс әуежайдан (пункттерден) басқа (пункт) (жөнелтілген багаж) немесе әуежайға нөмірлі багаж белгісіз келген және жолаушы талап етпеген тіркелген багаж Авиакомпания мұндай багаж иесін іздестіруді және оның багаж иесін іздестірудің бүкіл уақыты ішінде сақталуын қамтамасыз етеді.

11.18.16. Багаж бойынша сұрау салу болған кезде Авиакомпания багаж бойынша сұрау салуға сәйкес багажды жөнелтуді қамтамасыз етеді.

11.18.17. Әуежайға құжаттамалық багажсыз келген жағдайда Авиакомпания багаждың ақаулығы туралы акт (PIR) жасауды қамтамасыз етеді. Құжатсыз багаж өлшенеді, ашылады, оның ішіндегісі сипатталады және мөрленеді. Багажды ашуды Авиакомпания немесе қызмет көрсетуші ұйым құрған комиссия жүргізеді.

11.18.18. Құжаттық багажсыз сұрау салуларға сәйкестігі анықталған кезде багаж осы сұрау салуға сәйкес жеткізіледі.

12-ТАРАУ. ӘКІМШІЛІК РЕСМИЛІКТЕР

12.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

12.1.1. Мемлекеттік органдар мен жолаушы арасындағы өзара қарым-қатынастарды реттеу жолаушының өзінің құзыретіне ғана жатады және тасымалдаушының міндеті болып табылмайды. Тасымалдау кезінде мемлекеттік органдар берген құжаттардың бар-жоғы, дұрыстығы және ресімделуінің дұрыстығы үшін тасымалдаушы жауапты болмайды.

12.1.2 Жолаушы ТІМ (Travel Information Manual) анықтамалығында көрсетілген арнайы бақылау, паспорттық, кедендік, валюталық, санитарлық, карантиндік және басқа да формальдылықтар талаптарын орындауға қатысты оны тасымалдау жүзеге асырылатын елдің құзыретті органдарының барлық заңдарын, қаулыларын, ережелері мен ұйғарымдарын сақтауға міндетті, сондай-ақ тасымалдаушының ережелері мен нұсқаулықтары.

12.1.3 Жолаушы тіркеу кезінде тасымалдауды қозғайтын елдердің құзыретті органдарының заңдарына, қаулыларына, ережелері мен ұйғарымдарына сәйкес талап етілетін келу, кету, медициналық және басқа да құжаттарды көрсетуге міндетті.

12.1.4 Тасымалдаушы құжаттары толық көлемде ұсынылмаған немесе дұрыс ресімделмеген жолаушыны тасымалдаудан бас тартуға құқылы. Тасымалдаушы заңдарды, ережелерді және құзыретті мемлекеттік органдардың ұйғарымдарын сақтамауға байланысты шығындар немесе шығындар үшін жолаушының алдында жауапты болмайды.

12.2-БАП. АЙЫППҮЛДАР МЕН БАСҚА ДА ШЫҒЫСТАРДЫ ТӨЛЕУ

12.2.1 Егер Тасымалдаушы жолаушы үшін айыппұл төлеуге, немесе жолаушының не оны ресімдеген ұйымның заңдарды сақтамауынан қандай да бір басқа шығыстарды көтеруге, мемлекеттік органдардың қаулыларын, ережелері мен ұйғарымдарын тасымалдау жүзеге асырылатын аумақтан немесе аумақ арқылы жолаушы, сондай-ақ жолаушы билетін төлеген ұйым немесе тұлға тасымалдаушыға оның талабы бойынша оған төленген барлық соманы өтеуге міндетті.

12.2.2. Тасымалдаушының мұндай шығыстарды төлеуге жолаушы не жолаушы билетін төлеген және тасымалдаушының иелігіндегі ұйым енгізген кез келген соманы аударуға құқығы бар.

12.3-БАП. КЕДЕНДІК БАҚЫЛАУ ЖӘНЕ ҚАУІПСІЗДІКТІ БАҚЫЛАУ

12.3.1. Кедендік бақылау кезінде жолаушы мемлекеттік кеден органдарының талаптарын орындауға, өзінің тіркелген багажы мен қол жүгін тексеруге қатысуға міндетті.

Тасымалдаушы жолаушының кедендік бақылаудан, сондай-ақ бақылаудың өзге де рәсімдерінен өтуіне байланысты рейске (тіркеуге) кешігуі үшін жауапты болмайды.

13-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАР МЕН БАГАЖДЫ ӘУЕДЕ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕГІ ЖАУАПКЕРШІЛІК

13.1-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

13.1.1 Жолаушылар мен багажды тасымалдау кезіндегі жауапкершілік:

- тасымалдау шартының (жолаушылар билетінің) талаптарымен;
- Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерімен;
- әуе тасымалдарының халықаралық шарттарымен;
- Авиакомпаниялар (әуежайлар, авиакәсіпорындар, тасымалдаушылар, әуе кемелеріне және жолаушыларға қызмет көрсету жөніндегі агенттер) арасындағы келісімдер; осы Қағидалар және Авиакомпанияның басқа да актілері.

13.1.2 Егер зиян еңсерілмейтін күштің немесе жәбірленушінің ниетінің салдарынан болғанын дәлелдей алмаса, тасымалдаушы әуе тасымалы кезінде жолаушының өміріне немесе денсаулығына келтірілген зиян үшін жауапты болады. Жолаушыны әуеде тасымалдау жолаушы әуе кемесінің бортына отырғызылған кезден бастап, әуе кемесінің ұшу жасалғанына немесе ұшпағанына қарамастан, жолаушы әуе кемесінің бортынан шыққан кезге дейінгі кезеңді қамтиды. Халықаралық ұшуларды орындау кезінде әуе тасымалы кезінде жолаушының өміріне немесе денсаулығына келтірілген зиян үшін тасымалдаушының жауапкершілігі Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес айқындалады.

13.1.3. Ішкі тасымалдау жағдайында:

Тіркелген багаждың жоғалғаны, кем шыққаны және (немесе) зақымданғаны (бүлінгені) үшін тасымалдаушы, егер багаждың жоғалуы, кем шығуы немесе зақымдануы (бүлінуі) оның кінәсіз болғанын дәлелдей алмаса, залалды: жарияланған құны бар тасымалдауға қабылданған багаждың жоғалғаны немесе кем шыққаны үшін жарияланған құны мөлшерінде; багаждың зақымдануы - багаждың құны төмендеген сома мөлшерінде, ал зақымданған багажды қалпына келтіру мүмкін болмаған кезде - оның құны мөлшерінде жүзеге асырылады. Жолаушының заттарын жоғалтқаны, кем шыққаны және (немесе) бүлдіргені (бүлдіргені) үшін тасымалдаушы, егер жолаушы зиян тасымалдаушының кінәсінен келтірілгенін дәлелдесе, заттардың құны төмендеген сома мөлшерінде залалды өтейді. Келтірілген зиянның мөлшерін Жолаушы жеке өзі дәлелдеуі тиіс.

Егер багаждың немесе оларға кіретін қандай да бір заттың жоғалуы, кем шығуы және (немесе) зақымдануы (бүлінуі) осы рейспен тасымалданатын багаждың багаж белгісімен тіркелген және ресімделген құнына әсер етсе, өтеу мөлшерін белгілеу кезінде барлық осы багаждың жалпы құны ескерілуге тиіс.

Тасымалдаушы теңдеме жүктің жоғалуынан, жетіспеуінен немесе зақымдануынан (бүлінуінен) туындаған белгіленген залалды өтеумен қатар, егер бұл төлем авиабилеттің құнына кірмесе, жоғалған, жетіспеген, бүлінген немесе зақымданған теңдеме жүкті тасымалдағаны үшін өндіріп алынған тасымалдау ақысын жөнелтушіге (алушыға) қайтарады.

13.1.4. Халықаралық тасымалды орындау кезінде тасымалдаушының жауапкершілігі Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға, Варшава Конвенциясына және осы Конвенцияға түзетулер туралы Гаага хаттамасына сәйкес айқындалады; Халықаралық әуе тасымалдарының кейбір ережелерін біріздендіруге арналған конвенциялар (Монреаль, 1999 жылғы 28 мамыр)

13.2-БАП. ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІН БОЛДЫРМАЙТЫН ШАРТТАР

13.2.1. Тасымалдаушының жауапкершілігі нақты шеккен тікелей шығындар сомасынан аспауы тиіс.

13.2.2. Жолаушыны болжамды ұшу күніне дейін күнтізбелік 14 күн бұрын брондау кезінде көрсетілген жолаушының байланыс нөміріне смс-хабарлама жіберу арқылы хабардар еткен жағдайда, тасымалдаушы кестедегі өзгерістер үшін жауапты болмайды.

Тасымалдаушы заңдарды, қаулылар мен ережелерді, мемлекеттік органдардың нұсқамалары мен осы ережелерді сақтауынан немесе оларды Жолаушының сақтамауынан тікелей немесе жанама түрде туындаған залал үшін жауапты болмайды және залалды өтемейді.

13.2.3. Тасымалдаушы Тасымалдаушының кінәсінен немесе қандай да бір оның бақылауындағы емес себептерден (оның ішінде: дүлей зілзала, ауа райы жағдайлары, заңсыз араласу актісі, мемлекеттік органдардың талаптары және т.б.) туындаған залал үшін жауапты болмайды.

13.2.4. Тасымалдаушы жолаушының өліміне, жаралануына, дене жарақатына немесе тасымалдау кезінде оның багажының зақымдануына әкеп соқтырған, қасақана залал келтірген адамға қатысты адамның өзіне немесе оның атынан қойған талап-арызы бойынша жолаушының алдында жауапты болмайды.

13.2.5. Егер жолаушының өміріне немесе денсаулығына зиян келтіру оның денсаулық жағдайының нәтижесі болып табылса, тасымалдаушы жауапты болмайды.

13.2.6. Егер тасымалдаушы багаждың жоғалуы, жетіспеуі немесе зақымдануы оның алдын ала алмайтын немесе жоюы оған байланысты болмайтын мән-жайлардың салдарынан, атап айтқанда:

- багажды тапсырған немесе алған адамның кінәсі;
- тасымалданатын заттардың табиғи қасиеттері;
- қабылданатын багажды сырттай қарау кезінде байқалмайтын қаптама кемшіліктері;
- оларды тасымалдау және сақтау кезінде арнайы жағдайларды немесе сақтық шараларын талап ететін багаждағы заттардың немесе заттардың ерекше қасиеттері.

13.2.7. Тасымалдаушы жауапты емес:

- егер жолаушы багаждың жетіспеуі тасымалдаушының кінәсінен болғанын және болғанын дәлелдей алмаса, тасымалданатын багаждың салмағы жеткіліксіз болғанда және оны ақаусыз қаптамада жолаушыға тапсырғанда;
- тасымалдаушыға байланысты емес жағдайлардан, атап айтқанда, қолайсыз метеорологиялық жағдайлардан, дүлей зілзадан, осыған уәкілеттігі жоқ адамдардың

тасымалдау процесіне араласуынан және т.б. байланысты багажды жеткізуді кешіктіргені үшін;

- осал және осал заттарды зақымдағаны үшін, ақша үшін, зергерлік бұйымдар үшін;
- тіркелген багаж ретінде жолаушылармен тасымалданатын тез бүлінетін өнімдердің сақталуына;
- Тасымалдаушы немесе оның уәкілетті қызметкерлері тарапынан әдейі пиғылсыз багаждың табиғи тозуына және қалыпты жағдайларда тасымалдауға байланысты оның орамының аздаған сыртқы зақымдануы үшін;
- бағалы металдар, күмістен жасалған бұйымдар, бағалы және іскерлік қағаздар, дәрі-дәрмектер, кілттер, паспорттар, куәліктер және тасымалдаушының осы заттардың багажда бар-жоқтығын білуіне қарамастан, тіркелген багаж ретінде қабылданбайтын басқа да заттар.

13.3-БАП. ЖОЛАУШЫНЫҢ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕГІ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

13.3.1 Егер тасымалдаушы жолаушының кінәсінен залал шеккен болса, онда жолаушы келтірілген залал мен дәлелденген жіберіп алған пайда шегінде материалдық жауаптылықта болады.

13.3.2. Жолаушы орындамағаны үшін жауап береді:

- тасымалдау ережелері (суретке түсіру, кино түсіру және радиобайланыс құралдарын пайдалану және т.б.);
- өрт қауіпсіздігін, санитарлық-гигиеналық және санитарлық-эпидемияға қарсы қамтамасыз ету ережелері;
- қауіпті заттарды немесе заттарды тасымалдау ережелерін;
- ұшу қауіпсіздігі ережелері (есікті, ұшақ люгін ашу әрекеті; қауіпсіздік белдігін тағудан бас тарту, тиімсіз жерде темекі шегу және т.б.)

13.3.3 Жолаушы аэровокзалдарда және қалалық агенттіктерде, әуежайларда, әуеайлақтарда және әуе кемелерінде қоғамдық тәртіпті бұзғаны үшін жауап береді, соның ішінде тасымалдаушының басқа жолаушылары мен персоналына қатысты құқыққа қайшы іс-әрекеттер үшін жауап береді.

13.3.4. Әкімшілік және қылмыстық жауаптылықтың шектері Қазақстан Республикасының заңдарына сәйкес белгіленеді.