

Утверждено Приказом Президента
АО «Эйр Астана» №959-П от 22 июля 2024 года

ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА АО «ЭЙР АСТАНА»

РАЗДЕЛИТЕЛЬНАЯ СТРАНИЦА

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ.....	1
ВВЕДЕНИЕ.....	4
ОПРЕДЕЛЕНИЯ.....	5
ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	9
Статья 1.1. Применение правил.....	9
Статья 1.2. Взаимоотношения с законодательством.....	9
Статья 1.3. Изменение правил.....	9
Статья 1.4. Бесплатные перевозки.....	10
ГЛАВА 2. УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ.....	11
Статья 2.1. Общие положения.....	11
Статья 2.2. Расписание, изменение расписания, задержка, отмена рейса.....	11
Статья 2.3. Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета.....	12
Статья 2.4. Остановка пассажира в пути.....	12
Статья 2.5. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту.....	12
Статья 2.6. Обслуживание пассажиров при вылете.....	13
Статья 2.7. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна.....	13
Статья 2.8. Обслуживание пассажиров по прилёту.....	14
Статья 2.9. Права перевозчика.....	14
Статья 2.10. Права пассажира.....	15
Статья 2.11. Отказ пассажира от перевозки.....	15
Статья 2.12. Добровольный отказ пассажира от перевозки.....	15
Статья 2.13. Отказ пассажиру в перевозке.....	15
ГЛАВА 3. ДОКУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ И ВЫПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ.....	17
Статья 3.1. Пассажирский билет и багажная квитанция.....	17
Статья 3.2. Порядок оформления перевозки при повреждении пассажирского билета и нарушении порядка его оформления и использования.....	18
Статья 3.3. Передача пассажирского билета.....	19
Статья 3.4. Действительность и срок действия пассажирского билета.....	19
Статья 3.5. Последовательность использования полётных купонов.....	20
Статья 3.6. Бронирование.....	20
Статья 3.7. Сведения о пассажире и его багаже.....	22
Статья 3.8. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа.....	22
Статья 3.9. Квитанция разных сборов (МСО) и EMD.....	23
Статья 3.10. Чартерные перевозки.....	23
ГЛАВА 4. ТАРИФЫ, СБОРЫ И СКИДКИ.....	25

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

Статья 4.1. Общие положения.....	25
Статья 4.2. Налоги и другие сборы	25
Статья 4.3. Скидки.....	25
Статья 4.4. Валюта для оплаты тарифа и сборов.....	25
ГЛАВА 5. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ	27
Статья 5.1. Общие положения.....	27
Статья 5.2. Перевозка пассажиров бизнес-класса.....	27
Статья 5.3. Перевозка детей.....	27
Статья 5.4. Перевозка инвалидов и больных пассажиров.....	28
Статья 5.5. Перевозка беременных женщин.....	30
Статья 5.6. Перевозка пассажиров с отсутствием зрения (слуха)	30
Статья 5.7. Обслуживание депортируемых пассажиров и пассажиров, которым отказано во въезде в страну, находящихся под стражей, а также лиц с психическими расстройствами (заболеваниями).....	31
ГЛАВА 6. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА.....	33
Статья 6.1. Общие положения.....	33
Статья 6.2. Зарегистрированный багаж.....	33
Статья 6.3. Незарегистрированный багаж (ручная кладь).....	33
Статья 6.4. Нормы бесплатного провоза багажа	34
Статья 6.5. Платный (сверхнормативный) багаж.....	34
Статья 6.6. Предметы и вещества, не принимаемые к перевозке в багаже.....	35
Статья 6.7. Предметы и вещества, принимаемые в ограниченном количестве	36
Статья 6.8. Перевозка оружия и боеприпасов.....	39
Статья 6.9. Перевозка специального багажа	41
Статья 6.10. Перевозка животных и птиц.....	41
Статья 6.11. Перевозка негабаритного багажа.....	41
Статья 6.12. Перевозка багажа в салоне воздушного судна с приобретением отдельного места.....	42
Статья 6.13. Оставленный, забытый или засланный багаж	42
Статья 6.14. Дипломатический багаж	42
Статья 6.15. Упаковка багажа	43
Статья 6.16. Получение багажа	43
Статья 6.17. Хранение и реализация багажа.....	43
Статья 6.18. Предел ответственности перевозчика при перевозке зарегистрированного багажа.....	44
Статья 6.19. Багаж, в отношении которого перевозчик заявляет об ограничении своей ответственности	44
ГЛАВА 7. ВОЗВРАТ ПАССАЖИРУ СУММЫ ОПЛАТЫ ЗА ПЕРЕВОЗКУ	45
Статья 7.1. Общие положения.....	45
Статья 7.2. Возврат сумм оплаты	45
ГЛАВА 8. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ.....	47

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

Статья 8.1. Общие положения.....	47
Статья 8.2. Отказ во въезде и выезде.....	47
Статья 8.3. Уплата штрафов и других расходов	47
Статья 8.4. Таможенный контроль и контроль безопасности	47
ГЛАВА 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА.....	48
Статья 9.1. Общие положения.....	48
Статья 9.2. Пределы ответственности перевозчика при воздушной перевозке на территории Республики Казахстан	49
Статья 9.3. Условия, исключающие ответственность перевозчика	49
Статья 9.4. Ответственность пассажира при перевозке.....	50
ГЛАВА 10. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА	51
Статья 10.1. Общие положения.....	51
Статья 10.2. Предъявление претензии и иска.....	51

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ВВЕДЕНИЕ

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

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

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

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

АКТ О НЕИСПРАВНОСТЯХ ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ БАГАЖА (PIR – Property Irregularity Report) - документ, оформленный перевозчиком в присутствии пассажира (Получателя) немедленно по обнаружении вреда, причинённого багажу.

АЭРОВОКЗАЛ (ТЕРМИНАЛ) - комплекс сооружений, предназначенный для обслуживания вылетающих и прилетающих пассажиров.

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

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

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЗНАЧЕНИЯ - аэропорт (пункт), в который должен быть доставлен пассажир или багаж, согласно договору воздушной перевозки.

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

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОСТАНОВКИ - промежуточный аэропорт (пункт) маршрута, в котором пассажир, согласно договору воздушной перевозки, прерывает полёт на 24 часа и более.

АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОТПРАВЛЕНИЯ - аэропорт (пункт), из которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка.

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

БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ - багаж пассажира, который принят перевозчиком к перевозке под его ответственность, и на который он выдал багажную квитанцию и багажную бирку.

БАГАЖ НЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ (Ручная кладь) - багаж пассажира, находящийся во время перевозки в салоне воздушного судна с согласия перевозчика и под ответственностью пассажира за его сохранность, удостоверяемый биркой «Ручная Кладь».

БАГАЖ НЕВОСТРЕБОВАННЫЙ - багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный в багажной бирке, и не был получен пассажиром.

БАГАЖНАЯ БИРКА - документ, выдаваемый перевозчиком исключительно для идентификации (опознавания) зарегистрированного багажа.

БАГАЖ ПЛАТНЫЙ (СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ) - багаж, количество мест и/или вес которого превышает установленную перевозчиком норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

БИЛЕТ (ТИКЕТ) И БАГАЖНАЯ КВИТАНЦИЯ - перевозочный документ, используемый для удостоверения договора перевозки пассажира и багажа, а также его условий, в котором содержится информация о перевозке и имеет следующую структуру:

1. контрольный купон;
2. агентский купон;
3. полетный купон (не более четырех купонов в одном билете);
4. маршрут/квитанция для пассажира.

БРОНИРОВАНИЕ (заказ) - предварительное выделение на воздушном судне места для перевозки пассажира, а также объёма и тоннажа для перевозки багажа, грузов и почты, подтверждаемое электронной записью в системе бронирования Авиакомпании, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже или грузе, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Заказу могут присваиваться два статуса - «Не продан» и «Продан».

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

ВОЗВРАТ СУММ - выплата пассажиру либо лицу, оплатившему тариф, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы.

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

ВОЗДУШНОЕ СУДНО - летательный аппарат, предназначенный для перевозки пассажиров, багажа и/или грузов.

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

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

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

ДАТА НАЧАЛА ПЕРЕВОЗКИ - дата первого полетного сегмента.

ДОГОВОР ФРАХТОВАНИЯ (ЧАРТЕРА) ВОЗДУШНЫХ СУДОВ - соглашение, по которому одна сторона (фрахтовщик) обязуется предоставить другой стороне (фрахтователю) за плату всю ёмкость или часть ёмкости одного или нескольких воздушных судов на один либо несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза или почты.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ - услуги, предоставляемые АО «Эйр Астана» и третьими лицами - партнерами АО «Эйр Астана» пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных Авиакомпанией для каждого конкретного вида услуг и указанных на интернет-ресурсе Авиакомпании.

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

ДОСЫЛОЧНАЯ БИРКА - документ для оформления и досылки найденного, задержанного и засланного багажа. Используется для отправки багажа в пункт назначения согласно указаниям владельца багажа или перевозчика.

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

ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА РЕЙСА - изменение маршрута от запланированного направления, задержка рейса, изменение расписания рейса, отмена рейса или иное изменение, влияющее на время вылета (прилета) рейса или маршрут.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ СПРАВОЧНИК ПО ВОЗДУШНЫМ ПЕРЕВОЗКАМ – TIM (TRAVEL INFORMATION MANUAL) - справочник, содержащий государственные требования на выезд (трансферт, транзит, stop-over, въезд) из/в страны при воздушной перевозке.

КВИТАНЦИЯ ПЛАТНОГО БАГАЖА - документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза, установленной для соответствующего класса обслуживания, указанного на соответствующем полётном купоне билета, или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате (крупногабаритный багаж, животные и птицы, спортивный инвентарь, электробытовые приборы).

КОМИТЕТ ГРАЖДАНСКОЙ АВИАЦИИ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН - орган государственного управления воздушным транспортом Министерства транспорта и коммуникаций Республики Казахстан.

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

КОНВЕНЦИЯ (ВАРШАВСКАЯ КОНВЕНЦИЯ ДЛЯ УНИФИКАЦИИ НЕКОТОРЫХ ПРАВИЛ, КАСАЮЩИХСЯ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК, 1929 г.) - межгосударственное соглашение, регулирующее международные воздушные перевозки. В Конвенции регламентируются содержание и порядок применения перевозочных документов. Конвенция определяет меру ответственности перевозчика за вред, причинённый жизни и здоровью пассажира, уничтожение, утерю, повреждение багажа и груза, а также убытки за задержку при воздушной перевозке.

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

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

МЕЖДУНАРОДНЫЙ ВЕТЕРИНАРНЫЙ СЕРТИФИКАТ (International veterinary certificate) - документ, выдаваемый контрольным ветеринарным пунктом в аэропорту в обмен на ветеринарную справку (форма 1, содержащая сведения о прививках, состоянии здоровья животного и благополучном санитарно-эпидемиологическом положении в регионе проживания) и разрешение из клуба собаководства (клуба любителей кошек) на вывоз животного.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА - перевозка, при которой место отправления и место назначения, независимо от того, имеется ли перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух или более государств, либо на территории одного и того же государства, если при этом предусмотрена остановка на территории другого государства.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА, ПОДПАДАЮЩАЯ ПОД ДЕЙСТВИЕ ВАРШАВСКОЙ КОНВЕНЦИИ - перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Конвенцию, либо на территории одного и того же Государства, подписавшего

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

Конвенцию, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником этой Конвенции. Перевозка без подобной остановки между двумя пунктами, находящимися на территории одной и той же Страны, не рассматривается, в смысле Варшавской Конвенции, как международная.

МЕЖДУНАРОДНАЯ ПЕРЕВОЗКА, ПОДПАДАЮЩАЯ ПОД ДЕЙСТВИЕ ВАРШАВСКОЙ КОНВЕНЦИИ, ИЗМЕНЕННОЙ ГААГСКИМ ПРОТОКОЛОМ - воздушная перевозка, при которой пункт отправления и пункт назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух Государств, подписавших Гаагский протокол, либо на территории одного и того же Государства, подписавшего Гаагский протокол, если остановка предусмотрена на территории другого Государства, даже не являющегося участником Гаагского протокола.

МАРШРУТ/КВИТАНЦИЯ ДЛЯ ПАССАЖИРА - часть перевозочного или платёжного документа, удостоверяющего заключение договора перевозки или предоставление других услуг перевозчиком.

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

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

НЕЯВКА ПАССАЖИРА НА РЕЙС - неявка пассажира, за которым зарезервировано место на борту воздушного судна, на стойку регистрации к отправляемому рейсу по истечении времени окончания регистрации, установленного в аэропорту вылета, либо неявка зарегистрированного пассажира к выходу на посадку на борт воздушного судна по истечении времени окончания посадки пассажиров.

ОРДЕР РАЗНЫХ СБОРОВ (МСО – Miscellaneous Charges Order) - платёжный документ, выданный пассажиру перевозчиком или его агентом на оплату билета, квитанции платного багажа или других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки.

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

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

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

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

ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА - период времени с момента принятия багажа к перевозке и до выгрузки его на багажную ленту в пункте назначения.

ПЕРИОД ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА - период времени с момента выхода пассажира на перрон аэропорта для посадки на воздушное судно до момента, когда пассажир покинул перрон под наблюдением уполномоченных лиц перевозчика.

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

ПОЛЕТНЫЙ КУПОН (Flight Coupon) - часть билета, дающая право пассажиру (при наличии пассажирского купона) на перевозку между указанными в купоне пунктами.

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

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

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

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

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

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

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

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

СЕКТОР ПЕРЕВОЗКИ - перевозка из одного пункта назначения в другой, без остановки в пути.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

СКИДКА - сумма понижения опубликованного тарифа, устанавливаемая перевозчиком согласно рекомендуемым правилам ИАТА.

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

СТОПОВЕР (Stop-Over) - намеренное, заранее согласованное с перевозчиком прерывание пассажиром путешествия в месте между пунктом вылета и назначения, обозначенным в билете.

ТАМОЖЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ПРИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗКАХ - контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей с целью экономической защиты государства и обеспечения выполнения задач его внешнеэкономической политики.

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

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

ТАРИФ ОПУБЛИКОВАННЫЙ - тариф, опубликованный в автоматизированных системах перевозчика.

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

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

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

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

EMD (Electronic Miscellaneous Document / Электронный многоцелевой документ) - является электронным документом для оформления различных дополнительных сборов и услуг, не включаемых в стоимость самого билета.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1.1. Применение правил

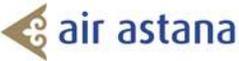
- 1.1.1. Настоящие Правила применяются для авиационных перевозок пассажиров, багажа и письменной корреспонденции физических и юридических лиц, масса единицы которой не превышает 1 (одного) килограмма (включая относящееся к ним обслуживание), осуществляемых под собственным флагом Авиакомпании в качестве перевозчика.
- 1.1.2. Настоящие Правила устанавливают обязанности, права и ответственность перевозчика и клиентов, пользующихся услугами перевозчика, и являются для них обязательными.
- 1.1.3. Настоящие Правила определяют условия перевозки, приведенные в договоре воздушной перевозки (билете), и являются его неотъемлемой частью.
- 1.1.4. Правила регулируют внутренние и международные перевозки пассажиров, багажа и почты и опубликованы на интернет-ресурсе Авиакомпании.

Статья 1.2. Взаимоотношения с законодательством

- 1.2.1. Все права и обязанности, вытекающие из договора международной и внутренней воздушной перевозки, регулируются следующими документами:
 - многосторонними и двусторонними международными договорами и соглашениями Республики Казахстан;
 - законодательными актами Республики Казахстан, в том числе, но не ограничиваясь, Законом «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации»;
 - рекомендациями ИАТА;
 - соглашениями, одной из сторон которых является Авиакомпания;
 - настоящими Правилами.
- 1.2.2. Ответственность перевозчика при международных перевозках регулируется международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан.
- 1.2.3. Перевозки, выполняемые в соответствии с настоящими Правилами, подчиняются действию соответствующих обязательных законов, постановлений, правил и предписаний компетентных органов любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.
- 1.2.4. Ответственность перевозчика при перевозках на территории Республики Казахстан регулируется действующими законодательными актами РК и настоящими Правилами.
- 1.2.5. Все вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и возникающие при взаимоотношениях между Клиентом и находящимися при исполнении обязанностей должностными лицами, разрешаются уполномоченными представителями перевозчика.

Статья 1.3. Изменение правил

- 1.3.1. Настоящие Правила, инструкции и другие документы перевозчика, регулирующие воздушные перевозки, могут быть изменены перевозчиком без уведомления пассажиров, при условии, что ни одно такое изменение не применяется к пассажиру после начала его перевозки.
- 1.3.2. Представители, служащие и агенты перевозчика обязаны строго придерживаться настоящих Правил и не имеют права искажать или изменять их положения.
- 1.3.3. Все изменения, дополнения и поправки вносятся в настоящие Правила в установленном порядке и вступают в силу после их утверждения Президентом Авиакомпании.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

Статья 1.4. Бесплатные перевозки

Настоящие Правила применяются в установленном порядке к бесплатным, в том числе служебным перевозкам пассажиров и багажа, если иное прямо не предусмотрено соответствующими договорами, инструкциями и правилами применения тарифов Авиакомпания.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 2. УСЛОВИЯ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

Статья 2.1. Общие положения

- 2.1.1. Воздушная перевозка пассажиров и багажа производится перевозчиком по договору воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил.
- 2.1.2. Согласно договору воздушной перевозки, перевозчик обязуется перевезти пассажира и его багаж в пункт назначения, предоставив ему место на воздушном судне, выполняющем рейс, указанный в билете, а в случае перевозки пассажиром багажа - также доставить багаж в пункт назначения. Пассажир обязан оплатить перевозку по тарифу перевозчика, а при перевозке багажа сверх установленной нормы - перевозку сверхнормативного багажа (за исключением бесплатных перевозок, регулируемых инструкциями перевозчика).
- 2.1.3. Перевозка пассажиров и багажа, выполняемая от аэропорта отправления до аэропорта назначения несколькими перевозчиками по одному перевозочному документу, выполненному на едином бланке перевозчика (в том числе по выданным вместе с ним дополнительным перевозочным или платёжным документам - квитанция платного багажа, МСО), рассматривается как единая перевозка, независимо от того, имели ли место пересадки или перерыв в перевозке.

Статья 2.2. Расписание, изменение расписания, задержка, отмена рейса

- 2.2.1. Регулярные перевозки пассажиров и багажа выполняются в соответствии с установленным перевозчиком расписанием. Перевозчик обязан принимать все зависящие от него меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в соответствии с расписанием.
- 2.2.2. Если обстоятельства, обусловленные, прежде всего, обеспечением безопасности полёта, а также обстоятельства, независимые от перевозчика, того требуют, перевозчик может отменить, перенести или задержать выполнение любого своего рейса, произвести замену воздушного судна, а также изменить маршрут перевозки и пункты посадки, указанные в билете и расписании.
- 2.2.3. При изменении статуса рейса перевозчик, как только ему стало известно о таком изменении, информирует пассажира по абонентскому номеру сотовой связи и адресу электронной почты, указанным при приобретении билета, а также в аэропорту о:
- 1) причинах изменения статуса рейса и новом времени вылета, и (или) о новом маршруте;
 - 2) перечне услуг, предоставляемых перевозчиком в связи с изменением статуса рейса, в случае, если изменение произошло по вине перевозчика или вследствие позднего прибытия воздушного судна.
- 2.2.4. При изменении статуса рейса по вине перевозчика или вследствие позднего прибытия воздушного судна перевозчик обязан организовать для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:
- 1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
 - 2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
 - 3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
 - 4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:
 - через каждые шесть часов - в дневное время;
 - через каждые восемь часов - в ночное время;
 - 5) размещение в гостинице, предоставляемой перевозчиком, при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
 - 6) доставку транспортом, предоставляемым перевозчиком от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.
- Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 2.2.5. При изменении статуса рейса по вине перевозчика на срок свыше пяти часов перевозчик обязан по выбору пассажира:
- 1) обеспечить перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг в соответствии с пунктом 2.2.4.;
 - 2) вернуть пассажиру полную стоимость билета.
- 2.2.6. Требования, установленные пунктами 2.2.4.-2.2.5., не распространяются на случаи изменения статуса рейса, обусловленные обстоятельствами, независящими от перевозчика (неподготовленность или неработоспособность взлётно-посадочной полосы или любого другого оборудования аэропорта вылета/прилета, столкновение воздушного судна с птицей и т.п.), а также непреодолимой силой (стихийные явления, погодные условия, военные действия, чрезвычайное положение и т.п.).
- 2.2.7. Перевозчик не несёт ответственности за ошибки, искажения или упущения в расписаниях, рекламных и иных материалах, опубликованных другими лицами.

Статья 2.3. Маршрут перевозки, изменение маршрута, даты и времени вылета

- 2.3.1 Перевозка пассажиров и багажа выполняется между пунктами, указанными в билете. Изменение пункта (пунктов) маршрута в билете может быть произведено путем уведомления пассажира перевозчиком. Если перевозчик не может выполнить перевозку между пунктами, указанными в билете, он должен предложить пассажиру другой вариант перевозки и, при неприемлемости нового варианта маршрута, произвести возврат денег в порядке и размерах, предусмотренных правилами применения тарифов. При добровольном желании пассажира следовать по новому маршруту ему оформляется билет на общих основаниях.
- 2.3.2 Изменение пассажиром даты и времени вылета при приобретённом билете на более поздний или ранний срок, чем указано в билете, рассматривается как добровольный отказ от полёта.

Статья 2.4. Остановка пассажира в пути

- 2.4.1 Пассажир может сделать остановку в любом промежуточном аэропорту по маршруту при условии, что она разрешена государственными органами той страны, где её предполагается сделать. О намерении сделать остановку пассажир должен заявить перевозчику при покупке билета. Эта остановка должна быть оформлена в билете.
- 2.4.2 Остановки в пути разрешаются в пределах срока действия билета при условии, что они заранее согласованы с перевозчиком или его агентом, указаны в билете, учтены при расчёте тарифа, разрешены государственными органами страны, где предполагаются остановки.
- 2.4.3 Если при покупке билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, но пожелал такую остановку сделать, и заявил об этом в данном аэропорту, то такой пассажир может продолжать полёт только после возмещения перевозчику разницы в тарифе, а также потерь от задержки рейса, связанных со снятием с воздушного судна его багажа, который был оформлен до конечного пункта. Исключение составляет вынужденная остановка, вызванная болезнью пассажира, члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, или чрезвычайными обстоятельствами в пункте остановки.
- 2.4.4 В случае, когда у пассажира билет оформлен по специальному тарифу, остановки в пути делаются с учётом ограничений или запрещений остановок в пути в соответствии с правилами применения данного тарифа.

Статья 2.5. Информационное обслуживание пассажиров в аэропорту

- 2.5.1 В аэропорту перевозчик (его агент по обслуживанию) посредством информационного табло информирует пассажиров:
- о времени и месте регистрации (зал, номер стойки) на рейс;

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- об окончании регистрации, наличии свободных мест, о посадке в воздушное судно;
- 2.5.2. Перевозчик не выдаёт устных и письменных справок отдельным лицам о вылете и прилёте пассажиров, о проданных билетах, а также письменных справок о наличии мест. Справки выдаются только по официальным запросам предприятий, учреждений, организаций, если запрос связан с несчастным случаем, задержкой вылета или причиной, признанной перевозчиком уважительной.

Статья 2.6. Обслуживание пассажиров при вылете

- 2.6.1. Пассажир должен прибыть в аэропорт к месту регистрации билета и оформления багажа заблаговременно: на международный рейс за 3 часа, на внутренний - за 1 час 30 минут до времени вылета воздушного судна по расписанию, указанном в авиабилете. Это время установлено исходя из срока, достаточного для прохождения предполётных административных формальностей (оформление въездных/выездных документов, досмотр багажа и др.) и процедуры регистрации. При регистрации пассажира на рейс перевозчик проверяет наличие следующих документов: билет, паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, необходимые документы, которые удостоверяют условия перевозки отдельных категорий пассажиров и их багажа (свидетельство о рождении ребенка, нотариально удостоверенная доверенность родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на сопровождение несовершеннолетнего ребенка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и пр.). При регистрации пассажира перевозчик проверяет принадлежность багажа пассажиру методом опроса.
- 2.6.2. Перевозчик не несёт ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами (таможенная, пограничная, иммиграционная, служба безопасности), если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда - трансфера - остановки - въезда.
- 2.6.3. За заведомо ложное сообщение об акте терроризма, незаконную перевозку всех видов оружия и боеприпасов, взрывчатых, наркотических и др. предметов и веществ, которыми возможно причинение вреда другим пассажирам или перевозчику, а также сообщения о перевозке таких предметов и веществ, пусть и высказанные в шуточной форме, предусмотрена ответственность в соответствии с законодательством Республики Казахстан, включая уголовную.
- 2.6.4. Если предполагается такая ответственность перевозчика в соответствии с требованиями правил страны въезда и выезда, например, по вопросу иммиграционной службы, то перевозчик обязан и имеет право проверить все необходимые документы при регистрации, до момента принятия пассажира и его багажа к перевозке.
- 2.6.5. Регистрация пассажиров и багажа в аэропорту заканчивается за 40 минут до времени отправления воздушного судна по расписанию или по плану (для чартерных перевозок), либо не позднее времени, установленного аэропортом отправления, о чем перевозчик информирует пассажиров на своём официальном интернет-ресурсе. Время окончания регистрации в пунктах регистрации, расположенных за пределами аэропорта, а также регистрации на интернет-ресурсе перевозчика устанавливается перевозчиком. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации, к перевозке не принимается.
- 2.6.6. С пассажира, опоздавшего на регистрацию или посадку, а также прибывшего с неправильно оформленными или отсутствующими въездными/выездными документами, в результате чего он не использовал забронированное для него место, может быть удержан сбор в соответствии с правилами соответствующего тарифа. Сбор не взимается, если пассажир не прибыл на регистрацию:
- 1) по состоянию здоровья (при наличии официального документа); вследствие отмены, задержки стыковочного рейса (только при условии оформления пассажирского билета на едином бланке перевозчика), пролёта пункта посадки;
 - 2) пассажир обязан предъявить все документы на выезд, въезд, транзит, о состоянии здоровья, другие документы, требуемые применяемым законодательством, а также разрешить перевозчику сделать и оставить у себя копии документов либо каким-то иным образом оставить у себя данные, содержащиеся в соответствующих документах, если перевозчик считает это необходимым.

Статья 2.7. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна

- 2.7.1. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг,

предоставляемых перевозчиком пассажирам.

- 2.7.2. Основными задачами персонала пассажирского салона воздушного судна являются обеспечение: безопасности полёта и высококачественного обслуживания пассажиров на борту.
- 2.7.3. На борту воздушного судна во время полёта пассажирам предоставляются питание и услуги в соответствии с классом обслуживания и с учётом продолжительности полёта, времени суток и других конкретных условий выполнения рейса.
- 2.7.4. Обслуживание в полёте состоит из:
- информирования;
 - предоставления периодической печати;
 - музыкального и видеообслуживания (в воздушных судах, имеющих соответствующее оборудование);
 - предоставления напитков и питания;
 - медицинского обслуживания (предоставление первой медицинской помощи).
- 2.7.5. В целях обеспечения безопасности полетов курение на борту воздушного судна запрещено вне зависимости от продолжительности полета.
- 2.7.6. Для того чтобы полёт прошёл в безопасной и нормальной обстановке, пассажиру необходимо выполнять все рекомендации обслуживающего его на борту персонала, а также соблюдать общепринятые нормы поведения, не нарушая требований настоящих Правил.

Статья 2.8. Обслуживание пассажиров по прилёту

- 2.8.1. Пассажир после прилёта доставляется в аэропорт, где получает свой зарегистрированный багаж.
- 2.8.2. Высадка из воздушного судна лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц производится в последнюю очередь.
- Если законами страны въезда предусмотрено, то пассажир должен пройти:
- санитарно-карантинный контроль (в случае необходимости);
 - паспортный контроль (в том числе заполнение определённой формы вкладыша пассажиром, прибывшим на постоянное место жительства);
 - таможенный досмотр (в том числе заполнение таможенной декларации).

Статья 2.9. Права перевозчика

- 2.9.1. Перевозчик вправе отменить, задержать или перенести вылет воздушного судна на другое время, изменить предусмотренный расписанием маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы вследствие:
- стихийного бедствия;
 - неблагоприятных погодных условий в аэропортах отправления, назначения или по маршруту перевозки, а также других явлений, влияющих на безопасность полёта;
 - столкновения с птицей или попадания в двигатель воздушного судна посторонних предметов и веществ;
 - акта незаконного вмешательства;
 - требований государственных органов;
 - невозможности выполнять задание на полет членами экипажа воздушного судна вследствие болезни, травмы или в других случаях;
 - других обстоятельств, не зависящих от перевозчика.
- 2.9.2. Перевозчик имеет право заменить воздушное судно одного типа другим. В случае отказа пассажира от полёта на воздушном судне другого типа, перевозчик должен отправить пассажира одним из очередных рейсов или возратить ему тариф за невыполненную перевозку без удержания сборов.
- 2.9.3. Перевозчик имеет право в любое время заменить место, предоставленное пассажиру в салоне воздушного судна, другим, равным по классу обслуживания, если это необходимо в целях обеспечения безопасности полёта.
- 2.9.4. В целях обеспечения безопасности полёта, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов, пресечения возможных актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

компетентные органы в соответствии с законодательством имеют право производить досмотр пассажиров, их ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов воздушных судов. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегери, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

Статья 2.10. Права пассажира

- 2.10.1. Права пассажира определены договором о воздушной перевозке, который представлен билетом и настоящими Правилами.
- 2.10.2. В случае, когда перевозка пассажира и багажа не выполняется в установленном договором порядке, пассажир может расторгнуть договор.
- 2.10.3. Пассажир имеет право отказаться от перевозки в аэропорту отправления или в аэропорту по пути следования и получить обратно плату за перевозку или за её неиспользованную часть в размере, предусмотренном правилами применения тарифов и в порядке, определённом в главе 7 настоящих Правил.

Статья 2.11. Отказ пассажира от перевозки

- 2.11.1. При вынужденном отказе пассажира от полета возврат сумм производится в случаях:
 - 1) изменения статуса рейса, на который у пассажира выписан билет;
 - 2) неправильного оформления перевозочных документов пассажира; отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
 - 3) невыполнения рейса в соответствии со временем, указанным в расписании;
 - 4) замены класса обслуживания или типа воздушного судна;
 - 5) невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием, произведенным ранее;
 - 6) необеспечения перевозчиком стыковки рейсов, выписанных на едином бланке;
 - 7) болезни или смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением. При вынужденном отказе пассажира от перевозки, перевозчик обязан отправить пассажира одним из очередных рейсов на условиях, указанных в билете или произвести возврат пассажиру стоимости билета за неиспользованную перевозку.

Статья 2.12. Добровольный отказ пассажира от перевозки

- 2.12.1. При добровольном отказе пассажира от полета возврат сумм производится в следующем порядке:
 - 1) если перевозка ни на одном участке не была выполнена, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку согласно условиям применения тарифа;
 - 2) если перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки согласно условиям применения тарифа.
- 2.12.2. В случае, когда, находясь на борту воздушного судна, пассажир принимает решение о добровольном отказе от полета, перевозчик в соответствии с требованиями авиационной безопасности проводит повторный предполетный досмотр воздушного судна, что влечет за собой задержку вылета рейса и финансовые расходы для перевозчика. Принимая решение об отказе от полета, пассажир принимает на себя все расходы, связанные с задержкой рейса и повторным проведением предполетных процедур и обязуется возместить их по требованию перевозчика.

Статья 2.13. Отказ пассажиру в перевозке

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 2.13.1. Перевозчик вправе прекратить в одностороннем порядке договор воздушной перевозки пассажира, если:
- пассажир отказывается от предполетного досмотра, досмотра его багажа, ручной клади, в том числе вещей, находящихся при пассажире;
 - пассажир нарушает требования Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте и Правила поведения на борту воздушного судна, утвержденных нормативными правовыми актами Республики Казахстан, или совершает действия, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна;
 - это необходимо для устранения нарушений положений законодательных актов того государства, над которым будет осуществлена воздушная перевозка или в котором находится пункт отправления, место остановки или пункт назначения перевозки;
 - пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсиманического опьянения и его душевное или физическое состояние создает угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам. Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в сфере здравоохранения.
 - пассажир внесен в реестр лиц авиакомпании, воздушная перевозка которых ограничена, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РК.
- 2.13.2. При отказе пассажиру в перевозке перевозчик производит возврат оплаченной суммы за невыполненную перевозку согласно правилам применения тарифов. Из возвращаемой пассажиру суммы перевозчик вправе удержать все причитающиеся ему суммы, в том числе: все сборы, платежи и расходы (включая штрафы), которые перевозчик уплатил или должен уплатить за пассажира и его багаж. При отказе пассажиру в перевозке по причине нахождения его в реестре лиц авиакомпании, воздушная перевозка которых ограничена, пассажиру возмещается полная стоимость приобретенного билета (билета полетного участка).

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 3. ДОКУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ И ВЫПОЛНЕНИИ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ

Статья 3.1. Пассажирский билет и багажная квитанция

- 3.1.1. Пассажирский билет и багажная квитанция являются именными документами, удостоверяющими заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа в пункт назначения, предоставления места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром багажа - доставки багажа в пункт назначения. Договор перевозки устанавливает права и обязанности, как перевозчика, так и пассажира, а также предел ответственности перевозчика.
- 3.1.2. Каждый договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами:
- при перевозке пассажира - пассажирский билет;
 - при перевозке вещей пассажира в качестве зарегистрированного багажа - багажная, бирка и квитанция платного багажа.
- 3.1.3. Пассажирский билет оформляется уполномоченными перевозчиком лицами при предъявлении документа, удостоверяющего личность:
- паспорт гражданина Республики Казахстан;
 - удостоверение личности гражданина Республики Казахстан;
 - вид на жительство иностранца в Республике Казахстан;
 - удостоверение лица без гражданства;
 - свидетельство о рождении (для лиц, не достигших 16-летнего возраста);
 - заграничный паспорт (для иностранных граждан).
- Перечень документов, удостоверяющих личность, также может быть дополнен компетентными органами Республики Казахстан и стран, на территорию, с территории и через территорию которых выполняется воздушная перевозка.
- 3.1.4. При заключении договора перевозки перевозчиком могут предоставляться дополнительные услуги, за которые взимаются сборы, например:
- за заказ пассажирского билета;
 - за перебронирование места на воздушном судне;
 - за оформление договора перевозки;
 - другие дополнительные услуги.
- 3.1.5. Если сумма, взимаемая за дополнительные услуги, не указывается в пассажирском билете, то должен быть оформлен ордер (МСО) по форме, установленной перевозчиком или ЕМД.
- 3.1.6. Размеры сборов определяются тарифами перевозчика, и информация о них должна предоставляться в агентствах и аэропортах.
- 3.1.7. Пассажирский билет выдаётся только после оплаты перевозки по установленному тарифу. Выдача пассажирского билета по безналичному расчёту, бесплатно или со скидкой производится только после выполнения всех требований, установленных соответствующими правилами и документами перевозчика.
- Пассажирский билет включает в себя полётные купоны, каждый из которых действителен для перевозки пассажира и его багажа только в соответствии с указанными в нём участком маршрута, классом обслуживания, датой и рейсом, а также условия договора перевозки, основные права и обязанности пассажира и перевозчика.
- 3.1.8. Пассажир допускается к перевозке при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, и пассажирского билета, должным образом оформленного и содержащего:
- При наличии бумажного пассажирского билета - соответствующего полётного бумажного купона;
 - При наличии электронного пассажирского билета, соответствующего электронного полётного купона с отраженным статусом в автоматической системе регистрации «О» (открыт для использования).
- 3.1.8.1. Гражданин Казахстана, достигший 16-летнего возраста, принимается к перевозке по свидетельству о рождении в период не более одного месяца с даты достижения им 16 лет. После истечения одного месяца с даты достижения

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

16 лет, несовершеннолетний пассажир принимается к перевозке только при предъявлении удостоверения личности или паспорта гражданина Республики Казахстан.

- 3.1.9. Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им бумажный пассажирский билет испорчен, записи в нём искажены или если он выдан не перевозчиком и не его уполномоченным агентом или иным перевозчиком, бумажный пассажирский билет которого признаётся действительным перевозчиком, а также, если во всех его полетных купонах не были проставлены отметки валидатором, дата продажи, подпись или цифровой код агента.
- 3.1.10. Пассажир обязан сохранять пассажирский билет и все неиспользованные полётные купоны в течение всей перевозки и предъявлять их представителям перевозчика в любое время по их требованию
- 3.1.11. Пассажир, имеющий электронный пассажирский билет, не допускается к перевозке, если соответствующий электронный купон имеет любой другой статус, кроме «0» (открыт для использования).
- 3.1.12. В случае использования электронного пассажирского билета, статус электронного полетного купона в автоматической системе регистрации закрывается на «С» (закрыт для использования) с последующим оформлением полетного передаточного манифеста
- 3.1.13. Изменение в пассажирском билете по просьбе пассажира осуществляется с согласия перевозчика и только перевозчиком или его уполномоченным агентом.

Статья 3.2. Порядок оформления перевозки при повреждении пассажирского билета и нарушении порядка его оформления и использования

- 3.2.1 Если при регистрации пассажир предъявляет пассажирский билет, имеющий в оформлении повреждения или нарушения, не требующие специального расследования и не приводящие к финансовым и технологическим нарушениям, и при этом пассажир не меняет маршрут следования, рейс и дату вылета, то на основании распорядительной надписи должностного лица, имеющего на это право, пассажирский билет принимается к перевозке.
- 3.2.2 Если в пассажирском билете:
- имеются повреждения, которые не позволяют определить содержание записей в перевозочных документах, определяющих основные условия договора перевозки или;
 - имеются нарушения в оформлении, вызывающие сомнения в подлинности этого документа, что требует специального расследования.

Пассажирский билет может быть заменен на новый только после расследования, проводимого в течение 15 дней. Если пассажир не может ждать результатов расследования, пассажирский билет с заявлением пассажира остается в пункте, где установлено нарушение, а на дальнейший полет пассажир приобретает новый пассажирский билет. После расследования и принятия решения о действительности пассажирского билета пассажиру производится полный возврат сумм за неиспользованную перевозку в месте приобретения пассажирского билета.

- 3.2.3 Если характер повреждения пассажирского билета таков, что его прием к перевозке в последующих пунктах маршрута будет связан с необходимостью проведения повторных процедур подтверждения действительности пассажирского билета, то пассажирский билет на основании распорядительной надписи должностного лица – представителя перевозчика, должен быть заменен на новый. При этом в новом пассажирском билете, оформленном на бланке международного и нейтрального образца, заполняются графы «Выдан в обмен» («Issued in exchanging for») и «Первоначально выданный документ» («Original issued»), а в пассажирском билете формы К-2 заполняется графа «В обмен пассажирского билета».
- 3.2.4 В особых случаях перевозчик может по просьбе пассажира выдать ему дубликату утраченного бумажного пассажирского билета при условии, что пассажир предоставит информацию, касающуюся утраченного бумажного пассажирского билета (место покупки, дата и т.д.), даст письменное гарантийное обязательство оплатить перевозчику все расходы в случае использования утраченного бумажного пассажирского билета или его купонов другим лицом или же возврат сумм по такому бумажному пассажирскому билету в пользу какого-либо лица.
- 3.2.5 За оформление дубликата перевозчиком взимается сбор. В случае неполной и/или неудовлетворяющей

перевозчика информации, или в случае отсутствия возможности проверки данных, предоставленных пассажиром перевозчику (см. п.3.2.2.) перевозчик вправе отказать пассажиру в немедленном оформлении дубликата и предложить оплатить новый бумажный пассажирский билет для продолжения перевозки. В противном случае перевозчик оставляет за собой право отказать пассажиру в перевозке. Оформление дубликатов по перевозочным документам других авиакомпаний, выписанных на рейсы перевозчика, не производится. Оформление дубликатов по бесплатным и льготным авиабилетам не производится. Дубликат, оформленный в счет утраченного документа, действителен только для перевозки. Возврат сумм оплаты по дубликату не производится. В случае утраты дубликата, выданного взамен утраченного оригинала бумажного пассажирского билета, повторный дубликат не оформляется.

- 3.2.6 Перевозчик может признать пассажирский билет недействительным и имеет право отказать в перевозке и возврате сумм оплаты пассажирского билета если:
- предъявленный бумажный пассажирский билет объявлен утерянным или украденным;
 - бумажный пассажирский билет оказался поддельным;
 - не соблюдены требования применения специальных тарифов;
 - бумажный пассажирский билет приобретен в организации или у лица, не представляющего собой перевозчика, или не являющегося его агентом.
- 3.2.7 Пассажирский билет, признанный недействительным по причинам, зависящим от перевозчика, при необходимости подлежит обмену.
Пассажирский билет, признанный недействительным по причине, не зависящей от перевозчика, изымается и не заменяется.
Во всех таких случаях перевозчиком составляется акт с указанием причин признания пассажирского билета недействительным.
- 3.2.8 При предъявлении пассажирского билета, оформленного на другое лицо, к возврату для получения оплаченной суммы предъявителю билета необходимо предоставить нотариально удостоверенную доверенность от этого лица, за исключением случаев, когда билет предъявляется к возврату лицом, его оплатившим.

Статья 3.3. Передача пассажирского билета

- 3.3.1. Пассажирский билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. Лицо, предъявившее пассажирский билет на имя другого лица, не имеет права на перевозку или на возврат сумм по неиспользованному пассажирскому билету или его части.
- 3.3.2. При использовании пассажирского билета другим лицом, не имеющим права на перевозку или получившим возмещение за сдачу чужого пассажирского билета, перевозчик не несёт ответственности перед лицом, имевшим право на эту перевозку.

Статья 3.4. Действительность и срок действия пассажирского билета

- 3.4.1. Пассажирский билет, выданный по обычному тарифу, действителен для перевозки в течение года со дня вылета по первому полётному купону, а если ни один из полётных купонов не использован, то в течение года с даты выдачи пассажирского билета,
- 3.4.2. Пассажирский билет, оформленный по специальному тарифу, действителен для перевозки только в течение периода, установленного правилами применения такого тарифа.
- 3.4.3. Каждый полётный купон пассажирского билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания. Если билет выдан с открытой датой вылета, то бронирование производится в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на рейсе.
- 3.4.4. Срок действия билета продлевается до ближайшего рейса перевозчика, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу, если пассажир не смог

совершить полет в течение срока действия билета в случае:

- 1) отмены или задержки рейса, указанного в билете;
 - 2) невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
 - 3) несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
 - 4) возвращения воздушного судна, не выполнившего рейс, в аэропорт отправления;
 - 5) замены указанного в расписании типа воздушного судна;
 - 6) не предоставления обслуживания по классу, указанному в билете;
 - 7) перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна;
 - 8) болезни пассажира, совместно следующего с ним на воздушном судне;
 - 9) отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
 - 10) неправильного оформления билета перевозчиком.
- 3.4.5. Если пассажир не смог завершить начавшийся полёт в течение срока действия пассажирского билета вследствие своей болезни или болезни члена его семьи, следующего с ним совместно, то срок действия такого пассажирского билета продлевается по усмотрению перевозчика на основе предоставленных официальных документов.

Статья 3.5. Последовательность использования полётных купонов

- 3.5.1. Полетные бумажные купоны могут быть приняты к полету, обмену или возврату денег только вместе с пассажирским бумажным купоном.
- 3.5.2. В билете международного образца или нейтральном бланке КПА, содержащем больше купонов, чем необходимо для покрытия маршрута, незаполненные поля «Разрешение на посадку» («Good for passage») должны быть помечены при продаже пометкой «Аннулировано» («Void»).
- 3.5.3. Перевозчик принимает полетные купоны для перевозки пассажира и его багажа, а также возврата уплаченным по ним сумм только в строгой прямой последовательности прохождения маршрута перевозки, начиная от пункта отправления, указанного в билете.
- 3.5.4. При каждой смене перевозчика и на каждой части пути, где меняется рейс пассажир, предъявивший билет с неиспользованными предыдущими полетными купонами, к перевозке не допускается, а билет подлежит переоформлению.
- 3.5.5. Билет с использованным полетным купоном не действителен для перевозки пассажира и возврата денег.
- 3.5.6. Если после регистрации билета пассажир отказался от перевозки или был снят с рейса при не прохождении им таможенного контроля, паспортного контроля и/или досмотра, ему возвращается соответствующий полетный купон, изъятый из билета при регистрации, в случае использования электронного билета, то статус соответствующего купона возвращается к «0» (открыт для использования). На свободном поле обложки билета должностное лицо делает запись «Полетный купон возвращен», указывает причину, дату и время и заверяет эту запись личным штампом. Одновременно, должностное лицо, возвратившее купон, отмечает возврат купона в ведомости регистрации пассажиров, указывая при этом номер полетного купона. Вычеркивание записей на купоне, сделанных при регистрации, запрещается. Если пассажиру или его доверенному лицу по каким-либо причинам в момент снятия рейса не был возвращен полетный купон, то этот купон вместе с другими документами рейса должен быть передан перевозчику.

Пассажирский купон и все неиспользованные полетные купоны должны сохраняться пассажиром в течение всей перевозки. Перевозчик принимает полетные купоны для перевозки пассажиров и багажа, а также возврата по ним уплаченных сумм в порядке их прямой последовательности от пункта отправления.

Статья 3.6. Бронирование

- 3.6.1. Бронирование мест является необходимым условием перевозки пассажира и багажа (сверхнормативного багажа) и действительно при внесении в автоматизированную систему бронирования перевозчика. Порядок бронирования мест установлен правилами продажи пассажирских билетов и бронирования мест.

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

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) сведения о документах пассажира, указанных в п. 3.1.3. настоящих Правил;
- 3) сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей);
- 4) адрес постоянного места жительства;
- 5) сведения об адресе временного места жительства на период пребывания в пункте назначения или адрес постоянного места жительства.

3.6.2. Пассажир или лицо, при осуществлении бронирования перевозки от имени пассажира, информирует перевозчика не позднее, чем за 5 календарных дней до начала рейса в следующих случаях:

- 1) ограниченной подвижности пассажира (должна быть предоставлена информация о степени ограничения, в том числе о необходимости перевозки на носилках, наличии или отсутствии сопровождающего лица, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения, включая наличие и технические характеристики аккумуляторов, перевозимых на борту воздушного судна;
- 2) перевозки несопровождаемого несовершеннолетнего пассажира;
- 3) снижения функции (отсутствия) зрения, слуха, препятствующего самостоятельному передвижению пассажира (должна быть предоставлена информация о наличии или отсутствии сопровождающего лица);
- 4) в случае с подпунктом 3) настоящего пункта сопровождения собаки-поводыря;
- 5) наличия инфекционной болезни;
- 6) беременности сроком более 22 недель;
- 7) в случае наличия детского аутизма, синдрома Аспергера, атипичного аутизма (должна быть предоставлена информация о наличии или отсутствии сопровождающего лица);
- 8) перевозки животных (птиц) (должна быть предоставлена информация о виде животного, габаритах и весе клетки с животным);
- 9) наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- 10) наличия багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна (должна быть предоставлена информация о характере такого багажа, его весе и габаритах);
- 11) перевозки оружия, боеприпасов.

Перевозчик после получения указанной информации, информирует пассажира в течение 24 часов об отказе в перевозке, если обеспечить выполнение перевозки не представляется возможным, исходя из технических возможностей воздушного судна в случаях, предусмотренных подпунктами 1), 4), 5), 8), 9), 10), и 11) настоящего пункта.

3.6.3. Бронирование считается предварительным до тех пор, пока пассажиру перевозчиком не выданы должным образом оформленные перевозочные документы, и, в случае необходимости может быть снято перевозчиком до истечения срока действия бронирования (Time limit) или изменен класс бронирования без предупреждения пассажира.

По истечении срока действия бронирования заказ аннулируется без предупреждения.

3.6.4. Разрешается осуществлять перебронирование пассажирских билетов в течение срока годности пассажирского билета к перевозке как на более раннюю, так и на более позднюю дату вылета.

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

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

3.6.7. Перевозчик не обязан предоставлять пассажиру какое-либо определенное место на борту воздушного судна, кроме случаев, когда технология регистрации пассажиров предусматривает выдачу посадочных талонов с фиксированными местами.

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

3.6.9. Перевозчик имеет право аннулировать бронь в любое время без уведомления пассажира, если пассажир не выполнил обязательства по оплате или при бронировании им не были соблюдены иные требования перевозчика.

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

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 3.6.11. При остановках в пути и в пункте обратного вылета более чем на 72 часа пассажир обязан подтвердить у перевозчика свое желание продолжить дальнейший полет не позднее, чем за 72 часа до вылета рейса по расписанию, а в пункте трансфера не позднее, чем за 2 часа после прибытия.
- 3.6.12. Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от забронированного места или не прибыл (не прибыли) к месту регистрации ко времени ее окончания, установленному аэропортом вылета или, не прибыл (прибыли) с неправильно оформленными документами, в результате чего, не использовал забронированное для него место, то с пассажира (с группы пассажиров) может быть удержан сбор в случаях и в размерах, предусмотренных соответствующими инструкциями.
- 3.6.13. Сбор не взимается, если пассажир (группа пассажиров) не имел возможности аннулировать бронирование или не мог прибыть к месту регистрации, вследствие отмены, либо задержки рейса перевозчика по его вине, пролета пункта посадки по расписанию, либо не предоставления этому пассажиру (группе пассажиров) забронированного места.
- 3.6.14. Сбор не взимается, если пассажир (несколько членов группы) не прибыл к месту регистрации по состоянию здоровья, подтвержденному медицинским заключением.
- 3.6.15. В случаях невозможности предоставления пассажиру места в соответствии с бронированием, произведенным ранее, пассажир имеет право на возврат стоимости билета без удержаний согласно правилам перевозчика.

Статья 3.7. Сведения о пассажире и его багаже

- 3.7.1. Пассажир должен знать, что сведения, сообщённые о нем перевозчику, используются для бронирования места на воздушном судне и предоставления дополнительных услуг.
Перевозчик должен сохранять в тайне полученную информацию и передавать ее в случае необходимости только своим представителям и другим перевозчикам или лицам, предоставляющим дополнительные услуги.
- 3.7.2. При бронировании места пассажир должен предоставить агенту полную информацию о маршруте, дате вылета, количестве мест, классе обслуживания, гражданстве и особых условиях перевозки.
- 3.7.3. Особыми условиями перевозки, требующими предварительного согласия перевозчика при бронировании, являются:
- несопровождаемый ребёнок от 6 до 16 лет;
 - сверхнормативный багаж;
 - негабаритный багаж (длинный/широкий багаж);
 - багаж в салоне;
 - личное спортивное снаряжение (лыжи и др.);
 - велосипед;
 - животные/птицы;
 - слепой/глухой пассажир с/без сопровождения;
 - слепой пассажир с собакой-поводырем;
 - пассажир на носилках;
 - инвалид в кресле-коляске, способный/неспособный передвигаться самостоятельно;
 - пассажир, которому необходима помощь со стороны перевозчика;
 - пассажир со специальным питанием.

Статья 3.8. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа

- 3.8.1. Квитанция оплаты сверхнормативного багажа выдается пассажиру при приеме от него багажа сверх нормы бесплатного провоза с оплатой соответствующих сборов в соответствии с правилами применения тарифов перевозчика и подтверждает получение этой оплаты в случаях, когда:
- общая масса багажа, предназначенного к перевозке, превышает норму бесплатного провоза, разрешенного данному пассажиру в соответствии с правилами перевозчика;

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- пассажир перевозит с собой крупногабаритный, тяжеловесный багаж, домашних животных, спортивные принадлежности для лыжного спорта и игры в гольф и прочие;
 - при объявлении пассажиром ценности багажа, превышающего предел ответственности перевозчика.
- 3.8.2. Взимание с пассажира соответствующих тарифов и сборов производится в соответствии с тарифными правилами перевозчика до начала перевозки в пункте отправления.

Статья 3.9. Квитанция разных сборов (МСО) и EMD

- 3.9.1. Квитанция разных сборов - МСО (MISCELLANEOUS CHARGES ORDER) или EMD (Электронный многоцелевой документ) - документ, подтверждающий оплату расходов по следующим операциям:
- доплата за воздушную транспортировку;
 - выполнение наземного обслуживания для комплексного тура;
 - доплату за обслуживание по более высокому классу в воздухе или на земле;
 - оплата дополнительных сборов;
 - оформление возврата полученной оплаты, в том числе при отсутствии возможности произвести этот возврат немедленно;
 - сбор различных доплат, например, доплата за перебронирование.
- 3.9.2. МСО бывает четырех видов: содержащий один, два, три или четыре обменных купона в дополнение к контрольному, агентскому и пассажирскому.
- 3.9.3. МСО/EMD действителен в течение года с момента выдачи.
- 3.9.4. Каждый обменный купон МСО выдается отдельно для каждого вида обслуживания каждой части выполняемой услуги.
- 3.9.5. МСО/EMD может быть выдан для предоставления перевозчиком специальных неспецифических услуг.
- 3.9.6. МСО предназначен для специального использования, т.е.:
- он приписан к отдельному(ым) перевозчику(ам) и ограничен определенным видом обслуживания;
 - пункты отправления, назначения, класс, тариф, доплата, пункты, через которые вычисляется тариф, точно определены;
 - тип обслуживания указан, например, «Air Transportation», «Excess Baggage», «Down Payment For», «Additional Collection For», «Extra Fare For», «Deposit For», «Taxes On», и т.д.
- 3.9.7. МСО/EMD считается выданным для неспецифической транспортировки и других услуг, если он выдается для целей иных, нежели специальные услуги по транспортировке, перечисленные выше, например:
- МСО/EMD, выданный с целью подтверждения необходимости возврата части денег пассажиру авиакомпанией, выдавшей первоначальные перевозочные документы;
 - в поле «Type of service for which issued» указывается «Further transportation and/or excess baggage» («Дальнейшая транспортировка»);
 - выданный для оплаты отдельных сумм методом «Вычитания», но при этом не определено, для оплаты каких именно услуг именно МСО/EMD будет применен.
- 3.9.8. Правила заполнения, использования, возврата и обмена МСО регулируются «Инструкцией по оформлению бланков МСО».
- 3.9.9. Правила заполнения, использования, возврата и обмена EMD регулируются «Инструкцией по оформлению EMD».

Статья 3.10. Чартерные перевозки

- 3.10.1. Чартерные перевозки подразделяются на несколько типов:
- перевозки специализированных групп;
 - перевозки неспециализированных групп (например, чартерные рейсы с предварительным бронированием);
 - перевозки типа «комплексный тур»;
 - перевозки в личных целях;
 - прочие перевозки.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 3.10.2. Воздушная перевозка пассажиров и багажа чартерным рейсом производится перевозчиком по договору фрахтования воздушного судна, заключенного между перевозчиком и заказчиком.
- 3.10.3. Согласно договору фрахтования, перевозчик обязуется предоставить заказчику за плату всю или часть вместимости воздушного судна на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа и грузов.
- 3.10.4. Оплата воздушной перевозки по договору фрахтования производится заказчиком согласно выставленным счетам на оплату. А при перевозке багажа сверх установленной нормы оплата производится каждым пассажиром отдельно согласно установленным тарифам перевозчика по выполняемому направлению.
- 3.10.5. При выполнении чартерных рейсов оформляется тот же комплект перевозочных документов, что и для рейсов, выполняемых на регулярной основе.
- 3.10.6. На каждого пассажира чартерного рейса должен быть оформлен отдельный билет или один групповой билет.
- 3.10.7. Оформление билетов пассажиров чартерных рейсов производится в соответствии с правилами оформления перевозочных документов перевозчика и только после оплаты заказчиком всех причитающихся перевозчику платежей, установленных договором фрахтования. Оформление авиабилетов и других перевозочных документов должны выполнять лица, обладающие необходимой квалификацией и имеющие право на оформление таких документов.
- 3.10.8. Перевозчик на основании предоставленной заказчиком информации оформляет авиабилеты на собственных бланках и передает оформленные надлежащим образом авиабилеты заказчику. Оформленный авиабилет не является документом, подтверждающим заключение договора воздушной перевозки между перевозчиком и пассажиром и, таким образом, служит исключительно для допуска пассажира на борт воздушного судна и для обеспечения прохождения пассажиром необходимых административных формальностей (включая таможенные и иные, связанные с перелетом, процедуры).
- 3.10.9. В случае несвоевременного или неполного предоставления информации для оформления билетов со стороны заказчика, перевозчик вправе отказать в перевозке пассажиров без оформленного билета на рейс.
- 3.10.10. Оформление полного комплекта полетной документации для чартерного рейса производится соответствующим персоналом аэропортов вылета и назначения, если иное не оговорено в договоре фрахтования. При организации чартерных рейсов перевозчик должен ознакомить заказчика с правилами перевозки пассажиров и багажа перевозчика, регламентирующих организацию перевозки, контроль за ее выполнением и поведение пассажиров в аэропортах и на борту воздушных судов.
- 3.10.11. При заключении договора фрахтования заказчик должен гарантировать перевозчику выполнение всех ее правил.
- 3.10.12. Заказчик обеспечивает наличие у пассажиров необходимых документов на въезд в страну назначения и выезд из неё. Заказчик несет все расходы, связанные с депортацией и дальнейшей перевозкой и/или по любым затратам, которые могут возникнуть из-за отказа иммиграционных, таможенных властей или компетентных медицинских и иных служб в приеме/высадке любого пассажира, загрузке/выгрузке багажа на маршруте следования.
- 3.10.13. При заключении договора чартерной перевозки заказчик на условиях дополнительной оплаты может оговорить особые виды обслуживания на борту, в аэропортах отправления и назначения, организацию питания, повышенные нормы бесплатной перевозки багажа и пр.
- 3.10.14. Регистрация, посадка/высадка, все виды досмотра и контроля пассажиров, багажа и груза, перевозимых на чартерном рейсе, перевозка багажа и грузов производятся в соответствии с действующими правилами, установленными перевозчиком для этих процедур.
- 3.10.15. Каждый член экипажа чартерного рейса имеет право перевезти багаж по норме, установленной перевозчиком для экипажей воздушных судов. При превышении установленной нормы провоза багажа, экипаж оплачивает перевозку сверхнормативного багажа на общих основаниях, если иное не предусмотрено условиями договора фрахтования. Перевозчик ограничивает количество младенцев на рейсе, не достигших двух лет, до пятнадцати.
- 3.10.16. Несопровождаемые дети не допускаются к перевозке на чартерные рейсы.
- 3.10.17. Баллы по программе премирования пассажиров «Nomad Club» на чартерные рейсы не начисляются.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 4. ТАРИФЫ, СБОРЫ И СКИДКИ

Статья 4.1. Общие положения

- 4.1.1. Тариф - это стоимость перевозки от пункта отправления до пункта назначения. Тариф не включает наземное транспортное обслуживание между аэропортами и между аэропортом и центром города, за исключением случаев, когда оно предусмотрено перевозчиком и предоставляется без дополнительных сборов.
- 4.1.2. Применяемый тариф должен быть действующим на день начала перевозки. Билеты, оформленные и оплаченные до объявленного перевозчиком изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если не производятся изменения в договоре воздушной перевозки, противоречащие правилам применяемого тарифа, указанного на соответствующем полётном купоне.
- 4.1.3. Никакие изменения в тарифах или правилах не влияют на условия договора перевозки, если она уже начата.
- 4.1.4. Для перевозок, регулируемых настоящими Правилами, применяются тарифы, опубликованные перевозчиком. При отсутствии опубликованных тарифов применяются тарифы, построенные в соответствии с правилами применения тарифов.
- 4.1.5. Пассажир имеет право до получения билета выбрать желаемый маршрут, если величина тарифа, построенного между пунктами отправления и назначения, содержащими различные промежуточные пункты, при этом не меняется.
- 4.1.6. Пассажир имеет право изменять маршрут перевозки, если иное не оговорено специальными условиями применения тарифа для первоначальной перевозки.
- 4.1.7. Опубликованные сквозные тарифы имеют преимущество перед любыми неопубликованными тарифами, построенными в соответствии с правилами применения тарифов перевозчика на перевозку с обслуживанием по тому же классу, между теми же пунктами и по тому же маршруту.

Статья 4.2. Налоги и другие сборы

Порядок исчисления налогов и сборов, подлежащих удержанию с пассажиров, устанавливается соответствующими компетентными органами и доводится до сведения пассажиров в агентствах и представительствах при продаже перевозок. Любой налог или сбор оплачивается пассажиром сверх тарифа, если иное не предусмотрено законодательством.

Статья 4.3. Скидки

Скидки к нормальному тарифу устанавливаются по специальным инструкциям перевозчика, разработанным на основании действующего законодательства Республики Казахстан, нормативных документов Комитета гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникаций и рекомендательных документов ИАТА.

Статья 4.4. Валюта для оплаты тарифа и сборов

- 4.4.1. Стоимость перевозки и сборы оплачиваются в валюте, определяемой перевозчиком в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи.
- 4.4.2. Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчёт эквивалента в валюте оплаты производится на основе официального банковского курса, действующего на день оплаты. При этом размер эквивалента оплаты тарифа регулируется дополнительно специальными инструкциями перевозчика.
- 4.4.3. Перевозчик может отказаться от перевозки пассажира и его багажа, если не произведена оплата по соответствующему тарифу, а также не произведена оплата налогов и сборов или не соблюдена кредитная договорённость, установленная между перевозчиком и пассажиром (организацией или лицом, производящим оплату).

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 5. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

Статья 5.1. Общие положения

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

Статья 5.2. Перевозка пассажиров бизнес-класса

- 5.2.1. Пассажирам бизнес-класса перевозчик предоставляет дополнительные услуги, повышающие комфорт воздушной перевозки.
- 5.2.2. Пассажиры бизнес-класса в аэровокзале (аэропорту) оформляются, как правило, на отдельной стойке регистрации.
- 5.2.3. В аэропорту пассажирам бизнес-класса может быть предложено посещение бизнес-зала. Об этой возможности перевозчик информирует пассажира при регистрации.
- 5.2.4. На борту воздушного судна пассажирам бизнес-класса предоставляется специальное обслуживание.
- 5.2.5. По прилёту в аэропорт назначения пассажиры бизнес-класса первыми выходят из воздушного судна и первыми доставляются в аэровокзал.

Статья 5.3. Перевозка детей

- 5.3.1. На всех линиях перевозчика дети могут перевозиться как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых пассажиров.
 Несопровождаемые несовершеннолетние дети могут приниматься к перевозке только после оформления родителями (усыновителями, попечителями) или опекунами соответствующего письменного заявления о перевозке несопровождаемого несовершеннолетнего ребёнка с указанием всех необходимых деталей такой перевозки.
 Если провожающий ребенка взрослый человек не является родителем или иным законным представителем ребенка, то ему необходимо предъявить перевозчику нотариально удостоверенную доверенность, подтверждающую его право на передачу ребенка перевозчику и подписание заявления о перевозке несопровождаемого ребенка. В качестве несопровождаемых детей перевозятся дети в возрасте от 6 до 16 лет, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров.
 Дети в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.
 В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Казахстан выезжает из Республики Казахстан без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.
- 5.3.2. За перевозку одного ребенка на международных рейсах в возрасте до 2-х лет, не занимающего отдельного места и сопровождаемого взрослым пассажиром, оплата не взимается.
 Если ребенок до 2-х лет перевозится на международном рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50% соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.
 За перевозку одним совершеннолетним пассажиром второго и последующих несовершеннолетних в возрасте до 2-х лет на международном рейсе оплачивается 50% соответствующего нормального или специального тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира, если нет особых условий применения этого тарифа.
 За перевозку каждого ребенка в возрасте от 2-х до 12-ти лет, сопровождаемого одним совершеннолетним пассажиром на международном рейсе, оплачивается 50% соответствующего нормального или специального тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира, если нет особых условий применения этого тарифа.
 За перевозку на международном рейсе несопровождаемого ребенка оплата взимается в соответствии с актами

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

перевозчика.

Детям, следующим в пункт назначения без оплаты, право бесплатного провоза багажа и отдельное место в салоне не предоставляется.

- 5.3.3. При внутренних перевозках пассажир перевозит бесплатно одного несовершеннолетнего в возрасте до 2 лет без предоставления ему отдельного места.
- 5.3.4. Если несовершеннолетний до 2 лет перевозится на внутреннем рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50 процентов соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.
- 5.3.5. Другие, следующие с пассажиром несовершеннолетние в возрасте от 2 до 15 лет, на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50 процентов стандартного тарифа и предоставлением отдельного мест
- 5.3.6. В пассажирском билете должна быть указана дата рождения ребёнка. Сопровождающий ребёнка пассажир обязан предъявить перевозчику при покупке пассажирского билета и при регистрации документ, подтверждающий возраст ребёнка - свидетельство о рождении ребёнка. Возраст ребёнка определяется на дату начала перевозки, указанного в пассажирском билете. Перевозчик имеет право проверить возраст ребёнка.
- 5.3.7. Перевозка несопровождаемых детей разрешается только в тех случаях, когда имеется подтверждённое бронирование на всех участках маршрута перевозки.
- 5.3.8. Бронирование билетов для несопровождаемых детей должно производиться не менее чем за 5 календарных дней до запланированного полета.
- 5.3.9. Лицо, приобретающее билет на перевозку несовершеннолетнего несопровождаемого пассажира, дополнительно оплачивает услугу сопровождения в размере, установленном перевозчиком и опубликованном на интернет-ресурсе перевозчика. Оплата взимается за каждого несовершеннолетнего пассажира за каждый участок маршрута. Услуга включает сопровождение несовершеннолетнего несопровождаемого пассажира сотрудниками перевозчика с момента его передачи родителями или иными законными представителями в аэропорту вылета и до момента его передачи встречающему лицу в аэропорту назначения.
- 5.3.10. По желанию родителей или иных законных представителей услуга сопровождения может быть предоставлена также несовершеннолетним пассажирам от 16 до 18 лет в порядке и на условиях, указанных в п. 5.3.8. – 5.3.9. настоящих Правил.
- 5.3.11. В целях соблюдения безопасности общее количество несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров, допустимых к перевозке на одном рейсе, может ограничиваться перевозчиком.
- 5.3.12. Посадка несовершеннолетних несопровождаемых пассажиров в воздушное судно производится представителем перевозчика до начала посадки других пассажиров.

Статья 5.4. Перевозка инвалидов и больных пассажиров

- 5.4.1. К категории больных или инвалидов относятся пассажиры:
 - признанные больными по медицинским показаниям, а также не способные передвигаться самостоятельно, и нуждающиеся в помощи при посадке на борт воздушного судна или могут ходить, и способны пройти на посадку без посторонней помощи, чье состояние считается нестабильным и, которым поэтому необходимо разрешение врачей перед каждым полетом;
 - физическое или умственное состояние которых стабильно, и которые могут получить постоянное либо временное разрешение на воздушную перевозку от медицинского учреждения, либо не имеющие такого разрешения, но им требуется специальный уход.
 - Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, допускаются к перевозке без сопровождения.
- 5.4.2. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, обязательно:
 - при перевозке пассажира с инвалидностью по зрению и слуху одновременно;

- при перевозке ребенка-инвалида в возрасте до двенадцати лет.
- При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в бронировании, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не допускается.
- 5.4.3. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, рекомендуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету.
- 5.4.4. Пассажир с ограничениями подвижности или ограничениями жизнедеятельности должен проинформировать перевозчика об имеющихся ограничениях при бронировании перевозки. Предоставление услуг встречи и сопровождения, помощи при перемещении по территории аэропорта, предоставление специальных средств для передвижения, обеспечения посадки на воздушное судно и высадки из него и других сервисов для пассажиров с ограничениями жизнедеятельности осуществляется обслуживающими организациями аэропорта прилета/вылета.
- 5.4.5. Если возраст, физическое или психическое состояние пассажира может вызвать в полёте ухудшение его здоровья или создать опасность для его жизни, пассажир обязан до начала перевозки предоставить перевозчику подписанное врачом медицинское заключение, которым разрешается его перевозка. Также в нем должны быть указаны специальные требования к условиям перевозки такого пассажира. Кроме того, бронирование пассажира должно быть произведено не менее чем за 72 часа до вылета воздушного судна.
- 5.4.6. В целях обеспечения безопасности выполнения технических и эксплуатационных требований перевозчик может ограничить количество больных пассажиров/инвалидов на любом из своих рейсов, даже если размещение этих пассажиров отвечает специальным требованиям, включая квалифицированное сопровождение.
- 5.4.7. Перевозчик или любое лицо, уполномоченное перевозчиком, осуществляющее регистрацию больного пассажира/инвалида, несёт ответственность за информацию своего наземного персонала в пунктах транзита, трансфера и назначения о наличии на борту воздушного судна больного пассажира/инвалида.
- 5.4.8. Перевозчик вправе отказать в перевозке или ее продолжении для лица, перевозка которого вследствие его состояния здоровья (на основании установленных фактов медицинского освидетельствования и т.п.) может представлять угрозу для других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа.
- 5.4.9. Перевозчик вправе отказать в перевозке (как первоначальной, так и последующей), аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:
- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи, если только при них нет сопровождающего лица;
 - которые могут стать источником инфекции для других пассажиров;
 - перевозка которых, даже с принятием специальных мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или других лиц и имущества;
 - у которых на руках билеты без подтвержденного бронирования;
 - при невозможности организовать специальное обслуживание, необходимое для перевозки таких больных.
- 5.4.10. Посадка больных пассажиров (инвалидов) и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров. В пунктах транзита больные пассажиры (инвалиды) и сопровождающие их лица остаются на борту при условии соблюдения действующих правил безопасности. Больные пассажиры и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.
- 5.4.11. При размещении больных пассажиров (инвалидов) в салоне необходимо учитывать специфику перевозки. Места, которые будут им отведены, должны:
- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
 - не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам.
- 5.4.12. Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами (инвалидами). Пассажиры, испытывающие трудности при движении, размещаются таким образом, чтобы они не препятствовали быстрой эвакуации пассажиров из воздушного судна.
- 5.4.13. Перевозка собственных кресел-колясок больных пассажиров (инвалидов) регулируется нормами настоящих правил по перевозке багажа.
- 5.4.14. Пассажир может использовать складное механическое кресло-коляску до посадки на борт воздушного судна и сразу после выхода с борта (в случае если требования безопасности аэропорта прибытия позволяют получение

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

кресла-коляски непосредственно у борта воздушного судна).

- 5.4.15. Кресло-коляска с электроприводом (на аккумуляторной батарее) в обязательном порядке сдается в зарегистрированный багаж на линии регистрации.
- 5.4.16. За перевозку взрослого пассажира, нуждающегося в воздушной транспортировке на носилках, взимается плата за 6 (шесть) мест в оба конца по тарифу YRT. За перевозку ребенка до 12 лет, нуждающегося в воздушной транспортировке на носилках, взимается плата в размере 50% от применяемого тарифа взрослого пассажира. Норма провоза бесплатного багажа больными пассажирами (инвалидами) соответствует норме провоза багажа обычных пассажиров.
- 5.4.17. Для оформления перевозки пассажира, который должен находиться в лежачем положении во время полета требуется специальный запрос за 96 часов.

Статья 5.5. Перевозка беременных женщин

- 5.5.1. Беременные женщины принимаются к перевозке при условии, если срок беременности составляет до 34 недель при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности - не более 32 недель, при условии удовлетворительного состояния здоровья, что должно быть подтверждено справкой медицинской организации о сроке беременности и состоянии здоровья, предоставляемой перевозчику после 22 недель беременности, которые рассчитываются по ожидаемому сроку родов.
- 5.5.2. Беременные женщины, срок беременности которых превышает 34 недели при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности - не более 32 недель, предоставляют заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденное приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № КР ДСМ-175/2020 "Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579), формы № 026/у о состоянии своего здоровья (далее - заключение врачебно-консультационной комиссии формы № 026/у), которое допускается с оформлением медицинской организацией не ранее, чем за 30 календарных дней до начала перевозки. Перевозка беременной женщины осуществляется при условии, что перевозчик не несет никакой ответственности перед пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для пассажира и для плода во время перевозки и вследствие перевозки.
- 5.5.3. Перевозчик отказывает беременным женщинам в перевозке даже при наличии заключения врачебно-консультационной комиссии формы № 026/у, если срок наступления родов ожидается в ближайшие 7 календарных дней.
- 5.5.4. Родильницы после родов и новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение первых 7 календарных дней после рождения ребенка.
- 5.5.5. Для перевозки детей, рожденных раньше срока родов при многоплодной беременности, родители детей или сопровождающие взрослые лица предъявляют медицинскую справку на каждого ребенка, которая подтверждает возможность перевозки ребенка воздушным транспортом.

Статья 5.6. Перевозка пассажиров с отсутствием зрения (слуха)

- 5.6.1. При перевозке пассажира с отсутствием зрения (слуха) перевозчику должен быть предъявлен соответствующий подтверждающий документ.
- 5.6.2. Пассажир с отсутствием зрения (слуха) может перевозиться с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или в сопровождении собаки-поводыря.
- 5.6.3. Перевозка слепого/глухого пассажира без сопровождающего лица возможна только при наличии предварительного согласования с перевозчиком.
- 5.6.4. На собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее

обучении.

- 5.6.5. При перевозке пассажира с отсутствием зрения (слуха) в сопровождении собаки-поводыря уполномоченный агент перевозчика при бронировании этому пассажиру места на борту воздушного судна ли при оформлении ему пассажирского билета должен информировать перевозчика о перевозке такого пассажира с целью оказания ему помощи при регистрации в аэропорту отправления и доставке его к воздушному судну и от воздушного судна в аэропорту назначения.
- 5.6.6. При перевозке пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря собака перевозится на воздушном судне бесплатно сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа.
- 5.6.7. При регистрации пассажира с отсутствием зрения (слуха) с собакой-поводырем выделяется место, где имеется достаточно пространства для собаки и недалеко от запасного выхода. Собака должна быть в наморднике и на поводке. В салоне воздушного судна собака должна быть привязана к креслу у ног пассажира, которого она сопровождает.

Статья 5.7. Обслуживание депортируемых пассажиров и пассажиров, которым отказано во въезде в страну, находящихся под стражей, а также лиц с психическими расстройствами (заболеваниями)

- 5.7.1. Решение о депортации принимает соответствующий уполномоченный орган;
- 5.7.2. Ответственными за организацию перевозки депортируемых пассажиров являются соответствующие уполномоченные органы;
- 5.7.3. Перевозка депортированных пассажиров осуществляется на основании пассажирского билета;
- 5.7.4. Если лицо, являющееся депортируемым пассажиром, нарушает правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте или совершает действия, создающих угрозу безопасности полёта воздушного судна, перевозчик в одностороннем порядке отказывает в перевозке депортируемого лица.
- 5.7.5. Решение об отказе во въезде принимает соответствующий уполномоченный орган;
- 5.7.6. Перевозчик осуществляет перевозку лиц без права на въезд, которые доставлены рейсами перевозчика.
- 5.7.7. После принятия решения об отказе в праве на въезд в государство, соответствующий уполномоченный орган обязан заблаговременно уведомить перевозчика о том, что-то или иное лицо признано не имеющим право на въезд;
- 5.7.8. Если пассажиры, которым отказано во въезде в страну или принято решение об их депортации, отказываются возвращаться в пункты первоначального вылета (предписанные пункты) или своим поведением представляют угрозу безопасности, принимается решение о выделении групп сопровождения.
- 5.7.9. Пассажир несет ответственность за возмещение всех транспортных расходов перевозчика по его обратной доставке и содержанию (и других участвующих при вывозе перевозчиков, если таковые имеются);
- 5.7.10. Перевозчик выполняет меры и процедуры, обеспечивающие безопасность на воздушном судне в случаях, когда пассажиры вынуждены совершать полет в силу того, что они подпадают под действие судебных или административных процедур.
- 5.7.11. Государственные органы, должны заблаговременно уведомить перевозчика о предполагаемой дате перевозки конвоируемого или, в срочных обстоятельствах, ускорить передачу информации о конвоируемом лице, номере рейса, на котором планируется перевозка и сообщить, относится ли конвоируемое лицо к опасным.
- 5.7.12. Перевозчик в праве не принимать к перевозке в качестве пассажира конвоируемого и конвоиров, если этот вопрос заранее не согласован.
- 5.7.13. Перевозчик вправе отказать в перевозке конвоируемого лица, если такая перевозка может угрожать безопасности других пассажиров.
- 5.7.14. Лица с психическими расстройствами (заболеваниями):
- лицо, которое рассматривается в качестве источника угрозы для безопасности полета, принимается к перевозке при наличии сопровождающего совершеннолетнего лица, обладающего достаточной физической

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

силой для пресечения нежелательных действий со стороны указанного лица в полете и имеющего навыки использования успокоительных средств;

- если лицу с психическим расстройством (заболеванием) требуется принятие успокоительных средств до отправления, каждый этап полета не должен длиться дольше, чем время эффективного действия соответствующего успокоительного средства;

- перевозчик имеет право отказать в перевозке лица с психическим расстройством (заболеванием), если лицо совершает действия, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 6. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

Статья 6.1. Общие положения

- 6.1.1. «Багаж» – личные вещи пассажира или членов экипажа, перевозимые на борту воздушного судна по согласованию с перевозчиком. Под термином «Багаж» понимается как зарегистрированный (перевозимый в багажном отделении воздушного судна, которым следует пассажир) и незарегистрированный (перевозимый пассажиром в салоне воздушного судна под своей ответственностью).
- 6.1.2. При регистрации пассажир обязан предъявить для взвешивания все перевозимые им вещи.
- 6.1.3. При полной коммерческой загрузке воздушного судна перевозчик вправе ограничить приём или отказать пассажиру в перевозке багажа сверх установленной нормы.
- 6.1.4. Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке его вещей, если масса, размеры, количество мест, содержимое или их упаковка не удовлетворяет требованиям настоящих Правил.
- 6.1.5. Зарегистрированный багаж перевозится на том же воздушном судне, которым следует пассажир.
- 6.1.6. Багаж пассажира, не явившегося на посадку после регистрации, а также багаж и ручная кладь транзитного пассажира, не явившегося на посадку, подлежат обязательному снятию с борта воздушного судна.
- 6.1.7. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими Правилами и законодательством Республики Казахстан.

Статья 6.2. Зарегистрированный багаж

- 6.2.1. Во время приема багажа к перевозке перевозчик указывает в билете количество мест и массу зарегистрированного багажа, что считается выдачей багажной квитанции пассажиру. Кроме того, перевозчик выдает пассажиру отрывной талон багажной номерной бирки.
- 6.2.2. После регистрации багажа перевозчик принимает на себя ответственность за его сохранность.
- 6.2.3. С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента выдачи его, доступ пассажира к багажу запрещается, кроме случаев идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.
- 6.2.4. Пассажир не должен включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные бумаги или другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, медикаменты.
- 6.2.5. Пассажир не рекомендуется включать в свой зарегистрированный багаж электронное и компьютерное оборудование, аудио- и видеотехнику, фото- и киноаппаратуру, ключи и другие подобные предметы, вещи и предметы, неподлежащие восстановлению.

Статья 6.3. Незарегистрированный багаж (ручная кладь)

- 6.3.1. Размеры и вес ручной клади, допустимой к перевозке в салоне, имеют ограничения, которые устанавливаются перевозчиком. Пассажиры эконом-класса могут перевозить одно место ручной клади весом до 8 кг, размеры не должны превышать 56 x 45 x 25 см. Пассажиры бизнес-класса могут перевозить два места ручной клади, каждая весом до 8 кг, размеры не должны превышать 56 x 45 x 25 см.
- 6.3.2. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности вещей, перевозимых в салоне воздушного судна.
- 6.3.3. Ручная кладь перевозится в салоне воздушного судна и размещается на багажной полке над пассажирским креслом или под креслом. Ручная кладь остается у пассажира в течение всего полета и находится под его ответственностью.
- 6.3.4. Сверх установленной нормы бесплатного провоза пассажир может бесплатно провозить необходимые ему во

время посадки, высадки или в полете следующие предметы, если они находятся на руках у пассажира и не вложены в багаж:

- одну трость/пару костылей или скобы для ног, при условии, что пассажир не может без них обойтись;
- одну дамскую сумочку или небольшой мужской портфель или рюкзак (максимум 3 кг, размеры в сумме трех измерений не более 80 см);
- при путешествии с ребенком - одну переносную детскую кроватку или одну складную детскую коляску (максимальный размер в свернутом состоянии 34x32x14 см; детские самокаты не приравниваются к детским коляскам, и провозятся в качестве зарегистрированного багажа;
- небольшой торт;
- маленький букет цветов;
- небольшое количество товаров, приобретенных в день вылета в зоне беспошлинной торговли (где это разрешено), с возможностью предоставить чек за товары для проверки по запросу. Жидкости объемом более 100 мл (например, алкогольная продукция) при следовании транзитом, не подлежат распечатыванию или вскрытию до достижения конечного пункта;
- ноутбуки и сумки для ноутбуков должны помещаться в допустимую норму ручной клади.

Статья 6.4. Нормы бесплатного провоза багажа

- 6.4.1. Каждый пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребёнок до 2-х лет/Infant», перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, имеет право перевезти бесплатно зарегистрированный багаж в количестве:
- 2 места не более 32 кг каждое по билету бизнес-класса;
 - 0, 1 или 2 места не более 23 кг каждое по билету эконом-класса, в зависимости от условий приобретенного тарифа. При этом габариты зарегистрированного багажа не должны превышать 158 см. в сумме трех измерений.
- 6.4.2. Пассажиры, следующие по служебным или льготным билетам, а также ребёнок, перевозимый по детскому билету, имеют право бесплатно перевозить багаж по установленной перевозчиком норме.
- 6.4.3. Нормы бесплатной перевозки багажа не распространяются на домашних животных, птиц, рыб и других животных, за исключением собак-поводырей, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения;

Статья 6.5. Платный (сверхнормативный) багаж

- 6.5.1. Пассажир, семья или группа обязаны заранее (при бронировании места или в момент приобретения билета) поставить перевозчика в известность о массе и количестве мест сверхнормативного багажа и оплатить его перевозку.
- 6.5.2. В случае если пассажир имеет дополнительный багаж, превышающий норму бесплатного провоза багажа, он должен оплатить перевозку дополнительного места багажа по соответствующему тарифу, действующему на день перевозки.
- 6.5.3. Не допускается превышение массы каждого места багажа 32 килограмма и размеров по сумме трех измерений 158 сантиметров.
- 6.5.4. Если в пункте отправления пассажир предъявил багаж в количестве меньшем, чем было предварительно забронировано и оплачено, разница в оплате между заявленной и фактической массой багажа не подлежит возврату.
- 6.5.5. В случае увеличения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса которого превышает массу ранее оплаченного багажа. В случае уменьшения пассажиром в пути массы перевозимого багажа никаких перерасчётов по ранее произведённой оплате за багаж перевозчик не производит.
- 6.5.6. Если пассажир предъявил к перевозке багаж, в количестве большем, чем им было заявлено и предварительно оплачено, такой багаж принимается к перевозке на одном воздушном судне с пассажиром только при наличии

свободного места в багажном отделении воздушного судна и после соответствующей доплаты.

- 6.5.7. В случае увеличения массы багажа, в пункте остановки или трансфера с пассажира за дополнительный багаж взимается плата.
- 6.5.8. Возврат денежных средств за услугу Дополнительного Багажа, осуществляется в следующих случаях:
- задержка рейса более чем на 5 часов;
 - отмена рейса;
 - изменение расписания;
 - форс-мажорные обстоятельства;
 - снятие багажа Службой Безопасности аэропорта;
 - снятие багажа в связи с обнаружением опасных к перевозке веществ;
 - изменение маршрута;
 - добровольная отмена авиабилета;
 - перебронирование авиабилета;
 - неявка пассажира на борт (no-show);
 - по желанию пассажира до вылета если услуга не была использована.

Статья 6.6. Предметы и вещества, не принимаемые к перевозке в багаже

- 6.6.1. В целях обеспечения безопасности полётов не принимаются к перевозке в багаже и ручной клади следующие предметы и вещества, которые могут причинить вред пассажирам, воздушному судну, или имуществу, находящемуся на борту воздушного судна, включая, но не ограничиваясь: взрывные и иные смертоносные устройства, содержащие как минимум заряд взрывчатого вещества и средство взрывания, пригодные и предназначенные для совершения действия в форме взрыва, а также взрывчатые вещества и предметы, их содержащие, в том числе:
- все виды порохов, независимо от количества и упаковки;
 - гранаты, мины и снаряды всех типов;
 - капсули (пистоны) охотничьи и капсули-детонаторы;
 - муляж или имитация взрывных устройств;
 - пиротехнические средства, в том числе осветительные ракеты любого вида, включая петарды, бенгальские огни, хлопушки и пистоны для игрушечных пистолетов, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки);
 - динамит, тол, аммонал, тротил и другие взрывчатые вещества, относящиеся к классу 1 опасных грузов, указанных в перечне опасных грузов, определяемых Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху Doc 9284, Международной организации гражданской авиации (ИКАО);
 - капсули, детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующие и огнепроводные шнуры;
 - радиоактивные вещества;
 - наркотические вещества;
 - сжатые и сжиженные газы, в том числе газы для бытового пользования (бутан-пропан и др.);
 - легковоспламеняющиеся жидкости и вещества, в том числе ацетон, бензин, пробы нефтепродуктов, метанол, метиловый эфир, тормозная жидкость, сероуглерод, эфиры и иные легковоспламеняющиеся жидкости, в том числе алкогольные напитки с содержанием алкоголя более 70 % по объему;
 - воспламеняющиеся твердые вещества - вещества, которые от действия на них воды, выделяют тепло и горючие газы, что может вызвать самовоспламенение и пожар:
 - калий, натрий, кальций металлический и их сплавы;
 - фосфор белый, желтый, красный, иные вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;
 - перекиси органические;
 - нитроцеллюлоза коллоидная;
 - ядовитые и отравляющие вещества:

- любые ядовитые, сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару: бруцин, никотин, стрихнин, тетрагидрофурфуриловый спирт, антифриз, этиленгликоль, ртуть, все соли синильной кислоты и цианистые препараты, циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и иные сильнодействующие ядовитые и отравляющие вещества;
 - инфекционно или биологически опасные материалы, вещества и предметы, содержащие их;
 - едкие и коррозирующие вещества:
 - фтористоводородная (плавиковая) кислота и иные сильные кислоты, указанные в перечне опасных грузов, определяемых Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху Doc 9284, Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и коррозирующие вещества;
 - неорганические кислоты, в том числе соляная, серная, азотная и иные кислоты;
 - пустые зажигалки, детали топливной системы транспортного средства, в которых находилось топливо, а также емкости, которые использовались для перевозки или хранения горюче-смазочных материалов, имеющие следы или специфический запах горюче-смазочных материалов;
 - топливо для зажигалок и дозправочных элементов;
 - багаж со встроенными литиевыми батареями, несъёмные батареи, в которых количество металлического лития превышает 0,3 г. или энергоёмкость которых более 2,7 В/тч;
 - малогабаритные средства для личного передвижения (моноколеса, сегвеи/мини-сегвеи, хOVERборды, гироскутеры), работающие на литиевых батареях;
 - средства самообороны, такие как газовые баллончики, перцовые спреи, и т.д., содержащие раздражающее или выводящее из строя вещество;
 - средства электрошоковые (например, электрошоковые картриджи), содержащие такие опасные грузы, как взрывчатые вещества, сжатые газы, литиевые батареи, и т.д.;
 - устройства обеспечения безопасности, такие как атташе-кейсы, ящики и сумки для хранения наличности и т.д., содержащие опасные грузы, например, литиевые батареи и/или пиротехнические вещества и т.д.;
 - термо-спички, зажигалки с синим пламенем или сигарные зажигалки, либо работающие на литиевых батареях, не оснащенные защитными крышками или средствами предотвращения случайного приведения в действие.
 - Подробный перечень опасных веществ и предметов, запрещенных к перевозке на борту воздушного судна членами экипажа и пассажирами, содержится в Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху (Док 9284 AN/905 ИКАО), Правилах перевозки опасных грузов (ИАТА) и нормативных правовых актах Республики Казахстан, устанавливающих перечни опасных веществ и предметов, а также всех видов наркотиков, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах.
- 6.6.2. Не принимаются к перевозке также:
- предметы, которые, по мнению перевозчика, по своим размерам или другим характеристикам не приемлемы для перевозки в качестве багажа;
 - предметы, перевозка которых запрещена законами, постановлениями, правилами и предписаниями государственных органов Республики Казахстан, а также страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.
- 6.6.3. Лица, виновные в нарушении правил перевозки опасных веществ и предметов, привлекаются к административной или уголовной ответственности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

Статья 6.7. Предметы и вещества, принимаемые в ограниченном количестве

- 6.7.1. Пассажиры могут провозить в багаже в ограниченном количестве и с разрешения перевозчика, если иное не предусмотрено нормативами страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, следующие вещества и предметы:
- 1) Алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему, в емкостях вместимостью не более 5 л, если они находятся в герметичной таре, предназначенной для розничной

торговли. Общее количество нетто таких напитков на одно лицо составляет 5л.

Алкогольные напитки перевозятся только в зарегистрированном багаже, если они находятся в герметичной таре, предназначенной для розничной торговли.

- 2) Нерадиоактивные лекарства и туалетные принадлежности, такие как спреи и лаки для волос, духи, одеколоны и спиртосодержащие лекарства, а также невоспламеняющиеся и нетоксичные аэрозоли. Общее количество нетто всех таких изделий, перевозимых каждым лицом, не превышает 2 кг или 2 л и количество нетто отдельного изделия не должно превышать 0,5 кг или 0,5 л. Емкости свыше 100 мл перевозятся только в зарегистрированном багаже.
- 3) Небольшие баллоны с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей, а также запасные баллоны аналогичных размеров, если это необходимо для обеспечения необходимых запасов на время всего путешествия. Ингаляторы (небулайзеры) портативные, представляющие собой беспроводные, бесшумные, перезаряжаемые легкие устройства, предназначенные для лечения острых и хронических заболеваний дыхательных путей и находящихся при пассажире в кармане.
- 4) С разрешения перевозчика углерода диоксид твердый (сухой лед), в количестве не более 2,5 кг на человека при использовании его для охлаждения перевозимых в регистрируемом багаже или ручной клади скоропортящихся продуктов, на которые не распространяются настоящие Правила, при условии, что багажное (грузовое) место допускает выход газообразного диоксида углерода. На багажное место должна наноситься маркировка «сухой лед» (dry ice) или «углерода диоксид твердый» (carbon dioxide, solid), а также значение массы нетто сухого льда или отметка о том, что масса нетто составляет 2,5 кг или меньше.
- 5) Безопасные спички (одна небольшая упаковка) или небольшая зажигалка для сигарет индивидуального пользования, перевозимые отдельным лицом при себе. Разрешается перевозка только зажигалок, не содержащих неабсорбированного жидкого топлива, за исключением сжиженного газа.
- 6) Стимуляторы сердечной мышцы или другие устройства на радиоактивных изотопах, включая устройства с питанием от литиевых батарей, имплантированные в тело человека или установленные на внешней стороне, а также радиоактивные фармацевтические препараты, содержащиеся в теле человека как следствие лечения.
- 7) С разрешения перевозчика, кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные непротекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.
- 8) С разрешения перевозчика, кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от коротких замыканий и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.

Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять и кресло-каталку или подвижное средство затем можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах. Эти упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи. Необходимо обеспечивать защиту от опрокидывания путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, с помощью затяжных лент, скоб или опор.

Батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость.

На упаковочные комплекты необходимо наносить маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности.

Все действия пассажир должен заблаговременно согласовать с перевозчиком. На батареи, которые не являются непротекающими, следует, по мере возможности, устанавливать, вентиляционные пробки, предотвращающие утечку.

- 9) Инструмент для укладки волос, содержащий баллон с углекислым газом, не более одного инструмента на одного пассажира при условии, что нагревательный элемент имеет надежный защитный колпак. Данный инструмент не должен использоваться на борту воздушного судна. Запасные газовые баллоны для таких инструментов не разрешается перевозить ни в зарегистрированном багаже, ни в ручной клади.
- 10) С разрешения перевозчика, только в ручной клади барометр или ртутный термометр, перевозимый представителем бюро погоды или аналогичного официального органа. Барометр или термометр должен

быть упакован в прочный внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или проколостойкого материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути.

- 11) С разрешения перевозчика картриджи (баллончики) с невоспламеняющимся газом, небольшие, содержащие углерода диоксид или другие подобные газы подкласса 2.2., в количестве не более двух небольших картриджей, встроенных в самонадувающиеся персональные спасательные устройства, предназначенные для ношения человеком, такие как спасательный жилет. Не более двух устройств на пассажира и не более двух запасных небольших картриджей на устройство, не более четырех картриджей объемом до 50 мл для других устройств.
- 12) Один небольшой медицинский или клинический термометр, содержащий ртуть, для личного пользования, если он находится в защитном футляре, разрешено перевозить только в зарегистрированном багаже
- 13) Багаж со встроенными несъёмными литиевыми батареями, содержащими не более 0.3 г. металлического лития либо энергоёмкостью литий-ионных батарей не более 2,7 Вт/ч. При перевозке багажа со встроенными съёмными литиевыми батареями, батареи должны быть извлечены, если багаж перевозится в качестве регистрируемого. Снятые батареи должны перевозиться в салоне воздушного судна.
- 14) Портативные электронные устройства, содержащие литий-металлические или литий-ионные элементы, или батареи, включая медицинские устройства, такие как портативные кислородные концентраторы (portable oxygen concentrators – POC) и бытовая электронная техника, такие как камеры, сотовые телефоны, ноутбуки и планшеты, в том случае, когда они перевозятся пассажирами или экипажем для личного использования. Содержание металла лития в литий-металлических батареях таких устройств не должно превышать 2 г., а удельная мощность литий-ионных батарей в ватт-часах не должна превышать 100 Вт/ч. Устройства, перевозимые в зарегистрированном багаже, должны быть полностью выключены и защищены от повреждения. На одно лицо может приходиться максимум 15 портативных электронных устройств, для перевозки более 15 портативных электронных устройств требуется предварительное разрешение от перевозчика. Провоз и использование на борту самолета портативных кислородных концентраторов осуществляется с разрешения перевозчика.
- 15) Портативные электронные устройства, содержащее не проливаемые батареи, батареи должны соответствовать требованиям специального положения А67 и напряжение каждой батареи не должно превышать 12 вольт, а удельная мощность в ватт-часах не должна превышать 100 ватт/часов. Максимально могут перевозиться две не проливающиеся запасные батареи.
- 16) С разрешения перевозчика приборы контроля отравляющих веществ, при перевозке сотрудниками Организации по запрету химического оружия (ОЗХО) во время официальных поездок;
- 17) С разрешения перевозчика рюкзак со спасательным снаряжением, один рюкзак со спасательным снаряжением на человека, содержащий баллоны со сжатым газом подкласса 2.2, может быть оборудован пиротехническим спусковым механизмом, содержащим не более 200 мг взрывчатого вещества подкласса 1.4S. Рюкзак должен быть упакован таким образом, чтобы спусковой механизм не мог быть случайно приведен в действие. Воздушные мешки, находящиеся в рюкзаке, должны быть снабжены клапанами сброса давления.
- 18) Упаковки изолированные, содержащие охлажденный жидкий азот (dry shipper) полностью абсорбированный пористым материалом, содержащие только неопасные грузы.
- 19) С разрешения перевозчика устройства электронные (включая медицинские), работающие от литиевых батарей с удельной мощностью, превышающей 100 ватт/часов, но не свыше 160 ватт/часов. Литий-металлические батареи только для портативных медицинских электронных устройств, с содержанием металлического лития свыше 2 г, но не более 8 г. Устройства, перевозимые в зарегистрированном багаже, должны быть полностью выключены и защищены от повреждения. Провоз и использование на борту самолета портативных кислородных концентраторов осуществляется с разрешения перевозчика.
- 20) Батареи запасные, включая литиевые батареи, не проливающиеся батареи, никель-металгидридные батареи и сухие батареи для портативных электронных устройств, разрешены для перевозки только в ручной клади. Изделия, называемые внешними аккумуляторами, рассматриваются как запасные батареи. Данные батареи должны быть защищены отдельно таким образом, чтобы исключалась возможность короткого замыкания. Литий-металлические батареи: содержание металла лития не должно превышать 2 г. Литий-ионные батареи: удельная мощность в ватт-часах не должна превышать 100 Вт/ч. На одно лицо может приходиться максимум 20 запасных батарей, при перевозке более 20 батарей требуется предварительное разрешение перевозчика. Не проливающиеся батареи: напряжением не более 12 вольт и ёмкостью не более 100 ватт-час. Допускается максимум две запасные батареи на каждого человека.
- 21) Батареи литиевые, запасные, включая внешние аккумуляторы, удельная мощность которых в ватт-часах превышает 100 Вт/ч, но не превышает 160 Вт/ч, для портативных электронных устройств и портативных

медицинских электронных устройств- (PMED), или с содержанием металла лития более 2 г, но не более 8 г для PMED. К перевозке допускается максимум две запасные батареи только в ручной клади. Данные батареи должны быть индивидуально защищены, чтобы предотвратить короткое замыкание. С предварительного разрешения перевозчика.

- 22) Электронные сигареты (включая электронные сигары, трубки, другие испарители для личного пользования), содержащие батареи, которые должны быть защищены для предотвращения случайной активации. Только в ручной клади.
- 23) Оборудование для обеспечения безопасности, содержащее литиевые батареи. Атташе кейсы, защищенные сумки или ящик для перевозки денег. Требуют разрешения перевозчика и перевозятся только в качестве зарегистрированного багажа.
- 24) Боеприпасы, надежно упакованные (относящиеся к подклассу 1.4S, только ООН 0012 или ООН 0014), в количестве, не превышающем массу брутто 5 кг. на одно лицо для личных целей. Нормы провоза груза для нескольких лиц нельзя объединить в одно или несколько грузовых мест. Только в качестве зарегистрированного багажа и с разрешения перевозчика.
- 25) Двигатели внутреннего сгорания или двигатели с топливными элементами, соответствующие критериям специального положения A70. Перевозятся только в качестве зарегистрированного багажа.
- 26) Пермеаметры, используемые для калибровки приборов контроля качества воздуха должны соответствовать специальному положению A41. Только в качестве зарегистрированного багажа.
- 27) Туристические плитки и топливные канистры для туристических плиток, содержащие легко воспламеняющееся жидкое топливо, при условии, что топливные резервуары туристических плиток и/или топливные канистры были полностью осушены. Перевозятся только в качестве зарегистрированного багажа и с разрешения перевозчика.

6.7.2. Перевозчик разрешает пассажирам перевозку в салоне жидкостей не более 1 л. в совокупности. Эти жидкости должны быть упакованы в тару не более 100 мл каждая.

К таким жидкостям относятся:

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

Исключение по перевозке имеют лекарственные препараты, детское питание и специальные диетические потребности в количестве, необходимом на время полета, а также жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, упакованные в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий визуальную идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета (чек на приобретенный товар), на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

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

Вещества и жидкости неизвестного состава, не имеющие заводской упаковки, соответствующего технического паспорта и сертификата запрещены к перевозке.

Статья 6.8. Перевозка оружия и боеприпасов

6.8.1. Пассажир при осуществлении бронирования перевозки заблаговременно информирует перевозчика о перевозке

- оружия и боеприпасов.
- 6.8.2. Все лица, перевозящие оружие и боеприпасы на борту воздушного судна, заявляют об этом сотрудникам службы авиационной безопасности и сотрудникам линейного отдела полиции в аэропорту.
- 6.8.3. Все виды оружия и боеприпасов на период полёта изымаются и перевозятся отдельно от пассажира, боеприпасы к газовому оружию запрещены к перевозке на воздушном судне.
- 6.8.4. Сотрудники линейного отдела полиции проверяют наличия у пассажира документов на право хранения, ношения, перевозки оружия и боеприпасов, а также производят его осмотр. Оружие и боеприпасы для охоты и спортивных целей принимаются к перевозке при наличии у пассажира соответствующих документов на это оружие, разряженным и упакованным в специальный чехол. Эти предметы перевозятся только как зарегистрированный багаж.
- 6.8.5. У лиц, имеющих право на хранение и перевозку оружия, но не находящихся при исполнении служебных обязанностей, оружие изымается и на время полета сдается представителю перевозчика. Клинки и ножи, являющиеся принадлежностью национальной одежды, а также сувениры, имеющиеся в продаже, имитирующие оружие, принимаются к перевозке и на время полета подлежат сдаче в зарегистрированный багаж.
- 6.8.6. К перевозке в качестве незарегистрированного багажа не принимаются также предметы, которые своим внешним видом напоминают оружие (например, игрушки), пиротехнические устройства (ракеты, петарды, бенгальские огни и пр.), другие предметы, которые могут быть использованы для устрашения и нападения (велосипедные цепи, дубинки, ножницы и другие режущие и колющие предметы).
- 6.8.7. Если маршрут следования воздушного судна пролегает через государственную границу, то вопрос провоза оружия на борту должен быть заблаговременно отрегулирован с соответствующими полномочными органами заинтересованных государств для соблюдения действующих в этих государствах законов и правил.
- 6.8.8. Прием, оформление, перевозка и выдача оружия пассажирам при разрешенной перевозке оружия всех видов, боеприпасов к огнестрельному оружию производится в соответствии с Программой авиационной безопасности авиакомпании.
- 6.8.9. К перевозке в ручной клади и в багажном отсеке, доступном для пассажиров, запрещены:

1) все виды огнестрельного оружия (боевого ручного стрелкового; гражданского и служебного), оружие, действие которого основано на использовании электрической энергии, радиоактивных излучений и биологических факторов; метательное, электрическое, механическое оружие, в том числе огнестрельное оружие с нарезным стволом, гладкоствольное, комбинированное, бесствольное, газовое, пневматическое сигнальное и учебное оружие, детали огнестрельного оружия (за исключением телескопических прицельных устройств и прицелов); оружие, имеющее форму, имитирующую другие предметы, а также промышленные пистолеты для крепежа, луки, арбалеты, гарпунные ружья и ружья для подводной охоты, зажигалки в виде огнестрельного оружия, сигнальные ракетницы, стартовые пистолеты, устройства временного поражения, шокового и электропоражающего действия, рогатки, а также все копии и предметы, имитирующие вышеуказанные (в том числе в виде игрушек);

2) колющее и режущее оружие, предметы ударно-дробящего действия и заостренные предметы, а также предметы их имитирующие: шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, мачете, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, кастеты, кистени, иное клинковое оружие и любые виды ножей – в том числе технические и хозяйственно-бытовые, топоры, стрелы и стреловидные поражающие элементы, в том числе звездочки для метания, кошки, гарпуны, ледорубы, трости с заостренными металлическими концами, коньки, ножи, скальпели, опасные бритвы, ножницы с лезвиями длиной более 3 сантиметров (ножницы с тупыми или закругленными концами с длиной лезвий менее 3 сантиметров к перевозке допускаются), лыжные палки и палки для ходьбы/пешего туризма, иные колющие и режущие предметы бытового и производственного назначения, в том числе рулетки с металлическими лентами и предметы, изготовленные из любого материала, достаточно прочного для использования в качестве потенциального оружия, а также копии и предметы их имитирующие (в том числе в виде игрушек). Предметы, которые могут быть использованы для нападения на пассажиров и членов экипажа, в том числе: медицинские, слесарно-токарные, швейные и рабочие инструменты, которые могут быть использованы в качестве колющего или режущего предмета, такие как, иглы (за исключением ситуации жизненно важной необходимости. В таких случаях требуется иметь при себе справку от лечащего врача, подтверждающую необходимость использования шприца во время полета) дрели и сверла, все виды пил, отвертки, монтировки, молотки, плоскогубцы, гаечные/рычажные ключи, паяльное оборудование;

- 3) боеприпасы к огнестрельному и газовому оружию, в том числе патроны боевые, светозвуковые, травматического действия, холостые, снаряженные охотничьи патроны;
- 4) предметы с затупленными концами: биты для игры в бейсбол, софтбол, крокет, поло; кии для игры в бильярд, снукер и пул; все виды дубинок (твердые или гибкие) и средств рукопашного боя; удилица; клюшки для игры в гольф и в иные спортивные игры; весла, в том числе для байдарок и каноэ, скейтборды.

Примечание к подпунктам 1)-3):

- 6.8.10. Перевозка гражданского и служебного оружия и патронов к нему (кроме боеприпасов к газовому оружию, запрещенных к перевозке на пассажирских воздушных судах), осуществляется в соответствии с приказом Министра внутренних дел Республики Казахстан от 1 июля 2019 года № 602 «Об утверждении Правил оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 18961).
- 6.8.11. Услуга перевозки оружия и боеприпасов является платной.

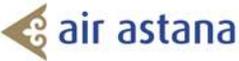
Статья 6.9. Перевозка специального багажа

- 6.9.1. Бинокли, радиоприёмники и радиопередатчики, фото и киноаппаратура принимаются к перевозке только упакованными в чемоданы или ящики. Пассажиру не разрешается пользоваться ими во время нахождения на борту воздушного судна. Из радиоаппаратуры должны быть удалены элементы питания, за исключением стационарных.
- 6.9.2. Пассажиру запрещается пользоваться транзисторным радиоприёмником и другими электронными приборами во время полёта, за исключением слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора, портативного компьютера, портативного магнитофона (плеера).

Статья 6.10. Перевозка животных и птиц

- 6.10.1. Собаки, кошки и другие животные принимаются к перевозке только в сопровождении взрослых пассажиров и с предварительного согласия перевозчика. Пассажир должен представить сертификат, выданный уполномоченным государственным учреждением, и другие документы, требуемые ветеринарными органами любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.
- 6.10.2. Для перевозки животных и птиц пассажир должен обеспечить контейнер (клетку) достаточных размеров с доступом воздуха.
Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. В порядке исключения допускается перевозка животных и птиц в плотно закрываемых корзинах, коробках с отверстием для доступа воздуха. Клетки птиц должны быть покрыты плотной светонепроницаемой тканью.
- 6.10.3. Приём к перевозке животных и птиц производится при условии, что пассажир берёт на себя всю ответственность за них. Перевозчик не несёт ответственности за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерть таких животных и птиц, а также в случае отказа в их ввозе или провозе в/через страну.
- 6.10.4. Пассажир обязан соблюдать все требования перевозчика и возместить перевозчику убытки и дополнительные расходы, которые могут возникнуть во время перевозки животного/птицы.
- 6.10.5. Подопытные животные к перевозке не принимаются.
- 6.10.6. Масса сопровождаемых животных, в том числе масса контейнеров (клетки) и пищи, не включаются в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается по тарифу, установленному перевозчиком. Отдельные условия перевозки животных регулируются нормативными правовыми актами Республики Казахстан.
- 6.10.7. Собаки-поводыри перевозятся бесплатно без клетки сверх нормы бесплатного провоза багажа при условии, что на такой собаке имеется ошейник или намордник, и она находится привязанной у ног владельца.

Статья 6.11. Перевозка негабаритного багажа

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 6.11.1. Негабаритный багаж – это багаж, одно место которого в сумме трех измерений превышает 158 см и/или масса которого превышает 32 кг. Негабаритный багаж принимается к перевозке по предварительному согласованию с перевозчиком. Пассажир, который желает перевезти негабаритный багаж, обязан сообщить об этом перевозчику при бронировании места или при покупке билета.
- 6.11.2. Оплата за перевозку негабаритного багажа производится по специальным тарифам перевозчика.
- 6.11.3. Если в перевозке принимают участие несколько перевозчиков, то осуществляющий бронирование перевозчик должен получить их согласие на перевозку негабаритного багажа.
- 6.11.4. Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушных судов позволяют производить погрузку-выгрузку и его размещение на борту воздушного судна.
- 6.11.5. На негабаритном багаже должно быть предусмотрено приспособление для его крепления при транспортировке к воздушному судну, от него и на борту воздушного судна.
- 6.11.6. Перевозчик имеет право отказать в приёме к перевозке негабаритного багажа, если он не отвечает изложенным требованиям.
- 6.11.7. На негабаритный багаж норма бесплатного провоза не распространяется, перевозка такого багажа должна быть оплачена по специальному тарифу.

Статья 6.12. Перевозка багажа в салоне воздушного судна с приобретением отдельного места

- 6.12.1. Багаж, требующий особых мер предосторожности (музыкальный инструмент, изделия из хрусталя и фарфора и пр.) может быть перевезён в салоне воздушного судна с приобретением отдельного места.
- 6.12.2. Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется по предварительному согласованию с перевозчиком. После получения согласия на перевозку багажа в салоне воздушного судна, на данную перевозку оформляется отдельный билет. Место может быть забронировано по любому доступному классу и тарифному семейству. Детская скидка не распространяется.
- 6.12.3. Масса перевозимого в салоне на отдельном месте багажа не должна превышать 75 кг. Габаритные размеры должны позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле, при этом не должны превышать 155 x 42 x 25 см при установке основания багажа на пол салона под сидением и 110 x 42 x 50 см при установке основания багажа на сидение.
- 6.12.4. На упаковке багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должно быть предусмотрено приспособление для его крепления к пассажирскому креслу. Подъём багажа на борт воздушного судна и спуск с борта производится лично пассажиром.
- 6.12.5. Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, до погрузки на борт воздушного судна должен пройти досмотр на авиационную безопасность.

Статья 6.13. Оставленный, забытый или засланный багаж

- 6.13.1. Если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и заявил об этом, то перевозчик или обслуживающий агент должен принять все необходимые меры к розыску багажа.
- 6.13.2. Оставленный, забытый или засланный багаж, перевозка которого была оплачена по соответствующему багажному тарифу, досылается в пункт назначения, остановки или трансфера без дополнительной оплаты.

Статья 6.14. Дипломатический багаж

- 6.14.1. Дипломатический багаж (почту), сопровождаемый дипкурьером, разрешается перевозить в пассажирском салоне воздушного судна. Он оформляется, как незарегистрированный багаж отдельно от личного багажа

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

Дипкурьера и может быть размещен на пассажирских креслах, не занятых пассажирами (не более 75 кг на одно кресло).

- 6.14.2. Перевозка дипломатического багажа (почты) оплачивается в соответствии с правилами применения тарифов.
- 6.14.3. Перевозка дипломатического багажа (почты), сданного под присмотр перевозчику (вализа), производится в соответствии с условиями особых договоров, заключенных между перевозчиком и клиентами, а при отсутствии таких договоров в соответствии с правилами и инструкциями перевозчика.

Статья 6.15. Упаковка багажа

- 6.15.1. Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свёртки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и запертыми. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными. Верёвки или ремни должны быть прочными и без узлов.
Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть специально упакованы и защищены от доступа к содержимому. Упаковка сдаваемого багажа должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций при перевозке.
- 6.15.2. Багаж, в упаковке которого имеются торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и т.п.), к перевозке не принимаются.
- 6.15.3. Перевозчик вправе отказаться от приёма багажа, в качестве зарегистрированного, если багаж не помещён в упаковку, обеспечивающую сохранность его при обычных мерах обращения.
Ответственность за упаковку багажа возлагается на пассажира.
- 6.15.4. Пассажиру рекомендуется на каждом месте багажа иметь внутри и снаружи идентифицирующую маркировку с именем и адресом пассажира.

Статья 6.16. Получение багажа

- 6.16.1. Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж сразу после предъявления его перевозчиком к выдаче в пункте назначения.
- 6.16.2. Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа, или другому лицу, имеющему нотариально удостоверенную доверенность от пассажира и предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа. Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить посадочный талон и отрывной талон багажной бирки перевозчик может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления доказательств своих прав на этот багаж.
- 6.16.3. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако, по просьбе пассажира багаж может быть выдан в промежуточном аэропорту, если выдача багажа не запрещена правилами государственных органов и, если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу и не вызовут задержку вылетающего воздушного судна.
- 6.16.4. Получение багажа пассажиром, имеющим отрывной талон багажной бирки без его жалобы в письменной форме, является подтверждением того, что багаж доставлен в сохранности и в соответствии с договором перевозки.
- 6.16.5. Во всех случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения или утраты, по требованию пассажира составляется акт с описанием неисправностей при перевозке (PIR), который заверяется подписью представителя перевозчика и пассажиром до выхода последнего с территории аэропорта. Акт PIR составляется незамедлительно при обнаружении неисправности при перевозке багажа до выхода пассажира из зоны получения багажа.

Статья 6.17. Хранение и реализация багажа

- 6.17.1. Бездокументный багаж, т.е. багаж, на котором отсутствует, багажная бирка, и владелец которого не установлен,

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

хранится в аэропорту, в котором он был снят с воздушного судна, в течение 5 дней. Перевозчик в течение этого периода проводит розыск владельца багажа. По истечении указанного срока невостребованный багаж должен быть отправлен для дальнейшего хранения на центральную станцию перевозчика.

- 6.17.2. Невостребованный багаж хранится у перевозчика в течение шести месяцев со дня его доставки. По истечении указанного срока невостребованный багаж уничтожается.
- 6.17.3. Личные вещи пассажиров, забытые в салоне воздушного судна, хранятся в течение одного месяца, после чего подлежат уничтожению.
- 6.17.4. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

Статья 6.18. Предел ответственности перевозчика при перевозке зарегистрированного багажа

- 6.18.1. В случае утери или повреждения багажа, принятого к перевозке без объявленной стоимости, ответственность перевозчика не превышает суммы, эквивалентной 20 долларам США (по курсу Национального Банка Республики Казахстан на день выплаты) за 1 (один) килограмм утерянного или поврежденного зарегистрированного багажа.
- 6.18.2. При выполнении международной перевозки ответственность перевозчика определяется в соответствии с положениями «Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 28 мая 1999 г)», либо «Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12 октября 1929 г)», согласно правилам применения, установленным указанными международными соглашениями.

Статья 6.19. Багаж, в отношении которого перевозчик заявляет об ограничении своей ответственности

- 6.19.1. К данной категории относится хрупкий багаж, упакованный способами, не обеспечивающими его целостность или сохранность, а также багаж, упаковка которого имеет повреждения при предъявлении для регистрации на рейс. Эта категория багажа принимается к перевозке при условии, что перевозчик не несет ответственности за целостность и сохранность содержимого или упаковки. При регистрации такого багажа на части багажной бирки, которая вручается пассажиру работником перевозчика, может делаться отметка об имеющихся повреждениях багажа до его регистрации. Отметка удостоверяется подписью пассажира.
- 6.19.2. Хрупкий багаж можно перевозить как в багажном отсеке, так и в пассажирском салоне при предварительном согласовании с перевозчиком. При перевозке хрупкого багажа в пассажирском салоне применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле, как указано в статье 6.12.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 7. ВОЗВРАТ ПАССАЖИРУ СУММЫ ОПЛАТЫ ЗА ПЕРЕВОЗКУ

Статья 7.1. Общие положения

- 7.1.1. При невыполнении перевозки по вине перевозчика последний производит возврат суммы полностью.
- 7.1.2. Заявление о возврате сумм по неиспользованному билету, его части, квитанции платного багажа принимается перевозчиком в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.
- 7.1.3. Возврат сумм осуществляется либо лицу, указанному в билете, либо лицу, оплатившему билет.
- 7.1.4. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, обращается к перевозчику или к его уполномоченному агенту о проставлении отметки в билете, с указанием лица, которому перевозчик возвращает суммы за неиспользованную перевозку по данному билету.
- 7.1.5. Возврат сумм производится только по предъявлении перевозчику пассажирского купона (чека) и всех неиспользованных полетных купонов билета или квитанции платного багажа.
- 7.1.6. Перевозчик производит возврат сумм только по тому документу, который был выдан им самим или его уполномоченным агентом.
- 7.1.7. Выданный пассажирский билет, оформленный по нормальному или специальному тарифу, действителен для возврата в течение года:
- со дня начала перевозки (если перевозка начата);
 - со дня оформления билета (если перевозка не начата).
- Возврат пассажирского билета производится в пункте приобретения пассажирского билета.
- 7.1.8. Возврат сумм оплаты полностью либо частично за неиспользованный участок перевозки производится в пункте приобретения пассажирского билета в течение одного года с даты выдачи, если перевозка не была выполнена ни на одном из участков, или с даты вылета на первом участке перевозки, если иное не предусмотрено правилами применения тарифов.

Статья 7.2. Возврат сумм оплаты

- 7.2.1. Возврат сумм оплаты классифицируется как вынужденный, если пассажир отказался от перевозки в случаях:
- 1) изменения статуса рейса, на который у пассажира выписан билет;
 - 2) неправильного оформления перевозочных документов пассажира; отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
 - 3) невыполнения рейса в соответствии со временем, указанным в расписании;
 - 4) замены класса обслуживания или типа воздушного судна;
 - 5) невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием, произведенным ранее;
 - 6) необеспечения перевозчиком стыковки рейсов, выписанных на едином бланке;
 - 7) болезни или смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.
- 7.2.2. Сумма, возвращаемая пассажиру при вынужденном отказе от полёта, определяется в соответствии со следующими положениями:
- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку;
 - если перевозка была выполнена частично, возвращается сумма, соответствующая стоимости оставшейся невыполненной части перевозки.
- 7.2.3. При добровольном отказе пассажира от полёта возврат сумм производится согласно условиям применения тарифа в следующем порядке:
- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку, с удержанием относящихся к ней штрафов;

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- если перевозка была выполнена частично, возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки, с удержанием относящихся к выполненной части перевозки штрафов.
- 7.2.4. Возврат суммы оплаты по пассажирскому билету, проданному по специальному тарифу, осуществляется в соответствии с правилами применения данного тарифа.
- 7.2.5. Величина суммы возврата по частично использованному пассажирскому билету рассчитывается как разница между первоначально примененным тарифом и тарифом фактически выполненной перевозки. Все сборы, относящиеся к выполнению части перевозки, не возвращаются.
- 7.2.6. Возврат сумм производится в валюте первоначальной оплаты перевозки либо, по обращению пассажира, в национальной валюте Республики Казахстан.
- 7.2.7. Возврат сумм по билетам и квитанциям платного багажа, выданным перевозчиком, производится в стране выдачи первоначального билета и квитанции платного багажа или в представительстве перевозчика в стране, где производится возврат билета.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 8. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ФОРМАЛЬНОСТИ

Статья 8.1. Общие положения

- 8.1.1. Регулирование взаимоотношений между государственными органами и пассажиром относится исключительно к компетенции самого пассажира и не является обязанностью перевозчика. За наличие, достоверность и правильность оформления предъявляемых при перевозке документов, выданных государственными органами, перевозчик ответственности не несет.
- 8.1.2. Пассажир обязан соблюдать все законы, постановления, правила и предписания компетентных органов страны, из которой, в которую или через территорию которой осуществляется его перевозка, относящиеся к выполнению требований спец контроля, паспортных, визовых, таможенных, валютных, санитарных, карантинных и других формальностей, указанных в справочнике TIM, а также правила и инструкции перевозчика.
- 8.1.3. Пассажир обязан предъявить при регистрации въездные, выездные, медицинские и другие документы, требуемые в соответствии с законами, постановлениями, правилами и предписаниями компетентных органов стран, затрагиваемых перевозкой.
- 8.1.4. Перевозчик имеет право отказать в перевозке пассажиру, чьи документы предъявлены не в полном объеме или оформлены неправильно. Перевозчик не несет ответственности перед пассажиром за потери или расходы, связанные с несоблюдением законов, правил, и предписаний компетентных государственных органов.

Статья 8.2. Отказ во въезде и выезде

Если государственные органы обязывают перевозчика возратить в пунктотправления или в другой пункт пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или оформившая его организация (организация, оплатившая перевозку этого пассажира) обязаны возместить перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

Перевозчик имеет право обратиться на оплату соответствующего тарифа любые суммы, внесенные ему пассажиром или оформившей пассажира организацией за неиспользованную перевозку или любые другие суммы, выплаченные пассажиром или организацией, оплатившей билет, и находящиеся враспоряжении перевозчика.

Пассажир обязан приобрести обратный авиабилет (по годовому тарифу) в случае наличия нарушения требований принимающей страны по информационному справочнику TIM.

Статья 8.3. Уплата штрафов и других расходов

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

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

Статья 8.4. Таможенный контроль и контроль безопасности

При таможенном контроле пассажир обязан выполнить требования государственных таможенных органов, присутствовать на досмотре своего зарегистрированного багажа и ручной клади.

Перевозчик не несет, ответственности за опоздание пассажира на рейс (регистрацию) в связи с прохождением таможенного или пограничного контроля, а также иных процедур контроля.

ГЛАВА 9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПРИ ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКЕ ПассажиРОВ И БАГАЖА

Статья 9.1. Общие положения

- 9.1.1. Ответственность при перевозке пассажиров и багажа определяется:
- условиями договора перевозки (пассажирского билета);
 - нормативными правовыми актами Республики Казахстан;
 - Варшавской Конвенцией для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок и Гаагским протоколом о поправках к этой Конвенции;
 - Монреальской Конвенцией для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок;
 - иными международными договорами;
 - соглашениями между авиакомпаниями (аэропортами, авиапредприятиями, перевозчиками, агентами по обслуживанию воздушных судов и пассажиров);
 - настоящими Правилами, и другими актами перевозчика.
- 9.1.2. Перевозчик несёт ответственность за причинение вреда жизни или здоровью пассажира, нанесенного во время воздушной перевозки, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего.
- Воздушная перевозка пассажира охватывает период с момента посадки пассажира на борт воздушного судна до момента, когда пассажир покинул борт воздушного судна, независимо от того, совершен полет воздушного судна или нет.
- Ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира, нанесенного во время воздушной перевозки при выполнении международных полетов, определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан.
- 9.1.3. За утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, перевозчик возмещает ущерб, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) багажа произошли не по его вине, в следующих размерах за:
- утрату, недостачу или порчу багажа, принятого к перевозке без объявленной стоимости, в размере, эквивалентном 20 долларам США (по курсу Национального Банка Республики Казахстан на день выплаты) за 1 (один) килограмм утерянного или поврежденного зарегистрированного багажа;
 - утрату или недостачу багажа, принятого к перевозке с объявленной стоимостью, в размере объявленной стоимости;
 - за утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) находящихся при пассажире вещей перевозчик возмещает ущерб в размере суммы, на которую понизилась стоимость вещей, если пассажир докажет, что вред причинен по вине перевозчика.
- 9.1.4. Размер причиненного ущерба должна быть доказан пассажиром лично. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, находящихся при пассажире вещей при выполнении международных полетов определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан.
- 9.1.5. Перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) багажа, возвращает отправителю (получателю) провозную плату, взысканную за перевозку утраченного недостающего, испорченного или поврежденного багажа, если эта плата не входит в стоимость.
- 9.1.6. За просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик выплачивает штраф в размере трех процентов от стоимости тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка) за каждый час просрочки. Сумма штрафа не может превышать стоимости приобретенного тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка).
- 9.1.7. За просрочку доставки багажа перевозчик выплачивает получателю багажа неустойку в размере десяти процентов от стоимости авиабилета за каждые сутки просрочки, но не свыше пятидесяти процентов от стоимости авиабилета.
- 9.1.8. Перевозчик не несет ответственности за просрочку доставки пассажиров и багажа, если докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 9.1.9. Перевозчик не несет ответственности за просрочку доставки пассажиров и багажа, в случае если такая просрочка произошла вследствие:
- неблагоприятных погодных условий в аэропортах отправления, назначения или по маршруту перевозки, а также других явлений, влияющих на безопасность полёта;
 - столкновения с птицей или попадания в двигатель воздушного судна посторонних предметов и веществ;
 - акта незаконного вмешательства;
 - требований государственных органов;
 - невозможности выполнять задания на полет членами экипажа воздушного судна вследствие болезни, травмы или в других случаях непреодолимой силы.

Статья 9.2. Пределы ответственности перевозчика при воздушной перевозке на территории Республики Казахстан

- 9.2.1. Ответственность перевозчика за перевозки, осуществляемые на территории Республики Казахстан, регулируется действующими на территории РК нормативными правовыми актами, Правилами перевозки пассажиров и багажа авиакомпании и договором перевозки.

Статья 9.3. Условия, исключающие ответственность перевозчика

- 9.3.1. Ответственность перевозчика не должна превышать сумму реально понесенных прямых убытков.
- 9.3.2. Перевозчик не несёт ответственности и не возмещает, убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения им законов, постановлений правил и предписаний государственных органов и настоящих правил, или из-за несоблюдения их пассажиром.
- 9.3.3. Перевозчик не несёт ответственности за ущерб, возникший не по вине перевозчика или по какой-либо неподконтрольной ему причине (в том числе: стихийное бедствие, погодные условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).
- 9.3.4. Перевозчик не несёт ответственности перед пассажиром по иску, предъявленному ему лицом или от его имени в отношении лица, которое намеренно нанесло ущерб, приведший к смертельному исходу, ранению, телесному повреждению пассажира или повреждению его багажа при перевозке.
- 9.3.5. Перевозчик не несёт ответственности, если причинение вреда жизни или здоровья пассажира явилось результатом состояния его здоровья.
- 9.3.6. Перевозчик освобождается от ответственности в случаях, если утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которые он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:
- 1) вины лица, сдавшего или получившего багаж;
 - 2) естественных свойств перевозимых предметов;
 - 3) недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
 - 4) особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.
- 9.3.7. Перевозчик не несёт ответственности:
- за недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения и повреждения, если пассажир не докажет, что недостача багажа имела место и произошла по вине перевозчика;
 - за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от перевозчика, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и др.;
 - за повреждение хрупких и непрочных вещей, за деньги, ювелирные изделия, драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные и деловые бумаги, медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и другие вещи, которые не принимаются в качестве зарегистрированного багажа вне зависимости от того, знает

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

перевозчик о наличии этих вещей в багаже или нет.

Статья 9.4. Ответственность пассажира при перевозке

- 9.4.1. Если перевозчику причинен ущерб по вине пассажира, то пассажир несет материальную ответственность в пределах причинённого ущерба и доказанной упущенной выгоды.
- 9.4.2. Пассажир несёт ответственность за невыполнение:
- Правил Перевозки (фотографирование, киносъёмку и пользование средств радиосвязи и пр.);
 - правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;
 - правил перевозки опасных веществ или предметов;
 - правил безопасности полёта (попытка открыть дверь, люк воздушного судна; отказ от пристёгивания ремнём безопасности, курение в неположенном месте ит.д.)
- 9.4.3. Пассажир несёт ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе за противоправные действия относительно других пассажиров и персонала перевозчика.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

ГЛАВА 10. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА

Статья 10.1. Общие положения

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

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

10.1.3. Обстоятельствами и фактами составления акта являются:

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

Акт служит основанием:

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

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

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

Акт составляют и подписывают:

- получатель багажа (заинтересованное лицо);
- должностное лицо перевозчика, удостоверяющего факт, изложенный в акте. Заполняющий PIR представитель перевозчика несет ответственность за правильность заполнения бланка требуемой формы, полноту и достоверность сведений.

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

10.1.6. Претензия в случае неполучения багажа, его повреждения, или недостачи содержимого должна быть предъявлена перевозчику немедленно при обнаружении неисправности.

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

Статья 10.2. Предъявление претензии и иска

10.2.1. Право на предъявление претензии и иска к перевозчику имеют пассажир или уполномоченное им лицо.

10.2.2. До предъявления к перевозчику иска по спорам, связанным с перевозкой, перевозчику должна быть предъявлена претензия.

10.2.3. Перевозчик обязан рассмотреть претензию и предоставить письменный ответ в течение пятнадцати рабочих дней с момента ее направления.

	ПРАВИЛА ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПассажиРОВ И БАГАЖА	Выпуск	2
		Дата	Июнь 2024

- 10.2.4. Претензии, вытекающие из выполнения перевозчиком чартерных рейсов, должны направляться пассажиром в организацию, в которой пассажиром приобретался перелет чартерным рейсом, туристский продукт или тур.
- 10.2.5. Претензия (заявление) может быть заполнена на портале перевозчика по адресу: help.airastana.com, либо направлена в канцелярию перевозчика.
- 10.2.6. Претензия должна быть подписана заявителем. Претензия, подаваемая юридическим лицом, должна быть подписана его руководителем или уполномоченным лицом (представителем). К претензии, подаваемой представителем, должны быть приложены документы, удостоверяющие полномочия представителя.
- 10.2.7. К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение, а именно:

При повреждении багажа:

- заявление с указанием суммы ущерба;
- акт о неисправностях при перевозке багажа (акт PIR);
- багажная бирка;
- чек, подтверждающий стоимость поврежденного багажа. В случае отсутствия чека необходимо предоставить фото поврежденного багажа, сообщить марку, артикул, год покупки;
- чек за ремонт (если багаж подлежит ремонту) либо заключение о невозможности ремонта. В случае отсутствия чека стоимость багажа определяется исходя из средней цены на аналогичный товар.

В случае утраты багажа:

- заявление пассажира с перечнем вещей, находившихся в багаже, и указанием их стоимости;
- документы (чеки, счета), подтверждающие сумму причиненного ущерба;
- акт о неисправностях при перевозке багажа PIR;
- багажная бирка.

В случае просрочки доставки багажа:

- заявление на возмещение материального вреда;
- акт PIR;
- багажная бирка;
- документы (чеки, счета), подтверждающие произведенные затраты в период отсутствия багажа, в том числе билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки;
- акт о неисправностях при перевозке багажа и т.д.

Сумма претензии должна быть доказана заявителем.

- 10.2.8. В случае, если претензия подана без приложения перечисленных документов, перевозчик дополнительно запрашивает требуемые документы, оговаривая срок их предъявления, и по истечении указанного срока претензия рассматривается по имеющимся в деле документам.
- 10.2.9. Претензии могут предъявляться в течение трех месяцев, а претензии об уплате штрафов и пени — в течение одного месяца. Срок исковой давности по требованиям, вытекающим из перевозки пассажиров и багажа, составляет два года.
- 10.2.10. Перевозчик освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которые он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие: вины лица, сдавшего или получившего багаж; естественных свойств перевозимых предметов; недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа; особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.
- 10.2.11. Перевозчик не несет ответственности за незначительные повреждения багажа (царапины, потертости, вмятины, отсутствие чехлов, багажных ремней, навесного замка), не влияющие на его дальнейшую эксплуатацию.