

**2024 жылғы «30» желтоқсан күнгі № 75**  
**«FlyArystan» АҚ**  
**Президентінің бұйрығымен**  
**БЕКІТІЛГЕН**

**«FlyArystan» АҚ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ӘУЕ ЖОЛЫМЕН**  
**ТАСЫМАЛДАУ ЖӘНЕ ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР КӨРСЕТУ**  
**ЕРЕЖЕЛЕРІ**

**Алматы 2024**

## МАЗМҰНЫ

1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР .....	4
1-бап. Ережелерді қолдану .....	4
2-бап. ЕРЕЖЕЛЕРДІ өзгерту.....	4
3-бап. Осы ЕРЕЖЕЛЕРДЕ қолданылатын негізгі ұғымдар .....	5
2-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ - ШАРТЫНА ОТЫРУ, ОНЫ ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ .....	8
4-бап. Жолаушыларды тасымалдау келісім-шарты.....	8
5-бап. Тасымалдау келісім-шартының жалпы талаптары.....	9
3-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУДЫ ЖӘНЕ ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕРДІ БРОНДАУ .....	11
6-бап. Тасымалдауды брондау шарттары .....	11
7-бап. Қосымша қызметтерді брондау шарттары.....	13
8-бап. Әуе жолымен тасымалдау шартының талаптарын өзгерту .....	14
9-бап. Жолаушы билеті, электрондық көпмақсатты құжат (EMD).....	15
10-бап. Билеттің, EMD – нің жарамдылығы .....	16
11-бап. Жолаушы билетін, EMD-ны тапсыру .....	16
12-бап. Жолаушы билетінің, EMD – нің жарамдылық мерзімі.....	16
13-бап. Тасымалдау, қосымша қызметтер ақысын төлеу .....	17
14-бап. Тарифтер.....	17
15-бап. Алымдар .....	19
16-бап. Жолаушы бастамасымен тасымалдау келісім-шартын тоқтату.....	19
17-бап. Тасымалдаушы бастамасымен тасымалдау келісім-шартын тоқтату және уақытша тоқтату.....	20
18-бап. Билет және қосымша қызметтер құнын қайтару тәртібі.....	21
4-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ .....	22
19-бап. Жолаушыларға ұшу кезінде қызмет көрсету .....	22
20-бап. Өз бетінше тіркелу.....	24
21-бап. Жолаушыларды, қолжүкті және жолжүкті ұшар алдында тексеру .....	25
22-бап. Әуе кемесінің бортына отырғызу.....	25
23-бап. Жолаушыларға ұшып келгенде қызмет көрсету.....	26
24-бап. Ұшу кестесі, ұшу мәртебесін өзгерту .....	26
25-бап. Рейс мәртебесі өзгерген кезде тасымалдаушының жолаушы алдындағы жауапкершілігі .....	27
5-ТАРАУ. БӨЛЕК САНАТТАҒЫ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ .....	29
26-бап. Жалпы ережелер .....	29
27-бап. Ересекпен сапар шеккен балаларды тасымалдау .....	29
28-бап. Ересексіз сапар шеккен балаларды тасымалдау .....	30
29-бап. Жүкті әйелдерді тасымалдау .....	31
30-бап. Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды тасымалдау .....	32
31-бап. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушыларды тасымалдау .....	34
32-бап. Егде жастағы жолаушыларды тасымалдау .....	34
33-бап. Жолаушыларды аса жоғары жайлылықпен тасымалдау .....	34
34-бап. Дипломатиялық курьерлер мен олардың жолжүгіне қызмет көрсету.....	34
35-бап. Депортацияланған жолаушыларға және елге кіруге рұқсат берілмеген жолаушыларға қызмет көрсету.....	35

6-ТАРАУ. ЖОЛЖҮКТІ ТАСЫМАЛДАУ .....	37
36-бап. Жалпы ережелер .....	37
37-бап. Тіркелген жолжүк .....	37
38-бап. Тіркелмеген жолжүк (қолжүк) .....	38
39-бап. Ақылы жолжүк.....	39
40-бап. Жолжүк ретінде тасымалдауға қабылданбайтын заттар мен заттектер.....	40
41-бап. Шектеулі көлемде қабылданатын заттар мен заттектер .....	40
42-бап. Қару-жарақ пен оқ-дәрілерді тасымалдау .....	43
43-бап. Арнайы жолжүкті тасымалдау .....	45
44-бап. Жануарлар мен құстарды тасымалдау .....	45
45-бап. Габаритті емес жолжүкті тасымалдау .....	46
46-бап. Әуе кемісінің салонында жолжүкті тасымалдау .....	46
47-бап. Дипломатиялық жолжүк .....	47
48-бап. Жолжүк қаптамасы .....	47
49-бап. Жолжүкті беру .....	48
50-бап. Жолжүкті сақтау және іске асыру.....	48
51-бап. Қалдырылған, ұмытылған немесе жіберілген жолжүк .....	48
52-бап. Жолжүктің зақымдануы.....	49
53-бап.Тіркелген жолжүкті тасымалдау кезіндегі тасымалдаушы жауапкершілігінің шегі	49
7-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУ ШАРТЫ БОЙЫНША ДАУЛАРДЫ РЕТТЕУ ЖӘНЕ ЖҮКТЕУ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ .....	50
54-бап. Тасымалдаушы жауапкершілігінің шектері.....	50
55-бап. Жолаушы жауапкершілігі.....	51
56-бап. Шағым мен талап түсіру тәртібі.....	52

## **1-ТАРАУ. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

### **1-БАП. ЕРЕЖЕЛЕРДІ ҚОЛДАНУ**

- 1.1. Осы "FlyArystan" ақ (бұдан әрі – "тасымалдаушы") авиакомпаниясының жолаушыларды әуемен тасымалдау және қосымша қызметтер көрсету қағидалары (бұдан әрі – "қағидалар") жолаушыларды әуемен тасымалдауды жүзеге асыру және қосымша қызметтер көрсету кезінде тасымалдаушының қызметін регламенттейтін; авиакомпания мен клиенттердің өзара қарым-қатынасын көздейтін негізгі нормативтік құжат болып табылады..
- 1.2. Қағидалар әуе тасымалдарына қатысты қазақстандық және халықаралық құқықтық құжаттар, Халықаралық Азаматтық авиация ұйымының (ICAO) және халықаралық әуе көлігі қауымдастығының (штаттың) ұсынымдары негізінде әзірленді.
- 1.3. Осы Ереже тасымалдаушының және тасымалдаушының қызметтерін пайдаланатын жолаушылардың құқықтарын, міндеттері мен жауапкершілігін белгілейді және олар үшін міндетті болып табылады.
- 1.4. Осы ереже әуе тасымалы шартында (билетте) келтірілген тасымалдау шарттарын айқындайды және оның ажырамас бөлігі болып табылады.
- 1.5. Ережелер жолаушыларды ішкі және халықаралық тасымалдауды және қосымша қызметтер көрсетуді реттейді.
- 1.6. Тасымалдаушы мен жолаушы арасында әуе тасымалы шартын жасасу жолаушының осы Қағидаларда көрсетілген талаптармен келісетінін және оларды шарттық міндеттемелердің қолданылу процесінде орындауға міндеттенетінін білдіреді.
- 1.7. Қағидалар тасымалдаушының құрылымдық бөлімшелерінде, жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агенттіктерде, жолаушыларға жерүсті қызмет көрсету және багажды өңдеу жөніндегі қызметтерді ұсынатын қызмет көрсететін компанияларда қолдануға жатады және әуе тасымалдарын орындау кезінде тасымалдаушының қызметтерін пайдаланатын жолаушыларға қолданылады.
- 1.8. Қағидалардың тараулары мен баптарының атаулары пайдаланудың ыңғайлылығы үшін келтірілген және тараулар мен баптардың мағынасын түсіндіру және мазмұнын түсіну кезінде есепке алынбауға тиіс.
- 1.9. Осы Ереже тасымалдаушының ресми сайтында міндетті түрде орналастырылуы тиіс.
- 1.10. Әуе билеттерін сатып алу және тасымалдаушының қосымша қызметтерін пайдалану ережелері мен шарттары ресми сайтта егжей-тегжейлі көрсетілген.

### **2-БАП. ЕРЕЖЕЛЕРДІ ӨЗГЕРТУ**

- 2.1. Тасымалдаушының әуе тасымалын реттейтін осы қағидаларын, нұсқаулықтарын және басқа да құжаттарын тасымалдаушы жолаушыларды алдын ала хабардар етпей-ақ, мұндай өзгерістердің ешқайсысы оны тасымалдау басталғаннан кейін жолаушыға қолданылмайтын жағдайда өзгерте алады.
- 2.2. Тасымалдаушы қызметкерлері, агенттер және қызмет көрсетуші компания өкілдері осы Ережелерді қатаң сақтауы тиіс әрі олардың ережелерін бұрмаулауға және өзгертуге құқылы емес.
- 2.3. Осы Ережелерге барлық өзгертулер, толықтырулар және түзетулер белгіленген тәртіппен енгізіліп, Тасымалдаушы жетекшісі бекіткен соң күшіне енеді.

- 2.4. Тасымалдаушының басшысы осы Қағидаларды бекіткеннен кейін Қазақстан Республикасының заңнамасына өзгерістер енгізілген жағдайда, тасымалдаушы осы Қағидаларды елес ету жөнінде Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес шаралар қабылдайды. Қағидаларға өзгерістер енгізілген сәтке дейін тасымалдаушы өз қызметінде Қазақстан Республикасының жаңартылған заңнамасын басшылыққа алады.
- 2.5. Жолаушыны әуемен тасымалдау шартын жасасу кезінде тасымалдау құжатын ресімдеу күніне Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасының редакциясы қолданылады..

### **3-БАП. ОСЫ ЕРЕЖЕЛЕРДЕ ҚОЛДАНЫЛАТЫН НЕГІЗГІ ҰҒЫМДАР**

**АГЕНТ** – әуе кемесі эксплуатантының атынан әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға, ол осы эксплуатанттың әуе кемесі, экипаж, жолаушылар, жүктер, пошта, жолжүк пен борт керек-жарақтарының келуіне, жөнелтілуіне және рәсімделуіне байланысты формальдылықтарды орындау барысында тікелей эксплуатант ретінде немесе оның атынан әрекет етуге өкілдік алған.

**ӘУЕЖАЙ** – әуе кемелерін қабылдауға және жіберуге, әуе тасымалдарына қызмет көрсетуге арналған және осы мақсаттар үшін аэродромы, аэровокзалы және басқа да қажетті ғимараттары мен жабдықтары бар құрылыстар кешені.

**МЕЖЕЛІ ӘУЕЖАЙ (ПУНКТ)** – әуе тасымалы шартының талаптарына сәйкес жолаушы, жолжүк жеткізілетін әуежай (пункт).

**ЖӨНЕЛТУ ӘУЕЖАЙЫ (ПУНКТІ)** – әуе тасымалы шартының талаптарына сәйкес жолаушыны, жолжүкті тасымалдау басталатын әуежай (пункт).

**ТІРКЕЛГЕН ЖОЛЖҮК** – әуекомпания бүтіндігін өз жауапкершілігіне алып, тасымалдауға қабылдаған әрі электрондық көпмақсатты құжатты рәсімдеп, жолжүктің нөмірленген биркасын берген жолаушының жолжүгі.

**ТІРКЕЛМЕГЕН ЖОЛЖҮК (ҚОЛЖҮК)** – салмағы, мөлшері мен орын санын Тасымалдаушы белгілейтін, тасымалдаушының келісімімен әуе кемесінде тасымалданатын және жолаушылар салондарында орналастырылатын, тіркелгеннен басқа жолаушының жолжүгі. Әуе кемесінің бортына жолаушылардың өздері жеке жауапкершілігіне алып жеткізіледі. Жолаушыны тіркеу барысында тіркелмеген жолжүгінің салмағы өлшенуі тиіс.

**БИЛЕТ** – жолаушының әуе тасымалы шартының талаптарымен танысқанын және жолаушы мен Тасымалдаушы арасында әуе тасымалы келісім-шартының жасалғанын растайтын, Тасымалдаушы немесе оның агенттері беретін жолаушыны тасымалдау құжаты.

**БРОНДАУ (тапсырыс)** – Тасымалдаушының брондау жүйесінде жолаушы, жолжүк туралы ұшу және басқа да ақпарат қамтылған, бірегей цифрлық-әріптік код тағайындалған электрондық жазбамен расталатын әуе кемесінде жолаушыны тасымалдайтын орынның алдын ала бөлінуі, сондай-ақ жолжүкті тасымалдайтын орынның бөлінуі. Тапсырысқа «сатып алынған бронь», «алдын ала бронь» (Бағаны ұстап тұру), «күші жойылды» мәртебесі берілуі мүмкін.

**ӘУЕ ЖОЛЫ** – тұрақты әуе тасымалдары жүзеге асатын пункттерді анықтайтын белгіленген жол.

**ӘУЕ КЕМЕСІ** – жолаушыларды, жолжүкті тасымалдауға арналған ұшу аппараты.

**ӘУЕ ТАСЫМАЛДАРЫ** – тасымалдау шарты талаптарының негізінде және соларға сәйкес әуе кемелерімен жолаушыларды, жолжүкті тасымалдау.

**ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР** – Тасымалдаушының, агенттің немесе қызмет көрсетуші ұйым өкілдерінің Жолаушыға Тасымалдаушының әр нақты қызмет түріне белгілеген талаптарына сай әуе жолымен тасымалдау қызметіне қосымша көрсететін қызметтері.

**ҰШАР АЛДЫНДА ТЕКСЕРУ** – авиациялық қауіпсіздік талаптары бойынша әуе көлігінде тасымалдауға тыйым салынған заттектер мен заттарды (жарылғыш, тез жанғыш, радиоактивті, улағыш заттар, қару-жарақтар, оқ-дәрілер, есірткі және т. с. с.) табу мақсатында қолжүк, жолжүк пен жолаушыларды (жеке қарау), әуе кемелерін, әуе кемелерінің экипаждарын, қызмет көрсетуші персоналды, борт қорларын тексеру.

**ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ ИНТЕРНЕТ САЙТЫ:** [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com).

**ТАСЫМАЛДАУ БАҒДАРЫ** – билетте белгілі бір реттілікпен көрсетілген жөнелту, транзит, аялдау және межелі әуежайлар (пункттер).

**ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ӘУЕ КӨЛІГІ ҚАУЫМДАСТЫҒЫ** – ИАТА (IATA – International Air Transport Association) – тарифтердің деңгейі, оларды құру және қолдану талаптары бойынша ұсыныстар, тасымалдаудың бірыңғай жалпы талаптарын, оның ішінде жолаушыларға қызмет көрсету стандарттарын әзірлейтін, сондай-ақ интерлайн келісімдер жағдайында Тасымалдаушылар арасында өзара есептерді жасайтын мемлекеттік емес халықаралық ұйым.

**ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ӘУЕ ТАСЫМАЛЫ** – тасымалдау кезінде үзіліс болатын-болмайтынына қарамастан, жөнелту және межелі пункттер екі не одан көп елдің аумағында, я болмаса басқа ел аумағында аялдау қарастырылған жағдайда, бір ел аумағында орналасқан әуе жолымен тасымалдау.

**ЖОЛДА АЯЛДАУ** – Тасымалдаушымен алдын ала келіскен әрі тарифте есепке алынған, жолаушы тасымалды уақытша үзетін бағдардың аралық пункті.

**ЖОЛАУШЫ** – экипаж құрамына кірмейтін және әуе тасымалы шартына сәйкес немесе басқа заңды негіздерде әуе кемесімен тасымалданатын жеке тұлға.

**ТАСЫМАЛДАУШЫ** – жолаушылардың, жолжүктің әуе тасымалын іске асыратын және азаматтық әуе кемелерінің эксплуатанты сертификатына ие, «Эйр Астана» АҚ құрылымдық бөлімшесі (департаменті) болып табылатын FlyArystan әуе тасымалдаушысы.

**ҰШУ КУПОНЫ (FLIGHT COUPON)** – жолаушыға бірінен соң бірі көрсетілген екі пункт арасында ұшуға құқық беретін билет бөлігі.

**ОТЫРҒЫЗУ ТАЛОНЫ** – жолаушының тасымалдауға қабылданғанын растайтын тасымалдау құжаты. Отырғызу талонында мына ақпарат көрсетілуі тиіс: жолаушының аты-жөні, рейс нөмірі, жөнелту және межелі пункттер, рейстің ұшып шығатын күні мен уақыты, отырғызу аяқталатын уақыт, тіркеу нөмірі, ӘК салонындағы орын нөмірі, отырғызуға шығу нөмірі.

**ТАСЫМАЛДАУ СЫЙЫМДЫЛЫҒЫ** – әуе кемесінің коммерциялық жүкке пайдаланатын жолаушы кабинасының, жолжүк, жүк бөлімдерінің бөлігі.

**РЕЙСКЕ ТІРКЕУ** – тіркеу жүйесіне жолаушы мен жолжүк туралы мәліметтерді енгізу және электрондық билет купонының күйін өзгерту арқылы Тасымалдаушы рейсіне жолаушыларды және олардың жолжүгін, қолжүгін рәсімдеу.

**РЕЙС** – әуе кемесінің бағдардың бастапқы пунктінен ақырғы пунктіне дейін бір бағытта орындалатын ұшуы (ұшу кестесіне сәйкес не одан тыс).

**ТҰРАҚТЫ РЕЙС** – Тасымалдаушы белгілеген әрі жариялаған ұшу кестесіне сәйкес орындалатын рейс.

**ӨЗ БЕТІНШЕ ТІРКЕЛУ (Онлайн тіркелу)** – жолаушыларға әуежайда рейске стандартты тіркелу процедурасының уақытын қысқартуға, сондай-ақ әуежайдан алшақта бола тұрып, ұшуын растауға мүмкіндік беретін жолаушының Тасымалдаушы интернет сайтында/мобильді қолданбасында рейске тіркелу тәсілі.

**СЕРВИСТІК АЛЫМ** – Тасымалдаушының мына қызметтер үшін алатын комиссиясы:

- брондау қызметі;
- брондауға өзгеріс енгізу қызметі.

**АЛЫМ** – әуе тасымалы тарифіне кірмейтін соманы әуе компаниясы үшінші тараптар пайдасына әр билетке, ұшақтарға, жолаушыларға қызмет көрсеткеніне төлейді (отын, аэронавигация, жолжүкпен жұмыс және т. б.).

**ТАРИФ** – белгілі бір бағдар бойынша Тасымалдаушының бір жолаушыны жөнелту пунктiнен межелi пунктке дейiн тасымалдағаны, сондай-ақ қосымша қызметтер көрсеткенi үшін алатын ақысы.

**АРНАЙЫ ТАРИФ** – бұл Тасымалдаушы белгілейтін арнайы талаптар мен шектеулерге ие тарифтер.

**ҚАЛЫПТЫ ТАРИФ** – бұл ұшу күнін өзгертудің немесе брондау бойынша қайтарудың тиімдірек талаптарын қарастыратын барынша икемді тарифтер, балалар билетіне жеңілдік беріледі.

**ТАРИФТІ ҚОЛДАНУ ТАЛАПТАРЫ** – барлық жастағы жолаушыларға немесе белгілі бір санаттағы жолаушыларға арналған тарифті қолданғанда сақталуы (қамтамасыз етілуі) тиіс тариф талаптары.

**АЙЫППҰЛ** – белгіленген тәртіппен бекітілген, тарифтерді қолдану талаптарымен қарастырылған тасымалдау шартының талаптарын бұзғаны үшін төлем.

**ЭЛЕКТРОНДЫҚ ВАУЧЕР** – FlyArystan жаңа билетін немесе қосымша қызметтерін (орын, тамақ, жолжүк және т. б.) сатып алғанда пайдаланылатын атаулы тасымалдық төлем құжаты, қолданылу мерзімі бойынша уақыт шектеуі бар.

**ЭЛЕКТРОНДЫҚ КӨПМАҚСАТТЫ ҚҰЖАТ (EMD)** – билет құнына кірмейтін, әуекомпанияның арнайы серверінде (электрондық билеттер серверіне ұқсас) сақталатын түрлі қызметтер мен алымдарды төлеуге арналған электрондық құжат.

**РЕЙС МӘРТЕБЕСІНІҢ ӨЗГЕРУІ** - жоспарланған бағыттан маршруттың өзгеруі, рейстің кешігуі, рейс кестесінің өзгеруі, рейстің тоқтатылуы немесе рейстің ұшу (келу) уақытына немесе бағытқа әсер ететін басқа өзгеріс.



## **2-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ-ШАРТЫНА ОТЫРУ, ОНЫ ӨЗГЕРТУ ЖӘНЕ ТОҚТАТУ**

### **4-БАП. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ-ШАРТЫ**

- 4.1. Жолаушыларды әуе жолымен тасымалдауды және қосымша қызметтер көрсетуді Тасымалдаушы жолаушы және Тасымалдаушы арасында жасалған әуе жолымен тасымалдау келісім-шартының негізінде осы ережелерді сақтай отырып іске асырады.
- 4.2. Әуе жолымен тасымалдау келісім-шарты жария шарт болып табылады, ал жасалу тәсілі бойынша қосылу шарты болып табылады және жолаушыдан осы Ережелерде қарастырылған Тасымалдаушы талаптарына сай әуе жолымен тасымалдау келісім-шартына қосылуды талап етеді.
- 4.3. Жолаушыны әуе жолымен тасымалдау шарты бойынша Тасымалдаушы Шартта көрсетілген рейс жасайтын әуе кемесімен жолаушыны орын ұсынып және төленген әрі расталған қосымша қызметтерді көрсетіп, межелі әуежайға тасымалдауға міндеттеледі.
- 4.4. Жолаушы әуе тасымалы үшін және жолаушы таңдаған қосымша қызметтер үшін белгіленген тариф бойынша соманы төлеуге міндетті.
- 4.5. Әуе жолымен тасымалдау, қосымша қызметтер көрсету келісім-шартына отырғанда, тасымалдау құжаттары рәсімделген күні жарамды болған ережелер, тарифтер және басқа да алымдар қолданылады.
- 4.6. Әуе тасымалы шарты әуе тасымалы құнын тиісінше және уақтылы төлеген сәттен бастап жасалған болып есептеледі, бұл жолаушының тасымалдау қағидалары мен шарттарымен, оның ішінде тарифті қолдану қағидаларымен келісімін куәландырады.
- 4.7. Қосымша қызметтердің құнын төлеу жолаушының қандай да бір қосымша қызмет көрсету шарттарымен келісімін растау болып табылады
- 4.8. Билетте көрсетілген ақпарат тасымалдаушының әуе билетін брондау жүйесіндегі мәліметтерге қайшы келген жағдайда, мұндай жүйеде қамтылған мәліметтер басымдыққа ие болады.
- 4.9. Ережелер мыналарды да белгілейді:
  - тасымалдаушы мен жолаушылардың құқықтары, міндеттері, жауапкершілігі құжаттаманы рәсімдеу тәртібін, тасымалдауды іске асыру тәртібін орнатады, тасымалдау шартына отыруды, оны өзгертуді және тоқтатуды, шағымдану тәртібін, дауларды шешуді және тасымалдау шартынан туындайтын басқа қарым-қатынастарды реттейді және тасымалдау шартының тараптары үшін міндетті болып табылады;
  - тасымалдауға байланысты жеке құқықтық қарым-қатынастар, оның ішінде, бірақ келесімен шектелмей: билеттер, қосымша қызметтер құнын төлеу және қайтару бойынша қарым-қатынастар, тасымалдау шартын, бөлек санаттағы жолаушыларды тасымалдау бойынша ұшу қауіпсіздігіне байланысты Тасымалдаушы талаптарын өзгерту, тоқтату, борттағы жолаушылардың мінез-құлқы бойынша қарым-қатынастар тасымалдау шартымен реттеледі. Осы жағдайларда тасымалдау шартына Қазақстан Республикасының құқығы қолданылады;
  - жолаушылар мен жолжүкті әуе жолымен тасымалдауға байланысты көпшілік-құқықтық қатынастар, оған қоса, бірақ келесімен шектелмей: жолаушылардың кіріп-шығуына, кәмелет жасқа толмаған жолаушыларды шетелге шығаруға рұқсат беретін құжаттардың бар болуына қойылатын талаптар. Авиациялық қауіпсіздік



талаптары жолаушылар мен жолжүкті тасымалдау шартының мәні болып табылмайды және тасымалдау іске асырылатын аумақтардағы елдердің тиісті құқығымен реттеледі. Көрсетілген талаптарды жолаушылардың орындамауынан болып, Тасымалдаушыға залал келтірген салдар осы Ережелермен реттеледі.

## **5-БАП. ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ-ШАРТЫНЫҢ ЖАЛПЫ ТАЛАПТАРЫ**

- 5.1. Тасымалдау құжаттарына мыналар жатады:
  - жолаушыны және жолжүкті тасымалдағанда: жолаушының жеке басын куәландыратын құжат, билет және отырғызу талоны, жолжүк биркасы;
  - әуе жолымен тасымалдау шартын орындауға қатысты ұсынылған қызметтер ақысын жолаушы төлегенде (қосымша қызметтер төлемі): электрондық көпмақсатты құжат немесе электрондық ваучер.
- 5.2. Тасымалдаушы ескертусіз жолаушыны тасымалдау үшін басқа Тасымалдаушыға тапсыруға, әуе кемесін ауыстыруға, қажет болса, билетте көрсетілген пункттерге қонуды өзгертуге немесе болдырмауға құқылы. Ұшу кестесі жолаушыға алдын ала ескертусіз өзгертілуі мүмкін. Тасымалдаушы басқа тасымалдаушылар рейстерімен тоғысуды қамтамасыз етуге жауапты болмайды.
- 5.3. Жолаушы сапар барысында мемлекеттік органдар талаптарын орындауға, кіру-шығу және басқа да қажетті құжаттарды көрсетуге, сондай-ақ әуежайға Тасымалдаушы белгілеген уақытта келуге немесе әуежайға келу бойынша нақты нұсқаулар болмаған жағдайда, барлық ұшар алдындағы процедураларды орындау үшін жеткілікті уақыт қорымен келуге міндетті.
- 5.4. Әуе жолымен тасымалдау, қосымша қызметтер көрсету шартына отырғанда, тасымалдау құжаты рәсімделген күні және тасымалдау басталатын күні жарамды болған ережелер, тарифтер және басқа да алымдар қолданылады.
- 5.5. Жолаушы тасымалдауға және қажет болған жағдайда тасымалдаушы көрсеткен тәсілдермен қосымша қызметтерге ақы төлеуге міндетті.
- 5.6. Тасымалдаушы міндеттемелері тасымалдау мен қосымша қызметтердің толық құнын алған соң туындайды.
- 5.7. Ұшуды авиациялық қауіпсіздікпен қамтамасыз ету мақсаттарында жолаушы өз денсаулығына, әуе кемесі бортындағы тұлғалардың қауіпсіздігі мен мүліктің сақталуына қатер төндіретін, сондай-ақ басқа жолаушыларға ыңғайсыздық тудыратын жағдайларды жасамауға, дәл солай әуе компания персоналына қатысты кез келген сөзбен қорлау мен физикалық күш қолданбауға міндеттеледі.
- 5.8. Жолаушылар мен багажды халықаралық тасымалдауды орындау кезінде осы Қағидалар Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға, сондай-ақ аумақтан немесе аумақ арқылы осындай тасымалдаулар жүзеге асырылатын аумақтағы елдің заңнамасына қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.
- 5.9. Тасымалдаушының Қазақстан Республикасы аумағында тасымалдау кезіндегі жауапкершілігі Қазақстан Республикасының қолданыстағы нормативтік-құқықтық актілерімен және осы Ережелермен реттеледі.
- 5.10. Тасымалдаушы жауапкершілігін кез келген алып тастау немесе шектеу оның қызметкерлеріне, агенттеріне, қызмет көрсетуші компания өкілдеріне және Тасымалдаушы және оның қызметкерлері, агенттері және өкілдері әуе кемесін тасымалдау мақсаттарына пайдаланатын кез келген тұлғаға қолданылады.

- 5.11. Тасымалдаушы тиісті мемлекеттік және басқа құзырлы органдар тасымалдау үшін көрсетуге берген құжаттардың сенімділігі мен дұрыстығына жауап бермейді.

### 3-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУДЫ ЖӘНЕ ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕРДІ БРОНДАУ

#### 6-БАП. ТАСЫМАЛДАУДЫ БРОНДАУ ШАРТТАРЫ

- 6.1 Тасымалдаушының әуе кемесінде жолаушы орны мен тасымалдау сыйымдылығын брондау жолаушыны әуе көлігімен тасымалдаудың қажетті талабы болып табылады.
- 6.2 Әуе тасымалын брондауды жолаушы немесе ол уәкілеттік берген тұлға авиакомпанияның жеке сату арналары арқылы да жүзеге асыра алады (flyarystan мобильді қосымшасы, Ресми сайт [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com), байланыс орталығы), сондай-ақ жолаушылар әуе тасымалын сату агенттері арқылы (интернет-сайттар, кассалар, сату кеңселері).
- 6.3 Брондауды іске асыру және ұшу қауіпсіздігінің талаптарын орындау үшін жолаушы мына ақпаратты береді:
- 1) тегі, аты;
  - 2) тасымалдау іске асырылатын жеке басын куәландыратын құжаттың түрі мен нөмірі;
  - 3) жөнелту орны мен күні, межелі пункті, тариф пен тарифтік пакет түрі;
  - 4) әуекомпания немесе билет сатуды іске асыратын өкілетті агент жолаушымен байланыса алатын, жолаушы келісімімен алынған байланыс деректері (эл. пошта мекенжайы және (не) телефон нөмірі);
  - 5) азаматтық (бодандық) туралы мәліметтер.
- 6.4 Әуе тасымалын онлайн брондау кезінде жолаушы/төлеуші әуекомпания ережелерімен, өзі таңдаған тарифтің шарттарымен, жолаушылардың жүріс-тұрысы ережелерімен және тасымалдаудың басқа да шарттарымен өз бетінше танысуға міндетті.
- 6.5 Агенттікте әуе тасымалдарын брондау және сату кезінде жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент:
- жолаушыға кестесі, бос орындардың болуы, тарифтер мен тарифтерді қолдану шарттары, қосымша және арнайы Қызметтерді пайдалану ережелері мен шарттары, багажды және қол жүгін тасымалдау нормасы, басқа да ілеспе ақпарат туралы сенімді және толық ақпарат беру;
  - тарифтер мен оларды қолдану шарттарын ескере отырып, оңтайлы маршрутты таңдау және тасымалдау ақысын төлеу;
  - жолаушыдан әуе тасымалы қызметін көрсету кезінде (қызмет көрсету кезінде) ерекше назар аударуды талап ететін мән-жайлардың болуы/болмауы туралы ақпаратты сұрату.
- 6.6 Жолаушыны әуемен тасымалдау шартын жасасу автоматтандыру құралдарын пайдалана отырып, сондай қаражатты пайдаланбай, өзінің дербес деректерін жинауға және өңдеуге жолаушының сөзсіз келісімін білдіреді. Қазақстан Республикасының және шет мемлекеттердің заңнамасында көзделген жағдайларда авиакомпания үшінші тұлғаларға дербес деректерді береді, оның ішінде оларды трансшекаралық беруді жүзеге асырады.
- 6.7 Тасымалдау шартын жасаса, жолаушы билетті пайдалану туралы анықтаманы оның нөмірі бойынша қалыптастыруға және беруге келіседі. Билетті үшінші тұлғаларға беру немесе оларға билет нөмірін хабарлау арқылы жолаушы осы тұлғалардың осы анықтаманы алуға келісімін білдіреді. Мұндай жағдайда билетті оның нөмірі бойынша пайдалану туралы деректерге қол жеткізгені үшін тасымалдаушы жауапты болмайды.

- 6.8 Әуебилет жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттың деректері негізінде ресімделеді. Әуебилетте жолаушының тегі мен аты жеке басын куәландыратын құжатқа сәйкес латын әріптерімен жазылады, бұл ретте алдымен тегі, содан кейін аты көрсетіледі.
- 6.9 Жолаушының билеттегі тегі мен атының жазылуы жеке басын куәландыратын құжаттағы латын әріптерімен жазылуына сәйкес келуі тиіс.
- 6.10 Компания немесе агенттік сайтында, сондай-ақ мобильді қолданбада билетті, EMD рәсімдегенде, жолаушы/төлем жасаушы брондаудағы тегі мен атының дұрыс жазылуын дербес тексереді және дұрыс деректерді енгізуге толық жауапты болады.
- 6.11 Жолаушы тегінің немесе атының қате жазылауына байланысты брондауды түзету белгіленген тариф бойынша қосымша төлеммен және Тасымалдаушы белгілеген талаптарға сай мына жағдайларда рұқсат етіледі:
- тегі мен атындағы қателер болған жағдайда;
  - тегі мен атын жазатын жолдарды шатастырып алса.
- 6.12 Жолаушы аты мен тегін түзету үшін жеке басын куәландыратын құжаттың көшірмесі түрінде растайтын құжатты ұсынған жағдайларды қоспағанда, жалпы мағынасы мен дыбысы өзгерген кезде атын/тегін өзгерту жүргізілмейді.
- 6.13 Егер жолаушының билетте және брондауда тегін және/немесе атын жазу тіркеуге ұсынылған құжат бойынша жазуға сәйкес келмесе, тасымалдауға жол берілмейді. Осындай бас тарту салдарынан жолаушыға қаражатты қайтару осы тарифті қолдану қағидаларына сәйкес жүргізіледі.
- 6.14 Жолаушының билетті сатып алуы Жолаушының тасымалдаушының ережелері мен шарттарымен және қолданыстағы тарифтермен келісуін білдіреді.
- 6.15 Әрбір жолаушыға, оның ішінде екі жасқа дейінгі нәрестеге де жеке билет ресімделеді.
- 6.16 16 жасқа дейінгі еріп жүрмейтін балаларға арналған әуекомпанияның немесе агенттіктердің интернет сайттарында авиабилеттерді/мобилдік қосымшаларында ресімдеу жүргізілмейді.
- 6.17 Жеңілдікті тасымалдауды (жеңілдікпен) ресімдеген жағдайда, жолаушы авиабилетті ресімдеу кезінде өзінің жеке басын куәландыратын және оның жеңілдікке құқығын растайтын құжаттарды ұсынуға міндетті.
- 6.18 Жолаушы немесе жолаушы атынан тасымалдауға бронь қоятын тұлға рейс басталудан 5 күнтізбелік күн бұрын немесе сайтта жарияланған мерзімде Тасымалдаушыны мына жағдайлар туралы хабардар етеді:
- 1) жолаушының шектеулі қозғалысы;
  - 2) жолаушының өз бетімен жүріп-тұруына кедергі келтіретіндей көру, есту функциясының төмен болуы (көзі көрмеуі, құлағы естімеуі);
  - 3) осы тармақтың 2) тармақшасындағы жағдайда, жетектеуші иттің алып жүруі;
  - 4) инфекциялық/вирустық немесе басқа сырқаттың бар болуы;
  - 5) балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атипті аутизм болған жағдайда;
  - 6) мерзімі 22 аптадан асқан жүктілік;
  - 7) ересексіз сапар шеккен жолаушыны тасымалдау;
  - 8) жануарларды (құстарды) тасымалдау;
  - 9) қару-жарақты тасымалдау;
  - 10) спорттық жабдықтарды тасымалдау;
  - 11) белгіленген алып жүру нормасынан артық жолжүктің немесе ірі габаритті, ауыр салмақты жолжүктің болуы;
  - 12) әуе кемесінің салонында ғана тасымалдануы тиіс жолжүктің болуы.

Осы ақпаратты алғаннан кейін, осы тармақтың жоғарыдағы тармақшаларында қарастырылған жағдайларда әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктеріне байланысты тасымалдауды қамтамасыз ету мүмкін болмаса, Тасымалдаушы жолаушыға 24 сағат ішінде тасымалдаудан бас тартатынын хабарлайды.

*Еск. Жоғарыда аталған жағдайларда жолаушы Тасымалдаушы сайтында жарияланатын осындай тасымалдау туралы хабарландыру мерзіміне қарай Тасымалдаушы талаптарымен танысуы тиіс. Сайтта жарияланған мерзімдерде жолаушы Тасымалдаушыға хабар бермеген жағдайда, Тасымалдаушы осындай жолаушы мен оның жолжүзін рейске қабылдайтынына кепілдік бермейді.*

- 6.19 Тасымалдауды брондау және рәсімдеу сатып алған күні тарифті қолдану талаптарына сәйкес іске асырылады.
- 6.20 Жолаушы үшін жолаушылар орнын брондау тасымалдаушы жолаушыға тасымалдау құжатын ресімдегенге дейін және жолаушы тасымалдау үшін төлем жасағанға дейін алдын ала болып саналады.
- 6.21 Жолаушы орны мен жолаушы үшін тасымалдау сыйымдылығын брондау кезінде тасымалдаушы оған әуекеме салонында нақты орынды бекітпейді. Жолаушыға тағайындалған нақты орынның нөмірі жолаушыны онлайн немесе жөнелту әуежайында (пунктінде) тіркеу кезінде көрсетіледі.
- 6.22 Алдын ала таңдалған орынды ұсыну авиакомпанияның қосымша қызметі болып табылады және бөлек төленеді. Егер жолаушы осы қызметті пайдаланбаған болса, жүйе жолаушыны рейске тіркеу сәтінде жолаушыға рандомдық /кез келген қолда бар/ ұшақ салонындағы бос орынды автоматты түрде бекітеді.

## **7-БАП. ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕРДІ БРОНДАУ ШАРТТАРЫ**

- 7.1 Жолаушыға қосымша қызмет көрсету мақсатында Авиакомпания немесе әуе тасымалдарын брондау және сату кезінде жолаушыларға әуе тасымалдарын сату жөніндегі Агент ӘК бортында немесе ұшу / келу әуежайында жолаушыға қажетті қосымша қызметке тапсырыс бере алады.
- 7.2 Жолаушыларға көрсетілетін қосымша қызметтерге ақы төленгеннен кейін брондау жүйесінде электрондық көп мақсатты құжат (бұдан әрі-EMD) автоматты түрде ресімделеді
- 7.3 Ақылы қосымша қызметтерді ұсынуға EMD ресімдеу тасымалдауды брондау кезінде міндетті шарт болып табылмайды (арнайы сұраулары бар жолаушылардан басқа).
- 7.4 Жолаушы немесе ол уәкілеттік берген тұлға қосымша қызметтерді брондауды авиакомпанияның жеке сату арналары арқылы да жүзеге асыра алады (FlyArystan мобильді қосымшасы, ресми сайт [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com), байланыс орталығы), сондай-ақ жолаушылар әуе тасымалын сату агенттері арқылы (интернет-сайттар, кассалар, сату кеңселері).
- 7.5 Тасымалдаушының ресми сайтында/FlyArystan мобильдік қосымшасында, сондай – ақ байланыс орталығында және туристік агенттіктерде қосымша қызметтерді ресімдеу билетті ресімдеу кезінде де, билетті сатып алғаннан кейін де, бірақ ішкі бағыттарда ұшуға дейін 2 сағаттан кешіктірмей, 3 сағат бұрын-қызметтерден басқа халықаралық маршруттарда қолжетімді, үшінші тараптан алдын-ала тапсырыс беруді немесе белгілі бір қызмет шарттарын талап етеді (мысалы: тамақтану).
- 7.6 Кейбір қосымша қызметтерді ресімдеу әуежайда жолаушыларды рейске тіркеу және

- отырғызу кезінде тасымалдаушы белгілеген тарифтерге сәйкес қол жетімді.
- 7.7 Туристік агенттік сата алатын қосымша қызметтер спектрін тікелей тасымалдаушы айқындайды.
  - 7.8 Қосымша қызметтерді ұсынуға және ұшу қауіпсіздігі талаптарын орындауға EMD ресімдеу үшін жолаушы мынадай ақпаратты ұсынады:
    - жолаушының тегі, аты;
    - брондау нөмірі;
    - ұшу күні, бағыты және рейс нөмірі.
  - 7.9 Қосымша қызметті онлайн сатып алу кезінде жолаушы / төлеуші өзі таңдаған қызметті пайдалану шарттарымен және тасымалдаудың басқа шарттарымен өз бетінше танысуға міндетті.
  - 7.10 Агенттікте әуе тасымалын брондау және сату кезінде жолаушылар әуе тасымалын сату жөніндегі агент жолаушыға қосымша қызметтерді (жүк, спорттық жабдықтарды және т.б. тасымалдау) ұсыну шарттары туралы, оның ішінде ақылы қызметті алудан бас тартқан кезде төлемді қайтару немесе қайтармау шарты туралы анық және толық ақпарат беруге тиіс. Пайдаланылмаған EMD бойынша қайтару әрбір қызметті қолдану ережелеріне сәйкес жүргізіледі.
  - 7.11 Брондаудағы әрбір жолаушыға жеке EMD ресімделеді. Егер брондауда бірнеше жолаушы болса, ал қосымша қызмет тек бір жолаушыға керек болса, сатып алуды арналған жолаушыға (ларға) ғана жүзеге асыру қажет.
  - 7.12 EMD ресімделген жолаушы ғана ресімделген қосымша қызметті пайдалана алады.
  - 7.13 Жолаушыларға қосымша қызметтерді ресімдеу сатып алу жүргізілген күні, рейспен және маршрут бойынша қосымша қызметтер көрсетуді көздейді.
  - 7.14 EMD-де жолаушының тегі мен атын жазу олардың жеке басын куәландыратын құжатта латын әріптерімен жазылуымен сәйкес келуі керек.
  - 7.15 Жолаушыларға қосымша қызмет көрсету үшін EMD сатып алу Жолаушының тасымалдаушының ережелері мен шарттарымен және қолданыстағы тарифтермен келісуін білдіреді.
  - 7.16 EMD ресімдеу сатып алу күніне тарифті қолдану шарттарына сәйкес жүргізіледі.

## **8-БАП. ӘУЕ ЖОЛЫМЕН ТАСЫМАЛДАУ ШАРТЫНЫҢ ТАЛАПТАРЫН ӨЗГЕРТУ**

- 8.1 Тасымалдау шартының талаптарын өзгерту мүмкіндігі тарифті қолдану талаптарымен орнатылады.
- 8.2 Билетке өзгерістер енгізуді тасымалдаушы жолаушының келісімімен немесе тарифтерді қолдану шарттарына сәйкес тасымалдаушы мен жолаушының келісімімен жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент жүзеге асырады.
- 8.3 Әуе жолымен тасымалдау шартының талаптарын ерікті түрде өзгерткенде, тарифті қолдану талаптары мен тарифтер арасындағы ықтимал айырмашылыққа сәйкес комиссиялық алымдар, айыппұлдар алынуы мүмкін.
- 8.4 Тасымалдау күнін ерікті түрде өзгерткенде, кейбір қосымша қызметтердің сақталуына кепілдік берілмейді. Тасымалдаушының немесе агенттіктің байланыс орталығында өзгертілген күнге қызметтің расталуын алу қажет.
- 8.5 Әуе жолымен тасымалдау шартының талаптарын өзгерткені үшін алымдарды, айыппұлдарды төлеу төлем жасалған күні автоматты брондау жүйесі орнатқан бағам бойынша осы алымды төлеу елінің валютасында іске асырылады.



- 8.6 Шарттың талаптарын мәжбүрлі түрде өзгерту кезінде осы қағидалардың 16.2-тармағында көзделген ережелер қолданылады.
- 8.7 Жолаушының билетті, EMD-ны басқа тұлғаға қайта рәсімдеуі/айырбастауы мүмкін болмайды.
- 8.8 Қазақстан Республикасының ішінде тасымалдау бағдарын халықаралық бағдарға немесе кері өзгерту мүмкін болмайды.
- 8.9 Тасымалдаушының келісімі бойынша тасымалдау бағытын мәжбүрлеп өзгертуге рұқсат етіледі.

## **9-БАП. ЖОЛАУШЫ БИЛЕТІ, ЭЛЕКТРОНДЫҚ КӨПМАҚСАТТЫ ҚҰЖАТ (EMD)**

- 9.1. Жолаушы билеті, EMD жолаушының әуе жолымен тасымалдау шартына отырғанын, билетте көрсетілген рейс жасайтын әуе кемесінде оған орын берілетінін және қосымша қызмет ұсынылатынын, сондай-ақ жолаушы жолжүк тапсырғанда, межелі пунктке жолжүктің жеткізілетінін куәландыратын тасымалдау құжаттары болып табылады.
- 9.2. Жолаушы билеті, EMD белгіленген тариф бойынша тасымалдау, қосымша қызмет құны төленген соң ғана беріледі.
- 9.3. Жолаушы билеті мен EMD Тасымалдаушы рейстеріне Тасымалдаушы электрондық түрде (электрондық билет) рәсімдейді.
- 9.4. Жолаушы билеті, EMD онда көрсетілген бағдар теліміне, күнге және рейске ғана сәйкес келетін әрқайсысы жолаушыны тасымалдауға және оған қосымша қызметтер көрсетуге жарамды болып табылатын ұшу купондарын қамтиды.
- 9.5. Электрондық билетті/қосымша қызметті сатып алу фактісін растау ретінде брондаудың растауы/EMD брондау кезінде көрсетілген байланыс тұлғасының электрондық мекен-жайына жіберіледі. Шетелге ұшқан кезде төлқұжаттық бақылаудан өткенде электрондық құжат кері ұшудың дәлелі болып табылады.
- 9.6. Жолаушы билеті/ EMD төмендегідей жеке басын куәландыратын жарамды құжатты ұсынғанда рәсімделеді:
  - (ЖСН көрсетілген) Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты;
  - (ЖСН көрсетілген) Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігі;
  - Қазақстан Республикасындағы шетел азаматының тұруына ықтиярхат;
  - азаматтығы жоқ тұлғаның куәлігі;
  - шетелдік төлқұжат (шетел азаматтары үшін);
  - Қазақстан Республикасы уәкілетті органдары берген туу туралы куәлік.
- 9.7. Автоматтандырылған тіркеу жүйесінде тиісті түрде рәсімделген әрі пайдалануға жарамды ұшу купоны бар электрондық билет болғанда жолаушы тасымалдауға жіберіледі.
- 9.8. Қосымша қызмет автоматтандырылған брондау жүйесінде тиісті түрде рәсімделген EMD болғанда ұсынылады.
- 9.9. Билетте, EMD көрсетілген ақпарат, тасымалдаушының брондау жүйесіндегі мәліметтермен қайшы келген жағдайда, мұндай жүйе басымдыққа ие болады.
- 9.10. Егер жолаушы рейске тіркеу кезінде билет рәсімделгеннен басқа жеке басын куәландыратын құжатты көрсетпекші болса, онда жолаушы рейске тіркеуден өтпес бұрын алдын ала (24 сағат бұрын) билетке және автоматтандырылған брондау жүйесіне жеке басын куәландыратын құжатқа қатысты өзгерту енгізу үшін Тасымалдаушыға немесе агентке жүгінуге, ал Тасымалдаушы немесе агент көрсетілген өзгертулерді енгізу бойынша әрекеттерді іске асыруға міндетті.

## **10-БАП. БИЛЕТТІҢ, EMD – нің ЖАРАМДЫЛЫҒЫ**

- 10.1. Жолаушы тасымалдаушының броньдау жүйесінде расталған броньдау болған кезде тиісті түрде ресімделген және құрамында: электрондық жолаушы билеті, EMD – "O" мәртебесі көрсетілген тиісті электрондық ұшу купоны (open for USE пайдалану үшін ашық) болған кезде тасымалдауға жіберіледі.
- 10.2. Тасымалдаушы электрондық билетті, EMD жарамсыз деп тани алады және егер ұшу купоны "O" - дан басқа кез келген мәртебеге ие болса (пайдалану үшін ашық) тасымалдаудан/ қосымша қызмет көрсетуден бас тартуға құқылы:
- ұшу купоны бойынша айырбас жасалған (E статусы – exchange);
  - ұшу купоны тасымалдау үшін пайдаланылған (F статусы – flown);
  - ұшу купоны бойынша қайтару іске асырылған (R статусы – refund);
  - ұшу купоны пайдаланылу үшін жабық (S статусы – suspend);
  - ұшу купоны пайдаланылу үшін жабық (V статусы – void).

## **11-БАП. ЖОЛАУШЫ БИЛЕТІҢ, EMD-ны ТАПСЫРУ**

- 11.1. Жолаушы билетін, EMD-ны басқа тұлғаға пайдалануы үшін тапсыруға болмайды.
- 11.2. Басқа тұлғаның атындағы жолаушы билетін көрсеткен тұлға тасымалдануға немесе пайдаланылмаған жолаушы билетінің бөлігі мен барлық рәсімделген қосымша қызметтер бойынша барлық соманы қайтарып алуға құқылы болмайды.

## **12-БАП. ЖОЛАУШЫ БИЛЕТІНІҢ, EMD – нің ЖАРАМДЫЛЫҚ МЕРЗІМІ**

- 12.1. Жолаушы билеті мен EMD тарифті қолдану және тиісті қызметтерді көрсету талаптарымен белгіленген мерзімде жолаушыны тасымалдау үшін жарамды. Жолаушы рейске келмеген жағдайда, билеттің, ЭКҚ-ның күші жойылады да, тариф ережелары бойынша қайта брондауға және қайтаруға мүмкін болмайды. Жолаушы пайдасына тек пайдаланылмаған әуежай алымдары ғана қайтарылады.
- 12.2. Келесі жағдайларда жолаушы билеттің жарамдылық мерзімінде ұша алмаса, билеттің, EMD – нің қолданылу мерзімі Тасымалдаушының бос орын бар ең жақын рейсіне ұзартылады:
- 1) билетте көрсетілген рейстің болмай қалуы немесе 5 сағаттан аса кешігуі;
  - 2) әуе кемесінің билетте көрсетілген әуежайға қонбауы және жолаушының жөнелтілетін әуежайға қайтуы;
  - 3) жолаушы соңғы бару пунктіне дейін осы рейспен ұшуын жалғастырған жағдайда, әуе кемесінің мәжбүрлі қонуынан болып, рейстің үзілуі;
  - 4) билетте көрсетілген рейстен және күні жолаушыға орын беру мүмкіндігі болмауынан оның ұша алмай қалуы;
  - 5) жолаушының әуежай тексеруден туындаған жөнелтуді кешіктіру себебінен ұшуды жалғастырудан бас тартуы;
  - 6) Тасымалдаушының билетті қате рәсімдеуі.
  - 7)

## **13-БАП. ТАСЫМАЛДАУ, ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР АҚЫСЫН ТӨЛЕУ**

- 13.1. Жолаушыларды тұрақты рейспен тасымалдағаны және қосымша қызметтер көрсеткені үшін Тасымалдаушы немесе агент тасымалдау құжатында көрсетілетін төлем жасау күні автоматтандырылған брондау жүйесінде белгіленген бағам бойынша төленіп жатқан ел валютасында төлем алады.
- 13.2. Тасымалдаушы төлемді қолма-қол ақшамен немесе қолма-қол ақшасыз қабылдайды. Қолма-қол ақшасыз төлеу тәсілдері: ресми интернет сайт, Тасымалдаушының мобильді қолданбасы немесе Тасымалдаушының байланыс орталығы арқылы банк картасымен; FlyArystan электрондық ваучерімен.
- 13.3. Тасымалдау құнын және қосымша қызметтерді төлеу тасымалдаушы белгілеген тайм-лимит шегінде тасымалдаушы қатаң көрсеткен тәсілдермен броньдауды ресімдеу кезінде қолданылатын тасымалдаушының тарифтерін қолдану қағидаларында көзделген мерзімдерде жүзеге асырылуға тиіс.
- 13.4. Егер тасымалдауға және қосымша қызметтерге ақы төлеу тасымалдаушының қағидаларында көзделмеген тәсілмен жүзеге асырылған жағдайда, әуе тасымалы шарты жасалмаған болып есептеледі.
- 13.5. Егер тасымалдаушы өзгеше растамаса, билетті ресімдеу немесе төлем мерзімдерін басқа да бұзу мақсатында төлем кеш енгізілген жағдайда, әуе тасымалы шарты жасалмаған болып есептеледі.
- 13.6. Тасымалдаушының жолаушыны әуе тасымалы бойынша міндеттемелері әуе тасымалы тиісінше және уақтылы төленгеннен кейін туындайды.

#### **14-БАП. ТАРИФТЕР**

- 14.1. Тариф-тасымалдаушы немесе жолаушылар әуе тасымалдарын сату жөніндегі агент бір жолаушыны тасымалдағаны үшін не жөнелту пунктiнен белгiлi бiр маршрут бойынша межелi пунктке дейiн қосымша қызмет көрсеткенi үшiн алатын тасымалдау ақысы.
- 14.2. Тариф алымдарды қамтымайды.
- 14.3. Қолдану шарттары бойынша бiр жолаушыны тасымалдау үшiн жолаушылар тарифтерi неғұрлым икемдi пайдалану шарттары бар тарифтерге (бұдан әрi - "қалыпты") және қатаң белгiленген шектеулерi бар тарифтерге (бұдан әрi - "арнайы") бөлiнедi.
- 14.4. Әрбiр тариф оны қолдану ережелерi мен шарттарын көздейдi.
- 14.5. Қолдану шарттары бойынша жолаушыларды тасымалдау тарифтерi "Икемдi" және "Үнемдi"тарифтiк брендтерге топтастырылған.
- 14.6. Әрбiр тасымалдау тарифiнiң iшiнде бiрнеше тариф деңгейлерi белгiленуi мүмкiн.
- 14.7. Тарифтер деңгейлерi бойынша тасымалдауды брондау үшiн ұсынылатын жолаушылар орындарының санын тасымалдаушы айқындайды және коммерциялық орындылығына қарай кез келген уақытта өзгертуi мүмкiн.
- 14.8. Тасымалдаушы Жолаушыға алдын ала ескертпей-ақ тасымалдау мен қосымша қызметтер тарифiнiң құнын өзгертуге құқылы.
- 14.9. Қолданылатын тариф тасымалдау құжатын, қосымша қызметтi рәсiмдеп жатқанда, тасымалдау басталатын күнi жарамды болуы тиiс. Тасымалдаушы тариф пен айырбас бағамының өзгергенiн жарияламас бұрын жолаушы төлеген әрi рәсiмдеген жолаушы билетi, қосымша қызмет, жолаушы әуе жолымен тасымалдау шартына өзгертулер енгiзбесе, тасымалдау басталатын күнi қолданылатын тарифке қосымша төлемсiз жарамды болады.
- 14.10. Егер Жолаушы әуе тасымалы шартына тасымалдаушы жариялаған тариф өзгергеннен кейiн өзгерiстер енгiзсе, Тасымалдаушы тарифтер (төленген тасымалдау/қосымша

- қызметті ұсыну тарифі мен тасымалдау басталатын күні қолданылатын тариф деңгейі) арасындағы айырмашылық сомасын қосымша есептейді.
- 14.11. Тарифтерді тасымалдау құжаты рәсімделетін ел валютасында немесе сату елінің валюталық реттеу ережеларына қайшы келмесе, Тасымалдаушы белгілеген басқа валютада жолаушы төлейді.
- 14.12. Тасымалдауға, қосымша қызметке ақы төлеу кезінде жолаушы әуе тасымалы шартының негізгі талаптарымен және қолданылған тариф ережелерімен танысуға міндетті.
- 14.13. Әуе тасымалы шарты әуе тасымалына тиісті және уақтылы ақы төленген сәттен бастап жасалған болып есептеледі, бұл жолаушының тасымалдау ережелері мен шарттарымен және тарифті қолдану ережелерімен келісуін куәландырады.
- 14.14. Тасымалдау төлемі тариф жарияланғаннан басқа валютада жасалса, онда тасымалдау рәсімделген сәтте қолданылатын автоматтандырылған брондау жүйесінде жарияланған бағам негізінде төлем валютасының баламасы есептеледі.

Тасымалдаушы төмендегі қызметтерді қоса, бірақ олармен шектелмей, қосымша қызметтерді жеке немесе «пакет» түрінде көрсеткені үшін тариф белгілей алады:

- рейстер кестесінің өзгеруіне байланысты емес SMS хабарламалар (брондау нөмірін жіберу және электрондық билет сілтемелері);
- әуежайда тіркеу қызметі;
- отырғызу талонын басып шығару қызметі;
- автокөлікті жалдау/қонақүйді брондау/трансфер;
- әуе кемесінен орынды таңдау;
- төмен баға кепілі;
- жолаушыларды ерікті түрде кешенді сақтандыру;
- ұшу кезіндегі тамақ, сусындар, кәдесыйлар;
- ересексіз сапар шеккен балаларды тасымалдау;
- пошта жөнелтімдерін тасымалдау. Пошта жөнелтімдері тек Алматы және Нұр-Сұлтан\* қалаларында қабылданады;
- алдын ала брондау («бағаны қатыру»);
- тамаққа алдын ала тапсырыс беру;
- алғашқы болып отыру;
- қосымша 5 кг қолжүкті тасымалдау;
- әуе кемесінің салонында және жолжүк бөлігінде жануарларды тасымалдау;
- музыкалық аспаптарды тасымалдау;
- қару-жарақты тасымалдау;
- жолжүкті тасымалдау;
- спорттық жабдықтарды тасымалдау;
- жөнелтілетін әуежайдың тіркеу үстелінде жолаушыларды тіркеу.

\* Алматы және Нұр-Сұлтан станцияларында тасымалдаушы рейстеріне коммерциялық корреспонденцияны қабылдауды <https://airastana.com/kaz/en-us/Experience-Air-Astana/Express-Mail-Service> ресми сайтында жарияланған тарифтерге сәйкес Эйр Астананың пошта жеткізу агенті іске асырады.

## 15-БАП. АЛЫМДАР

- 15.1. Егер билет байланыс орталығында, тасымалдаушының интернет - сайтында/мобильді қосымшасында, тасымалдаушының өкілдерінен әуежайда не агенттерде брондалған болса, тасымалдаушының әуе тасымалы мен қосымша қызметтерге билетті брондау үшін алым/ сервистік алым, сондай-ақ сервистік алым/айыппұл алуға құқығы бар.
- 15.2. Заңнамада немесе Тасымалдаушының тарифті қолдану талаптарында басқаша қарастырылмаса, кез келген алымды/сервистік алымды/айыппұлды жолаушы тариф үстінен төлейді.
- 15.3. Алымдарды/сервистік алымдарды/айыппұлдарды тасымалдау құжаты рәсімделетін ел валютасында немесе сату елінің валюталық реттеу ережеларына қайшы келмесе, Тасымалдаушы белгілеген басқа валютада жолаушы төлейді.
- 15.4. Алымдардың/сервистік алымдардың/айыппұлдардың мөлшері Тасымалдаушының ішкі актілерімен белгіленеді.
- 15.5. Тасымалдаушының агенттері арқылы билетті брондаған кездегі комиссиялық алымдардың мөлшерін агенттер Тасымалдаушы келісімінсіз өз беттерінше белгілейді.

## 16-БАП. ЖОЛАУШЫ БАСТАМАСЫМЕН ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ-ШАРТЫН ТОҚТАТУ

- 16.1. Жолаушы тасымалдаудан бас тартып, осы баптағы тармақтарда белгіленген мөлшерде билет құнын қайтаруға құқылы.
- 16.2. Жолаушының ұшудан бас тарту ниеті болған кезде жолаушы / төлеуші тасымалдаушыны тасымалдау шартының бұзылуы туралы біржақты тәртіппен мынадай тәсілдердің бірімен хабардар етуге міндетті:
  - Сайтта өз бетінше қайтару арқылы flyarystan.com немесе FlyArystan мобильді қосымшасында;
  - Агенттіктердің сайттарында онлайн ресімделген билеттер үшін-тасымалдау ақысын төлеу орны бойынша жазбаша сұрау жіберу арқылы;
  - Телефон арқылы – тасымалдаушының байланыс орталығында ресімделген билеттер үшін.
- 16.3. Келесі жағдайларда билет құны толық қайтарылады:
  - Тасымалдаушы кінәсінан рейс мәртебесінің 5 сағаттан артық өзгеруі нәтижесінде Жолаушының тасымалдаудан бас тартуы;
  - әуе кемесінің билетте көрсетілген әуежайға қонбауы және жолаушының сол бортпен жөнелтілетін әуежайға қайтуы;
  - бұрын жасалған брондауға сәйкес жолаушыға орын беру мүмкіндігінің болмауы;
  - Жолаушының медициналық қорытындымен расталып, жолаушының я онымен бірге бір әуе кемесімен ұшайын деп тұрған отбасы мүшесінің сырқаттануы немесе қайтыс болуы салдарынан тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартуы.

*Отбасы мүшелері деп ерлі-зайыптылар, ата-аналар мен балалар (асырап алушылар мен асырап алушылар) түсініледі.*

*Жолаушының немесе онымен бірге бір әуе кемесімен ұшайын деп тұрған отбасы мүшесінің сырқаты/жарақаты салдарынан ұшудан мәжбүрлі түрде бас тартқанда (яғни алдағы рейстен брондау жүйесіндегі орынды жою арқылы), Жолаушы Тасымалдаушыға ұшу мүмкін емес екені туралы уақытылы (ішкі рейстерде*



жоспарланған рейс уақытынан кемінде 2 сағат, ал халықаралық рейстерде кемінде 3 сағат бұрын) хабар берген жағдайда билет құны толық қайтарылады, бұл ретте сырқаттың әуебилетті сатып алғаннан **кейін** туындағаны туралы медициналық растау және жолаушылар арасындағы туыстық қатынасты растайтын құжат болуы тиіс.

Жолаушының тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартқанын растайтын құжат мынадай талаптарға жауап беретін медициналық құжаттың сканері (анықтама, қорытынды, еңбекке жарамсыздық парағы, әуежайдың медициналық пунктінен рейстен шығару туралы анықтама) болып табылады:

- құжатта осы құжатты берген медициналық мекеменің нақты оқылатын атауының болуы;
- осы құжатты берген медициналық мекеменің мөрінің болуы;
- медициналық құжатты беру күнінің болуы;
- медициналық құжатта көрсетілген ауру күндерінің тасымалдау күндеріне сәйкестігі. Сәйкес келмеген жағдайда құжатта "көрсетілген күндерде ұшу ұсынылмайды" деп көрсетілуі тиіс.

Жолаушы немесе онымен бірге әуе кемесінде жүрген оның отбасы мүшесі қайтыс болған жағдайда тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тарту қайтыс болу туралы куәлікпен және жолаушылар арасындағы туыстық фактісін растайтын құжаттармен куәландырылады.

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

- 16.4. Келесі жағдайларда қосымша қызметтер құны толық қайтарылады:
- Тасымалдаушы кінәсінен рейс мәртебесінің 5 сағаттан артық өзгеруі нәтижесінде Жолаушының тасымалдаудан бас тартуы;
  - бұрын жасалған брондауға сәйкес жолаушыға орын беру мүмкіндігінің болмауы;
  - Жолаушының медициналық қорытындымен расталып, жолаушының я онымен бірге бір әуе кемесімен ұшайын деп тұрған отбасы мүшесінің сырқаттануы немесе қайтыс болуы салдарынан тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартуы. *Талаптары 16.3 - тармақта сипатталғанмен бірдей.*
- 16.5. Келесі жағдайларда билет құны тарифті қолдау талаптарымен анықталған мөлшерде қайтарылады:
- жолаушының билетті алғанға **дейін** пайда болған немесе медициналық құжатпен расталмаған сырқаты не жарақаты салдарынан тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартуы;
  - жолаушы тасымалдаудан ерікті түрде бас тартқанда, қандай да бір қызметті брондау ережелары мен талаптарын сақтамағанда, төленген қосымша қызметтер құны **қайтарылмайды.**
- 16.6 Тасымалдаушы қызметтерді көрсетуге байланысты шығындарды өтеген брондау сәтінде және/немесе тасымалдау сәтінде көрсетілген қосымша қызметтердің құны қайтаруға жатпайды.

## **17-БАП. ТАСЫМАЛДАУШЫ БАСТАМАСЫМЕН ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ-ШАРТЫН ТОҚТАТУ**



- 17.1. Тасымалдаушы Қазақстан Республикасы заңнамалық актілерінде қарастырылған жағдайларда тасымалдау келісім-шартын біржақты тәртіппен тоқтатады:
- әуе кемесі ұшар алдында жолаушының тексеруден өтуге бас тартуы;
  - жолаушының «Жолаушыларды, жолжүкті және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау ережелерін» (Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 540 бұйрығымен бекітілген) бұзуы (немесе) жолаушының әуе кемесінің ұшу қауіпсіздігіне қатер төндіретін әрекеттерді орындауы;
  - жолаушының «Жолаушыларды әуе арқылы тасымалдау және FlyArystan АҚ қосымша қызметтер көрсету ережелерін» бұзуы.
  - жолаушының өз денсаулығына немесе әуе кемесі бортындағы тұлғалар мен мүлік қауіпсіздігіне қатер төндіруі, сондай-ақ басқа жолаушыларға ыңғайсыздық тудыруы мүмкін алкоголь, есірткі, уытты заттардан мас болуы;
  - жолаушылардың әуе кемесі бортында авиациялық заңнамада қарастырылған өз міндеттемелерін орындамауы;
  - жолаушыны әуе тасымалы шектелген тасымалдаушы тұлғалардың тізіліміне енгізу.
- 17.2. Жолаушының алкоголь, есірткі, уытты заттардан мас күйде болуы заңнамада белгіленген тәртіппен медициналық куәландыру арқылы расталады.
- 17.3. Жолаушы әуежайда тіркеу кезінде төлем картасының түпнұсқасы мен карта иесінің жеке басын куәландыратын құжатты көрсете алмаса, оны рейске қабылдаудан бас тартылады. Осыған байланысты шығындарға әуекомпания жауап бермейді.
- 17.4. Осы бап тармақтарында қарастырылған жағдайларда тасымалдау шарты тоқтағанда, билет құны тарифті қолдану талаптарымен анықталған мөлшерде қайтарылады.

## **18-БАП. БИЛЕТ ЖӘНЕ ҚОСЫМША ҚЫЗМЕТТЕР ҚҰНЫН ҚАЙТАРУ ТӘРТІБІ**

- 18.1. Билет пен қосымша қызметтер құнын қайтару Тасымалдаушы белгілеген тарифті қолдану ережелеріне/қосымша қызметтер құнын қайтару талаптарына сәйкес сатып алу тәсіліне байланысты авиабилетті сатып алған жерден қолма-қол ақшамен, қолма-қол ақшасыз немесе ваучер түрінде іске асырылады.
- 18.2. Билетті сатып алған жерден басқа сату орындарынан, агенттіктерден соманы қайтару жүзеге асырылмайды.

#### 4-ТАРАУ. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ

##### 19-БАП. ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҰШЫП КЕЗІНДЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

- 19.1. Жолаушы әуежайға жолаушыларды тіркеу және багажды ресімдеу орнына алдын ала келуі тиіс: халықаралық рейске – 3 сағат бұрын, ішкі рейске – рейс кесте бойынша ұшқанға дейін 2 сағат бұрын, бірақ белгіленген багажды тіркеу және ресімдеу рәсімдерінен өту, сондай-ақ тексеруден өту және байланысты талаптарды орындау үшін тіркеу уақыты аяқталғаннан кешіктірмей аумағынан рейс жөнелтілетін елдің заңнамасында көзделген шекаралық, кедендік, санитариялық-карантиндік, ветеринариялық, фитосанитариялық бақылау түрлерімен.
- 19.2. Ұшу әуежайында жолаушыларды тіркеу бойынша қызмет көрсеткені үшін тасымалдаушы құжаттарды белгіленген талаптарға сәйкестігін тексеруді талап ететін жолаушылардың ерекше санатынан басқа қосымша ақы алуы мүмкін.
- 19.3. Рейске жолаушының багажын тіркеу қызметі ақы төлеуді талап етпейді.
- 19.4. Тіркеу үстелінде отырғызу талонын тегін беру ерекше санаттағы шектеулі адамдар үшін қолжетімді (еріп жүрмейтін жолаушы, бортта қосымша орын сатып алынған қызметі бар жолаушылар, белгілі бір түрдегі өз кресло-арбалары бар аз қозғалмалы жолаушылар, жануарларды тасымалдау бойынша алдын ала келісілген қызметі бар жолаушылар, қару тасымалдау бойынша алдын ала келісілген қызметі бар жолаушылар).
- 19.5. Өз бетінше тіркеу (iJAN) дүңгіршегінде отырғызу талонын бергені үшін тасымалдаушы белгілеген тариф бойынша қосымша ақы алынуы мүмкін.
- 19.6. Ережелардың 19.2-тармағында көрсетілген процедурамен қатар, жолаушы Тасымалдаушының ресми сайтында/мобильді қолданбасында тегін онлайн тіркелу арқылы отырғызу талонын басып шығарып/ жүктеп /мобильді құрылғыға сақтап, өз бетінше тіркеуден өтуге құқылы.
- 19.7. Жолаушыны рейске тіркегенде, Тасымалдаушы мына құжаттардың болуын тексереді: билет, билетті рәсімдеген жеке басты куәландыратын төлқұжат немесе басқа құжат, бөлек санаттағы жолаушылар мен олардың жолжүктерін тасымалдау талаптарын куәландыратын қажетті құжаттар (баланың туу туралы куәлігі, ата-ананың, бала асырап алушылардың, қорғаншылардың немесе қамқоршылардың үшінші тараптардың баланы тасымалдауға берген нотариус куәландырған келісімі/сенімхаты, медициналық қорытынды, ветеринарлық сертификат және т. б.).
- 19.8. Егер жөнелту әуежайының ережеларында басқаша қарастырылмаса (бұл туралы Тасымалдаушы жолаушыларға ресми вебсайты арқылы ақпар береді), халықаралық рейске тіркеу әуе кемесінің жөнелтілу уақытынан кемінде 3 (үш) сағат бұрын басталып, ұшуға 40 (қырық) минут қалғанда аяқталады. Тіркеу уақытының аяқталуына кешіккен жолаушы осы рейспен тасымалдануға қабылданбайды.  
Егер жөнелту әуежайының ережеларында басқаша қарастырылмаса (бұл туралы Тасымалдаушы жолаушыларға ресми вебсайты арқылы ақпар береді), ішкі рейстерге (Қазақстан бойынша) тіркеу әуе кемесінің жөнелтілу уақытынан кемінде 2 (екі) сағат бұрын басталып, ұшуға 40 (қырық) минут қалғанда аяқталады. Тіркеу уақытының аяқталуына кешіккен жолаушы осы рейспен тасымалдануға қабылданбайды.
- 19.9. Ұшатын әуежайда рейске тіркеуден өту үшін жолаушы Тасымалдаушыға мына құжаттардың түпнұсқасын беруі тиіс:

- Қазақстан Республикасының заңнамасында және/немесе Қазақстан Республикасының халықаралық келісімдерінде қарастырылған жеке басты куәландыратын құжат;
  - жолаушының шет мемлекетке кіру құқығын растайтын құжаттар (визалар немесе визасыз кіру құқығын беретін құжаттар);
  - бөлек санаттағы жолаушылар мен олардың жолжүгін тасымалдау талаптарын куәландыратын қажетті құжаттар (ата-ананың, бала асырап алушылардың, қорғаншылардың немесе қамқоршылардың баланы тасымалдауға берген нотариус куәландырған келісімі, алып жүруге берген сенімхаты, медициналық қорытынды, ветеринарлық сертификат және т. б.).  
*\* Ескерту. Егер 16 жасқа толмаған ҚР азаматтары ата-анасы немесе қамқоршысы болып табылмайтын ересек адаммен, сондай-ақ еріп жүрмейтін балалар ретінде саяхаттаса, олар өздерімен бірге туу туралы куәліктің түпнұсқасын алып жүруі тиіс.*
- 19.10. Осы Ережелардың 19.9-тармағында көрсетілген құжаттардың қайсыбірі жоқ болғанда, Тасымалдаушы жолаушыны тасымалдаудан бас тартуға құқылы.
- 19.11. Тасымалдаушы жолаушының шығатын, трансфер жасайтын, аялдайтын немесе кіретін елінің мемлекеттік қызметтерімен (кеден, шекара, көші-қон, қауіпсіздік қызметтері) қарым-қатынасына байланысты мәселелерге жауап бермейді.
- 19.12. Тасымалдаушы жолаушыдан тіркеу немесе отырғызу кезінде мына жағдайларда төлем жасалған банк картасының түпнұсқасын сұрауға құқылы:
- Тасымалдаушының брондау және ақпарат орталығынан сатып алғанда;
  - тасымалдау ақысын төлегенде, банк картасының түпнұсқасын көрсету қажеттігі жолаушыға ескертілген жағдайда, Тасымалдаушы сайтынан брондауды немесе қайта брондауды сатып алғанда.
- 19.13. Жолжүкті/қолжүкті тіркеу және рәсімдеу кезінде жолаушы салмағын өлшету үшін әуе кемесінің жолжүк бөлігінде/салонында тасымалданатын барлық жолжүк пен қолжүкті көрсетуі тиіс. Егер жолжүк/қолжүк бұрын төленбеген болса немесе жолжүктің/қолжүгінің нақты салмағы бұрын төленгеннен асып кетсе, төлем тиісті жарияланған тарифтер бойынша қабылданады.
- 19.14. Егер қолжүгі орындарының мөлшері, салмағы және саны тасымалдаушы рұқсат ететін нормалардан асып кеткен жағдайда, ол жолжүк бөлігіне тапсырылады, бұл ретте төлем тиісті жарияланған тарифтер бойынша қабылданады.
- 19.15. Жолаушы қолжүгінің/жолжүктің құнын төлеу қажеттілігінен бас тартқан жағдайда, тасымалдаушы қолжүгін/жолжүгін рейске тасымалдауға қабылдаудан бас тартуға құқылы.
- 19.16. Жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттар белгіленген ережеларға сай болғанда, тіркеу үстелінде/ өз бетінше тіркеу (iJAN) дүңгіршегінде жолаушыға тегі мен аты, рейс бағыты, жөнелту күні мен нөмірі, рейске отырғызу басталатын және аяқталатын уақыт, отырғызуға шығу нөмірі (тек әуежайда берілген отырғызу талондары үшін), әуе кемесіне отырғызу аймағы мен әуе кемесінің бортындағы отыратын орын нөмірі бар отырғызу талоны беріледі.
- 19.17. Рейске отыру отырғызу талонында көрсетілген уақытқа сәйкес басталады және аяқталады.
- 19.18. Жолаушыларды әуе кемесінің бортына отырғызу жолаушы жеке басын куәландыратын құжатты (19.9-тармақта көрсетілген құжаттарды) және отырғызу

талонын көрсеткенде іске асырылады. Отырғызу уақытының аяқталуына кешіккен жолаушы осы рейспен тасымалдануға қабылданбайды.

- 19.19. Тасымалдаушы тікелей маршруттық қатынас саясатын басшылыққа алады. Жолаушы күрделі маршрутпен (тасымалдаушының бірнеше тоғысу рейстерімен) жол жүрген кезде, жолаушы рейске уақтылы тіркелгені үшін дербес жауап береді.

## **20-БАП. ӨЗ БЕТІНШЕ ТІРКЕЛУ (ОНЛАЙН ТІРКЕЛУ)**

- 20.1 Тасымалдаушының барлық рейстеріне жолаушының өз бетінше тіркелу мүмкіндігі бар:
- тасымалдаушының ресми веб-сайты арқылы онлайн [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com) немесе FlyArystan мобильді қосымшасы – тегін;
  - Іjan дербес тіркеу (iJAN) дүңгіршегінде – тасымалдаушы белгілеген тариф бойынша қосымша ақыға.
- 20.2 Онлайн тіркелу алдында жолаушы Тасымалдаушы вебсайтында жарияланған онлайн тіркелу ережеларымен танысып, олармен келісетінін растауға міндетті.
- 20.3 Жолаушылардың Тасымалдаушы рейстеріне онлайн тіркелуі рейстің ұшу кестесіне сай ұшу уақытына дейін 30 (отыз) күн бұрын қолжетімді болып, рейстің ұшу кестесіне сай ұшу уақытына дейін 40 (қырық) минут бұрын аяқталады. Онлайн тіркелу жабылған соң, жолаушыны тіркеу және тіркеуден алу бойынша барлық операциялар ұшатын әуежайда іске асырылады.
- 20.4 Келесі санаттарынан басқасының барлығы жолаушылар өз бетінше тіркеуден өте алады:
- жетелеушісі жоқ балалар;
  - бортта қосымша орын сатып алған жолаушылар.
- 20.5 Жолаушылардың келесі санаттары тегін онлайн тіркелуді пайдалана алады, бірақ оларға отырғызу талонын қосымша ақы алмай-ақ қабылдау үстелінен алу қажет:
- жеке арбасы бар жолаушылар;
  - жануарларды тасымалдау бойынша алдын ала келісілген және төленген қызметі бар жолаушылар;
  - қаруды тасымалдау бойынша алдын ала келісілген және төленген қызметі бар жолаушылар.
- 20.6 Егер жолаушы онлайн тіркеуден өткеннен кейін отырғызу талонын басып шығару мүмкіндігіне ие болмаса немесе багажбен саяхаттаса, ол әуежайға жүк ресімдеу, жүк белгісін және/немесе отырғызу талонын алу үшін билетте көрсетілген рейстің ұшу уақытына дейін 60 минуттан кешіктірмей келеді.
- 20.7 Онлайн тіркеу рәсімінен өткеннен кейін жолаушы әуежайға билетте көрсетілген рейстің ұшу уақытына дейін 60 минуттан кешіктірмей келеді және жеке басын куәландыратын құжат пен отырғызу талонын көрсете отырып, тексеруге және отырғызуға өтеді. Нақты ұшу уақыты билетте және отырғызу талонында көрсетілген уақытпен сәйкес келмеген жағдайда, жолаушы ұшу әуежайындағы ескертулерге/ақпараттық таблоларға бағдарлануы тиіс.
- 20.8 Әуе кемесінің ұшу және орталықтандыру қауіпсіздігін сақтау мақсатында тасымалдаушы қажет болған жағдайда рейске онлайн тіркеуден өту кезінде жолаушы алған қону орнын өзгерту құқығын өзіне қалдырады.
- 20.9 Жолаушы күрделі маршрутпен (тасымалдаушының бірнеше түйістіру рейстерімен) жол жүрген кезде, жолаушы рейске уақтылы тіркелу, өз багажын ресімдеу және

отырғызу талонын алу туралы өз бетінше қамқорлық жасауға міндетті. Жолаушы уақтылы тіркелмеуінен және басып шығарылған отырғызу талонының болмауынан туындаған зардаптар үшін дербес жауапты болады.

## **21-БАП. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ, ҚОЛЖҮКТІ ЖӘНЕ ЖОЛЖҮКТІ ҰШАР АЛДЫНДА ТЕКСЕРУ**

- 21.1 Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін жолаушы, жолжүк, қолжүк, оның ішінде жолаушы алып жүрген заттар міндетті ұшар алдындағы тексеруден өтеді. Ұшар алдындағы тексеруді жөнелтілетін әуежайдың тексеру қызметінің персоналы жүргізеді.
- 21.2 Ұшар алдындағы тексеруде жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттар мен тасымалдау құжаттары салыстырып тексеріледі.
- 21.3 Жолаушы ұшар алдында тексеруден өтуден бас тартқан жағдайда, Тасымалдаушы тарифті қолдану талаптарына сәйкес тасымалдау төлемінің орнын толтырып, оны тасымалдаудан бас тартуға (әуе жолымен тасымалдау шартын біржақты тәртіппен бұзуға) құқылы.
- 21.4 Егер жолаушының қолжүгін, жолжүгін және жеке басын тексеру кезінде тасымалдауға тыйым салынған заттар мен заттар табылса, төленген жолжүгі/қолжүгі құнын қайтару көзделмеген.
- 21.5 Әуекомпанияның немесе әуежайдың өкілетті тұлғаларының шешімімен әуе кемесінде отырғызған соң барлық сыртқы есіктері жабылған сәттен бастап шығару үшін кез келген есігі ашылған сәтке дейін ұшу қауіпсіздігін сақтау мақсатында жолаушының келіскен-келіспегеніне қарамастан тексеру жүргізілуі мүмкін.

## **22-БАП. ӘУЕ КЕМЕСІНІҢ БОРТЫНА ОТЫРҒЫЗУ**

- 22.1 Жолаушыларды әуе кемесінің бортына отырғызу кесте бойынша рейс ұшар алдында 30 минут бұрын іске асырылады. Жолаушы отырғызу аймағында кесте бойынша рейс ұшар алдында кемінде 30 минут бұрын болуы тиіс. Осы уақыттан кешіккен жолаушы осы рейске тасымалдауға жіберілмейді.
- 22.2 Отырғызуға келмеген жолаушыға осы рейспен тасымалдануына жол берілмейді. Әуе кемесіне отырғызуға келмеген тіркелген жолаушының жолжүгі әуе кемесінен түсіріледі.
- 22.3 Жолаушыларды әуе кеме бортына отырғызу кезінде Тасымалдаушы қол жүктерін әуе кеме салонында тегін алып жүру нормасына сәйкестігін тексеруге құқылы. Сәйкес келмеген жағдайда белгіленген тарифтер бойынша төлем алынады.
- 22.4 Бортқа кірген жолаушыға экипаж мүшелерінің рұқсатынсыз әуе кемесінен шығуға тыйым салынады. Әйтпесе бұл әрекет деструктивті ретінде бағаланып, Жолаушы әуе кемесі командирінің шешімімен тасымалдауға қабылданбауы мүмкін.
- 22.5 Жолаушы әуе кемесінің бортына отырған соң ұшудан бас тартса, авиациялық қауіпсіздік талаптарына сәйкес әуе кемесі мен жолаушылар ұшар алдындағы тексеруден қайта өтеді. Бұндай жағдайларда Тасымалдаушы жолаушыдан рейстің ұшпай қалуынан/кешігуінен болған залалды өндіріп алуға құқылы.



## 23-БАП. ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҰШЫП КЕЛГЕНДЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ

- 23.1 Ұшып келген соң жолаушы келу терминалға жеткізіліп, сонда өзінің тіркелген жолжүгін алады.
- 23.2 Егер келген елдің заңдарында қарастырылса, жолаушы келесілерден өтуге міндетті:
- санитарлық-карантиндік бақылау (қажет болғанда);
  - төлқұжаттық бақылау (оның ішінде тұрғылықты тұруға келген Жолаушының белгілі бір қосымша парақты толтыруы);
  - кедендік тексеру (оның ішінде кедендік декларацияны толтыру).
- 23.3 Әуе кемесінің бортынан мүгедек жандар, қозғалуы шектеулі топтар мен оларды алып жүрген тұлғалар және жер аударылғандар, айдауылданушылар, ересексіз сапар шеккен балалар соңғы болып шығарылады.
- 23.4 Арбадағы (жима креслодағы) қозғалысы шектеулі жолаушыны тасымалдағанда, Тасымалдаушы немесе өкілетті агент әуе кемесінің бортынан әуежайға осындай жолаушыны жеткізу үшін әуежайды алдын ала хабардар етеді.

## 24-БАП. ҰШУ КЕСТЕСІ, ҰШУ МӘРТЕБЕСІН ӨЗГЕРТУ

- 24.1 Жолаушыларды тұрақты тасымалдау жарияланған ұшу кестесіне сәйкес орындалады.
- 24.2 Әуе кемелері қозғалысының жарияланған ұшу кестесі әр тұрақты рейс бойынша мына ақпаратты көрсетеді:
- 1) жөнелту әуежайы;
  - 2) межелі әуежай;
  - 3) әуе кемелері қозғалысының ұшу кестесіне сай әуе кемесінің қонуы қарастырылған бағдарда орналасқан әуежай(лар);
  - 4) Тасымалдаушы коды;
  - 5) рейс нөмірі;
  - 6) рейс орындалатын апта күндері;
  - 7) жөнелту уақыты (ұшып шығу пунктіндегі жергілікті уақыт);
  - 8) келу уақыты (ұшып келу пунктіндегі жергілікті уақыт);
  - 9) рейстің орындалу кезеңі;
  - 10) әуе кемесінің түр(лер)і.
- Әуе кемелерінің қозғалыс кестесінде қосымша ақпарат болуы мүмкін.
- 24.3 Билетте, қозғалыс кестесінде және Тасымалдаушының басқа рейстерінің жарияланған кестелерінде көрсетілген жөнелту (келу) уақыты мен әуе кемесінің түріне тасымалдау шартында кепілдік берілмейді және оның міндетті талабы болып табылмайды.
- 24.4 Ұшулар қауіпсіздігінің және/немесе авиациялық қауіпсіздіктің талаптары немесе Тасымалдаушыға байланысты емес жағдайлар (ұшып шығатын, ұшып келетін әуежайдағы, ұшу бағдарындағы ауа-райы жағдайлары, әуе кемесі ұшуы үшін ұшу-қону жолының дайын болмауы, мемлекеттік органдардың талаптары және т. б.) қажет еткен жағдайда, Тасымалдаушы жолаушы билетінде көрсетілген рейсті алып тастауға, кейінге қалдыруға немесе кешіктіруге, әуе кемесін алмастыруға және тасымалдау бағдарын (отырғызу пунктін) өзгертуге құқылы.
- 24.5 Тасымалдаушы жасалған тасымалдау шартына сәйкес тасымалдауды уақытылы орындау үшін өзіне байланысты барлық шараларды қолдануға міндеттеледі.
- 24.6 Тасымалдаушы ұшу кестесін жолаушыға алдын ала ескертусіз өзгертуі мүмкін.



- 24.7 Рейстің алдын ала орындалмауы немесе Тасымалдаушының кінәсі бойынша рейстің ұшу уақыты 5 сағаттан артық өзгерген жағдайда, Тасымалдаушы жолаушының таңдауы бойынша билетті ең жақын рейске қайта брондауға немесе билеттің пайдаланылмаған сегменттерінің толық құнын қайтаруға міндетті.
- 24.8 Тасымалдаушы әуе кемесінің түрін жолаушыға алдын ала хабарламай өзгертуге құқылы.
- 24.9 Әуекомпания операциялық себептерге немесе қауіпсіздік себептеріне байланысты, тіпті жолаушыларды отырғызу аяқталғанның өзінде, алдын ала сатып алынған орынды кез келген басқа орынға ауыстыру құқығын өзіне қалдырады. FlyArystan жолаушыға алдын ала сатып алынған қатардағы орынға ұқсас орынды ұсыну үшін бар күш салады.
- 24.10 Әуе кемесін ауыстырғанда, рейсті кешіктіргенде, алып тастағанда, ұқсас орынды ұсыну мүмкін болмаса, жолаушы белгіленген ережелерге сәйкес орын сатып алған ақша қаражатын өтетуге құқылы.
- 24.11 Жолаушы әуе жолымен тасымалдауды брондау кезінде байланыс деректерін (телефон нөмірі, эл. пошта мекенжайы және т. с. с.) қалдырмаса, оның ішінде жолаушы қате байланыс деректерін берсе немесе абоненттік нөмір байланыс аясынан тыс болса, Тасымалдаушы рейсті алып тастағанда немесе рейстің кез келген параметрі (ұшу кестесінің, бағдардың өзгеруі) өзгергенде, жолаушыны хабардар етпегені үшін жауап бермейді. Көрсетілген жағдайларда Тасымалдаушы осындай хабарламау салдарынан болған залалды жолаушыға өтеп бермейді.
- 24.12 Тасымалдаушы кінәсі болмаған жағдайда, рейстердің ұшу кестесінің өзгеруі, ұшып шығу/ұшып келу әуежайларының өзгеруі, рейстің ұшпай қалуы немесе басқа да өзгерістер туралы жолаушыны хабардар етпегені үшін жауап бермейді.
- 24.13 Тасымалдаушы басқа тұлғалардың Тасымалдаушы келісімінсіз жариялаған ұшу кестесіндегі қателеріне, бұрмалауларына немесе кемшіліктеріне жауап бермейді.
- 24.14 Тасымалдаушы басқа тасымалдаушылар рейстерімен тоғысуды қамтамасыз етуге жауапты болмайды.
- 24.15 Тасымалдаушы әуе жолымен тасымалдау шарты бойынша өз міндеттерін немесе міндеттерінің бір бөлігін басқа тасымалдаушыға тапсыруға құқылы.

## **25-БАП. РЕЙС МӘРТЕБЕСІ ӨЗГЕРГЕН КЕЗДЕ ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ ЖОЛАУШЫ АЛДЫНДАҒЫ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

- 25.1. Тасымалдаушының кінәсінен немесе әуе кемесінің кеш келуі салдарынан рейстің мәртебесі өзгерген кезде Тасымалдаушы жөнелту пункттерінде және аралық пункттерде жолаушылар үшін мынадай қызметтерді ұйымдастырады ұйымдастырады:
- 1) жеті жасқа дейінгі баласы бар жолаушыға ана мен бала бөлмесін ұсыну (бар болса);
  - 2) екі телефон қоңырауы, оның ішінде ұзақтығы бес минуттан аспайтын халықаралық байланыс желілері бойынша немесе рейстің жөнелтілуін екі сағаттан артық күткенде электрондық пошта бойынша екі хабар;
  - 3) рейстің жөнелтілуін екі сағаттан артық күткенде, салқын сусындармен қамтамасыз ету;
  - 4) рейстің жөнелтілуін төрт сағаттан артық күткенде, ыстық тамақпен қамтамасыз ету және одан әрі:
    - әр алты сағат сайын – күндізгі уақытта;
    - әр сегіз сағат сайын – түнгі уақытта;

- 5) рейстің жөнелтілуін күндізгі уақытта сегіз сағаттан артық және түнгі уақытта алты сағаттан артық күткенде, Тасымалдаушы ұсынатын қонақүйге орналастыру;
- 6) қонақүй қосымша төлем алмай қамтамасыз етілген жағдайларда, әуежайдан қонақүйге дейін және кері Тасымалдаушы ұсынатын көлікпен жеткізу;
- 7) Тасымалдаушының кінәсінен рейс мәртебесі бес сағаттан артық мерзімге өзгерген кезде тасымалдаушы жолаушының таңдауы бойынша міндетті:
- осы тармаққа сәйкес қызметтерді көрсете отырып, билетте көрсетілген межелі пунктке ең жақын рейспен жолаушының тасымалдануын қамтамасыз ету; немесе
  - жолаушыға билеттің толық құнын қайтару.
- Осы тармақтағы қызметтер жолаушыға қосымша төлемсіз көрсетіледі.
- 25.2. Жолаушының сұрауы бойынша оған хат беріледі немесе Тасымалдаушының арнайы тағайындаған лауазымды тұлғасы тасымалдаудың кешігу себептері туралы билетке белгі қояды.
- 25.3. Жолаушыны межелі пунктке жеткізуді кешіктіргені үшін тасымалдаушы, егер ол кешіктірудің еңсерілмейтін күштің салдарынан орын алғанын дәлелдемесе, жолаушыға мерзімі өткен әрбір сағат үшін тариф құнының (мерзімі өткен ұшу учаскесінің тарифі) 3% мөлшерінде айыппұл төлейді. Өндіріп алынған айыппұл сомасы сатып алынған тарифтің (мерзімі өткен ұшу учаскесінің тарифі) құнынан аспауға тиіс.

## **5-ТАРАУ. БӨЛЕК САНАТТАҒЫ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

### **26-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

26.1 Бөлек санаттағы жолаушыларға қосымша қызметтер көрсетіле отырып, тиісті тасымалдау қауіпсіздігі қамтамасыз етіле отырып және мемлекеттік органдардың талаптары орындала отырып, жалпы тасымалдау талаптары қолданылады.

### **27-БАП. ЕРЕСЕКПЕН САПАР ШЕККЕН БАЛАЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

- 27.1 Әр балаға, оның жасына қарамастан, оның ішінде орын алмаған сәбиге де (2 жасқа дейінгі бала) жеке билет ресімделеді. 2 жасқа дейінгі (екі жасқа дейін) балаларды тасымалдауды ресімдеу оларды алып жүретін ересек жолаушымен бір броньдауда жүргізіледі.
- 27.2 Брондау жүйесінде нәрестеге (2 жасқа дейінгі балаға) жеке тиісінше ресімделген билет болмаған жағдайда, Тасымалдаушы рейске қабылдаудың техникалық мүмкіндігі болмаған жағдайда баланы рейске қабылдаудан бас тартуға құқылы. Әуежайда сәбиге авиабилетті ресімдегені үшін ересек жолаушының белгіленген тариф бойынша авиабилетті ресімдегені үшін сервистік алымды төлеуі көзделген.
- 27.3 Әр ересек жолаушы өзімен бірге жеке орын бермей бір ғана нәрестені тасымалдауға құқылы. Егер жолаушымен бір нәрестеден артық жүрсе, қалғандары тарифті қолдану қағидаларына сәйкес төлеммен және жеке орын ұсынумен тасымалданады.
- 27.4 Жолаушылар билетін ресімдеу кезінде, сондай-ақ баланы тіркеу және отырғызу рәсімінен өту кезінде баланың жасын және баламен саяхаттайтын ата-анасының бірімен туыстығын растайтын құжаттың түпнұсқасын көрсету қажет. Авиабилетте көрсетілген баланың нақты жасы сәйкес келмеген жағдайда, авиакомпания сәйкессіздік анықталған кезде рейске авиабилеттерді сату жабылған жағдайда жаңа авиабилетті ресімдеуді талап етуге немесе оны тасымалдаудан бас тартуға құқылы.
- 27.5 Бала сапардың барлық кезеңінде, оның ішінде ұшақтар/рейстер ауысқанда, тіркеу кезіндегі формальдылықтар, кедендік және шекаралық рәсімдеулер және т. б. кезінде оған жауап бере алатын кәмелетке толған жолаушының жолаушымен (ата-ана, қорғаншы немесе нотариус куәландырған сенімхат болғанда оның сенімді тұлғасы) бірге сапар шегуі тиіс.
- 27.6 Ішкі және халықаралық тасымалдауларда жолаушы 2 жасқа дейінгі бір баланы, оған жеке орын алмай және ол үшін жазылған билет міндетті түрде болып, тегін тасымалдауға құқылы.
- 1) Егер 2 жасқа дейінгі бала ішкі не халықаралық рейсте жеке орын бөлініп тасымалданса, оның тасымалы үшін қалыпты тарифтің 50 %-ы төленеді немесе жолаушы қолжетімді болған жағдайда арнайы тариф бойынша балаға арналған әуебилетті сатып алуға құқылы.
  - 2) 2-14 жас аралығындағы балалар ішкі бағдарларда қалыпты тарифтің 50 %-ын төлеп тасымалданады немесе жолаушы қолжетімді болған жағдайда арнайы тариф бойынша кәмелетке толмаған балаларға арналған әуебилетті сатып алуға құқылы.
  - 3) 2-11 жас аралығындағы балалар халықаралық бағдарларда қалыпты тарифтің 50 %-ын төлеп тасымалданады немесе жолаушы қолжетімді болған жағдайда арнайы тариф бойынша кәмелетке толмаған балаларға арналған әуебилетті сатып алуға құқылы.

- 4) Жолаушының жанындағы екі жасқа дейінгі екінші, үшінші және басқа балалар жеке орын бөлініп, қолданыстағы қалыпты тарифтің 50 % жеңілдігімен алынған билеттер бойынша тасымалданады.
- 27.7 Жолаушы, егер тарифті қолдану қағидаларында керісінше айтылмаса, кәмелетке толмаған балаларға арналған авиабилетті төмендетілген құны бойынша тиісті арнайы тариф бойынша сатып алуға құқылы. 50 % мөлшеріндегі балаларға арналған жеңілдік арнайы тарифтер бойынша әуебилеттерге қолданылмайды.
- 27.8 Халықаралық маршруттар бойынша 2 жастан 11 жасқа дейінгі және ішкі маршруттар бойынша 2 жастан 14 жасқа дейінгі балаларды тасымалдауды ресімдеуді бірыңғай брондауда жүргізу ұсынылады. Егер балаға және ілеспе адамға екі түрлі брондау жасалған жағдайда, екі брондауда да әуе тасымалдарын сату жөніндегі агентімен міндетті түрде ремарка түріндегі ілесіп жүруші туралы ақпарат (брондау және авиабилет нөмірі) көрсетіледі.
- 27.9 16 жасқа толмаған тұлға ата-анамен сапар шексе және өз төлқұжатымен жеке басын куәландырса, онда оның қолында алып жүрген ата-анасының мәртебесін растайтын туу туралы куәлік (тектері әртүрлі болса, тегі ауысып, жаңа неке құрғаны туралы куәлік; ата-анасы қайтыс болған, хабарсыз жоғалған немесе ата-ана құқығынан айырылған жағдайда, қорғаншылық, қамқоршылық туралы құжат) болуы керек.
- 27.10 Егер бала басқа кәмелетке толған адамдардың сүйемелдеуімен мемлекеттен тыс жерлерге шығатын болса, тіркеу және паспорттық бақылауда шығу кезінде баланың шығуына рұқсат беретін ата-анасының бірінен нотариалды куәландырылған құжаттың түпнұсқасын, сондай-ақ ілесіп жүретін адамға сенімхатты көрсету қажет.

## **28-БАП. ЕРЕСЕКСІЗ САПАР ШЕККЕН БАЛАЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

- 28.1 Ересексіз сапар шеккен кәмелетке толмаған жолаушылар ретінде ішкі және халықаралық рейстерде 6-16 жас аралығындағы, ата-анасыз және ешқандай жолаушыға сеніп тапсырылмаған балалар тасымалданады.
- 28.2 Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» заңының 36-бабы 5-тармағына сәйкес ересексіз сапар шеккен кәмелетке толмаған балалар кешкі 23:00-ден таңғы 6:00-ге дейін тасымалдауға қабылданбайды.
- 28.3 6 жасқа дейінгі кәмелетке толмаған жолаушылар тек кәмелетке толған жолаушымен тасымалданады.
- 28.4 Ересексіз сапар шеккен балаларды тасымалдау барлық бағдар телімдерінде брондауды растаумен тек Тасымалдаушы рұқсаты арқылы орындалады. Брондау мен қызмет сұрауын байланыс орталығы ([special.service@flyarystan.com](mailto:special.service@flyarystan.com) немесе туристік агенттік) арқылы ұшудан 24 сағат бұрын жасау керек. Ересексіз сапар шеккен балалар үшін онлайн билет сатылмайды.
- 28.5 Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматы Қазақстан Республикасынан ересексіз шығып бара жатса, онда ол төлқұжатпен қатар өзімен Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының сыртта болатын мерзімі мен баратын мемлекет (мемлекеттер) көрсетілген ата-ананың, асырап алушылардың, қорғаншылардың немесе қамқоршылардың нотариус рәсімдеген келісімінің түпнұсқасын алып жүруі керек.
- 28.6 Ересексіз сапар шеккен баланы тасымалдау тек мына жағдайларда іске асады:

- Тасымалдаушы растаған ересексіз сапар шеккен баланы тасымалдау қызметінің сұрауы бар;
  - ересексіз сапар шеккен баланы тасымалдау ақысы ұшу кезіндегі қолданыстағы ережелер мен тарифтерге сәйкес төленген;
  - ата-аналар / қорғаншылар немесе олардың заңды өкілдері тиісті құзырлы органдарға ұсыну үшін барлық қажетті құжаттарды берген;
  - ата-аналар / қорғаншылар немесе олардың заңды өкілдері барлық қажетті формальдылықтардан өтуі үшін баланы әуежайға уақытылы әкеліп, рейс ұшқанға дейін әуежайда қалады;
  - ата-аналар / қорғаншылар немесе олардың заңды өкілдері рейстің нақты келетін уақытында баланы қарсы алуы үшін әуежайға келеді.
- 28.7 Ересексіз сапар шеккен баланы тасымалдау ақысы Тасымалдаушы белгілеген тариф бойынша төленеді.

## **29-БАП. ЖҮКТІ ӘЙЕЛДЕРДІ ТАСЫМАЛДАУ**

- 29.1 Әуе кемесімен тасымалдауға жүкті әйелдер әуебилеті, жеке басын қуәландыратын құжаттың түпнұсқасы, алмасу картасының түпнұсқасы (жүктіліктің кез келген мерзімінде) және бір балаға жүкті болғанда жүктілік мерзімі 22-34 апта аралығындағы және бірнеше балаға жүкті болғанда жүктілік мерзімі 32 аптадан аспайтын жүкті жолаушыларға арналған, әуе кемесімен тасымалдауға рұқсатты қамтитын жүктілік мерзімі туралы және денсаулық жағдайы туралы медициналық ұйым берген анықтама түпнұсқасы болғанда қабылданады.
- 29.2 Жүктілік мерзімі 22 аптаға дейінгі жүкті әйелдер ұшуға арналған дәрігер анықтамасынсыз, бірақ алмасу картасымен (жүктіліктің кез келген мерзімінде) тасымалданады.
- 29.3 Жүкті әйелді тасымалдау Тасымалдаушы жолаушы мен іштегі нәресте үшін тасымалдау барысында және одан кейін туындауы мүмкін жағымсыз салдар үшін жолаушы алдында ешқандай жауапкершілік көтермейді деген шартпен ғана іске асырылады.
- 29.4 Бір балаға жүкті болғанда жүктілік мерзімі 22-34 апта аралығындағы және бірнеше балаға жүкті болғанда жүктілік мерзімі 22-32 апта аралығындағы жүкті әйелдер медициналық мекеме берген денсаулық жағдайы туралы анықтама болғанда ғана тасымалдауға қабылданады.
- 29.5 Бір балаға жүкті болғанда жүктілік мерзімі 34 аптадан асатын, ал бірнеше балаға жүкті болғанда жүктілік мерзімі 32 аптадан аспайтын жүкті әйелдер тасымалдау алдында ең көбі 30 күнтізбелік күн бұрын медициналық ұйым рәсімдеуімен рұқсат етілетін денсаулық жағдайы туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрі міндеттерін атқарушының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 «Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы» бұйрығымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21579 болып тіркелген) бекітілген № 026/у формадағы дәрігерлік-консультациялық комиссия қорытындысын ұсынады.
- 29.6 Медициналық қорытындыда жүктілік мерзімі мен жүктіліктің қиындықсыз өтіп жатқаны туралы растау беріледі.
- 29.7 Босану күні алдағы 7 күн ішінде күтілсе, Тасымалдаушы медициналық анықтама болғанның өзінде жүкті әйелді тасымалдаудан бас тартуға құқылы.

- 29.8 Босанған аналар мен жаңа туған сәбилер бала туған соң алғашқы 7 күнтізбелік күн ішінде тасымалдауға жіберілмейді.
- 29.9 Бірнеше балаға жүктілік кезінде мерзімінен бұрын дүниеге келген балаларды тасымалдау үшін балалардың ата-анасы немесе бірге ұшатын ересек тұлғалар баланы әуе көлігімен тасымалдауға болатынын растайтын әр балаға арналған медициналық анықтаманы көрсетеді.
- 29.10 Баратын елдің көші-қон заңнамасының талаптарымен регламенттелген жағдайда, Тасымалдаушы жүкті әйелді тасымалдаудан бас тартуға құқылы.
- 29.11 Шетел әуежайларынан ұшқанда, медициналық құжат ұшатын елде пайдаланылатын шет тілге аударылып, нотариус куәландыруы керек. Медициналық құжаттың жарамдылық мерзімі – 30 күн.

### **30-БАП. МҮМКІНДІКТЕРІ ШЕКТЕУЛІ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

- 30.1. Мүмкіндігі шектеулі жолаушылар санатына мына жолаушылар жатады:
- медициналық көрсеткіштері бойынша қозғалысы шектеулі деп танылған жандар, сондай-ақ өз бетімен қозғала алмайтын және әуе кемесінің бортына отырғанда көмекке мұқтаж немесе жүре алатын, отырғызуға басқа адамның көмегінсіз өзі бара алатын, бірақ жағдайы тұрақсыз деп танылғандықтан, әр ұшу алдында дәрігерлердің рұқсаты қажет жандар;
  - физикалық жағдайы тұрақты және медициналық мекемеден әуе кемесімен тасымалдануға тұрақты не уақытша рұқсат ала алатын, я болмаса осындай рұқсаты жоқ, бірақ арнайы күтім қажет жандар.
- 30.2. Физикалық мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды, сырқат жолаушыларды тасымалдау брондауды растап, Тасымалдаушының алдын ала келісімімен іске асырылады.
- 30.3. Жолаушы немесе жолаушының атынан бронь қоятын тұлға төмендегідей жағдайларда Тасымалдаушыға кемінде 5 (бес) күнтізбелік күн бұрын немесе сайтта жарияланған мерзімде хабарлайды:
- жолаушының шектеулі қозғалысы;
  - көру, есту қабілеттерінің төмендігі (жоқтығы), жетектеуші иттің алып жүру қажеттігі;
  - инфекциялық/вирустық аурудың болуы;
- Тасымалдаушы әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктері негізінде көрсетілген жағдайларда тасымалдауды орындай алмаса, осындай ақпаратты алған соң, 1 күнтізбелік күн ішінде брондаудан бас тартатыны туралы жолаушыға хабарлайды. Тасымалдаушы кейбір әуе кемелерінде кресло арбадағы жолаушыларды тасымалдауға қажетті жағдайлар жоқ болғанда, осындай жолаушыларды тасымалдаудан бас тартады.
- 30.4. Кресло арбадағы қозғалысы шектеулі жолаушының ұшу барысында оған күтім жасайтын (16 жасқа толған) тұлғамен бірге ұшқаны дұрыс.
- 30.5. Техникалық және пайдалану талаптарын орындау қауіпсіздігімен қамтамасыз ету мақсаттарында Тасымалдаушы өзінің кез келген рейсінде қозғалысы шектеулі жолаушылар санын, тіпті осындай жолаушыларды орналастыру арнайы талаптарға, оның ішінде білікті алып жүру талаптарына сай болса да, шектеуі мүмкін.
- 30.6. Тасымалдаушы немесе мүмкіндігі шектеулі жолаушыны тіркеп жатқан Тасымалдаушының өкілі әуе кемесінің бортында мүмкіндігі шектеулі жолаушының



- бар екенін транзит, трансфер және межелі пункттердегі жерүсті персоналына хабарлауға жауапты.
- 30.7. Тасымалдаушы денсаулық жағдайы салдарынан (медициналық куәландырудың белгіленген фактілері негізінде және т. с. с) басқа жолаушылар мен олардың мүлкіне, әуе кемесіне немесе экипажға қауіп төндіретін жолаушыны тасымалдаудан немесе тасымалдауды жалғастырудан бас тартуға құқылы.
- 30.8. Тасымалдаушы төмендегі жолаушыларды денсаулық жағдайына байланысты тасымалдаудан бас тартуға (бастапқы және кейінгі), жасалған брондаудың күшін жоюға немесе әуе кемесінің бортынан алып тастауға құқылы:
- алып жүрген адамы болмаса, біреудің көмегінсіз өзіне күтім жасай алмайтын жолаушылар;
  - басқа жолаушыларға инфекция көзі болуы мүмкін, тіпті арнайы сақтық шаралары қолданылса да, тасымалдануы өздері және басқа тұлғалар мен мүлік үшін қауіп себебі болуы мүмкін жолаушылар.
- 30.9. Қозғалысы шектеулі жолаушыны бастапқы немесе трансфер пунктінде тасымалдаудан бас тартылса, Тасымалдаушы бағдардағы бастапқы және басқа Тасымалдаушыларға бас тарту себебі мен өзі қолданып жатқан шараларды көрсете отырып, осы туралы дереу хабарлауға міндетті.
- 30.10. Бортта мүмкіндігі шектеулі жолаушылардың бар екені және арнайы қызмет көрсету қажеттігі туралы рейсті орындау алдында әуе кемесінің командиріне, бортсеріктер бригадиріне хабарлау керек.
- 30.11. Қозғалысы шектеулі адамдар мен оларды алып жүрген тұлғаларды отырғызу басқа жолаушыларды отырғызбас бұрын іске асырылуы керек. Аталған жолаушылар мен оларды алып жүрген тұлғалар транзит пункттерінде қолданыстағы қауіпсіздік ережеларын сақтай отырып, бортта қалады. Аталған жолаушылар тобы мен оларды алып жүрген тұлғалар борттан ең соңында шығарылады.
- 30.12. Мүмкіндігі шектеулі жолаушыларды салонға орналастырғанда, тасымалдау спецификасын есепке алу қажет. Оларға берілетін орындар:
- апаттық жағдайларда эвакуациялағанда, кедергі келтірмеуі тиіс;
  - қосалқы (апаттық) шығу есіктерін еркін пайдалануға бөгет болмауы керек.
- 30.13. Алып жүретін тұлғаларға орын қозғалысы шектеулі жолаушылар жанынан беріледі. Қозғалуы қиынға түсетін жолаушылар әуе кемесінен жылдам эвакуациялауға кедергі келтірмейтіндей етіп орналастырылады.
- 30.14. Қозғалысы шектеулі жолаушыларды жеке кресло арбаларында тасымалдау Тасымалдаушының жолжүкті тасымалдау ережеларымен реттеледі.
- 30.15. Кресло арба, электр арба әуе кемесінің жолжүк бөлімінде тіркелген жолжүк ретінде тасымалданады.
- 30.16. Кресло арба, электр арба тегін тасымалданады. Электр арба мына талаптарды орындағанда тасымалданады: электр арбаның батареялары оған қауіпсіз жолмен бекітілуі тиіс, қысқа тұйықталуға жол бермеу үшін алдын ала ажыратылған және оқшауланған болуы тиіс. Кресло арбаны тік күйінде салу, бекіту және шығару мүмкін болмаса, батареяны шығарып алу керек. Осыдан кейін кресло арбаны тіркелген жолжүк ретінде шектеусіз тасымалдауға болады. Шығарып алынған батареяны бітеу, химиялық әсерге төзімді қаптамада тасымалдау қажет. Батареяға тиісті белгі салу керек. Сұйықтықты батареялар тек тік күйінде тасымалданады. Ион-литий батареялары бітеу қаптамада әуе кемесінің салонында ғана тасымалданады, бұл ретте

батарея клеммалары 800 IATA Dangerous Goods Regulation қаптау нұсқауларына сәйкес оқшаулануы тиіс.

- 30.17. Психикалық бұзылуы бар адам тасымалдауға тек жеткілікті физикалық күші бар және қажет болғанда алып жүрген адамына шара қолдануға дайын тұлғамен бірге қабылданады.
- 30.18. Кресло арбадағы жолаушыны тасымалдағанда, Тасымалдаушы немесе өкілетті агент әуе кемесінің бортынан (бортына) әуежайға (әуежайдан) осындай жолаушыны жеткізуі үшін әуежайға алдын ала хабар береді.

### **31-БАП. КӨРУ/ЕСТУ ҚАБІЛЕТІ ЖОҚ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

- 31.1. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушыны тасымалдағанда, Тасымалдаушыға тиісті құжат ұсынылуы тиіс.
- 31.2. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушы алып жүретін тұлғамен, алып жүретін тұлғасыз немесе жетектеуші иттің алып жүруі арқылы тасымалдануы мүмкін.
- 31.3. Нашар көретін/еститін жолаушыны алып жүретін тұлғасыз тасымалдау тек Тасымалдаушының алдын ала келісімімен мүмкін болады.
- 31.4. Сату жөніндегі агент көру/есту қабілеті жоқ жолаушы үшін әуе кемесінің бортындағы орынға бронь қойғанда, Тасымалдаушыны осы жолаушыға жөнелту әуежайында тіркегенде, әуе кемесіне жеткізгенде, әуе кемесіне отырғызғанда, одан шығарғанда және әуе кемесінен межелі әуежайға жеткізгенде көмек көрсетілуі үшін осындай жолаушының тасымалданатыны туралы хабардар етуі тиіс.
- 31.5. Жетектеуші итке ветеринарлық сертификат түпнұсқасы мен оның арнайы оқытылғаны туралы сертификат ұсынылуы тиіс.
- 31.6. Жетектеуші иттің қарғысы мен мұрындығы болуы керек және ол алып жүретін жолаушы креслосының аяғына байлануы тиіс.
- 31.7. Жетектеуші ит әуе кемесінің салонында тегін тасымалданады.
- 31.8. Әуе кемесіне отырғызуды жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызу жарияланғанға дейін, ал әуе кемесінен шығаруды ең соңынан әуежай өкілі іске асырады.

### **32-БАП. ЕГДЕ ЖАСТАҒЫ ЖОЛАУШЫЛАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

- 32.1. 75 жастан асқан жолаушы тіркеуден өткенде, ұшар алдындағы формальдылықтарда, сондай-ақ ұшу барысында арнайы күтімге мұқтаж болса, ол бұл туралы Тасымалдаушыға алдын ала хабарлауы тиіс.

### **33-БАП. ЖОЛАУШЫЛАРДЫ АСА ЖОҒАРЫ ЖАЙЛЫЛЫҚПЕН ТАСЫМАЛДАУ**

- 33.1. Аса жоғары жайлылықпен тасымалдануы үшін Жолаушы қажетті орындар санын брондай алады. Қосымша орындар төлемі қолжетімді тарифтер бойынша жасалады.

### **34-БАП. ДИПЛОМАТИЯЛЫҚ КУРЬЕРЛЕР МЕН ОЛАРДЫҢ ЖОЛЖҮГІНЕ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**

- 34.1. Дипломатиялық курьерлер әуе кемесінің салонында дипломатиялық поштананы тасымалдайды және олардың келесідей міндеттері болады:

- Тасымалдаушының талабы бойынша дипломатиялық поштаны алып жүретін тұлғаның арнайы өкілеттігін растайтын құжатқа ие болуы және ұсынуы;
  - тиісті халықаралық конвенциялар мен ұшып шығу, ұшып келу, трансфер пункттеріндегі мемлекеттік органдар талаптарының нұсқамаларына сәйкес дипломатиялық поштаның оралуы мен рәсімделуіне жауапты болу;
  - жерүсті операциялары барысында дипломатиялық поштаның сақталуына жауап беру.
- 34.2. Дипломатиялық курьер алып жүретін дипломатиялық поштаны әуе кемесінің салонында тасымалдауды рәсімдеу жеке билетпен немесе ақылы қолжүктің/жолжүктің квитанциясымен іске асырылады және төлем ақылы жолжүкті тасымалдау ережеларына сәйкес жасалады.
- Дипломатиялық пошта тасымалын осы мақсатқа арнайы рәсімделген жолаушы билетімен рәсімдегенде, салмағы 30 килограмнан аспаса, пошта жолаушы креслосында тасымалданады. Осы салмақ нормасынан асып кетсе, дипломатиялық поштаны тасымалдау үшін екі не одан көп билет рәсімделіп, сәйкесінше ол екі не одан көп креслоны алуы мүмкін. Дипломатиялық поштаның габариттік өлшемдері оны жеке жолаушы креслосына орналастыруға мүмкіндік беруі тиіс.

### **35-БАП. ДЕПОРТАЦИЯЛАНҒАН ЖОЛАУШЫЛАРҒА ЖӘНЕ ЕЛГЕ КІРУГЕ РҰҚСАТ БЕРІЛМЕГЕН ЖОЛАУШЫЛАРҒА ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ**

- 35.1. ҚР-ға келіп жатқан, ҚР-дан кетіп жатқан немесе ҚР аумағына қонатын транзиттегі/трансфердегі жолаушыларға, сондай-ақ ҚР-ға кіргізілетін және одан шығарылатын жолжүк пен жүкке Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес белгіленетін төлқұжаттық, кедендік және басқа ережелар қолданылады.
- 35.2. Жолаушыны депортациялау туралы шешімді тиісті мемлекеттік органдар қабылдайды. Осындай жолаушыны тасымалдайтын Тасымалдаушылар Жолаушыны депортациялайтын органдар көрсеткен межелі пунктіне жеткізуге жауапты болмайды.
- 35.3. Жолаушы және жүк жіберуші (жүк қабылдаушы) шекаралық, кедендік, санитарлық-карантиндік, ветеринарлық, фитосанитарлық және басқа да бақылау түрлерінен өткенде, заңдар мен басқа да нормативтік құжаттарды сақтауға, әуе тасымалымен жолаушы, жолжүк және жүк баратын (кететін) немесе аумағы арқылы өтетін елдің тиісті құзырлы мемлекеттік бақылау органдарының авиациялық қауіпсіздікке, кедендік, санитарлық-карантиндік, көші-қон, ветеринарлық, фитосанитарлық, сондай-ақ валюталық және басқа да бақылау түрлеріне қатысты талаптарын орындауға міндетті.
- 35.4. Жолаушыны, жолжүкті және жүкті халықаралық әуе жолымен тасымалдауға байланысты туындайтын мемлекеттік бақылау органдары мен жолаушы, жүк жіберуші (жүк қабылдаушы) арасындағы қарым-қатынасты реттеу тек жолаушының, жүк жіберушінің (жүк қабылдаушының) құзырында болады және Тасымалдаушының міндеті болып табылмайды.
- 35.5. Шетелдік азаматтарды депортациялауды көші-қон қызметінің органдары ішкі істер органдарымен, сондай-ақ басқа да атқарушы билік органдарымен және құзыреті аясында олардың аумақтық органдарымен өзара әрекеттесіп іске асырады.
- 35.6. Депортацияланған жолаушыны жөнелткенде, жеке хатқалтаға салынатын «Депортациялау актісінің» 1 данасы қоса берілуі керек.

- 35.7. Әуе кемесіне депортацияланған жолаушыны отырғызу әуе кемесінің командирі және мемлекеттік органдар келісімімен іске асырылады.
- 35.8. Депортацияланған жолаушы бар рейс ұшқан соң, межелі пунктке жолаушы тегі, алып бара жатқан тұлғаның тегі және тоғысатын рейс нөмірлері бар жеделхат жіберіледі.
- 35.9. Межелі пунктке құзырлы органдар жібермеген жолаушыны дереу бастапқы тасымалдау пунктіне немесе мемлекеттік органдар рұқсат берген басқа пунктке жіберу керек.
- 35.10. Құзырлы мемлекеттік органдар межелі, трансфер немесе транзит еліне кіруге рұқсат етілмеген жолаушыны жөнелткен әуежайға немесе басқа әуежайға қайтаруды Тасымалдаушыға міндеттесе, онда жолаушы немесе оған шақыру рәсімдеген ұйым Тасымалдаушының осы тасымалдауға байланысты кеткен барлық шығындарының орнын толтыруға міндетті.
- 35.11. Жолаушы өзінің кері жеткізілуі мен күтімі үшін Тасымалдаушы жұмсаған барлық шығындардың орнын толтыруға жауапты.

## **6-ТАРАУ. ЖОЛЖҮКТІ ТАСЫМАЛДАУ**

### **36-БАП. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

- 36.1. Әуе кемесі толықтай коммерциялық тиелгенде, Тасымалдаушы қабылдауды шектеуге немесе Жолаушы жолжүгін тасымалдаудан бас тартуға құқылы.
- 36.2. Салмағы, өлшемі, орындар саны, ішіндегісі немесе қаптамасы осы Ережелер талаптарын қанағаттандырмаса, Тасымалдаушы Жолаушы жолжүгін/қолжүгін тасымалдаудан бас тартуға құқылы.
- 36.3. Тіркелген жолжүк жолаушы жеткізілетін әуе кемесімен тасымалданады. Қандай да бір себеппен бұндай тасымалдау мүмкін болмаса, Тасымалдаушы тіркелген жолжүкті өзінің келесі ең жақын рейсімен тасымалдауы керек.
- 36.4. Отырғызуға келмеген жолаушының жолжүгі мен қолжүгі әуе кемесінің бортынан міндетті түрде түсіріледі.
- 36.5. Жолаушы тасымалдауға тыйым салынған немесе осы Ережелерде белгіленген тасымалдау талаптарын сақтамай тасымалдауға өткізген жолжүктегі заттардың тасымалдануына жауапты болады.

### **37-БАП. ТІРКЕЛГЕН ЖОЛЖҮК**

- 37.1. Тіркелген жолжүктің бір орнының габариттері 3 өлшем жиынында 158 текше сантиметрден, бір орын жолжүгінің салмағы 32 кг шамасынан аспауы тиіс.
- 37.2. Тасымалдаушы немесе Тасымалдаушының өкілетті агенті жолжүкті тасымалдауға қабылдай отырып, жолаушылар мен жолжүкті тіркеу жүйесіне Жолаушыға берілген жолжүк биркасы ретінде қарастырылатын (орын саны мен тіркелген жолжүк салмағы туралы) нақты деректерді енгізуі тиіс. Тасымалдаушы тіркелген жолжүктің әр орны үшін Жолаушыға нөмірленген жолжүк биркасының үзбе талонын беруге міндетті. Жолжүк биркасы мен үзбе талон жолжүк идентификациясы үшін қажет.
- 37.3. Ерекше тасымалдау талаптарын белгілеу үшін тіркелген жолжүкке арнайы нөмірсіз жолжүк биркасы (морт/ауыр жолжүк) қосымша бекітіледі.
- 37.4. Жолжүк тіркелген соң, Тасымалдаушы оның ішіндегісі сақталуына, қаптаманың бүтіндігіне және оның тасымалдануына жауапкершілікті өзіне алады.
- 37.5. Тіркелген жолжүкті тасымалдауға тапсырған сәттен бастап оны қайтарып бергенге дейін, тиісті қызметтердің идентификация немесе қосымша тексеру жүргізу жағдайларын қоспағанда, Жолаушының жолжүкті пайдалануына тыйым салынады.
- 37.6. Жолжүктің бүтіндігін қамтамасыз ету үшін Тасымалдаушы мынадай кеңестер береді:
  - сапар үшін сенімді құлыптары бар сапалы шабадандарды пайдалану;
  - матадан жасалған шабадандарды немесе сөмкелерді пайдаланғанда, бөтен адамдардың жолжүк ішіндегісіне қол жеткізу мүмкіндігін қиындату мақсатымен сыдырма ілгекті бекітетін аспа құлыптар, жолжүкті байлайтын бау немесе белбеу қолдану;
  - әр ұшудан кейін ескі биркаларды алып тастау;
  - жолжүк сыртында атаулы мекенжай биркаларын пайдалану;
  - жолжүкті көзбен қарап анықтау мақсатында таспамен не басқа жеке белгімен белгілеу;

- жолжүк зақымдалмауы және ішіндегісіне қол жеткізілмеуі үшін жолжүкті қаптама үлдірмен орау.
- 37.7. Тасымалдаушы межелі әуежайда жолаушы тасымалдап жатқан жолжүк салмағын тексеруге құқылы. Жолаушы ұшып шығу пунктінде тіркелгеннен артық немесе жолжүк квитанциясында көрсетілгеннен көп жолжүк тасымалдап, оның ақысын тиісті түрде төлемегені анықталса, онда Тасымалдаушы тіркелген және іс жүзіндегі жолжүк салмағының айырмасын төлеуді талап етуге құқылы.
- 37.8. Екі және одан көп жолаушының жолжүктерін біріктіру қарастырылмаған.
- 37.9. Тасымалдаушы тіркелген жолжүкке мыналарды қоспауға кеңес береді:
- Сынғыш, морт заттар мен сынғақ немесе тез бүлінетін заттар;
  - Ақша;
  - Кілттер;
  - Бағалы металдар мен күмістен жасалған асыл заттар мен бұйымдар;
  - Табиғи тон;
  - Электрондық жабдық;
  - Компьютер жабдығы, компьютерлердің құрамдас бөлшектері, тіркемелер, бағдарламалар;
  - Аудио және видео техника, фото және киноаппаратура, олардың ілеспе заттары;
  - Көзәйнектер, дүрбілер және басқа да оптикалық аспаптар;
  - Техникалық, медициналық және басқа құжаттама;
  - Іскерлік және жеке құжаттар;
  - Бағалы қағаздар мен заттар;
  - Өндірістік жабдық және үлгілер / нобайлар;
  - Видео/аудио кассеталар, дискілер, дискеттер және басқа да ақпарат тасушылар;
  - Медициналық препараттар, жабдық;
  - Фотокарталар, антиквариат;
  - Қалпына келмейтін заттар;
  - Сұйықтықтар, парфюмерия, алкогольді сусындар.
- 37.10. Тіркелген жолжүкке көрсетілген талаптардан басқа, ұшып шығу әуежайының тексеру қызметі қосымша шектеулер қоюы мүмкін.

## **38-БАП. ТІРКЕЛМЕГЕН ЖОЛЖҮК (ҚОЛЖҮК)**

- 38.1. Қолжүк – тасымалдаушы келісімімен тіркелмеген жолжүк ретінде әуе кемесімен тасымалданатын, сондай-ақ жолаушының қолындағы жалпы салмағы тасымалдаушы рұқсат еткен нормадан аспайтын жолаушының жолжүгі.
- 38.2. Салоннан бөлек орынды ұсынбай тасымалданатын балаларды қоспағанда, билеті бар әр жолаушыға рұқсат етілген салмағын Тасымалдаушы белгілейтін қолжүкті тегін тасымалдауға рұқсат беріледі. Авиациялық қауіпсіздік, әуе кемелері жолаушыларының және экипаж мүшелерінің өмірі мен денсаулығын қорғау мақсатында қолжүкте авиациялық қауіпсіздік талаптары бойынша әуе кемесінде тасымалдануға тыйым салынған заттар мен заттектер тасымалданбауы тиіс.
- 38.3. Жолаушылардың тіркелмеген тегін жолжүгі (қолжүгі) келесі белгіленген стандарттарға сәйкес келуі керек:
- жалпы салмағы: 5 кг;
  - максималды өлшемдер: 56 \* 23 \* 36 см;



- саны - 1 орын.
- 38.4. Егер жолаушының 56x23x36 см өлшемдеріне сәйкес келетін 1 (бір) орын / қолжүгі болса, бірақ оның салмағы 5 кг-нан 10 кг-ға дейін болса, оны әуе кемесінің салонында тасымалдау үшін Жолаушы:
- алдын-ала ресми веб-сайтта салмағы 10 кг-ға дейін және жалпы 56x23x36 см-ден аспайтын 1 (бір) қол жүгін алып жүруге мүмкіндік беретін «Қол жүгі плюс» қызметін сатып алуы тиіс;
  - артық салмақты іс жүзінде Тасымалдаушы белгілеген мөлшерлеме бойынша жөнелту әуежайындағы тіркеу пунктінде төлеуі тиіс.
- 38.5. Қолжүктің нормасы белгіленген салмақ пен габариттерге сәйкес келмегенде, жолаушы оны Тасымалдаушы белгілеген тариф бойынша алдын ала төлем жасап, жолжүк бөліміне тапсыруға міндетті.
- 38.6. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын заттардың сақталуына жолаушының өзі жауапты болуға міндетті.
- 38.7. Тіркелмеген жолжүк (қолжүк) әуе кемесінің салонында тасымалданады және жолаушы креслосының үстіндегі жолжүк сөресіне немесе алда тұрған креслоның астына орналастырылады. Тіркелмеген жолжүк (қолжүк) бүкіл ұшу барысында жолаушыда қалады және оның жауапкершілігінде болады.
- 38.8. Тегін тасымалдайтын қолжүктің белгіленген нормасына қоса,
- жолаушы 5 жасқа дейінгі баламен қоса ұшқан жағдайда, бір жиналмалы балалар арбасы (56 \* 23 \* 36 см бүктелген кездегі ең үлкен өлшем);
  - нәресте керек-жарақтары салынған бір сөмкені алып кете алады.
- 38.9. Әуежайдың ұшып шығу қауіпсіздігін тексеру қызметі тексерілмеген багажға қосымша шектеулер қоюы мүмкін..

### **39-БАП. АҚЫЛЫ ЖОЛЖҮК**

- 39.1. Қолжүкті қоса, Жолаушы тасымалдайтын бүкіл жолжүк ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету талаптары бойынша рейске тіркеу кезінде көрсетілуі тиіс.
- 39.2. Жолаушы Тасымалдаушы тарифтеріне сәйкес жолжүкті тасымалдау ақысын төлеуге міндетті. Артық жүк үшін төлем бүкіл килограмм үшін төленеді. Дөңгелектеу келесі ережелерге сәйкес жүзеге асырылады:
- 500 г дейін төмен;
  - 500 г-нан және одан көп килограммға дейін.
- 39.3. Жолжүктің бір орнының салмағы 32 кг шамасынан аспауы тиіс.
- 39.4. Ұшу жолында жолаушының тасымалдайтын жолжүгінің салмағы артқан жағдайда, жолаушы салмағы алдында төленген жолжүк салмағынан артық жолжүктің тасымалдау құнын төлеуі тиіс.
- 39.5. Жолаушы көрсетілгеннен және алдын ала төленгеннен артық көлемдегі жолжүкті тасымалдауға ұсынса, онда бұндай жолжүк жолаушымен бір әуе кемесінде тасымалдануға тек артық тоннаж болғанда және тиісті қосымша төлем жасалғаннан кейін қабылданады.
- 39.6. Жолаушы күрделі маршрут бойынша жүргенде (Тасымалдаушының бірнеше байланыстырушы рейсі) жолаушы өзінің жүгін алуға және оны қайта тіркеуге, қажет болған жағдайда, Тасымалдаушының келесі рейсі үшін төлем жасауға міндетті. Жолаушы байланыстыратын рейстерде багажды тасымалдау үшін төлемнің болмауы / кешіктірілуі салдарынан туындаған салдар үшін жалғыз өзі жауап береді.

#### **40-БАП. ЖОЛЖҮК РЕТІНДЕ ТАСЫМАЛДАУҒА ҚАБЫЛДАНБАЙТЫН ЗАТТАР МЕН ЗАТТЕКТЕР**

- 40.1. Ұшулар қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында жолаушыларға, әуе кемесіне, я болмаса әуе кемесінің бортындағы мүлікке зиян тигізуі мүмкін мынадай заттар мен заттектер жолжүк ретінде тасымалдауға қабылданбайды:
- жарылғыш заттар және іші сондайға толтырылған заттар, жару құралдары, оқ-дәрілер, жарық шығаратын заттар және ракеталар;
  - сығылған және сұйылтылған газдар, тұрмыстық пайдалануға арналған газдар (бутан-пропан және т. б.);
  - улы, улағыш және тітіркендіргіш заттектер;
  - жанғыш қатты заттектер мен сұйықтықтар;
  - күйдіргіш коррозия тудыратын немесе тотығатын материалдар мен заттектер;
  - магниттелмеген материалдар;
  - радиоактивті материалдар;
  - қауіпсіздікті қамтамасыз ету құрылғыларымен жасақталған портфельдер мен шабадандар;
  - жоғарыда аталған заттектер, жүктер және заттар разрядына жататын, тасымалдау қауіпсіздігіне қатысты күмән тудыратын және өртеу, жару үшін пайдаланылуы мүмкін немесе әуе кемелерінің жолаушылары мен экипаж мүшелерінің өміріне қауіп төндіруі мүмкін сынап және басқа да заттектер, заттар.
- 40.2. Азаматтық әуе кемелерінде жолаушылардың тасымалдауына тыйым салынған заттар мен заттектердің тізбесін Халықаралық азаматтық авиация ұйымы (ИКАО) және Қазақстан Республикасының заңнамасы белгілейді.
- 40.3. Тасымалдауға жолжүк пен жүктің мынадай арнайы түрлері қабылданбайды:
- биологиялық препараттар;
  - жабайы жануарлар, үлпек жүнді аңдар және бауырымен жорғалаушылар (жыландар);
  - ірі үй жануарлары, үй құстары
  - балық тұқымдары, аралар және т. б.

Тасымалдауға келесілер де қабылданбайды:

- Тасымалдаушының пікірінше салмағы, өлшемдері және басқа да сипаттары бойынша жолжүк ретінде тасымалдауға келмейтін заттар;
- Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының, сондай-ақ аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау іске асырылатын елдің заңдарында, қаулыларында, ережелерінде және нұсқамаларында тасымалдауға тыйым салынған заттар.

#### **41-БАП. ШЕКТЕУЛІ КӨЛЕМДЕ ҚАБЫЛДАНАТЫН ЗАТТАР МЕН ЗАТТЕКТЕР**

- 41.1. Аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау іске асырылатын елдің нормативтерінде басқаша қарастырылмаса, Жолаушылар шектеулі көлемде және

Тасымалдаушының рұқсатымен келесі заттектер мен заттарды жолжүгінде тасымалдай алады:

1. Жолаушы жолжүгінде бөлшек саудаға арналған герметикалық ыдыста болса, сыйымдылығы 5 литрден аспайтын, көлемі бойынша құрамындағы алкоголь 24 %-дан артық, бірақ 70 % аспайтын алкогольді сусындар. Осындай сусындардың бір тұлғаға арналған нетто көлемі 5 л құрайды.
2. Көлемі бойынша құрамындағы алкоголь 24 %-дан аспайтын алкогольді сусындарға қаптамасынан басқа ешбір шектеу қолданылмайды.
3. Радиоактивті емес дәрілер және дәретхана бұйымдары, оның ішінде аэрозоль. Қандай да бір қосымша қауіп тудырмайтын, спорттық және тұрмыстық мақсаттарға арналған аэрозольдар тек тіркелген жолжүкте тасымалданады. Әр тұлға тасымалдайтын осындай бұйымдардың жалпы нетто көлемі 2 кг немесе 2 л шамасынан аспауы, ал жеке бұйымның нетто көлемі 0,5 кг немесе 0,5 л шамасынан аспауы тиіс.
4. Құрамында спирті бар шашқа арналған лактар, жай лактар, иіссулар мен дәрі-дәрмектер тек тіркелген жолжүкте тасымалданады. Әр тұлға тасымалдайтын осындай бұйымдардың жалпы нетто көлемі 2 кг немесе 2 л шамасынан аспауы, ал жеке бұйымның нетто көлемі 0,5 кг немесе 0,5 л шамасынан аспауы тиіс.
5. Тасымалдаушының алдын ала рұқсатымен медициналық мақсаттарға қажет газ тәрізді кислород немесе ауа толтырылған шағын баллондар қажетті құжаттама көрсетілген соң қабылданады.
6. Бүкіл сапар кезінде қажетті қорлармен қамтамасыз етуге керек болғанда, жасанды аяқ-қолды қозғалысқа келтіруге қажет көмірқышқыл газы бар шағын баллондар, сондай-ақ ұқсас өлшемдегі қосымша баллондар.
7. Бірнеше тұлғаға арналған жолжүк нормаларын бір немесе бірнеше жолжүк орнына біріктіруге болмайды.
8. Жолжүкте немесе Тасымалдаушы санкциясымен тіркелген жолжүкте тасымалданатын газ тәрізді көміртек қостотығы жүк орнынан шыға алады деген шартпен қауіп тудырмайтын тез бұзылғыш өнімдерді салқындату үшін пайдаланғанда, әр тұлға үшін ең көбі 2 кг болатын құрғақ мұз.
9. Жеке тұлға жеке пайдалануы үшін өзімен алып жүретін қауіпсіз сіріңкелер немесе оттық. Құрамында сіңірілмеген сұйық отыны (сұйылтылған газды қоспағанда) бар оттықтарды, оттықтарға арналған отынды және қосымша толтыру элементтерін тасымалдауға тыйым салынады.
10. Адам денесіне имплантацияланған жүрек бұлшықетінің стимуляторлары немесе радиоактивті 44 изотоптағы басқа да құрылғылар, оның ішінде литий батареяларынан қуат алатын құрылғылар, не болмаса емдеу салдарынан адам денесінде қалған радиоактивті фармацевтикалық препараттар.
11. Батарея клеммалары қысқа тұйықталудан қорғалып, батарея кресло арбаға немесе жылжымалы құралға мықтап бекітілген жағдайда, Тасымалдаушы рұқсатымен сырқаттарды тасымалдауға арналған кресло арбалар және ақпайтын батареялармен жабдықталған және тіркелген жолжүкте тасымалданатын, батареямен жұмыс істейтін басқа да жылжымалы құралдар.
12. Тасымалдаушы рұқсатымен ағатын батареялармен жабдықталған және тіркелген жолжүкте тасымалданатын сырқаттарды тасымалдауға арналған кресло арбалар немесе батареямен жұмыс істейтін басқа да жылжымалы құралдар. Бұл ретте кресло арбаны немесе жылжымалы құралды тек тік күйінде тиеуге, орналастыруға,

- бекітуге және түсіруге болады және батареялар өшіріліп, батарея клеммалары қысқа тұйықталудан қорғалған әрі батарея кресло арбаға немесе жылжымалы құралға мықтап бекітілген болуы керек.
13. Егер кресло арбаны немесе жылжымалы құралды тік күйінде тиеу, бекіту не түсіру мүмкін болмаса, батареяны алып, кресло арбаны немесе жылжымалы құралды тіркелген жолжүк ретінде шектеусіз тасымалдауға болады. Алынған батареяны мықты әрі қатты қаптама жинақтарында тасымалдау керек. Бұл қаптама жинақтары ағуға жол бермеуі және батарея сұйықтығын өткізбеуі тиіс. Оларды табандықтарға бекіту немесе тиісті бекіту құралдары, керме таспалар, қапсырмалар не тіректер көмегімен жүк бөлімдерінде бекіту арқылы аударылудан қорғау керек.
  14. Батареяларды қысқа тұйықталудан қорғау қажет, қаптама жинақтарында тігінен бекіту және құрамындағы сұйықтықты толықтай сіңіруі үшін үйлесімді сіңіргіш материалдың жеткілікті көлемімен құрсау керек.
  15. Қаптама жинағын «кресло арбамен бірге сұйықтықты батарея» немесе «жылжымалы құралмен бірге сұйықтықты батарея» деп таңбалап, коррозия қаупі белгісін қою керек.
  16. Әуе кемесінің командиріне батарея орнатылған сырқаттарды таситын кресло арбаның немесе жылжымалы құралдың немесе қаптамадағы батареяның орналасқан жерін хабарлау керек.
  17. Жолаушылардың әр Тасымалдаушымен шараларды алдын ала келіскені жөн. Ағатын батареяларға мүмкіндігінше жылыстаудың алдын алатын вентиляциялық тығындар орнату керек.
  18. Құрамында көмірсутек газы бар шашты каталитикалық бұйралауға арналған қысқыштар, қыздыру элементінің сенімді қорғаныш қалпақшасы бар болған жағдайда, бір тұлғаға тіркелген жолжүкте ең көбі бір қысқыш. Осындай қысқыштарға арналған газды қосымша толтыру элементтерін тасымалдауға тыйым салынады.
  19. Тасымалдаушы рұқсатымен тек қолжүкте ауа райы бюросының өкілі немесе ұқсас ресми органның өкілі тасымалдайтын барометр немесе сынап термометрі. Барометр немесе термометр нығыздалған ішкі ішпегі бар немесе сынапты жібермейтін, оның ағып кетуіне жол бермейтін өткізбейтін я тесілмейтін берік материалдан жасалған қапшығы бар берік сыртқы қаптама жинағына салынған болуы тиіс.
  20. Әуе кемесінің командирінде барометр немесе термометр туралы ақпарат болуы тиіс.
  21. Тасымалдаушы рұқсатымен әр тұлғаға өзі үрленетін құтқару күртешесіне үрлеу мақсаттарында салынған, оған қоса ең көбі екі қосымша заряды бар көміртек қостотығына немесе басқа тиісті газға толтырылған ең көбі екі шағын баллон.
  22. Кездейсоқ іске қосылғанда үлкен көлемде жылу бөліп, өрт тудыруы мүмкін суасты шамдары, дәнекерлеу жабдықтары сияқты батареямен жұмыс істейтін жылу бөлгіш өнімдер Тасымалдаушы рұқсатымен қолжүкте ғана тасымалданады. Жылу бөлетін компонент немесе энергия көзі тасымалдау барысында абайсызда қосылып кетпеуі үшін алып тасталуы тиіс.
  23. Қорғаныс құтысында болған жағдайда, жеке пайдалануға арналған құрамында сынап бар шағын медициналық немесе клиникалық термометр.

*Ескертпе: тізбе әуе жолымен қауіпті жүктерді қауіпсіз тасымалдау жөніндегі техникалық нұсқаулық (ДОС 9284 AN905, 2008-2010 жылғы шығарылым, ИКАО) талаптарына сәйкес жасалған.*

- 41.2. Тасымалдаушы жолаушыларға 1 л шамасынан аспайтын сұйықтықты салонда тасымалдауға рұқсат береді. Бұл сұйықтықтар 100 мл шамасынан аспайтын ыдыстарға құйылған болуы тиіс. Бұндай сұйықтықтарға гельдер, лактар, сүрме, сусабындар, әтірлер, иіссулар, кремдер және т. б. жатады.
- 41.3. Жолаушыларға әуе кемесінің салонында тасымалдауға рұқсат етілген сұйықтықтың көлемі Тасымалдаушы тарапынан немесе халықаралық ұйымдар мен Қазақстан Республикасының азаматтық авиациясы уәкілетті органдарының талабымен шектелуі мүмкін.

## **42-БАП. ҚАРУ-ЖАРАҚ ПЕН ОҚ-ДӘРІЛЕРДІ ТАСЫМАЛДАУ**

- 42.1. Қару-жарақты, оқ-дәрілерді және арнайы құралдарды (бұдан әрі «қару» деп аталады) әуе жолымен тасымалдау Қазақстан Республикасының заңнамасына және олардың негізінде әзірленген атқарушы биліктің мемлекеттік органдарының нормативтік құжаттарына, басқа мемлекеттердің заңдарына және Қазақстан Республикасының халықаралық шарттарына сәйкес іске асырылады.
- 42.2. Жолаушыда ұшу барысында әуе кемесінің салонында келесілердің болуына тыйым салынады:
- дәрімен атылатын, газ, пневматикалық, суық және механикалық қарудың барлық түрі;
  - тапаншалар, револьверлер, винтовкалар, карабиндер және басқа да дәрімен атылатын, газ, пневматикалық қару, электрлік естен тандыру құрылғылары мен олардың имитаторлары;
  - қарудың кез келген макеті мен нақпішіні (оның ішінде балалар ойыншығы);
  - арбалеттер, суасты аңшылыққа арналған қарулар, қылыштар, шапашоттар, наркескендер, алдаспандар, семсерлер, сүңгілер, қанжарлар, кездіктер, стилеттер;
  - пышақтар: аңшылық, десанттық, финдік, сүңгі пышақтар, жүзі ырғитын пышақтар, бекітілетін құлпы бар пышақтар, сондай-ақ қолдану мақсатына қарамастан шаруашылық-тұрмыстық пашақтар;
  - жарылғыш заттар, жару құралдары және оған толтырылған заттар: кез келген қаптамадағы және көлемдегі барлық оқ-дәрі түрі; атыс патрондары (оның ішінде шағын калибрлі); газ қаруына арналған патрондар; капсульдер (аңшылық пистондар); пиротехникалық құралдар: сигнал беретін және жарықтандыратын ракеталар; сигнал беретін патрондар, түтіндету құтылары, түтіндету патрондары, құтылар, жарғыш сіріңкелері, бенгал оттары, теміржол петардалары; тротил, динамит, тол, аммонал және басқа да жарылғыш заттар; капсуль-детонаторлар; электр детонаторлар, электр тұтатушылар, оталдырғы және от өткізгіш білте.
- 42.3. Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының қызметкерлері болып табылатын жолаушылар Тасымалдаушының әуе кемесі салонында қызметтік міндеттерін атқарып жатқанда ғана қару тасымалдауға құқылы. Осы тұлғалардың өзімен қару тасымалдауы тек берілетін рұқсатпен және аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау орындалатын елдің заңнамасын сақтап іске асырылады.
- 42.4. Қару-жарақ пен оқ-дәрілерді тасымалдау рұқсатын алуға алдын ала сұрауды жолаушы немесе жолаушы атынан брондауды іске асырып жатқан тұлға Арнайы қызмет көрсету бөлімінің [special.services@flyarystan.com](mailto:special.services@flyarystan.com) электрондық пошта мекенжайына ұшудан 24 сағат бұрын жіберуі керек. Сұрауда мынадай мәліметтер болуы тиіс:
- қару сипаттамасы мен саны;



- қару моделі, сериялық және тізімдік нөмірі;
  - пайдалану мақсаты;
  - патрон сипаттамасы мен саны.
- 42.5. Тіркелген жолжүк ретінде ғана тасымалдауға рұқсат етілген: спорттық және аңшылық қару, тапаншалар және ойық ұңғылы қару, сондай-ақ сенімді қапталған 1.4S қауіптілік қосалқы класының оқ-дәрілері (қару оқтары)(БҰҰ тізіміндегі нөмірлері 0012 және 0014).
- 42.6. Қару-жарақ пен оқ-дәрілерді тасымалдау барысында Тасымалдаушы ерекше сақтық шараларын енгізеді. Қарудың жолжүкте, оқтан босатылған күйде, жолаушылардан оқшауланған жолжүк бөліктерінде, ұшу барысында сүргі салынатын, қызыл түске боялған, кілтпен жабылатын, жолжүк бөлігінде қозғалмайтындай етіп орнатылған арнайы металл контейнерлерде тасымалдануын қамтамасыз етеді.
- 42.7. Оқ-дәрілер қарудан бөлек қапталған күйде тасымалданады.
- 42.8. Бір жолаушы үшін оқ-дәрінің максималды көлемі 5 кг шамасынан аспайды, біріктіруге жол берілмейді. Егер жолаушы бір адамға рұқсат етілген оқ-дәрі көлемін алып жүрген бірнеше жолаушыдан тұратын топпен сапар шексе, оқ-дәрілер әрқайсысы 5 кг шамасынан аспайтын жеке қаптамаларға салынуы тиіс.
- 42.9. Газ қару жолаушы жолжүгінде қапталған күйде тасымалданады. Газ қарудың оқ-дәрілерін тасымалдауға тыйым салынады.
- 42.10. Ірі габаритті қару тіркелген жолжүк ретінде жолаушы қаптамасында, оқшауланған жолжүк бөлімінде тасымалданады.
- 42.11. Қару-жарақ пен оқ-дәрілерді тасымалдауға растау алғанда, жолаушы тасымалданатын қару-жарақ пен оқ-дәрілерді тексеру және құжаттарын тиісті түрде рәсімдеу үшін әуежайдың Авиациялық қауіпсіздік қызметіне рейстің ұшу уақытынан кемінде 2 сағат бұрын келуі керек.
- 42.12. Тасымалданатын қару-жарақ пен оқ-дәрілер үшін белгіленген төлем алынады.
- 42.13. Жолаушыда ұшып шығу және ұшып келу елінің талаптарына сәйкес тасымалдауға қажетті барлық рұқсаттар мен құжаттар болуы тиіс.
- 42.14. Қаруды тасымалдауға қабылдау, қажетті құжаттарды рәсімдеу, қаруды жөнелту әуежайында әуе кемесінің бортына жеткізу және межелі әуежайда беру әрекеттерін авиациялық қауіпсіздік қызметінің (АҚҚ) қызметкерлері жүзеге асырады.
- 42.15. Ұшу барысында қаруды жолаушыдан уақытша сақтау үшін қабылдау жолаушы, яғни қару иесі және АҚҚ қызметкері қол қоятын, үш данада жасалатын актімен рәсімделеді. Актінің бірінші данасына Тасымалдаушы да қол қойып, ол жөнелту әуежайындағы АҚҚ-да қалады, екінші данасы Тасымалдаушыға табысталады, ал үшіншісі жолаушыға межелі әуежайда қаруды алуы үшін беріледі. АҚҚ қызметкері жолаушыға, яғни қару иесіне межелі әуежайда қаруды алу тәртібі туралы ақпарат береді.
- 42.16. Тиісті іссапар бұйрықтары бар, қызметтік міндеттерін атқарып жатқан Қазақстан Республикасы Мемлекеттік күзет қызметінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің Мемлекеттік фельдъегерлік қызметінің қызметкерлері, сондай-ақ тиісті іссапар бұйрықтары бар және айдалып бара жатқан тұлғаларды алып бара жатқан әскери қызметкерлер мен басқа әскерилендірілген компания қызметкерлерінің қаруы ұшу барысында уақытша сақтауға өткізілмейді.
- 42.17. Межелі әуежайда қаруды жолаушыға табыстау әрекетін авиациялық қауіпсіздік қызметінің қызметкері жолаушы, яғни қару иесі актінің үшінші данасын, оның жеке басын куәландыратын құжатты, қаруды сақтауға және алып жүруге құқық беретін



- құжатты, ал қажет жағдайларда Қазақстан Республикасы аумағына қаруды кіргізудің/шығарудың тиісті рұқсаттарын көрсеткен соң жүзеге асырады.
- 42.18. Межелі әуежайда жолаушы сұрамаған қаруды авиациялық қауіпсіздік қызметінің қызметкері ішкі істер органдарына тапсырады.
- 42.19. Компанияның осы ережеларына қоса, межелі елдің кедендік ережелары қатаң түрде сақталуы тиіс.

#### **43-БАП. АРНАЙЫ ЖОЛЖҮКТІ ТАСЫМАЛДАУ**

- 43.1. Дүрбілер, радиоқабылдағыштар мен радиотаратқыштар, фото және киноаппаратура тасымалдауға тек шабадандарға немесе жәшіктерге салынғанда қабылданады. Жолаушыға әуе кемесінің бортында болғанда, оларды қолдануға тыйым салынады. Стационарлық аппаратураны қоспағанда, радиоаппаратурадан қуат элементтерін алып тастау керек.
- 43.2. Есту аппаратын, кардиологиялық жабдықты, электрондық оятқышты, калькуляторды, тасымалы компьютерді, тасымалы магнитофонды (плеерді) және жазу машинасын қоспағанда, жолаушыға транзисторлық радиоқабылдағышты және басқа электрондық құралдарды ұшу барысында пайдалануға тыйым салынады.
- 43.3. Тасымалдау барысында ерекше сақтық шараларын немесе ерекше сақтау жағдайларын талап ететін морт және сынғақ заттар (аз габаритті тасымалы магнитофондар, радиоқабылдағыштар, теледидарлар, хрусталь, фарфор бұйымдар, дипломатиялық пошта және т. б.). Тасымалдаушы келісімімен және физикалық мүмкіндік болғанда, өлшемі қолжүктің габариттерінен аспайтын заттарды Жолаушы тексеруге міндетті түрде ұсына отырып, әуе кемесінің салонында тасымалдай алады. Бұл заттар жолжүк ретінде тасымалдануға тек бүтіндігін сақтайтын қаптамасында және Тасымалдаушы сақталуына жауап бермейді деген шартпен қабылданады.

#### **44-БАП. ЖАНУАРЛАР МЕН ҚҰСТАРДЫ ТАСЫМАЛДАУ**

- 44.1. Тасымалдауға рұқсат етілген ([www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com) сайтынан қараңыз) жануарлар тек ересек жолаушылар алып жүргенде және Тасымалдаушының алдын ала келісімімен тасымалданады. Жануарды тасымалдау сұрауы [special.services@flyarystan.com](mailto:special.services@flyarystan.com) арнайы қызмет көрсету бөліміне рейс ұшардан 24 сағат бұрын жіберіледі.
- 44.2. Жолаушы құзырлы мемлекеттік мекеме берген сертификатты және аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау іске асырылатын кез келген елдің ветеринарлық органдары талап ететін басқа да құжаттарды көрсетуі тиіс.
- 44.3. Жануарларды тасымалдау үшін Жолаушы ауа кіретін, көлемі жеткілікті контейнер (тор) ұсынуы тиіс.
- 44.4. Контейнер (тор) табаны су өткізбейтін және сіңіргіш материалмен жабылуы тиіс.
- 44.5. Ерекшелік ретінде жануарларды ауа кіретін тесіктері бар, нық жабылатын себеттерде, қораптарда тасымалдауға рұқсат етіледі.
- 44.6. Жануарлар Жолаушы олар үшін бүкіл жауапкершілікті өзіне алады деген шартпен тасымалдауға қабылданады. Тасымалдаушы осындай жануарлар мен құстардың дене жарақаттарына, жоғалуына, жеткізуде кешіктірілуіне, ауруына немесе өліміне, сондай-ақ елге/елден кіргізуге/өткізуге бас тартылған жағдайда жауапты болмайды.

- 44.7. Жолаушы Тасымалдаушының барлық талаптарын орындауға және жануарды/құсты тасымалдау кезінде туындауы мүмкін Тасымалдаушының залалдары мен қосымша шығындарының орнын толтыруға міндетті.
- 44.8. Тәжірибе жасалатын жануарлар тасымалдауға қабылданбайды.
- 44.9. Алып жүретін жануарлардың салмағы, оның ішінде контейнерлері мен тамағының салмағы Тасымалдаушының нормативтік актілерінде белгіленген тариф бойынша төленеді.
- 44.10. Жануардың салмағы торымен бірге 8 кг шамасынан асса, ондай жануар тек тіркелген жолжүк ретінде әуе кемесінің оқшауланған жүксалғышында тасымалданады.
- 44.11. Тасымалдауға рұқсат етілген құстар тек әуе жолжүгі рәсімделген жүк ретінде қабылданады.
- 44.12. Көру (есту) қабілеті жоқ жолаушыларды алып жүретін жетектеуші иттер сертификатпен расталатын тиісті машықтаудан өткен, осындай итте қарғы мен мұрындық бар және иесі креслосының аяқ жағына байланады деген шартпен жолжүкті тегін тасымалдаудың белгіленген нормасының үстінен әуе кемесінің салонында тегін тасымалданады.

#### **45-БАП. ГАБАРИТТІ ЕМЕС ЖОЛЖҮКТІ ТАСЫМАЛДАУ**

- 45.1. Габаритті емес жолжүк – бір орны 3 өлшем жиынтығында 158 текше сантиметрден асатын және/немесе салмағы 32 кг шамасынан асатын жолжүк. Габаритті емес жолжүк тасымалдауға Тасымалдаушының алдын ала келісімімен қабылданады.
- 45.2. Габаритті емес жолжүкті тасымалдағысы келген Жолаушы билетті брондағанда немесе сатып алғанда осы туралы Тасымалдаушыға хабарлауға міндетті.
- 45.3. Осындай жолжүкті тасымалдау ақысы Тасымалдаушының жолжүк үшін белгілеген тарифтері бойынша төленуі тиіс.
- 45.4. Габаритті емес жолжүк тасымалдауға әуе кемелерінің тиеу люктері мен жолжүк-жүк бөлімдерінің өлшемдері оның әуе кемесінің бортына тиелуіне-түсірілуіне және орналастырылуына мүмкіндік берсе қабылданады.
- 45.5. Габаритті емес жолжүкте тасымалдау барысында әуе кемесіне, әуе кемесінен және әуе кемесінің бортында бекітуге арналған құрал қарастырылуы тиіс.
- 45.6. Баяндалған талаптарға сай келмесе, Тасымалдаушы габаритті емес жолжүкті тасымалдаудан бас тартуға құқылы.

#### **46-БАП. ӘУЕ КЕМЕСІНІҢ САЛОНЫНДА ЖОЛЖҮКТІ ТАСЫМАЛДАУ**

- 46.1. Ерекше сақтық шараларын талап ететін жолжүкті (музыкалық аспап, хрусталь және фарфор бұйымдар және т. б.) әуе кемесінің салонында тасымалдауға болады.
- 46.2. Жолжүкті әуе кемесінің салонында тасымалдау Тасымалдаушының алдын ала келісімімен рәсімделеді. Әуе кемесінің салонында жолжүкті тасымалдауға келісім алған соң, сол тасымалдауға құны қолжетімді тарифтің 100 %-ын құрайтын жеке билет рәсімделеді.
- 46.3. Салонда тасымалданатын жолжүктің салмағы 32 кг шамасынан аспауы керек, ал габаритті өлшемдері оны жеке жолаушы креслосына орналастыруға мүмкіндік беруі тиіс.

- 46.4. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын жолжүктің қаптамасында оны жолаушы креслосына бекітетін құрал қарастырылуы тиіс. Жолжүкті әуе кемесінің бортына Жолаушының өзі шығарып, түсіреді.
- 46.5. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын жолжүк әуе кемесі бортына шығарылмас бұрын авиациялық қауіпсіздік тексерісінен өтуі тиіс.

#### **47-БАП. ДИПЛОМАТИЯЛЫҚ ЖОЛЖҮК**

- 47.1. Дипломатиялық курьер алып жүретін дипломатиялық жолжүкті (поштаны) әуе кемесінің жолаушы салонында тасымалдауға рұқсат етіледі. Ол Дипломатиялық курьердің жеке жолжүгінен бөлек тіркелмеген жолжүк ретінде рәсімделеді және жолаушылар отырмаған жолаушы креслоларына орналастырылуы мүмкін (бір креслоға 32 кг шамасынан артық емес).
- 47.2. Дипломатиялық жолжүкті (поштаны) тасымалдау үшін FlyArystan тасымалдаушысының тарифтеріне сәйкес қосымша орын сатып алынады.
- 47.3. Тасымалдаушы (вализа) қарауына берілген дипломатиялық жолжүкті (поштаны) тасымалдау FlyArystan тасымалдаушысы мен клиенттер арасында жасалған ерекше шарттардың талаптарына сәйкес, ал ондай шарттар болмағанда, Тасымалдаушының ережелері мен нұсқауларына сәйкес іске асырылады.

#### **48-БАП. ЖОЛЖҮК ҚАПТАМАСЫ**

- 48.1. Жолжүк ретінде тасымалданатын заттар шабадандарға, сөмкелерге, түйіншектерге және таситын тұтқасы бар басқа да ұқсас қаптамаға салынуы тиіс. Жәшіктер, қораптар, себеттер орап байланып, тасуға бейімделген болуы керек. Құлыптары жарамды әрі жабық болуы тиіс. Қақпақтары, табандары және қабырғалары саңылаусыз әрі нық қиылысқан болуы тиіс. Баулары мен белбеулері берік әрі түйінсіз болуы тиіс.
- 48.2. Құлыптары жоқ шабадандар, сөмкелер, портфельдер, себеттер арнайы қапталған және ішіндегісіне қол жеткізуден қорғалған болуы тиіс. Тапсырылатын жолжүк қаптамасы тасымалдау барысында орындалатын барлық операциялар кезінде әдеттегі өңдеу шаралары жағдайында ішіндегісінің сақталуын қамтамасыз етуі тиіс.
- 48.3. Шығып тұрған заттары (шегелер, жиектелген металл таспалардың ұштары, сымдар және т. с. с.) бар жолжүк тасымалдауға қабылданбайды.
- 48.4. Жолжүк өзінің бүтіндігін қамтамасыз ететін қаптамаға салынбаса, Тасымалдаушы жолжүкті қабылдамауға құқылы.
- 48.5. Жолжүк қаптамасына жолаушы жауапты болады.
- 48.6. Жолаушыға жолжүктің ішіне де, сыртына да Жолаушы деректері бар идентификациялайтын белгіні қою ұсынылады.
- 48.7. Жолаушы тіркелген жолжүгіне морт және тез бүлінетін заттарды, ақшаны, зергерлік бұйымдарды, бағалы металдарды, күміс бұйымдарды, ақша міндеттемелерін, құнды қағаздарды немесе басқа да құндылықтарды, іскерлік құжаттарды, төлқұжаттарды, жеке куәліктерді, дәрі-дәрмектерді, кілттерді және басқа да осындай заттарды салмауы тиіс.

#### **49-БАП. ЖОЛЖҮКТІ БЕРУ**

- 49.1. Жолаушы өзінің тіркелген жолжүгін Тасымалдаушы межелі пунктте бергенде алуға міндетті.
- 49.2. Межелі пункттің жолжүк бөлімінде жолаушы өз бетінше өз жолжүгін анықтап, оны жолжүк таспасынан алуы керек. Тасымалдаушы немесе оның өкілетті агенті жолжүк квитанциясын немесе жолжүк биркасының үзбе талонын көрсеткен тұлғаның жолжүкті алуға құқығы барын тексеруге міндетті емес және осындай тексерусіз жолжүкті бергеннен жолаушыға тиген залалға не шығындарға жауапты болмайды.
- 49.3. Жолжүк жеткізу үшін тасымалдауға қабылданған әуежайда беріледі. Бұған жолаушының аралық әуежайда рейстен алып тасталуы кірмейді.
- 49.4. Жолжүк биркасының үзбе талоны бар Жолаушының жазбаша формада өтініш жасамай жолжүгін алуы жолжүктің тасымалдау шартына сәйкес бүтін жеткізілгенінің растауы болып табылады.
- 49.5. Жолжүкті кешіктірудің, оның кем шығуының, зақымдануының немесе жоғалуының барлық жағдайларында, сондай-ақ жолжүк квитанциясыз немесе нөмірленген жолжүк биркасының үзбе талонысыз жолжүк берілгенде, жолаушы әуежай аумағынан шыққанға дейін Тасымалдаушы өкілінің және жолаушының қолымен куәландыратын тасымалдау кезіндегі ақаулық сипаттамасы бар акт (PIR) жасалады.
- 49.6. Жолжүк кем шыққанда немесе зақымдалғанда, тасымалдау кезінде ақаулық анықталған әуежай өкілі Тасымалдаушы, әуежай және Жолаушы қолдарымен куәландырылатын белгіленген формадағы актіні (PIR) жасауы тиіс.
- 49.7. Жолаушы алған жолжүк бойынша барлық шағымдарды Тасымалдаушы тек акт (PIR) болған жағдайда қабылдайды.

#### **50-БАП. ЖОЛЖҮКТІ САҚТАУ ЖӘНЕ ІСКЕ АСЫРУ**

- 50.1. Құжатсыз жолжүк, яғни жолжүк биркасы жоқ және иесі анықталмаған жолжүк әуе кемесінен алынған әуежайда 5 күн бойы сақталады. Тасымалдаушы осы кезең ішінде жолжүк иесін іздестіреді. Көрсетілген мерзім аяқталғанда, сұралмаған жолжүк әрі қарай сақталуы үшін Тасымалдаушының орталық станциясына жіберілуі тиіс.
- 50.2. Сұралмаған жолжүк жеткізілген күннен бастап алты ай бойы Тасымалдаушыда сақталады. Көрсетілген мерзім аяқталғанда, сұралмаған жолжүк жойылады.
- 50.3. Сұралмаған жолжүктегі тез бүлінетін өнімдер бүлінген жағдайда жойылады. Оларды әрі қарай сақтаудың мүмкін болмауы бүліну фактісін растайтын актімен рәсімделеді.

#### **51-БАП. ҚАЛДЫРЫЛҒАН, ҰМЫТЫЛҒАН НЕМЕСЕ ЖІБЕРІЛГЕН ЖОЛЖҮК**

- 51.1. Жолаушы межелі пунктке келген соң, тіркелген жолжүгін алмаса және осы туралы хабарласа, Тасымалдаушы немесе қызмет көрсетуші агент жолжүкті іздестіру үшін барлық қажетті шараларды қолдануы тиіс.
- 51.2. Тасымалдау ақысы тиісті жолжүк тарифі бойынша төленген қалдырылған, ұмытылған немесе жіберілген жолжүк қосымша ақысыз межелі әуежайға жөнелтіледі.
- 51.3. Келмеген бағажды іздеу жолаушыдан өтініш алған сәттен бастап 21 күн ішінде жүргізіледі. Егер 21 күн өткеннен кейін багаж табылмаса, жолаушы тасымалдаушыға жазбаша талап қоя алады. Бағаждың жоғалуына байланысты шығындарды өтеу туралы

шағымды Біздің электрондық мекен-жайымызға жібере аласыз  
[baggage.claims@airastana.com](mailto:baggage.claims@airastana.com).

## **52-БАП. ЖОЛЖҮКІҢ ЗАҚЫМДАНУЫ**

- 52.1. Егер жолжүкті әуежайда алғаннан кейін оның зақымданғаны анықталған болса, жолаушы жолжүктің бүліну фактісін тіркеу үшін жоғалған және табылған жолжүкті Lost&Found іздеу бөліміне дереу жүгінуі және келтірілген зиянды өтеу туралы өтініш жасауы керек.
- 52.2. Сіз жолжүктің бұзылуына байланысты келтірілген залалдың мөлшерін көрсететін мәлімдемені [baggage.claims@airastana.com](mailto:baggage.claims@airastana.com) электронды мекен-жайына жібере аласыз:
  - жолжүк биркасы;
  - жеке басын куәландыратын құжат;
  - жолжүктің зақымдануы туралы акт (PIR).

## **53-БАП. ТІРКЕЛГЕН ЖОЛЖҮКТІ ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕГІ ТАСЫМАЛДАУШЫ ЖАУАПКЕРШІЛІГІНІҢ ШЕГІ**

- 53.1. Жолжүктің жоғалуы немесе бүлінуі орын алған кезде, тасымалдаушы жоғалған немесе бүлінген жолжүктің мөлшерінде жауапкершілік артады. Жоғалған немесе бүлінген жолжүктің бағасын өтеу мүмкін болмаса, Тасымалдаушының жауапкершілігі 1 килограмм жоғалған немесе бүлінген жолжүк үшін 20 АҚШ долларынан аспайды (Төлеу күніндегі Қазақстан Республикасының Ұлттық банкінің бағамы бойынша).
- 53.2. Халықаралық тасымалдау кезінде Тасымалдаушының құқықтары «Халықаралық әуе тасымалдарының кейбір қағидаларын біріздендіруге арналған конвенцияны(Монреаль, 28 мамыр 1999 ж)», немесе «Халықаралық әуе тасымалдарының кейбір қағидаларын біріздендіруге арналған конвенцияны(Варшава, 12 қазан 1929 ж)» халықаралық келісім шарт ережелеріне сәйкес анықталады.

## 7-ТАРАУ. ТАСЫМАЛДАУ ШАРТЫ БОЙЫНША ЖАУАПКЕРШІЛІК ЖӘНЕ ДАУЛАРДЫ РЕТТЕУ

### 54-БАП. ТАСЫМАЛДАУШЫ ЖАУАПКЕРШІЛІГІНІҢ ШЕКТЕРІ

- 54.1. Әуекомпанияның Қазақстан Республикасы аумағында іске асыратын тасымалдауларына Әуекомпанияның жауапкершілігі ҚР аумағында қолданылатын нормативтік-құқықтық актілермен, әуекомпанияның жолаушылар мен жолжүкті тасымалдау ережеларымен және тасымалдау шартымен реттеледі.
- 54.2. Әуекомпания жауапкершілігі тікелей шығындалған, құжатпен расталған залалдардың іс жүзіндегі сомасынан аспауы тиіс.
- 54.3. Әуекомпания заңдарды, мемлекеттік органдардың қаулыларын, ережелары мен нұсқамаларын және осы ережеларды орындағаннан тікелей не жанама туындаған, я болмаса оларды Жолаушының орындамағанынан туындаған залалдарға жауап бермейді және орнын толтырмайды.
- 54.4. Әуекомпания өзінің кінәсынан болмаған немесе қандай да бір басқарылмайтын себептен (оның ішінде: дүлей апат, ауа райы жағдайлары, заңсыз араласу актісі, мемлекеттік органдар талаптары және т. б.) туындаған залалға жауапты болмайды.
- 54.5. Өмірге немесе денсаулыққа зиян келу Жолаушының денсаулық жағдайының салдары болған жағдайда Әуекомпания жауапты болмайды.
- 54.6. Тасымалдаушы жолаушының қолындағы заттардың сақталуына жауап бермейді.
- 54.7. Жолжүктің жоғалуы, кем шығуы немесе зақымдалуы алдын алу мүмкін болмаған немесе жойылуы оған байланысты болмаған жағдайлардан, әсіресе келесілерден болғанын дәлелдей алса, әуекомпания жауапкершіліктен босатылады:
- жолжүкті берген немесе алған тұлға кінәсынан;
  - тасымалданатын заттардың табиғи қасиеттерінен;
  - қабылданатын жолжүктің сыртқы қарап-тексеруі кезінде байқалмаған қаптаманың кемшіліктерінен;
  - тасымалдау және сақтау кезінде арнайы талаптарды не сақтық шараларын талап ететін жолжүктегі заттар мен заттектердің ерекше қасиеттерінен.
- 54.8. Әуекомпания төмендегілер үшін жауапкершілік көтермейді:
- тіркелген жолжүкке болмашы зақым келген жағдайларда, яғни сынған дөңгелектер, жоғалған бекіту таспалары, шабадандардың жұлынып қалған тұтқалары үшін, сондай-ақ жолжүкті ұзақ уақыт пайдалану салдарынан тозу нәтижесінде пайда болған сызаттар, жарықтар, үйкелістер, майысқан, жыртылған, кірлеген жерлер үшін;
  - Жолаушы жолжүктің зақымдалуы және/немесе кем шығуы орын алғанын және Әуекомпания кінәсынан болғанын дәлелдемесе, Жолаушыға жолжүк ақаусыз қаптамада, ұрлау және қаптамасын зақымдау белгілерінсіз жеткізілгенде, тасымалданатын жүктің зақымы және/немесе салмағының жетіспеуі үшін;
  - Әуекомпанияға байланысты емес жағдайлардан, әсіресе жағымсыз метеорологиялық жағдайлар, дүлей апат, өкілетті емес тұлғалардың тасымалдау процесіне араласуы салдарынан және т. б. еңсерілмейтін күш жағдайларынан жолжүкті жеткізуді кешіктіргені үшін;
  - Тасымалдау және сақтау кезінде арнайы шарттарды немесе сақтық шараларын талап ететін багадағы заттардың немесе заттардың ерекше қасиеттерін сақтағаны үшін;



- Морт және берік емес заттардың, ақшаның, зергерлік бұйымдардың зақымы үшін;
  - Әуекомпанияның жолжүкте бұндай заттар бар екенін білетін-білмейтініне қарамастан, тіркелген жолжүк ретінде қабылданбайтын бағалы металдар, күміс бұйымдар, құнды және іскерлік қағаздар, дәрі-дәрмектер, кілттер, төлқұжаттар, жеке куәліктер және басқа да заттар үшін.
- 54.9 Әуекомпания өз рейстері мен басқа әуекомпаниялар орындайтын рейстер арасындағы тоғысуларды қамтамасыз етуге жауапты болмайды.
- 54.10 Ұшу кестесі мен билетте көрсетілген жөнелту және келу уақытына Әуекомпания кепілдік бермейді және олар тасымалдау шартының талабы болып табылмайды.
- 54.11 Әуекомпания Жолаушы мен жолжүкті ұшу кестесіне сай тасымалдау үшін өзіне байланысты барлық шараларды қолдануға міндетті.
- 54.12 Жоғалған жолжүк ішіндегісін және/немесе құнын растау мүмкін болмағанда, Тасымалдаушы тіркелген жоғалған жолжүктің бір килограммы үшін (төлеу туралы шешім қабылданған күні) бір айлық есептік көрсеткішке балама мөлшерде жауапкершілік көтереді.

## **55-БАП. ЖОЛАУШЫ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ**

- 55.1. Егер Тасымалдаушы Жолаушының кінәсі бойынша залал шексе, онда Жолаушы келтірілген нұқсанның және дәлелденген жіберіп алынған пайданың шектерінде материалдық жауап береді.
- 55.2. Жолаушы мыналардың:
- Тасымалдау Ережелерінің (суретке түсіру, киноға түсіру және радиобайланыс құралдарын пайдалану және басқалар);
  - өрттік, санитарлық-гигиеналық және санитарлық-эпидемияға қарсы қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі ережелердің;
  - қауіпті заттарды немесе нәрселерді тасымалдау ережелерінің;
  - ұшу қауіпсіздігі ережелерінің (ұшақтың есігін, люгін ашуға әрекеттену; қауіпсіздігін белбеуін тағудан бас тарту, тиісті емес орында темекі тарту және т.б.) орындалмағаны үшін жауап береді.
- 55.3. Жолаушы аэровокзалдарда және қалалық агенттіктерде, әуежайларда, аэродромдарда және әуе кемелерінде қоғамдық тәртіптің бұзылғаны үшін жауап береді, соның ішінде басқа Жолаушыларға және Тасымалдаушының персоналына қатысты заңсыз әрекеттер үшін жауап береді.
- 55.4. Әкімшілік және қылмыстық жауапкершіліктің шектері Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе келген елінің заңнамасына сәйкес белгіленеді.
- 55.5. Ақысы картамен төленген әуебилетті пайдаланған Жолаушы осы төлемнің заңдылығына кепілдік береді. Карта ұстаушысының даулауына байланысты төлем қайтарылған жағдайда, жолаушы Тасымалдаушыға тиген залалға жауапты болады және пайдаланылған әуебилеттің құны мен қайтаруға байланысты туындаған шығындарды төлеуге міндеттеледі.
- 55.6. Аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы рейс ұшатын елдің визалық ережелерін, көші-қон талаптары мен басқа да заңнама талаптарын жолаушының сақтамауына байланысты Тасымалдаушыға айыппұл санкциялары қолданылған жағдайда, жолаушы

осыдан туындайтын зиян мен осыған байланысты ұшыраған шығындардың орнын толтыруға міндеттеледі.

- 55.7. Жолаушының кіруіне рұқсат етілмесе, жолаушы Тасымалдаушы жазып берген кері рейс әуебилетінің құнын тиісті тариф бойынша төлеуі тиіс.
- 55.8. Қолжүктегі немесе тіркелген жолжүктегі тасымалдауға тыйым салынған заттар мен заттектерден Тасымалдаушыға зиян келген жағдайда, жолаушы мүліктік жауапкершілік көтереді.

## **56-БАП. ШАҒЫМ МЕН ТАЛАП ТҮСІРУ ТӘРТІБІ**

- 56.1. Әуекомпанияға тасымалдауға байланысты даулар бойынша талап қою алдында шағым түсіру міндетті болып табылады.
- 56.2. Тасымалдаушыға жолаушылардың шағымдары мен талап арыздары екі жыл ішінде ұсынылуы мүмкін Егер шағым қабылданбаса немесе белгіленген мерзімде жауап келмесе, өтініш беруші талап қоюға құқылы болады.
- 56.3. Зардап шеккен адамның шағым түсіруіне және тиісінше Әуекомпанияның, жолаушылардың, жолжүкті жөнелтушілер мен қабылдаушылардың мүліктік жауапкершілігіне негіз болуы мүмкін жағдайлар мен фактілер актімен (PIR) куәландырылады.
- 56.4. Жолжүкті кешіктіру, оның кем шығуы, зақымдануы (бүлінуі) немесе жоғалуы жағдайларында, сондай-ақ жолжүк квитанциясынсыз немесе нөмірленген жолжүк биркасының үзбе талонынсыз жолжүк берілгенде, жолжүкті алатын тұлға мен әуекомпания қол қоятын тасымалдау кезіндегі ақаулық актісі жасалады.
- 56.5. Жолжүкті тасымалдау ақаулығының фактісі анықталғанда, акт дереу жасалады.
- 56.6. Егер аралық пунктте немесе межелі пунктте жолжүкті тексергенде, жолжүкте бұрын акт жасалған ақаулықтар анықталса және жолжүк жағдайы мен акт деректерінде ешқандай айырмашылық болмаса, онда жаңа акт жасалмайды, ал бұрын жасалған акт көшірмесіне жолжүк күйінде ешқандай өзгеріс жоқ деген белгі қойылады. Актідегі белгі Әуекомпанияның лауазымды тұлғасының қолымен куәландырылады.
- 56.7. Жолжүктің зақымдалғаны туралы шағымды халықаралық рейстердегі жолаушы зақымды анықтаған соң дереу, бірақ 7 күннен кешіктірмей, ал жолжүктің жеткізілуін кешіктіру туралы шағымды 21 күннен кешіктірмей түсіруі тиіс. Әуекомпанияның ішкі рейстерінде жолжүкті алмауы, оның зақымдалуы немесе ішіндегісінің кем шығуы туралы шағымдар Әуекомпанияға ақаулық анықталған соң бірден түсірілуі тиіс.
- 56.8. Жоғарыда көрсетілген мерзімдерде жіберілген шағымдар болмағанда, Әуекомпанияға талап қою мүмкін болмайды.
- 56.9. Межелі пунктке келуі керек болған күннің келесі күнінен бастап 21 күн іздегенде табылмаған жолжүк жоғалған болып есептеледі.
- 56.10. Әуекомпанияға шағым мен талап қою құқығына Жолаушы немесе жолаушы билетін, жолжүк квитанциясы мен актіні (PIR) көрсеткен оның өкілетті тұлғасы ие. Әуекомпания өкілдерінің акт жасаудан бас тартқаны дәлелденсе, актінің болмауы шағым түсіру немесе талап қою құқығынан айырмайды.
- 56.11. Тасымалдау толықтай рейстермен орындалса, Әуекомпания шағым түскен күннен бастап отыз күнтізбелік күн ішінде оны қарап, жолаушыға, жүк жіберушіге немесе жүк қабылдаушыға жазбаша түрде шағымды қанағаттандыратыны немесе одан бас тартатыны туралы хабарлауға міндетті. Басқа жағдайларда шағымды қарау мерзімі

басқа тасымалдаушылардың қолданыстағы шағымды қарау ережеларын есепке алып ұзартылуы мүмкін.

56.12. Шағым жасағанда мыналарды есепке алған жөн:

- Әуекомпания тасымалдау құны төленген жолжүк жоғалғанда немесе кем шыққанда, орнын толтыру төлеміне қоса, оны тасымалдау үшін алған төлемді қайтаруы тиіс;
- Әуекомпания кінәсынан жолжүк қаптамасы бүлінгенде, Әуекомпания Жолаушыға қаптама құнының орнын толтыруға міндетті;
- Жолаушы тіркелген жолжүктің бір бөлігін ғана алса немесе тіркелген жолжүктің бір бөлігіне залал тисе, Әуекомпания жауапкершілігі жолжүктің жоғалған немесе бүлінген бөлігі салмағының негізінде анықталады. Алайда тіркелген жолжүк бөлігінің жоғалуы, жетіспеуі, зақымдалуы немесе кешігуі сол жолжүк квитанциясына қосылған жолжүктің басқа орындарының құнына әсер етсе, онда өтемақы сомасының мөлшерін анықтағанда, олардың жалпы салмағы назарға алынады.

56.14. Түсірілетін шағым жазбаша баяндалып, оны қарауға қажет мәліметтердің барлығын қамтуы тиіс.

Жеке тұлғаның шағымында мыналар көрсетілуі тиіс:

- шағым түсірілетін Тасымалдаушының атауы;
- шағым түсірушінің тегі, аты және әкесінің аты, пошталық мекенжайы, жеке электрондық мекенжайы;
- шағымға негіз болатын жағдай, шағым мазмұны;
- шағым бойынша төленетін сома мөлшері, оның тиісті құжаттармен (квитанция, шоттар, чектер және т. с. с.) расталған есебі;
- өтінішке қыстырылған құжаттар тізбесі.

Шағымға өтініш беруші қол қоюы немесе ол электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылуы керек.

Шағымға өтініш берушінің жеке басын куәландыратын құжаттар көшірмесі қыстырылуы тиіс.

Заңды тұлғаның шағымында мыналар көрсетілуі тиіс:

- шағым түсірілетін Тасымалдаушының атауы;
- өтініш беруші заңды тұлғаның атауы, пошта мекенжайы, шығыс нөмірі мен күні;
- шағымға негіз болатын жағдай, шағым мазмұны;
- шағым бойынша төленетін сома мөлшері, оның тиісті құжаттармен (квитанция, шоттар, чектер және т. с. с.) расталған есебі;
- өтінішке қыстырылған құжаттар тізбесі.

Шағымға өтініш беруші заңды тұлғаның жетекшісі не өкілетті тұлғасы (өкілі) қол қоюы немесе ол электрондық цифрлық қолтаңбамен куәландырылуы керек.

56.15. Жолаушы ұшуларына қатысты ақпаратты үшінші тұлғаларға жарияламау мақсатында Тасымалдаушыға электрондық шағым түсіргенде электрондық қолтаңбаның болуы міндетті талап болып табылады.

56.16. Шағымға жолаушының өтемақы талап ету құқығын растайтын барлық қажетті құжаттар, оның ішінде билет, ақылы жолжүк квитанциясы, жолжүк биркасының үзбе талоны, Жолжүкті тасымалдау кезіндегі ақаулықтар туралы акт және т. б. қыстырылуы тиіс.

Шағым сомасын өтініш беруші дәлелдеуі тиіс.

- 56.17. Шағым аталған құжаттарсыз берілген жағдайда, Әуекомпания қажетті құжаттарды қосымша сұратып, олардың тапсырылу мерзімін келіседі және көрсетілген мерзім аяқталған соң шағым істе бар құжаттармен қаралады.
- 56.18. Шағымды ішінара қанағаттандырғанда немесе қабылдамағанда, Әуекомпания өз жауабында осындай шешім қабылдау негіздерін тиісті нормативтік-құқықтық актілер мен осы Ережелердің баптарына сілтеме жасай отырып көрсетуге міндетті. Бұндай жағдайларда Әуекомпания өтініш берушіге шағымға қыстырылған барлық түпнұсқа құжаттарды қайтаруға міндетті.
- 56.19. Жолаушының Тасымалдаушы ұсынған өтемақыны ақшалай түрде де, авиабилеттерді, жеңілдік сертификаттарын және сол сияқтыларды сатып алу үшін жеңілдіктер түрінде қабылдауы Тасымалдаушының зиянды төлеу жөніндегі міндеттемені орындағанын растайды.
- 56.20. Тасымалдаушы телефон немесе электрондық пошта арқылы жасалған шағымдарды қарастырмайды. Кез-келген талап жазбаша түрде жасалып, мекен-жайға жіберілуі керек: Қазақстан Республикасы, Алматы қ. Закарпатская, 4А.
- 56.21. Осы Ережелерден / жолаушыларды, багажды немесе жүкті тасымалдау шартынан туындайтын тасымалдаушыға қойылатын талаптар Тасымалдаушының орналасқан жері бойынша сотқа жіберіледі.