

**УТВЕРЖДЕНЫ**  
**приказом Президента**  
**АО «FlyArystan»**  
**от «30» декабря 2024 года №75**

**ПРАВИЛА**  
**ВОЗДУШНЫХ ПЕРЕВОЗОК ПАССАЖИРОВ И ОКАЗАНИЯ**  
**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ АО «FlyArystan»**

**Алматы 2024**

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	4
Статья 1. Применение правил.....	4
Статья 2. Изменение правил.....	4
Статья 3. Основные понятия, используемые в настоящих правилах.....	5
ГЛАВА 2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ.....	8
Статья 4. Договор перевозки пассажиров.....	8
Статья 5. Общие условия договора перевозки.....	9
ГЛАВА 3. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ.....	11
Статья 6. Условия бронирования перевозки.....	11
Статья 7. Условия бронирования дополнительных услуг.....	13
Статья 8. Изменение условий договора воздушной перевозки.....	14
Статья 9. Пассажирский билет, электронный многоцелевой документ (EMD).....	15
Статья 10. Действительность билета, EMD.....	16
Статья 11. Передача пассажирского билета, EMD.....	16
Статья 12. Срок действия пассажирского билета, EMD.....	16
Статья 13. Оплата перевозки, дополнительных услуг.....	17
Статья 14. Тарифы.....	17
Статья 15. Сборы.....	19
Статья 16. Прекращение договора перевозки по инициативе пассажира.....	19
Статья 17. Прекращение и приостановление договора перевозки по инициативе перевозчика.....	21
Статья 18. Порядок возврата стоимости билета и дополнительных услуг.....	22
ГЛАВА 4. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ.....	23
Статья 19. Обслуживание пассажиров при вылете.....	23
Статья 20. Самостоятельная регистрация.....	25
Статья 21. Предполетный досмотр пассажиров, ручной клади и багажа.....	26
Статья 22. Посадка на борт воздушного судна.....	26
Статья 23. Обслуживание пассажиров по прилету.....	27
Статья 24. Расписание, изменение статуса рейса.....	27
Статья 25. Ответственность перевозчика перед пассажиром при изменении статуса рейса.....	28
ГЛАВА 5. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ.....	30
Статья 26. Общие положения.....	30
Статья 27. Перевозка детей в сопровождении.....	30
Статья 28. Перевозка несопровождаемых детей.....	31
Статья 29. Перевозка беременных женщин.....	32
Статья 30. Перевозка пассажиров с ограниченными возможностями.....	33
Статья 31. Перевозка пассажиров с отсутствием зрения /слуха.....	35
Статья 32. Перевозка пассажиров преклонного возраста.....	35
Статья 33. Перевозка пассажиров с повышенной комфортностью.....	36
Статья 34. Обслуживание дипломатических курьеров и их багажа.....	36
Статья 35. Обслуживание депортируемых пассажиров и пассажиров, которым отказано во въезде в страну.....	36
ГЛАВА 6. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА.....	38

Статья 36. Общие положения.....	38
Статья 37. Зарегистрированный багаж.....	38
Статья 38. Незарегистрированный багаж (ручная кладь).....	39
Статья 39. Оплата за багаж.....	40
Статья 40. Предметы и вещества, не принимаемые к перевозке в качестве багажа.....	41
Статья 41. Предметы и вещества, принимаемые в ограниченном количестве.....	41
Статья 42. Перевозка оружия и боеприпасов.....	44
Статья 43. Перевозка специального багажа.....	46
Статья 44. Перевозка животных и птиц.....	46
Статья 45. Перевозка негабаритного багажа.....	47
Статья 46. Перевозка багажа в салоне воздушного судна.....	48
Статья 47. Дипломатический багаж.....	48
Статья 48. Упаковка багажа.....	48
Статья 49. Выдача багажа.....	49
Статья 50. Хранение и реализация багажа.....	49
Статья 51. Оставленный, забытый или засланный багаж.....	50
Статья 52. Поврежденный багаж.....	50
Статья 53. Предел ответственности перевозчика при перевозке зарегистрированного багажа.....	50
<b>ГЛАВА 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ДОГОВОРУ ПЕРЕВОЗКИ И РЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ.....</b>	<b>51</b>
Статья 54. Пределы ответственности перевозчика.....	51
Статья 55. Ответственность пассажира.....	52
Статья 56. Регулирование претензий пассажиров.....	53

## ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### СТАТЬЯ 1. ПРИМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

- 1.1. Настоящие Правила воздушных перевозок пассажиров и оказания дополнительных услуг (далее – «**Правила**») авиакомпании АО «FlyArystan» (далее – «Перевозчик») являются основным нормативным документом, регламентирующим деятельность Перевозчика при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и оказания дополнительных услуг; предусматривающим взаимоотношения авиакомпании и клиентов.
- 1.2. Правила разработаны на основе казахстанских и международных правовых документов, касающихся воздушных перевозок, рекомендаций Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА).
- 1.3. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность Перевозчика и пассажиров, пользующихся услугами Перевозчика, и являются для них обязательными.
- 1.4. Настоящие Правила определяют условия перевозки, приведенные в договоре воздушной перевозки (билете), и являются его неотъемлемой частью.
- 1.5. Правила регулируют внутренние и международные перевозки пассажиров и оказание дополнительных услуг.
- 1.6. Заключение договора воздушной перевозки между Перевозчиком и пассажиром, подразумевает, что пассажир, соглашается с условиями, указанными в настоящих Правилах, и обязуется их исполнять в процессе действия договорных обязательств.
- 1.7. Правила подлежат применению в структурных подразделениях Перевозчика, в агентствах по продаже пассажирских воздушных перевозок, в обслуживающих компаниях, предоставляющих услуги по наземному обслуживанию пассажиров и обработке багажа, и распространяются на пассажиров, пользующихся услугами Перевозчика, при выполнении воздушных перевозок.
- 1.8. Наименования глав и статей Правил приведены для удобства пользования и не должны приниматься в расчет при толковании смысла и уяснении содержания глав и статей.
- 1.9. Настоящие Правила должны быть размещены в обязательном порядке на официальном сайте Перевозчика.
- 1.10. Правила и условия приобретения авиабилетов и использования дополнительных услуг Перевозчика, подробно изложены на официальном сайте.

### СТАТЬЯ 2. ИЗМЕНЕНИЕ ПРАВИЛ

- 2.1. Настоящие Правила, инструкции и другие документы Перевозчика, регулирующие воздушные перевозки, могут быть изменены Перевозчиком без предварительного уведомления пассажиров, при условии, что ни одно такое изменение не применяется к пассажиру после начала его перевозки.
- 2.2. Сотрудники Перевозчика, агенты и представители обслуживающих компаний обязаны строго придерживаться настоящих Правил и не имеют права исказить или изменять их положения.
- 2.3. Все изменения, дополнения и поправки вносятся в настоящие Правила в установленном порядке и вступают в силу после их утверждения руководителем Перевозчика.
- 2.4. В случае внесения изменений в законодательство Республики Казахстан после

утверждения руководителем Перевозчика настоящих Правил, Перевозчик принимает меры по приведению настоящих Правил в соответствие с действующим законодательством Республики Казахстан. До момента внесения изменений в Правила, в своей деятельности Перевозчик руководствуется обновленным законодательством Республики Казахстан.

- 2.5. При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция действующего законодательства Республики Казахстан на дату оформления перевозочного документа.

### **СТАТЬЯ 3. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В НАСТОЯЩИХ ПРАВИЛАХ**

**АГЕНТ** – физическое или юридическое лицо, представляющее эксплуатанта воздушного судна, которое уполномочено непосредственно им или от его имени выступать при выполнении формальностей, связанных с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного эксплуатанта, экипажа, пассажиров, грузов, почты, багажа и бортприпасов.

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

**АЭРОПОРТ (ПУНКТ) НАЗНАЧЕНИЯ** – аэропорт (пункт), в который доставляется пассажир, багаж согласно условий договора воздушной перевозки.

**АЭРОПОРТ (ПУНКТ) ОТПРАВЛЕНИЯ** – аэропорт (пункт), из которого, согласно условиям договора воздушной перевозки, начинается перевозка пассажира, багажа.

**БАГАЖ ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ** – багаж пассажира, который принят авиакомпанией к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он оформил электронный многоцелевой документ и выдал багажную номерную бирку.

**БАГАЖ НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ (РУЧНАЯ КЛАДЬ)** – багаж пассажира, кроме зарегистрированного, вес, размер и количество мест которого, определяются Перевозчиком, перевозимый на воздушном судне с согласия Перевозчика, и размещаемый в пассажирских салонах. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами, под их самостоятельную ответственность. Незарегистрированный багаж подлежит взвешиванию при регистрации пассажира.

**БИЛЕТ** — документ на перевозку пассажира, выдаваемый Перевозчиком либо его агентами, подтверждающий ознакомление пассажира с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и Перевозчиком договора воздушной перевозки.

**БРОНИРОВАНИЕ (заказ)** – предварительное выделение на воздушном судне места для перевозки пассажира, а также выделение места для перевозки багажа, подтверждаемое электронной записью в системе бронирования Перевозчика, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Заказу могут присваиваться статусы «выкупленная бронь», «предварительная бронь» (Заморозка цены), «аннулирован».

**ВОЗДУШНАЯ ЛИНИЯ** – установленная линия, определяющая пункты, между которыми осуществляются регулярные воздушные перевозки.

**ВОЗДУШНОЕ СУДНО** – летательный аппарат, предназначенный для перевозки пассажиров, багажа.

**ВОЗДУШНЫЕ ПЕРЕВОЗКИ** – транспортировка пассажиров, багажа на воздушных судах на основании и в соответствии с условиями договора перевозки.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ** – услуги, предоставляемые Перевозчиком, агентом или представителями обслуживающих организаций Пассажиру дополнительно к воздушной перевозке на условиях, установленных Перевозчиком для каждого конкретного вида услуг.

**ДОСМОТР ПРЕДПОЛЕТНЫЙ** – проверка ручной клади, багажа и пассажиров (личный досмотр), воздушных судов, экипажей воздушных судов, обслуживающего персонала, бортовых запасов с целью обнаружения веществ и предметов, запрещенных к перевозке (взрывчатых, легковоспламеняющихся, радиоактивных, отравляющих веществ, оружия, боеприпасов, наркотиков и пр.) на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

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

**ИНТЕРНЕТ-САЙТ ПЕРЕВОЗЧИКА** – [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com).

**МАРШРУТ ПЕРЕВОЗКИ** – указанные в билете в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, транзита, остановки и назначения.

**МЕЖДУНАРОДНАЯ АССОЦИАЦИЯ ВОЗДУШНОГО ТРАНСПОРТА** – ИАТА (IATA – International Air Transport Association) – неправительственная международная организация, разрабатывающая рекомендации по уровню, построению и условиям применения тарифов, единые общие условия перевозок, в том числе стандарты обслуживания пассажиров, а также производящая взаиморасчеты между Перевозчиками при наличии интерлайн соглашений.

**МЕЖДУНАРОДНАЯ ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА** – воздушная перевозка, при выполнении которой пункты отправления и назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке, расположены либо на территории двух или более государств, либо на территории одного и того же государства, если при этом предусмотрена остановка на территории другого государства.

**ОСТАНОВКА В ПУТИ** – промежуточный пункт маршрута, заранее согласованный с Перевозчиком и учтенный в тарифе, в котором пассажир временно прерывает перевозку.

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

**ПЕРЕВОЗЧИК** – авиаперевозчик FlyArystan структурное подразделение (департамент) АО «Эйр Астана», осуществляющее воздушные перевозки пассажиров, багажа, и имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов.

**ПОЛЕТНЫЙ КУПОН (FLIGHT COUPON)** – часть билета, дающая право пассажиру на полет между двумя последовательно указанными в нем пунктами.

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

**ПРОВОЗНАЯ ЕМКОСТЬ** – часть пассажирской кабины, багажных, грузовых отсеков воздушного судна, используемых для коммерческой загрузки.

**РЕГИСТРАЦИЯ НА РЕЙС** – это оформление пассажиров и их багажа, ручной клади на рейс Перевозчика путем внесения данных о пассажире и багаже в систему регистрации и изменения статуса купона электронного билета.

**РЕЙС** – полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута.

**РЕЙС РЕГУЛЯРНЫЙ** – рейс, выполняемый в соответствии с установленным и опубликованным Перевозчиком расписанием.

**САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ (Онлайн регистрация)** – способ регистрации пассажира на рейс посредством интернет сайта/мобильного приложения Перевозчика, предоставляющий возможность пассажирам сократить время на прохождение стандартной процедуры регистрации на рейс в аэропорту, а также подтвердить свой перелет, находясь в удалении от аэропорта.

**СЕРВИСНЫЙ СБОР** - комиссия, взимаемая Перевозчиком за:

- услугу бронирования;
- за внесение изменений в бронирование.

**СБОР** - сумма, не входящая в тариф за авиаперевозку, оплачивается авиакомпанией за каждый билет за обслуживание самолетов и пассажиров в пользу третьих лиц (топливо, аэронавигация, работа с багажом и т.д.)

**ТАРИФ** – плата, взимаемая Перевозчиком за перевозку одного пассажира из пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту, а также за предоставление дополнительных услуг.

**ТАРИФ СПЕЦИАЛЬНЫЙ** – это тарифы, имеющие специальные условия и ограничения, определяемые Перевозчиком.

**ТАРИФ ОБЫЧНЫЙ** – это максимально гибкие тарифы, предусматривающие более выгодные условия изменения даты вылета или осуществления возврата по бронированию.

**УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ТАРИФА** – это условия тарифа, которые должны быть соблюдены (обеспечены) при применении тарифа для любого возраста пассажира или определенных категорий пассажиров.

**ШТРАФ** – платеж за нарушение условий договора перевозки, утверждённый в установленном порядке, предусмотренный условиями применения тарифов.

**ЭЛЕКТРОННЫЙ ВАУЧЕР** – именной перевозочный платежный документ, который используется при покупке нового билета или дополнительных услуг FlyArystan (места, питание, багаж и т. д.), имеет временное ограничение по сроку действия.

**ЭЛЕКТРОННЫЙ МНОГОЦЕЛЕВОЙ ДОКУМЕНТ (EMD)** – электронный документ для оплаты различных услуг и сборов, не включенных в стоимость билета, хранящийся на специальном сервере авиакомпании (аналогично серверу электронных билетов).

## ГЛАВА 2. ЗАКЛЮЧЕНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ

### СТАТЬЯ 4. ДОГОВОР ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ

- 4.1. Воздушная перевозка пассажиров, и предоставление дополнительных услуг осуществляется Перевозчиком на основании заключенного между пассажиром/ и Перевозчиком Договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих правил.
- 4.2. Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях Перевозчика, предусмотренных настоящими Правилами.
- 4.3. По договору воздушной перевозки пассажира Перевозчик обязуется перевезти пассажира в аэропорт назначения с предоставлением ему места и оплаченных и подтвержденных дополнительных услуг на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в Договоре.
- 4.4. Пассажир обязан уплатить за воздушную перевозку и выбранные пассажиром дополнительные услуги сумму по установленному тарифу.
- 4.5. При заключении договора воздушной перевозки, предоставления дополнительных услуг, применяются правила, тарифы и иные сборы, которые действуют на дату оформления перевозочных документов.
- 4.6. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты стоимости воздушной перевозки, что удостоверяет согласие пассажира с правилами и условиями перевозки, в том числе с правилами применения тарифа.
- 4.7. Оплата стоимости дополнительных услуг является подтверждением согласия пассажира с условиями предоставления той или иной дополнительной услуги.
- 4.8. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в системе бронирования авиабилетов, приоритет имеют сведения, содержащиеся в такой системе.
- 4.9. Правила также устанавливают:
  - права, обязанности, ответственность Перевозчика и пассажиров, устанавливают порядок оформления документации, порядок осуществления перевозки, регулируют заключение, изменение и прекращение договора перевозки, порядок предъявления претензии, разрешение споров и прочие вытекающие из договора перевозки отношения, и являются обязательными для сторон договора перевозки;
  - частноправовые отношения, связанные с перевозкой, включая, но, не ограничиваясь следующим: отношения по оплате и возврату стоимости билетов, дополнительных услуг, изменения, прекращения договора перевозки, требований Перевозчика, связанных с безопасностью полетов, по перевозке отдельных категорий пассажиров, поведение пассажиров на борту, регулируются договором перевозки. В данных случаях к договору перевозки применяется право Республики Казахстан;
  - публично - правовые отношения, связанные с воздушной перевозкой пассажиров и багажа, включая, но, не ограничиваясь следующим: требования, предъявляемые к пассажирам о наличии разрешительных документов на въезд, выезд пассажиров, вывоз несовершеннолетних пассажиров за границу. Требования по авиационной безопасности не относятся к предмету договора перевозки пассажиров и багажа, и

регулируются соответствующим правом стран, с территории, на территорию которых осуществляется перевозка. Последствия несоблюдения пассажирами указанных требований, повлекшие причинение ущерба Перевозчику, регулируются настоящими Правилами.

## **СТАТЬЯ 5. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ**

- 5.1. Перевозочными документами являются:
  - при перевозке пассажира и багажа – документ, удостоверяющий личность пассажира, билет и посадочный талон, багажная бирка;
  - при оплате пассажиром платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения договора воздушной перевозки (оплата за дополнительные услуги)– электронный многоцелевой документ или электронный ваучер.
- 5.2. Перевозчик может без предупреждения передать пассажира для перевозки другому Перевозчику, заменить воздушное судно, изменить или отменить посадку в пунктах, указанных в билете, если это необходимо. Расписание может быть изменено без предварительного уведомления пассажира. Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других Перевозчиков.
- 5.3. Пассажир должен соблюдать требования государственных органов при совершении поездок, предъявлять въездные, выездные и другие требуемые документы, а также прибывать в аэропорт ко времени, установленному Перевозчиком или, в случае отсутствия точных указаний по поводу времени прибытия в аэропорт, с достаточным запасом времени для выполнения всех необходимых предполётных процедур.
- 5.4. При заключении договора воздушной перевозки, предоставления дополнительных услуг, применяются правила, тарифы и иные сборы, которые действуют на дату оформления перевозочного документа и дату начала перевозки.
- 5.5. Пассажир обязан оплатить перевозку и при необходимости дополнительные услуги указанными Перевозчиком способами. Перевозчик не несет ответственности за проведение транзакции по оплате третьими лицами.
- 5.6. Обязательства Перевозчика возникают после получения оплаты полной стоимости перевозки и дополнительных услуг.
- 5.7. В целях обеспечения авиационной безопасности полета, пассажир обязуется не создавать ситуации, влекущие угрозу здоровью самого пассажира, безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и сохранности имущества, а также неудобства другим пассажирам, равно как и персоналу авиакомпании – не допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление и физическое насилие.
- 5.8. При выполнении международных перевозок пассажиров и багажа настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным договорам, ратифицированным Республикой Казахстан, а также законодательству страны на территории, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.
- 5.9. Ответственность Перевозчика при перевозках на территории Республики Казахстан регулируется действующими нормативными правовыми актами Республики Казахстан и настоящими Правилами.
- 5.10. Любое исключение или ограничение ответственности Перевозчика распространяется на его сотрудников, агентов и представителей обслуживающих компаний и на любое лицо, чье воздушное судно используется для перевозки Перевозчиком и сотрудниками,

- агентами и представителями.
- 5.11. Перевозчик не несет ответственности за достоверность и правильность документов, выданных соответствующими государственными и другими компетентными органами для предъявления их к перевозке.

## ГЛАВА 3. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

### СТАТЬЯ 6. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗКИ

- 6.1 Бронирование пассажирского места и провозной емкости на воздушном судне Перевозчика является необходимым условием для перевозки пассажира воздушным транспортом.
- 6.2 Бронирование воздушной перевозки пассажир или уполномоченное им лицо может осуществить как через собственные каналы продаж авиакомпании (мобильное приложение FlyArystan, официальный сайт [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com), контакт-центр), так и через агентов по продаже пассажирских воздушных перевозок (интернет-сайты, кассы, офисы продаж).
- 6.3 Для осуществления бронирования, и выполнения требований безопасности полетов пассажир предоставляет следующую информацию:
- 1) фамилию, имя, пол, дата рождения;
  - 2) вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому будет осуществляться перевозка;
  - 3) место и дата отправления, пункт назначения, вид тарифа и тарифного пакета;
  - 4) с согласия пассажира контактные данные (адрес электронной почты и (или) номер телефона), посредством которых авиакомпания или уполномоченный агент, осуществляющие продажу билетов, может связаться с данным пассажиром);
  - 5) сведения о гражданстве (подданстве).
- При отказе от предоставления указанных сведений бронирование не производится.
- 6.4 При онлайн бронировании воздушной перевозки пассажир/платательщик обязан ознакомиться с правилами авиакомпании, условиями выбранного им тарифа, правилами поведения пассажиров и другими условиями перевозки самостоятельно.
- 6.5 При бронировании и продаже воздушной перевозки в агентстве, агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен:
- предоставить пассажиру достоверную и полную информацию о расписании, наличии свободных мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах и условиях использования дополнительных и специальных услуг, норме провоза багажа и ручной клади, другую сопутствующую информацию;
  - произвести подбор оптимального маршрута и оплаты перевозки с учетом тарифов и условий их применения;
  - запросить у пассажира информацию о наличии/отсутствии обстоятельств, требующих особого внимания при предоставлении услуги воздушной перевозки (при обслуживании).
- 6.6 Заключение договора воздушной перевозки пассажира означает безусловное согласие пассажира на сбор и обработку, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, своих персональных данных. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и иностранных государств, авиакомпания предоставляет персональные данные третьим лицам, в том числе осуществляет их трансграничную передачу.
- 6.7 Заключая договор перевозки, пассажир соглашается на формирование и выдачу справки об использовании билета по его номеру. Передачей билета третьим лицам или сообщением им номера билета пассажир выражает согласие на получение этой справки данными лицами. В таком случае, ответственности за доступ к данным об

- использовании билета по его номеру Перевозчик не несет.
- 6.8 Авиабилет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. В авиабилете фамилия и имя пассажира прописываются латинскими буквами согласно документу, удостоверяющему личность, при этом сначала указывается фамилия, затем имя.
- 6.9 Написание фамилии и имени пассажира в билете должно совпадать с их написанием латинскими буквами в документе, удостоверяющем личность.
- 6.10 При оформлении авиабилета, EMD на сайте авиакомпании или агентства, а также в мобильном приложении пассажир/платательщик самостоятельно проверяет правильность написания фамилии и имени в бронировании и несет полную ответственность за ввод корректных данных.
- 6.11 Корректировка брони в связи с ошибками в написании фамилии или имени пассажира допускается за дополнительную плату по установленному тарифу и на условиях, установленных Перевозчиком, в следующих случаях:
- Если в фамилии и в имени допущены ошибки/опечатки не более трех символов;
  - Если поля фамилии и имени перепутаны местами;
- 6.12 Изменение имени/фамилии не производится, когда меняется общий смысл и звучание, за исключением случаев, когда пассажир предоставляет для коррекции имени и фамилии подтверждающий документ в виде копии документа, удостоверяющего личность.
- 6.13 Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете и бронировании не соответствует написанию по документу, предъявленному на регистрации. Возврат средств пассажиру вследствие такого отказа, производится согласно правилам применения данного тарифа.
- 6.14 Покупка авиабилета пассажиром означает согласие пассажира с правилами и условиями Перевозчика и действующими тарифами.
- 6.15 На каждого пассажира, в том числе и младенца до двух лет, оформляется отдельный авиабилет.
- 6.16 Оформление авиабилетов на интернет сайте авиакомпании или агентств для несовершеннолетних несопровождаемых детей до 16 лет не производится.
- 6.17 В случае оформления льготной перевозки (со скидкой), пассажир при оформлении авиабилета обязан предоставить документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие его право на льготу.
- 6.18 Пассажир или лицо, осуществляющее бронирование перевозки от имени пассажира, за 5 календарных дней до начала рейса или в сроки, опубликованные на сайте, информируют Перевозчика в следующих случаях:
- 1) ограниченной подвижности пассажира;
  - 2) снижения функции (отсутствия) зрения, слуха препятствующего самостоятельному передвижению пассажира;
  - 3) в случае с подпунктом 2) настоящего пункта сопровождения собаки-поводыря;
  - 4) наличия инфекционной/вирусной или иной болезни;
  - 5) в случае наличия детского аутизма, синдрома Аспергера, атипичного аутизма;
  - 6) беременности сроком более 22 недель;
  - 7) перевозки несовершеннолетнего несопровождаемого пассажира до 16 лет;
  - 8) перевозки животных (птиц);
  - 9) перевозки оружия и боеприпасов;
  - 10) перевозка спортивного оборудования;

- 11) наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- 12) наличия багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна.

Перевозчик после получения указанной информации информирует пассажира в течение 24 часов об отказе в перевозке, если обеспечить выполнение перевозки не представляется возможным, исходя из технических возможностей воздушного судна в случаях, предусмотренных подпунктами выше настоящего пункта.

*Прим. Пассажир в вышеуказанных случаях обязан ознакомиться с требованиями Перевозчика к сроку уведомления о такой перевозке, которые публикуются на сайте Перевозчика. В случае неуведомления пассажиром Перевозчика в сроки, опубликованные на сайте, Перевозчик не гарантирует принятие такого пассажира или его багажа на рейс.*

- 6.19 Бронирование и оформление перевозки производится в соответствии с условиями применения тарифа на дату приобретения.
- 6.20 Бронирование пассажирского места для пассажира считается предварительным до тех пор, пока Перевозчик не оформил пассажиру перевозочный документ и пассажир не произвел оплату за перевозку.
- 6.21 При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира, Перевозчик не закрепляет за ним конкретное место в салоне ВС. Номер конкретного места, назначенного пассажиру, указывается при регистрации пассажира онлайн или в аэропорту (пункте) отправления.
- 6.22 Предоставление заранее выбранного места является дополнительной услугой авиакомпании и оплачивается отдельно. Если пассажир не воспользовался данной услугой, система в момент регистрации пассажира на рейс автоматически закрепляет за пассажиром случайное /любое имеющееся в наличии/ свободное место в салоне самолета.

## **СТАТЬЯ 7. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

- 7.1 В целях оказания дополнительной услуги пассажиру Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок при бронировании и продаже воздушной перевозки может осуществить заказ дополнительной услуги, необходимой пассажиру на борту ВС или в аэропорту вылета/прибытия.
- 7.2 После оплаты дополнительных услуг, оказываемых пассажирам, в системе бронирования автоматически оформляется электронный многоцелевой документ (далее EMD).
- 7.3 Оформление EMD на предоставление платных дополнительных услуг не является обязательным условием при бронировании перевозки (кроме пассажиров со специальными запросами).
- 7.4 Бронирование дополнительных услуг пассажир или уполномоченное им лицо может осуществить как через собственные каналы продаж авиакомпании (мобильное приложение FlyArystan, официальный сайт [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com), контакт-центр), так и через агентов по продаже пассажирских воздушных перевозок (интернет-сайты, кассы, офисы продаж).
- 7.5 Оформление дополнительных услуг на официальном сайте Перевозчика/в мобильном приложении FlyArystan, а также в контакт центре и в туристических агентствах

- доступно как во время оформления билета, так и после покупки билета, но не позднее, чем за 2 часа до вылета на внутренних направлениях, за 3 часа – на международных маршрутах, кроме услуг, требующих заблаговременного заказа у третьей стороны или условиями конкретной услуги (например: питание).
- 7.6 Оформление некоторых дополнительных услуг также доступно в аэропорту во время регистрации и посадки пассажиров на рейс согласно тарифам, установленным Перевозчиком.
- 7.7 Спектр дополнительных услуг, предоставляемых Перевозчиком, бронирование которых может произвести Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок, определяется непосредственно Перевозчиком.
- 7.8 Для оформления EMD на предоставление дополнительных услуг и выполнения требований безопасности полетов пассажир предоставляет следующую информацию:
- фамилию, имя пассажира;
  - номер бронирования;
  - дата отправления, направление и номер рейса.
- 7.9 При онлайн покупке дополнительной услуги пассажир/плательщик обязан ознакомиться с условиями использования выбранной им услуги и другими условиями перевозки самостоятельно.
- 7.10 При бронировании и продаже воздушной перевозки в агентстве, агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен предоставить пассажиру достоверную и полную информацию об условиях предоставления дополнительных услуг (перевозки багажа, спортивного снаряжения и т.д.), в том числе об условии возврата или невозврата платы при отказе от получения платной услуги. Возврат по неиспользованным EMD производится согласно правилам применения каждой услуги.
- 7.11 На каждого пассажира в бронировании оформляется отдельное EMD. В том случае, если в бронировании имеется несколько пассажиров, покупку дополнительных услуг необходимо осуществлять только тому (тем) пассажиру(ам), для которого(ых) оно предназначается.
- 7.12 Воспользоваться оформленной дополнительной услугой может только тот пассажир, на которого оформлен EMD.
- 7.13 Оформление дополнительных услуг пассажиром предполагает предоставление дополнительных услуг в дату, рейсом и по маршруту, на которые была произведена покупка.
- 7.14 Написание фамилии и имени пассажира в EMD также должно совпадать с их написанием латинскими буквами в документе, удостоверяющем личность.
- 7.15 Покупка EMD на предоставление дополнительной услуги пассажиром означает согласие пассажира с правилами и условиями Перевозчика и действующими тарифами.
- 7.16 Оформление EMD производится в соответствии с условиями применения тарифа на дату приобретения.

## **СТАТЬЯ 8. ИЗМЕНЕНИЕ УСЛОВИЙ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ**

- 8.1. Возможность изменения условий договора перевозки устанавливается условиями применения тарифа.

- 8.2. Внесение изменений в билет осуществляется Перевозчиком с согласия пассажира, или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок с согласия Перевозчика и пассажира в соответствии с условиями применения тарифов.
- 8.3. При добровольном изменении условий договора воздушной перевозки могут взиматься сервисные сборы, штрафы согласно условиям применения тарифа и возможная разница в тарифах.
- 8.4. В случае добровольного изменения даты перевозки, сохранение некоторых дополнительных услуг не гарантируется. Необходимо получать подтверждение услуги на измененную дату в контакт центре Перевозчика либо агентства.
- 8.5. Оплата сборов, штрафов за изменение условий договора воздушной перевозки производится в валюте страны оплаты этого сбора по курсу, установленному автоматической системой бронирования на дату совершения платежа.
- 8.6. При вынужденном изменении условий договора применяются правила, предусмотренные п. 16.2 настоящих Правил.
- 8.7. Переоформление/обмен билета, EMD пассажира на другое лицо не производится.
- 8.8. Маршрут перевозки внутри Республики Казахстан не может быть изменен на международный маршрут или обратно.
- 8.9. Разрешается вынужденное изменение маршрута перевозки по согласованию с Перевозчиком.

## **СТАТЬЯ 9. ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ, EMD**

- 9.1. Пассажирский билет, EMD являются перевозочными документами, удостоверяющими заключение договора воздушной перевозки пассажира, предоставления ему места и дополнительной услуги на воздушном судне совершающем рейс, указанный в билете, а в случае сдачи пассажиром багажа – доставки багажа в пункт назначения.
- 9.2. Пассажирский билет, EMD выдается только после оплаты перевозки, стоимости дополнительной услуги по установленному тарифу.
- 9.3. Пассажирский билет и EMD оформляются Перевозчиком в электронной форме на рейсы Перевозчика.
- 9.4. Пассажирский билет, EMD включает в себя полетные купоны, каждый из которых действителен для перевозки пассажира и предоставления ему дополнительных услуг только в соответствии с указанными в нем участком маршрута, датой и рейсом.
- 9.5. В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета/дополнительной услуги, подтверждение бронирования/EMD отправляется на электронный адрес контактного лица, указанного при бронировании. При полете за рубеж во время прохождения паспортного контроля электронный билет является доказательством обратного вылета.
- 9.6. Пассажирский билет/ EMD оформляется при предоставлении действительного документа, удостоверяющего личность:
  - паспорт гражданина Республики Казахстан (с указанием ИИН);
  - удостоверение личности гражданина Республики Казахстан (с указанием ИИН);
  - вид на жительство иностранца в Республике Казахстан (с указанием ИИН);
  - удостоверение лица без гражданства;
  - заграничный паспорт (для иностранных граждан);
  - свидетельство о рождении, выданное компетентными органами Республики Казахстан (для граждан Республики Казахстан, не достигших 16-летнего возраста).

- 9.7. Пассажиры допускаются к перевозке при наличии в автоматизированной системе регистрации электронного билета, должным образом оформленного и содержащего годный для использования полетный купон.
- 9.8. Дополнительная услуга предоставляется при наличии в автоматизированной системе бронирования должным образом оформленного EMD.
- 9.9. В случае противоречия информации, указанной в билете, EMD со сведениями, содержащимися в системе бронирования Перевозчика, приоритет имеет такая база данных.
- 9.10. В случае, если пассажир намерен предъявить при регистрации на рейс иной документ, удостоверяющий его личность, чем тот, на основании которого был оформлен билет, пассажир заблаговременно (за 24 часа) до прохождения регистрации на рейс, должен обратиться к Перевозчику или агенту для внесения в билет и в автоматизированную систему бронирования изменений, касающихся документа, удостоверяющего личность, а Перевозчик или агент обязаны произвести действия по внесению указанных изменений.

## **СТАТЬЯ 10. ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ БИЛЕТА, EMD**

- 10.1. Пассажир допускается к перевозке при предъявлении им пассажирского билета, должным образом оформленного при наличии в системе бронирования Перевозчика подтвержденного бронирования и содержащего: при наличии электронного пассажирского билета, EMD – соответствующего электронного полетного купона с отраженным статусом «O» (OPEN FOR USE открыт для использования).
- 10.2. Перевозчик может признать электронный билет, EMD недействительным и имеет право отказать в перевозке/ предоставлении дополнительной услуги, если полетный купон имеет любой другой статус, кроме «O» (OPEN FOR USE открыт для использования)
  - по полетному купону осуществлен обмен (статус “E” – exchange);
  - полетный купон использован для перевозки (статус “F” – flown);
  - по полетному купону произведен возврат (статус “R” – refund);
  - полетный купон закрыт для использования (статус “S” – suspend);
  - полетный купон закрыт для использования (статус “V” – void).

## **СТАТЬЯ 11. ПЕРЕДАЧА ПАССАЖИРСКОГО БИЛЕТА, EMD**

- 11.1. Пассажирский билет, EMD не подлежат передаче и использованию другим лицом.
- 11.2. Лицо, предъявившее пассажирский билет на имя другого лица, не имеет права на перевозку или на возврат всех сумм по неиспользованному пассажирскому билету его части и всех оформленных дополнительных услуг.

## **СТАТЬЯ 12. СРОК ДЕЙСТВИЯ ПАССАЖИРСКОГО БИЛЕТА, EMD**

- 12.1 Пассажирский билет и EMD действительны для перевозки пассажира, в сроки, установленные условиями применения тарифа и оказания соответствующих услуг.

- 12.2 В случае неявки пассажира на рейс, билет и EMD аннулируются и не подлежат перебронированию и возврату по правилам тарифа. Возврату в пользу пассажира подлежат только неиспользованные сборы аэропорта.
- 12.3 Срок действия билета продлевается до ближайшего рейса Перевозчика, на котором имеется свободное место, если пассажир не смог совершить полет в течение срока действия билета в случае:
- 1) отмены или задержки рейса более 5 часов, указанного в билете;
  - 2) невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете, и возвращения пассажира в аэропорт отправления;
  - 3) перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна, при условии продолжения пассажиром перелета данным рейсом до конечного пункта следования;
  - 4) несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
  - 5) отказа пассажира от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
  - 6) неправильного оформления билета Перевозчиком.

### **СТАТЬЯ 13. ОПЛАТА ПЕРЕВОЗКИ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

- 13.1. За перевозку пассажиров регулярными рейсами и предоставление дополнительных услуг Перевозчиком или агентом взимается плата в валюте страны оплаты по курсу, установленному автоматической системой бронирования на дату совершения платежа, которая указывается в перевозочном документе.
- 13.2. Перевозчик принимает оплату в наличной и безналичной форме. Способы оплаты в безналичной форме: банковской картой через официальный интернет сайт, мобильное приложение Перевозчика или через контакт центр Перевозчика; электронным ваучером FlyArystan.
- 13.3. Оплата стоимости перевозки и дополнительных услуг должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов Перевозчика, действующими на момент оформления бронирования, в пределах установленного Перевозчиком тайм-лимита строго указанными Перевозчиком способами.
- 13.4. В случае если оплата перевозки и дополнительных услуг осуществлена способом, не предусмотренным правилами Перевозчика, договор воздушной перевозки считается незаключенным.
- 13.5. В случае позднего внесения оплаты с целью оформления билета или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если Перевозчик не подтвердит иное.
- 13.6. Обязательства Перевозчика по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

### **СТАТЬЯ 14. ТАРИФЫ**

- 14.1 Тариф - провозная плата, взимаемая Перевозчиком или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок за перевозку одного пассажира либо за предоставление дополнительной услуги от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

- 14.2 Тариф не включает в себя сборы.
- 14.3 По условиям применения пассажирские тарифы за перевозку одного пассажира подразделяются на тарифы с более гибкими условиями использования (далее «Обычный») и тарифы, имеющие строго установленные ограничения (далее «Специальный»).
- 14.4 Каждый тариф предусматривает правила и условия его применения.
- 14.5 По условиям применения тарифы за перевозку пассажиров сгруппированы в тарифные бренды - «Гибкий» и «Выгодный».
- 14.6 Внутри каждого тарифа за перевозку может быть установлено несколько уровней тарифов.
- 14.7 Количество пассажирских мест, предлагаемых для бронирования перевозки по уровням тарифов, определяется Перевозчиком и может быть изменено в любое время, исходя из коммерческой целесообразности.
- 14.8 Перевозчик вправе изменять стоимость тарифов на перевозку и на дополнительные услуги без предварительного оповещения Пассажира.
- 14.9 Применяемый тариф должен быть действующим на дату начала перевозки в момент оформления перевозочного документа, дополнительной услуги. Пассажирский билет, дополнительная услуга, оплаченные пассажиром и оформленные до объявленного Перевозчиком изменения тарифа или курса валюты, действительны без доплаты до тарифа, действующего на день начала перевозки, если пассажиром не производятся изменения в договоре воздушной перевозки.
- 14.10 Если пассажиром вносятся изменения в договор воздушной перевозки после объявленного Перевозчиком изменения тарифа, Перевозчиком производится доначисление суммы разницы между тарифами: уплаченным тарифом на перевозку/предоставление дополнительной услуги и уровнем тарифа, действующим на день начала перевозки.
- 14.11 Тарифы оплачиваются пассажиром в валюте той страны, в которой оформляется перевозочный документ или в иной валюте, установленной Перевозчиком, если это не противоречит правилам валютного регулирования страны продажи.
- 14.12 При оплате перевозки, дополнительной услуги пассажир обязан ознакомиться с основными условиями договора воздушной перевозки и правилами примененного тарифа.
- 14.13 Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки, что удостоверяет согласие пассажира с правилами и условиями перевозки и правилами применения тарифа.
- 14.14 Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе курса, опубликованного в автоматических системах бронирования, действующего на момент оформления перевозки.
- 14.15 Перевозчик имеет право установить тариф за предоставление следующих дополнительных услуг отдельно либо в «пакетах», включая, но не ограничиваясь:
- SMS-уведомления, не связанные с изменением расписания рейсов (отправка номера бронирования и ссылки на электронный билет);
  - услуга регистрации в аэропорту;
  - услуга распечатки посадочного талона;
  - аренда автомобиля/бронирование отеля/трансфер;
  - выбор места на воздушном судне;

- гарантия низкой цены;
- добровольное комплексное страхование пассажиров;
- еда, напитки, сувениры во время полета;
- перевозка несопровождаемых детей;
- перевозка почтовых отправлений. Почтовые отправления принимаются только в г. Алматы и Нур-Султан\*;
- предварительное бронирование («Заморозка цены»);
- предварительный заказ питания;
- приоритетная посадка;
- провоз дополнительной ручной клади 5 кг;
- провоз животных в салоне воздушного судна и в багажном отсеке;
- провоз музыкальных инструментов;
- провоз оружия;
- провоз багажа;
- провоз спортивного снаряжения;
- регистрация пассажиров на стойке регистрации в аэропорту вылета.

## **СТАТЬЯ 15. СБОРЫ**

- 15.1. Перевозчик имеет право взимать сбор/сервисный сбор за бронирование билета на воздушные перевозки и дополнительных услуг, а также сервисный сбор/ штраф - за изменение даты перевозки и предоставления дополнительных услуг, если билет был забронирован в контакт центре, на интернет-сайте/мобильном приложении Перевозчика, у представителей Перевозчика в аэропорту либо у агентов.
- 15.2. Любой сбор/сервисный сбор/ штраф оплачивается пассажиром сверх тарифа, если иное не предусмотрено законодательством или условиями применения тарифа Перевозчика.
- 15.3. Сборы/сервисный сбор/ штрафы оплачиваются пассажиром в валюте той страны, в которой оформляется перевозочный документ или в иной валюте, установленной Перевозчиком, если это не противоречит правилам валютного регулирования страны продажи.
- 15.4. Размер сборов/сервисный сборов/ штрафов устанавливаются внутренними актами Перевозчика.
- 15.5. Размеры сервисных сборов при бронировании билета у агентов Перевозчика устанавливаются агентами самостоятельно без согласования с Перевозчиком.

## **СТАТЬЯ 16. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПАССАЖИРА**

- 16.1. Пассажир вправе отказаться от перевозки, и получить обратно стоимость билета в размере, установленном пунктами настоящей статьи.
- 16.2. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир/платательщик обязан уведомить Перевозчика о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:
  - Осуществив возврат самостоятельно на сайте flyarystan.com или в мобильном приложении FlyArystan;
  - Направив письменный запрос по месту оплаты перевозки – для билетов, оформленных онлайн на сайтах агентств;

- Телефонным обращением – для билетов, оформленных в контакт-центре Перевозчика.
- 16.3. Стоимость билета возвращается полностью в следующих случаях:
- При отказе Пассажира от перевозки вследствие изменения статуса рейса более 5 часов по вине Перевозчика;
  - Вследствие невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете, и возвращения пассажира в аэропорт отправления на данном борту;
  - При невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием;
  - При вынужденном отказе Пассажира от перевозки вследствие болезни или смерти пассажира или члена его семьи, следующего с ним на одном воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.

*Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).*

*При вынужденном отказе Пассажира или члена его семьи, следующего с ним на одном воздушном судне, от перевозки вследствие болезни/травмы, стоимость билета возвращается полностью при условии заблаговременного (не позднее, чем за 2 часа до времени запланированного рейса - на внутренних рейсах, за 3 часа – не международных) оповещения Пассажиром Перевозчика о невозможности совершения им вылета путем снятия места с предстоящего рейса и предоставления медицинского подтверждения о возникновении заболевания **после** даты приобретения авиабилета, а также документов, подтверждающих родство между пассажирами.*

*Документом, подтверждающим вынужденный отказ пассажира от перевозки, является скан медицинского документа (справка, заключение, лист нетрудоспособности, справка из медицинского пункта аэропорта о снятии с рейса), отвечающий следующим требованиям:*

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

*Вынужденный отказ от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, следующего вместе с ним на воздушном судне, удостоверяется свидетельством о смерти и документами, подтверждающими факт родства между пассажирами.*

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

- 16.4. Стоимость дополнительных услуг возвращается полностью в следующих случаях:
- При отказе Пассажира от перевозки вследствие изменения статуса рейса более 5 часов по вине Перевозчика;
  - Невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием,

- произведенным ранее;
- При вынужденном отказе Пассажира от перевозки вследствие болезни или смерти пассажира или члена его семьи, следующего с ним на одном воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением. *Условия идентичны описанным в пункте 16.3.*
- 16.5. Стоимость билета возвращается в размере, определенном условиями применения тарифа в следующих случаях:
- При отказе пассажира от перевозки вследствие болезни или травмы, возникшей до приобретения билета и, или неподтвержденных медицинским документом.
  - При ином добровольном отказе пассажира от перевозки.
- 16.6. Стоимость дополнительных услуг, оказанных на момент бронирования и/или на момент перевозки, по которым Перевозчик понес затраты, связанные с оказанием услуг, возврату не подлежит.

## **СТАТЬЯ 17. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПЕРЕВОЗЧИКА**

- 17.1. Перевозчик прекращает договор перевозки в одностороннем порядке в случаях, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан:
- отказа пассажира от досмотра, перед полетом воздушного судна;
  - нарушения пассажиром «Правил перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте» (утвержденными Приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 30 апреля 2015 года № 540) (или) совершения пассажиром действий, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна;
  - нарушения пассажиром Правил воздушных перевозок пассажиров и оказания дополнительных услуг АО «FlyArystan».
  - если пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения, которое может создать угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам;
  - невыполнение пассажирами своих обязанностей на борту воздушного судна, предусмотренных авиационным законодательством;
  - внесения пассажира в реестр лиц Перевозчика, воздушная перевозка которых ограничена.
- 17.2. Состояние алкогольного, наркотического, токсического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством.
- 17.3. В случае если пассажир не сможет предъявить оригинал платежной карты и документ, удостоверяющий личность владельца карты во время регистрации в аэропорту, ему будет отказано в принятии на рейс. Авиакомпания не несет ответственности за расходы, связанные с этим.
- 17.4. При прекращении договора перевозки в случаях, предусмотренных пунктами настоящей статьи, стоимость билета возвращается в размере, определенном условиями применения тарифа.

**СТАТЬЯ 18. ПОРЯДОК ВОЗВРАТА СТОИМОСТИ БИЛЕТА И ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ**

- 18.1. Возврат стоимости билета и дополнительных услуг осуществляется по месту приобретения авиабилета в наличной, безналичной форме или в виде ваучера в зависимости от способа их приобретения, согласно правилам применения тарифа/условиям возврата стоимости дополнительной услуги, установленным Перевозчиком.
- 18.2. Возврат сумм в иных, нежели место приобретения билета пунктах продаж, агентствах не производится.

## ГЛАВА 4. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ

### СТАТЬЯ 19. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПРИ ВЫЛЕТЕ

- 19.1 Пассажир, должен прибыть в аэропорт к месту регистрации пассажиров и оформления багажа заблаговременно: на международный рейс – за 3 часа, на внутренний – за 2 часа до вылета рейса по расписанию, но не позднее окончания времени регистрации для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, а также прохождения досмотра и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, фитосанитарным видами контроля, предусмотренных законодательством страны, с территории которой осуществляется отправление рейса.
- 19.2 За оказание услуги по регистрации пассажиров в аэропорту вылета Перевозчиком, кроме особой категории пассажиров, требующей проверку документов на соответствие установленным требованиям, может взиматься дополнительная плата.
- 19.3 Услуга регистрации багажа пассажира на рейс не требует оплаты.
- 19.4 Выдача посадочного талона бесплатно на стойке регистрации доступно для ограниченных лиц особой категории (несопровождаемый пассажир, пассажиры с выкупленной услугой дополнительного места на борту, маломобильные пассажиры с собственными кресло-колясками определенного вида, пассажиры с предварительно согласованной услугой по перевозке животных, пассажиры с предварительно согласованной услугой по перевозке оружия).
- 19.5 За выдачу посадочного талона в киоске самостоятельной регистрации (iJAN) может взиматься дополнительная плата по установленному Перевозчиком тарифу.
- 19.6 Наряду с процедурой, указанной в п.19.2 Правил, пассажир имеет право осуществить самостоятельную регистрацию на рейс и распечатку /сохранение/ скачивание на мобильное устройство посадочного талона путем бесплатной онлайн регистрации на официальном сайте /в мобильном приложении Перевозчика.
- 19.7 При регистрации пассажира на рейс Перевозчик проверяет наличие следующих документов: билета, паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, по которому оформлялся билет, необходимых документов, которые удостоверяют условия перевозки отдельных категорий пассажиров и их багажа (свидетельство о рождении ребенка, нотариально заверенное согласие/доверенность на перевозку ребенка третьим лицом родителей, усыновителей, опекунов или попечителей, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и пр.).
- 19.8 Регистрация на международный рейс начинается не позднее, чем за 3 (три) часа и заканчивается за 40 (сорок) минут до времени отправления воздушного судна, если иное не предусмотрено правилами аэропорта отправления, о которых Перевозчик информирует пассажиров через официальный вебсайт. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации, к перевозке на данный рейс не принимается. Регистрация на внутренние рейсы (по Казахстану) начинается не позднее, чем за 2 (два) часа и заканчивается за 40 (сорок) минут до времени отправления воздушного судна, если иное не предусмотрено правилами аэропорта отправления, о которых Перевозчик информирует пассажиров через официальный вебсайт. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации, к перевозке на данный рейс не принимается.

- 19.9 Для прохождения процедуры регистрации на рейс в аэропорту вылета, пассажир должен представить Перевозчику оригиналы следующих документов:
- документ, удостоверяющий личность, предусмотренный законодательством Республики Казахстан и/или международными договорами Республики Казахстан;
  - документы, подтверждающие право пассажира на въезд/транзит в иностранное государство (визы либо документы, дающие право на безвизовый въезд);
  - необходимые документы, которые удостоверяют условия перевозки отдельных категорий пассажиров и их багажа (нотариально заверенное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на перевозку ребенка, доверенность на сопровождение, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и пр.)\*
- \*ПРИМЕЧАНИЕ. Если граждане РК младше 16 лет путешествуют со взрослым, не являющимся его родителем или опекуном, а также в качестве несопровождаемых детей, они должны иметь при себе оригинал свидетельства о рождении.*
- 19.10 При отсутствии любого из документов, указанных в пункте 19.9. настоящих Правил, Перевозчик вправе отказать пассажиру в перевозке.
- 19.11 Перевозчик не несет ответственности за вопросы взаимоотношения пассажира с государственными службами (таможенной, пограничной, иммиграционной, служб безопасности и т.д) стран выезда, трансфера, остановки или въезда.
- 19.12 Перевозчик имеет право запросить во время регистрации или при посадке у пассажира оригинал банковской карты, с которой производилась оплата, в следующих случаях:
- при выкупе через центр бронирования и информации Перевозчика;
  - при выкупе бронировании или перебронировании на сайте Перевозчика, если пассажир при оплате перевозки был предупрежден о необходимости предъявления оригинала банковской карты.
- 19.13 При регистрации и оформлении багажа/ручной клади пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж и всю ручную кладь, предназначенные для перевозки в багажном отделении/в салоне воздушного судна. В случае, если багаж/ручная кладь ранее не были оплачены или фактический вес багажа/ручной клади превышает ранее оплаченный, оплата принимается по соответствующим опубликованным тарифам.
- 19.14 В случае, если размер, вес и количество мест ручной клади превышают допустимые Перевозчиком нормы, она сдается в багаж, при этом оплата принимается по соответствующим опубликованным тарифам.
- 19.15 В случае отказа пассажира от необходимости оплаты стоимости ручной клади/багажа, перевозчик вправе отказать в принятии ручной клади/багажа на рейс к перевозке.
- 19.16 При наличии билета, документов удостоверяющих личность, на стойке регистрации/киоске пассажиру выдается посадочный талон, в котором указаны: имя и фамилия пассажира, направление, дата отправления и номер рейса, время начала и окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку (только для посадочных, выданных в аэропорту), зона посадки на воздушное судно и номер посадочного места на борту воздушного судна.
- 19.17 Посадка на рейс начинается и заканчивается согласно времени, указанного на посадочном талоне.
- 19.18 Посадка пассажиров на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром документа удостоверяющего личность (документов, указанных в пункте 19.9 при необходимости) и посадочного талона. Пассажир, опоздавший ко времени окончания посадки, к перевозке на данный рейс не принимается.

19.19 Перевозчик руководствуется политикой прямого маршрутного сообщения. При следовании пассажира сложным маршрутом (несколькими рейсами Перевозчика до конечного пункта следования), пассажир самостоятельно несет ответственность за своевременную регистрацию и оформление своего багажа на каждый рейс своего маршрута.

## **СТАТЬЯ 20. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ**

- 20.1 На все рейсы Перевозчика пассажир имеет возможность зарегистрироваться самостоятельно:
- онлайн через официальный вебсайт Перевозчика [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com) или мобильное приложение FlyArystan – бесплатно;
  - в киоске самостоятельно регистрации iJan – за дополнительную плату по установленному Перевозчиком тарифу.
- 20.2 Перед онлайн регистрацией пассажир обязан ознакомиться с правилами онлайн регистрации, опубликованными на вебсайте Перевозчика и подтвердить свое согласие с ними.
- 20.3 Онлайн регистрация пассажиров на рейсы Перевозчика доступна за 30 (тридцать) дней до времени вылета рейса по расписанию и заканчивается за 40 (сорок) минут до времени вылета рейса по расписанию. После закрытия онлайн регистрации, все операции по регистрации пассажира и снятию с регистрации производятся в аэропорту вылета.
- 20.4 Самостоятельно могут зарегистрироваться все, кроме следующих категорий пассажиров:
- несопровождаемые дети;
  - пассажиры, выкупившие дополнительное место на борту.
- 20.5 Следующие категории пассажиров могут воспользоваться бесплатной онлайн регистрацией, но посадочный талон им необходимо получить на стойке регистрации без взимания дополнительной платы:
- Пассажиры с личной кресло-коляской;
  - Пассажиры с предварительно согласованной и оплаченной услугой по перевозке животного;
  - Пассажиры с предварительно согласованной и оплаченной услугой по перевозке оружия;
- 20.6 Если пассажир, пройдя онлайн регистрацию, не имеет возможности распечатать посадочный талон либо путешествует с багажом, он прибывает в аэропорт не позднее, чем за 60 минут до времени вылета рейса, указанного в билете для оформления багажа, получения багажной бирки и/или посадочного талона на стойке самостоятельной регистрации.
- 20.7 После прохождения процедуры онлайн регистрации, пассажир прибывает в аэропорт не позднее, чем за 60 минут до времени вылета рейса, указанного в билете и проходит на досмотр и посадку, предъявив документ удостоверяющий личность и посадочный талон. В случае расхождения фактического времени вылета со временем, указанным в билете и посадочном талоне, пассажиру следует ориентироваться на оповещения/информационные табло в аэропорту вылета.
- 20.8 В целях соблюдения безопасности полета и центровки воздушного судна, Перевозчик оставляет за собой право, при необходимости, изменить посадочное место,

- полученное пассажиром при прохождении онлайн регистрации на рейс.
- 20.9 При следовании пассажира сложным маршрутом (несколькими рейсами Перевозчика до конечного пункта следования), пассажир обязан самостоятельно позаботиться о своевременной регистрации на рейс, оформлении своего багажа и получении посадочного талона. Пассажир несет самостоятельную ответственность за последствия, вызванные несвоевременной регистрацией и отсутствием посадочного талона.

## **СТАТЬЯ 21. ПРЕДПОЛЕТНЫЙ ДОСМОТР ПАССАЖИРОВ, РУЧНОЙ КЛАДИ И БАГАЖА**

- 21.1 В целях обеспечения безопасности полета пассажир, багаж, ручная кладь, в том числе вещи, находящиеся при пассажире, проходят обязательный предполетный досмотр. Предполетный досмотр проводится персоналом службы досмотра в аэропорту отправления.
- 21.2 При предполетном досмотре проводится сверка документов, удостоверяющих личность пассажира, с перевозочными документами.
- 21.3 При отказе пассажира от прохождения предполетного досмотра Перевозчик вправе отказать ему в перевозке (в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки) с возмещением оплаты за перевозку согласно условиям применения тарифа.
- 21.4 Если при досмотре ручной клади, багажа и личном досмотре пассажира были обнаружены вещества и предметы, запрещенные к провозу, возврат стоимости оплаченного багажа/ручной клади не предусмотрен.
- 21.5 На воздушном судне с момента закрытия всех его внешних дверей после загрузки и до момента открытия любой из этих дверей для выгрузки досмотр может быть произведен в целях соблюдения безопасности полета независимо от согласия пассажира, по решению уполномоченных лиц авиакомпании или аэропорта.

## **СТАТЬЯ 22. ПОСАДКА НА БОРТ ВОЗДУШНОГО СУДНА**

- 22.1 Посадка пассажиров на борт воздушного судна производится за 30 минут до вылета рейса. Пассажир должен находиться в зоне посадки не позднее, чем 30 минут до вылета рейса. Пассажир, прибывший позже, к перевозке на данный рейс не допускается.
- 22.2 Пассажиру, не прибывшему к установленному времени на посадку, будет отказано в перевозке данным рейсом. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна.
- 22.3 При посадке пассажиров на борт воздушного судна Перевозчик вправе проверить ручную кладь на соответствие нормам бесплатного провоза ручной клади в салоне воздушного судна. При несоответствии, взимается оплата по установленным тарифам.
- 22.4 После того, как Пассажир вошел на борт, ему запрещено покидать воздушное судно без разрешения членов экипажа. В противном случае, данное действие будет расценено как деструктивное, и Пассажиру может быть отказано в перевозке по решению командира воздушного судна.
- 22.5 В случае отказа пассажира от полета после посадки на борт воздушного судна, проводится повторный предполетный досмотр воздушного судна и пассажиров в соответствии с требованиями авиационной безопасности. В таких случаях Перевозчик вправе взыскать с пассажира ущерб, причиненный задержкой/отменой вылета рейса.

## **СТАТЬЯ 23. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПО ПРИЛЕТУ**

- 23.1 Пассажир после прилёта доставляется в терминал прибытия, где получает свой зарегистрированный багаж.
- 23.2 Если законами страны въезда предусмотрено, то пассажир должен пройти:
- санитарно-карантинный контроль (в случае необходимости);
  - паспортный контроль (в том числе заполнение определённой формы вкладыша Пассажиром, прибывшим на постоянное место жительства);
  - таможенный досмотр (в том числе заполнение таможенной декларации).
- 23.3 Высадка с борта воздушного судна инвалидов и маломобильных групп населения и сопровождающих лиц, депортированных, конвоируемых, а также детей без сопровождения, производится в последнюю очередь.
- 23.4 Перевозчик или уполномоченный агент при перевозке маломобильного пассажира в коляске (складном кресле) предварительно информирует аэропорт о перевозке такого пассажира для доставки с борта воздушного судна в аэропорт.

## **СТАТЬЯ 24. РАСПИСАНИЕ, ИЗМЕНЕНИЕ СТАТУСА РЕЙСА**

- 24.1 Регулярные перевозки пассажиров выполняются в соответствии с опубликованным расписанием.
- 24.2 Опубликованное расписание движения воздушных судов отражает следующую информацию по каждому регулярному рейсу:
- 1) аэропорт отправления;
  - 2) аэропорт назначения;
  - 3) аэропорт (ы), расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
  - 4) код Перевозчика;
  - 5) номер рейса;
  - 6) дни недели выполнения рейса;
  - 7) время отправления (местное в пункте вылета);
  - 8) время прибытия (местное в пункте прилета);
  - 9) период выполнения рейса;
  - 10) тип (ы) воздушного судна.
- Расписание движения воздушных судов может содержать дополнительную информацию.
- 24.3 Время отправления (прибытия) и тип воздушного судна, указанные в билете, расписании движения и других опубликованных графиках рейсов Перевозчика, не гарантируются и не являются обязательным условием договора перевозки.
- 24.4 Перевозчик может отменить, перенести или задержать выполнение рейса, указанное в пассажирском билете, произвести замену воздушного судна и изменить маршрут перевозки (пункт посадки), если того требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности или условия, не зависящие от Перевозчика (погодные условия в аэропорту вылета, прилета, по маршруту следования, неподготовленность взлетно-посадочной полосы к взлету воздушного судна, требования государственных органов и пр.).
- 24.5 Перевозчик обязуется принимать все зависящие от него меры к своевременному

- выполнению перевозки, согласно заключенному договору перевозки.
- 24.6 Расписание может быть изменено Перевозчиком без предварительного предупреждения пассажиров.
- 24.7 При предварительной отмене рейса либо изменении статуса рейса более, чем на 5 часов по вине Перевозчика, Перевозчик обязан по выбору пассажира бесплатно перебронировать билет на ближайший рейс либо вернуть полную стоимость неиспользованных полетных сегментов билета.
- 24.8 Перевозчик имеет право изменять тип воздушного судна без предварительного информирования об этом пассажира.
- 24.9 Авиакомпания оставляет за собой право поменять предварительно выкупленное место на любое другое по операционным причинам, либо по причинам безопасности даже после завершения рассадки пассажиров. FlyArystan приложит максимум усилий для предоставления пассажиру альтернативного места на аналогичном ряду, выкупленном ранее.
- 24.10 Если при замене воздушного судна, задержке, отмене рейса возможность предоставить аналогичный тип места отсутствует, пассажир имеет право на возмещение стоимости денежных средств за выкуп места в соответствии с установленными правилами.
- 24.11 Перевозчик не несет ответственности за неуведомление пассажира при отмене рейса или изменениях любых параметров рейса (изменение расписания, маршрута) в случае, если при бронировании воздушной перевозки пассажир не предоставил свои контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т.п.), в том числе в случае предоставления пассажиром некорректных контактных данных либо нахождения абонентского номера вне зоны доступа. В указанных случаях Перевозчик не возмещает пассажиру убытки, явившиеся следствием такого неуведомления.
- 24.12 Перевозчик не несет ответственность при отсутствии его вины за неуведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменение аэропортов вылета/прилета, отмене рейса, или других изменениях.
- 24.13 Перевозчик не несет ответственности за ошибки, искажения или упущения в расписании, опубликованном другими лицами без согласования с Перевозчиком.
- 24.14 Перевозчик не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других Перевозчиков.
- 24.15 Перевозчик вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки другому перевозчику.

## **СТАТЬЯ 25. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРЕВОЗЧИКА ПЕРЕД ПАССАЖИРОМ ПРИ ИЗМЕНЕНИИ СТАТУСА РЕЙСА**

- 25.1. При изменении статуса рейса по вине Перевозчика или вследствие позднего прибытия воздушного судна Перевозчик организует для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:
- 1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
  - 2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

- 3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
  - 4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:
    - через каждые шесть часов – в дневное время;
    - через каждые восемь часов – в ночное время;
  - 5) размещение в гостинице, предоставляемой Перевозчиком, при ожидании вылета рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время;
  - 6) доставку транспортом, предоставляемым Перевозчиком от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;
  - 7) при изменении статуса рейса по вине Перевозчика на срок свыше пяти часов Перевозчик обязан по выбору пассажира:
    - обеспечить перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг в соответствии с настоящим пунктом; или
    - вернуть пассажиру полную стоимость билета.
- Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.
- 25.2. По запросу пассажира ему выдается письмо или производится отметка в билете о причинах задержки перевозки специально назначенным должностным лицом Перевозчика.
  - 25.3. За просрочку доставки пассажира в пункт назначения Перевозчик уплачивает пассажиру штраф в размере 3% от стоимости тарифа (тарифа полетного участка на котором произошла просрочка) за каждый час просрочки, если он не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы. Сумма взысканного штрафа не может превышать стоимости приобретенного тарифа (тариф полетного участка, на котором произошла просрочка).

## ГЛАВА 5. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ

### СТАТЬЯ 26. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

26.1 На пассажиров отдельных категорий распространяются общие условия перевозок с предоставлением им дополнительных услуг и обеспечением надлежащего уровня безопасности перевозки, и выполнение требований государственных органов.

### СТАТЬЯ 27. ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ

- 27.1 На каждого ребенка, независимо от его возраста, в том числе младенца (ребенка до 2-х лет), не занимающего места, оформляется отдельный билет. Оформление перевозки детей, в возрасте до 2-х лет (до исполнения двух лет) производится в одном бронировании с сопровождающим их взрослым пассажиром.
- 27.2 В случае отсутствия в системе отдельного надлежаще оформленного билета на младенца (ребенка до 2-х лет), Перевозчик вправе отказать в принятии младенца на рейс в случае отсутствия технической возможности принятия на рейс. За оформление авиабилета на младенца в аэропорту предусмотрена оплата взрослым пассажиром сервисного сбора за оформление авиабилета по установленному тарифу.
- 27.3 Каждый взрослый пассажир имеет право на перевозку с собой только одного младенца без предоставления отдельного места. В случае, если с пассажиром следует более одного младенца, остальные перевозятся с оплатой согласно правилам применения тарифа и с предоставлением отдельного места
- 27.4 При оформлении пассажирского билета, а также во время прохождения процедуры регистрации ребенка и посадки необходимо предъявить оригинал документа, подтверждающего возраст ребенка и родство с одним из родителей, путешествующих с ребенком. В случае несоответствия фактического возраста ребенка, указанного в авиабилете, авиакомпания имеет право потребовать оформления нового авиабилета или отказать ему в перевозке, в случае закрытия продажи авиабилетов на рейс на момент обнаружения несоответствия.
- 27.5 Ребенок должен путешествовать в сопровождении совершеннолетнего пассажира (родителя, опекуна или их доверенного лица при наличии оригинала нотариально заверенной доверенности), способного отвечать за него на всех этапах путешествия, включая смену самолетов / рейсов, формальностей при регистрации, таможенном и пограничном оформлении и т.д.
- 27.6 При внутренних и международных перевозках пассажир имеет право перевести бесплатно одного ребенка в возрасте до 2-х лет без предоставления ему отдельного места и при обязательном наличии выписанного билета.
- 1) Если ребенок до 2-х лет перевозится на внутреннем или международном рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50% от обычного тарифа, либо пассажир вправе приобрести авиабилет для ребенка по специальному тарифу в случае его доступности.
  - 2) Дети в возрасте от 2 до 14 лет включительно перевозятся на внутренних маршрутах с оплатой 50% от обычного тарифа, либо пассажир вправе приобрести авиабилет для несовершеннолетних по специальному тарифу в случае его доступности;
  - 3) Дети в возрасте от 2 до 11 лет включительно на международных маршрутах перевозятся с оплатой 50% от обычного тарифа, либо пассажир вправе приобрести

- авиабилет для несовершеннолетних по специальному тарифу в случае его доступности;
- 4) Второй, третий и другие, следующие с пассажирами дети, в возрасте до двух лет перевозятся по билетам с применением скидки 50% от применяемого обычного тарифа, с предоставлением отдельного места.
- 27.7 Пассажир вправе приобрести авиабилет для несовершеннолетних детей по соответствующему специальному тарифу по сниженной стоимости, по которому не предусмотрены детские скидки, если правилами применения тарифа не оговорено обратное. Детская скидка в размере 50% на авиабилеты по специальным тарифам не распространяется.
- 27.8 Оформление перевозки детей с 2-х до 11 лет включительно по международным маршрутам, и от 2-х до 14 включительно по внутренним маршрутам рекомендуется производить в едином бронировании. В случае, если создается два разных бронирования на ребенка и сопровождающее лицо, в обоих бронированиях агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок в обязательном порядке указывается информация о сопровождающем (номер бронирования и авиабилета) в виде ремарки.
- 27.9 Если лицо, не достигшее 16 летнего возраста, путешествует в сопровождении родителя и удостоверяет личность собственным паспортом, ему необходимо также иметь свидетельство о рождении для подтверждения статуса сопровождающего его родителя (при наличии разных фамилий также свидетельство о новых браках со сменой фамилий; документ об опекунстве, попечительстве в случае умерших, безвестно отсутствующих родителях или лишенных родительских прав).
- 27.10 Если ребенок выезжает за пределы государства в сопровождении других совершеннолетних лиц, на посадке и паспортном контроле при выезде необходимо предъявить оригинал нотариально заверенного документа от одного из родителей, разрешающего выезд ребенка, а также доверенность на сопровождающее лицо.

## **СТАТЬЯ 28. ПЕРЕВОЗКА НЕСОПРОВОЖДАЕМЫХ ДЕТЕЙ**

- 28.1 В качестве несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров перевозятся дети на внутренних и международных рейсах в возрасте от 6 до 16 лет, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров.
- 28.2 Несопровождаемые несовершеннолетние не принимаются к перевозке с 23 до 6 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года "О правах ребенка в Республике Казахстан".
- 28.3 Несовершеннолетние пассажиры в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.
- 28.4 Перевозка несопровождаемых детей разрешается только с согласия Перевозчика при подтвержденном бронировании на всех участках маршрута. Бронирование и запрос услуги необходимо сделать за 24 часа до вылета через контакт центр ([special.service@flyarystan.com](mailto:special.service@flyarystan.com)) или тур агентство. Онлайн продажа билетов для несопровождаемых детей не осуществляется
- 28.5 В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Казахстан выезжает из Республики Казахстан без сопровождения, ему необходимо иметь при себе кроме паспорта оригинал нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он

- намерен посетить.
- 28.6 Перевозка несопровождаемого ребенка осуществляется только при следующих условиях:
- имеется подтвержденный Перевозчиком запрос услуги на перевозку несопровождаемого ребенка;
  - перевозка несопровождаемого ребенка оплачена в соответствии с действующими правилами и тарифами на момент вылета;
  - родители / опекуны или их законные представители представили все необходимые документы для предъявления соответствующим уполномоченным органам;
  - родители / опекуны или их законные представители своевременно доставляют ребенка в аэропорт для регистрации и прохождения всех необходимых формальностей и остаются в аэропорту до вылета рейса;
  - родители / опекуны или их законные представители прибывают в аэропорт для встречи ребенка к фактическому времени прибытия рейса.
- 28.7 Перевозка несопровождаемого ребенка оплачивается по тарифу, установленному Перевозчиком.

## **СТАТЬЯ 29. ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН**

- 29.1. Беременные женщины принимаются к перевозке воздушным транспортом при условии наличия авиабилета, оригинала документа, удостоверяющего личность, оригинала обменной карты (при любом сроке беременности) и оригинала справки медицинской организации о сроке беременности и состоянии здоровья для беременных пассажиров со сроком беременности от 22 до 34 недель при одноплодной беременности и не более 32 недель при многоплодной беременности, содержащее разрешение на его перевозку воздушным транспортом.
- 29.2. Беременные женщины со сроком беременности до 22 недель перевозятся без предоставления врачебной справки на перелет, но при наличии обменной карты (при любом сроке беременности).
- 29.3. Перевозка беременной женщины осуществляется при условии, что Перевозчик не несёт никакой ответственности перед пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для пассажира и для плода во время перевозки и вследствие перевозки.
- 29.4. Беременные женщины со сроком беременности от 22 недель до 34 недель включительно, при одноплодной беременности и от 22 недель до 32 недель включительно, при многоплодной беременности, могут быть приняты к перевозке только при наличии справки от медицинского учреждения о состоянии здоровья.
- 29.5. Беременные женщины, срок беременности которых превышает 34 недель при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности – не более 32 недель, предоставляют заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденное приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 "Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения" (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579) формы № 026/у о состоянии своего здоровья, которое допускается с оформления медицинской организацией не ранее, чем за 30 календарных дней до начала перевозки.
- 29.6. В медицинском заключении указывается срок беременности и предоставляется

- подтверждение о том, что беременность протекает без осложнений.
- 29.7. Перевозчик имеет право отказать в перевозке беременной женщине даже при наличии медицинской справки, если дата наступления родов ожидается в ближайшие 7 дней.
- 29.8. Родильницы после родов и новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение первых 7 календарных дней после рождения ребенка.
- 29.9. Для перевозки детей, рожденных раньше срока родов при многоплодной беременности, родители детей или сопровождающие взрослые лица предъявляют медицинскую справку на каждого ребенка, которая подтверждает возможность перевозки ребенка воздушным транспортом.
- 29.10. Перевозчик вправе отказать в перевозке беременной женщине, если это регламентировано требованиями иммиграционного законодательства страны – пункта назначения.
- 29.11. При вылете с зарубежных аэропортов медицинский документ необходимо перевести на иностранный язык, используемый в стране вылета, и нотариально заверить. Срок действия медицинского документа составляет 30 дней.

## **СТАТЬЯ 30. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

- 30.1. К категории пассажиров с ограниченными возможностями относятся пассажиры:
- признанные маломобильными по медицинским показаниям, а также не способные передвигаться самостоятельно, и нуждающиеся в помощи при посадке на борт воздушного судна или могут ходить, и способны пройти на посадку без посторонней помощи, чье состояние считается нестабильным и, которым поэтому необходимо разрешение врачей перед каждым полетом;
  - физическое состояние которых стабильное, и которые могут получить постоянное либо временное разрешение на воздушную перевозку от медицинского учреждения, либо не имеющие такого разрешения, но им требуется специальный уход.
- 30.2. Перевозка пассажиров с ограниченными физическими возможностями, больных пассажиров производится по предварительному согласованию с Перевозчиком при подтвержденном бронировании.
- 30.3. Пассажир или лицо, осуществляющее бронирование от имени пассажира минимум за 5 (пять) календарных дней или в сроки, опубликованные на сайте, информируют Перевозчика в следующих случаях:
- ограниченной подвижности пассажира;
  - сниженного (отсутствия) зрения, слуха, необходимости в этом случае сопровождения собаки - поводыря;
  - наличия инфекционной/вирусной болезни;
- Перевозчик после получения данной информации информирует пассажира в течение 1 календарного дня об отказе от бронирования, если не в состоянии выполнить перевозку в указанных случаях исходя из технических возможностей воздушного судна.
- Перевозчик отказывает в перевозке пассажира в кресло - коляске, при отсутствии на отдельных воздушных судах условий, необходимых для перевозки таких пассажиров.
- 30.4. Перевозка маломобильного пассажира в кресло-коляске предпочтительна в сопровождении лица (не моложе 16 лет), обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете.

- 30.5. В целях обеспечения безопасности выполнения технических и эксплуатационных требований Перевозчик может ограничить количество маломобильных на любом из своих рейсов, даже если размещение этих пассажиров отвечает специальным требованиям, включая квалифицированное сопровождение.
- 30.6. Перевозчик или любое лицо, уполномоченное Перевозчиком, осуществляющее регистрацию пассажира с ограниченными возможностями, несет ответственность за информирование своего наземного персонала в пунктах транзита, трансфера и назначения о наличии на борту воздушного судна пассажира с ограниченными возможностями.
- 30.7. Перевозчик вправе отказать в перевозке или ее продолжении для лица, перевозка которого вследствие его состояния здоровья (на основании установленных фактов медицинского освидетельствования и т.п.) может представлять угрозу для других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа.
- 30.8. Перевозчик вправе отказать в перевозке (как первоначальной, так и последующей), аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:
- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи, если только при них нет сопровождающего лица;
  - которые могут стать источником инфекции для других пассажиров, перевозка которых, даже с принятием специальных мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или других лиц и имущества.
- 30.9. В случае отказа в перевозке маломобильному пассажиру в начальном или трансферном пунктах, Перевозчик обязан немедленно информировать об этом первоначального и других Перевозчиков по маршруту с указанием причины отказа и предпринимаемых им действий.
- 30.10. О наличии на борту пассажиров с ограниченными возможностями и необходимости специального обслуживания должен быть проинформирован командир воздушного судна, бригадир бортпроводников до начала выполнения рейса.
- 30.11. Посадка маломобильных и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров. В пунктах транзита указанные пассажиры и сопровождающие их лица остаются на борту при условии соблюдения действующих правил безопасности. Указанная группа пассажиров и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.
- 30.12. При размещении пассажиров с ограниченными возможностями в салоне необходимо учитывать специфику перевозки. Места, которые будут им отведены, должны:
- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
  - не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам.
- 30.13. Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с маломобильными пассажирами. Пассажиры, испытывающие трудности при движении, размещаются таким образом, чтобы они не препятствовали быстрой эвакуации пассажиров из воздушного судна.
- 30.14. Перевозка собственных кресел-колясок маломобильных пассажиров регулируется правилами Перевозчика по перевозке багажа.
- 30.15. Кресло-коляска, электроколяска перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажном отделении воздушного судна.
- 30.16. Кресло-коляска, электроколяска, перевозятся бесплатно. Перевозка электроколяски производится при соблюдении следующих условий: батареи от электроколяски

должны быть безопасным образом прикреплены к ней, предварительно отсоединены и изолированы с целью предотвращения короткого замыкания. Если кресло - коляску не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять. После этого кресло-каталку можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в герметичной, стойкой к химическому воздействию упаковке. На батарее должна быть нанесена соответствующая маркировка. Жидкостные батареи перевозятся только в вертикальном положении. Перевозка ионно-литиевых батарей осуществляется только в салоне воздушного судна в герметичной упаковке, при этом клеммы батареи должны быть изолированы, согласно инструкции по упаковке 800 IATA Dangerous Goods Regulation.

- 30.17. Лицо с психическими расстройствами принимается к перевозке только в сопровождении лица, имеющего достаточную физическую силу и подготовленного к применению, при необходимости, мер воздействия на сопровождаемое лицо.
- 30.18. Перевозчик или уполномоченный агент при перевозке пассажира в кресло-коляске - предварительно информирует аэропорт о перевозке такого пассажира для доставки с борта (на борт) воздушного судна.

### **СТАТЬЯ 31. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ОТСУТСТВИЕМ ЗРЕНИЯ /СЛУХА**

- 31.1. При перевозке Пассажира с отсутствием зрения /слуха Перевозчику должен быть предъявлен соответствующий документ.
- 31.2. Пассажир с отсутствием зрения /слуха может перевозиться с сопровождающим лицом, без сопровождающего лица или в сопровождении собаки-поводыря.
- 31.3. Перевозка слабовидящего/слабослышащего пассажира без сопровождающего лица возможна только при наличии предварительного согласования с Перевозчиком.
- 31.4. Агент по продаже, при бронировании места на борту воздушного судна для пассажира с отсутствием зрения /слуха, должен информировать Перевозчика о перевозке такого пассажира с целью оказания этому пассажиру помощи при регистрации в аэропорту отправления, доставке его к воздушному судну, посадке на воздушное судно, высадке из него и доставке от воздушного судна в аэропорт назначения.
- 31.5. На собаку-поводыря должен быть представлен оригинал ветеринарного сертификата и сертификат о специальном ее обучении.
- 31.6. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает.
- 31.7. Собака-поводырь перевозится бесплатно в салоне воздушного судна.
- 31.8. Посадка в воздушное судно производится представителем аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

### **СТАТЬЯ 32. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ ПРЕКЛОННОГО ВОЗРАСТА**

- 32.1. В случае, если пассажир старше 75 лет нуждается в специальном уходе при прохождении регистрации, предполетных формальностей, а также в полете, он должен предварительно известить об этом Перевозчика.

### **СТАТЬЯ 33. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ С ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТЬЮ**

33.1. Для перевозки с повышенной комфортностью Пассажир может забронировать нужное количество мест. Оплата дополнительных мест производится по доступным тарифам.

### **СТАТЬЯ 34. ОБСЛУЖИВАНИЕ ДИПЛОМАТИЧЕСКИХ КУРЬЕРОВ И ИХ БАГАЖА**

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

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

34.2. Оформление перевозки дипломатической почты в салоне воздушного судна в сопровождении дипломатического курьера может быть осуществлено отдельным билетом, либо квитанцией платной ручной клади/багажа и оплата производится в соответствии с правилами перевозки платного багажа.

При оформлении перевозки дипломатической почты специально оформленным для этой цели пассажирским билетом, почта перевозится в пассажирском кресле, если ее вес не превышает 30 килограмм. При превышении этой весовой нормы, для перевозки дипломатической почты может быть оформлено два или более билетов и, соответственно, занято два или более кресел. Габаритные размеры дипломатической почты должны позволять ее размещение на отдельном пассажирском кресле.

### **СТАТЬЯ 35. ОБСЛУЖИВАНИЕ ДЕПОРТИРУЕМЫХ ПАССАЖИРОВ И ПАССАЖИРОВ, КОТОРЫМ ОТКАЗАНО ВО ВЪЕЗДЕ В СТРАНУ**

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

35.2. Решение о депортации Пассажира принимают соответствующие государственные органы. Перевозчики, осуществляющие перевозку такого пассажира, не являются ответственными за доставку Пассажира в пункт назначения, указанный депортирующими органами.

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

- 35.4. Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем), возникающих в связи с международной воздушной перевозкой пассажира, багажа и груза, относится исключительно к компетенции самого пассажира, грузоотправителя (грузополучателя) и не является обязанностью Перевозчика.
- 35.5. Депортация иностранных граждан осуществляется органами миграционной службы во взаимодействии с органами внутренних дел, а также с иными органами исполнительной власти и их территориальными органами в пределах их компетенции.
- 35.6. При отправке депортируемого пассажира должен прилагаться 1 экземпляр «Акта на депортацию», который вкладывается в отдельный конверт.
- 35.7. Размещение депортируемого пассажира на воздушном судне производится по согласованию с командиром воздушного судна и государственными органами.
- 35.8. После вылета рейса с депортируемым пассажиром в пункт назначения отправляется телеграмма с указанием фамилии пассажира, фамилии сопровождающего лица и номера стыковочного рейса.
- 35.9. Пассажир, не допущенный компетентными органами в пункт назначения, должен быть немедленно отправлен в первоначальный пункт перевозки или в другой пункт, разрешенный государственными органами.
- 35.10. Если компетентные государственные органы обязывают Перевозчика вернуть в аэропорт отправления или в другой аэропорт пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, оформившая его приглашение, обязаны возместить Перевозчику все расходы, понесенные в связи с этой перевозкой.
- 35.11. Пассажир несет ответственность за возмещение всех расходов Перевозчика по его обратной доставке и содержанию.

## ГЛАВА 6. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА

### СТАТЬЯ 36. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 36.1. При полной коммерческой загрузке воздушного судна Перевозчик вправе ограничить приём или отказать Пассажиру в перевозке багажа в целях безопасности полета.
- 36.2. Перевозчик имеет право отказать Пассажиру в перевозке его багажа/ручной клади, если масса, размеры, количество мест, содержимое или их упаковка не удовлетворяет требованиям настоящих Правил.
- 36.3. Зарегистрированный багаж перевозится на том же воздушном судне, которым следует пассажир. Если такая перевозка невозможна по каким-либо причинам, Перевозчик должен перевезти зарегистрированный багаж своим ближайшим последующим рейсом.
- 36.4. Багаж и ручная кладь Пассажира, не явившегося на посадку, подлежат обязательному снятию с борта воздушного судна.
- 36.5. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими Правилами.

### СТАТЬЯ 37. ЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ

- 37.1. Габариты одного места зарегистрированного багажа в сумме 3-х измерений не должны превышать 158 кубических сантиметров, масса одного места багажа не должна превышать 32 кг.
- 37.2. Принимая багаж к перевозке, Перевозчик или Уполномоченный Перевозчиком агент обязан внести фактические данные в систему регистрации пассажиров и багажа (о количестве мест и массе зарегистрированного багажа), которая рассматривается как выданная Пассажиру багажная бирка. Перевозчик обязан выдать Пассажиру отрывной талон номерной багажной бирки на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка и отрывной талон предназначены для идентификации багажа.
- 37.3. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка (хрупкий/тяжелый багаж).
- 37.4. После регистрации багажа Перевозчик принимает на себя ответственность за сохранность содержимого багажа, сохранность упаковки и за его перевозку.
- 37.5. С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи, доступ Пассажира к багажу запрещается, кроме случаев идентификаций или дополнительного досмотра соответствующими службами.
- 37.6. Для обеспечения сохранности багажа Перевозчик рекомендует:
  - использовать для путешествий качественные чемоданы с надежными замками;
  - при использовании чемоданов из ткани или сумок применять навесные замки для фиксации застежек-молний, шнуры или ремни для обвязывания багажа с целью затруднения доступа к содержимому посторонних лиц;
  - снимать старые бирки после каждого полета;
  - использовать именные адресные бирки снаружи багажа;
  - с целью визуальной идентификации багажа обозначать его лентой или другой индивидуальной пометкой;

- оборачивать багаж упаковочной пленкой, чтобы избежать повреждения багажа и доступ к содержимому багажа.
- 37.7. Перевозчик имеет право проверить массу багажа, перевозимого пассажиром, в аэропорту назначения. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх зарегистрированного в пункте вылета или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, Перевозчик может потребовать оплатить разницу между зарегистрированным и фактическим весом багажа.
- 37.8. Объединение багажа двух и более пассажиров не предусмотрено.
- 37.9. Перевозчик не рекомендует включать в зарегистрированный багаж:
- Ломкие, хрупкие вещи и бьющиеся или быстро портящиеся предметы;
  - Деньги;
  - Ключи;
  - Драгоценности и изделия из драгоценных металлов и серебра;
  - Натуральный мех;
  - Электронное оборудование;
  - Компьютерное оборудование комплектующие для компьютеров, приставки, программы;
  - Аудио и видео технику, фото и киноаппаратуру, сопутствующие предметы;
  - Очки, бинокли и другие оптические приборы;
  - Техническую, медицинскую и другую документацию;
  - Деловые и личные документы;
  - Ценные бумаги и вещи;
  - Производственное оборудование и образцы / шаблоны;
  - Видео/аудио кассеты, диски, дискеты и другие носители информации;
  - Медицинские препараты, оборудование;
  - Фотокарточки, антиквариат;
  - Вещи и предметы, которые не подлежат восстановлению;
  - Жидкости, парфюмерию, алкогольные напитки.
- 37.10. Кроме указанных требований к зарегистрированному багажу, службой досмотра аэропорта вылета могут быть предъявлены дополнительные ограничения.

## **СТАТЬЯ 38. НЕЗАРЕГИСТРИРОВАННЫЙ БАГАЖ (РУЧНАЯ КЛАДЬ)**

- 38.1. Ручной кладью является багаж пассажира, перевозимый на воздушном судне с согласия перевозчика незарегистрированным багажом, а также все вещи, находящиеся при пассажире, общий вес, размеры и количество которых не превышают допустимые перевозчиком нормы.
- 38.2. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади, допустимый вес, размеры и количество которого устанавливается Перевозчиком. В целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов в ручной клади не должны перевозиться предметы и вещества, запрещенные к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.
- 38.3. Предоставленный к перевозке незарегистрированный багаж (ручная кладь)

- допустимый к перевозке каждым Пассажиrom бесплатно, должен соответствовать следующим установленным нормам:
- общий вес: 5 кг;
  - максимальные размеры: 56\* 23\* 36 см;
  - количество – 1 место.
- 38.4. Если у пассажира 1 (одна) единица/место ручной клади, соответствует размерам 56х23х36 см, но вес её составляет предел от 5 кг до 10 кг, для ее провоза в салоне воздушного судна Пассажир вправе:
- заранее на официальном сайте/в мобильном приложении приобрести услугу «Ручная кладь Плюс», позволяющую провезти 1 (одну) единицу ручной клади весом до 10 кг и в общем не превышающую размер 56х23х36 см;
  - оплатить сверхнормативный вес по факту на стойке регистрации в аэропорту вылета по установленному Перевозчиком тарифу.
- 38.5. В случае несоответствия нормы ручной клади установленным весу, размерам и количеству пассажир обязан сдать ее в багажный отсек, предварительно оплатив по установленному Перевозчиком тарифу.
- 38.6. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности вещей, перевозимых в салоне воздушного судна.
- 38.7. Незарегистрированный багаж (ручная кладь) перевозится в салоне воздушного судна и размещается на багажной полке или под впереди стоящим креслом. Незарегистрированный багаж (ручная кладь) остается у пассажира в течение всего полета и находится под его ответственностью.
- 38.8. Сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади пассажир может бесплатно провозить:
- одну складную детскую коляску (максимальный размер в свернутом состоянии 56\*23\*36 см), при условии, когда пассажир летит с ребенком до 5 лет включительно;
  - одну сумку с принадлежностями младенца.
- 38.9. Службой досмотра аэропорта вылета могут быть предъявлены дополнительные ограничения к незарегистрированному багажу.

## **СТАТЬЯ 39. ОПЛАТА ЗА БАГАЖ**

- 39.1. Весь багаж, перевозимый пассажиром, включая ручную кладь, должен быть предъявлен при регистрации на рейс, что вызвано требованиями обеспечения безопасности полета.
- 39.2. Пассажир обязан оплатить перевозку предварительно неоплаченного и несогласованного с Перевозчиком багажа в соответствии с установленными тарифами. Оплата сверхнормативного багажа производится за целые килограммы. Округление производится по следующим правилам:
- До 500 г в меньшую сторону;
  - От 500 г и свыше до целого килограмма в большую сторону.
- 39.3. Детская льгота при оплате за багаж не применяется.
- 39.4. В случае увеличения пассажиром в пути следования массы перевозимого багажа, пассажир обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса которого превышает массу ранее оплаченного багажа.
- 39.5. Если пассажир предъявил к перевозке багаж, в количестве большем, чем им было

заявлено и предварительно оплачено, такой багаж принимается к перевозке на одном воздушном судне с пассажиром только при наличии свободного тоннажа и после соответствующей доплаты.

- 39.6. При следовании пассажира сложным маршрутом (несколькими стыковочными рейсами Перевозчика), пассажир обязан получить свой багаж и повторно зарегистрировать его, при необходимости произвести оплату на следующий рейс Перевозчика. Пассажир несет самостоятельную ответственность за последствия, вызванные несвоевременной регистрацией/отсутствием оплаты за перевозку багажа на стыковочные рейсы.

## **СТАТЬЯ 40. ПРЕДМЕТЫ И ВЕЩЕСТВА, НЕ ПРИНИМАЕМЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ В КАЧЕСТВЕ БАГАЖА**

- 40.1. В целях обеспечения безопасности полётов не принимаются к перевозке в качестве багажа следующие предметы и вещества, которые могут причинить вред пассажирам, воздушному судну, или имуществу, находящемуся на борту воздушного судна:
- взрывчатые вещества и предметы им начинённые, средства взрывания, боеприпасы, иллюминирующие вещества и ракеты;
  - сжатые и сжиженные газы, газы для бытового пользования (бутан-пропан и др);
  - ядовитые, отравляющие и раздражающие вещества;
  - воспламеняющиеся твёрдые вещества и жидкости;
  - едкие корродирующие или окисляющие материалы и вещества;
  - намагниченные материалы;
  - радиоактивные материалы;
  - портфели и чемоданы, снабжённые устройствами обеспечения безопасности;
  - ртуть и другие вещества, предметы, подпадающие в разряд перечисленных выше веществ, грузов и предметов, вызывающие сомнение в безопасности их перевозки и которые могут быть использованы для поджога, взрыва или угрожать жизни пассажиров и членов экипажа воздушных судов.
- 40.2. Перечень веществ и предметов, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах, устанавливается Международной организацией гражданской авиации (ИКАО) и законодательством Республики Казахстан.
- 40.3. Не принимаются к перевозке специальные виды багажа и груза:
- биологические препараты;
  - дикие животные, пушные звери и пресмыкающиеся (змеи);
  - крупные домашние животные, домашние птицы
  - рыбопосадочный материал, пчелы и др.
- Не принимаются к перевозке также:
- предметы, которые, по мнению Перевозчика, по своей массе, размерам или другим характеристикам не приемлемы для перевозки в качестве багажа;
  - предметы, перевозка которых запрещена законами, постановлениями, правилами и предписаниями государственных органов Республики Казахстан, а также страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

## **СТАТЬЯ 41. ПРЕДМЕТЫ И ВЕЩЕСТВА, ПРИНИМАЕМЫЕ В ОГРАНИЧЕННОМ КОЛИЧЕСТВЕ**

- 41.1. Пассажиры могут провозить в багаже в ограниченном количестве и с разрешения Перевозчика, если иное не предусмотрено нормативами страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка, следующие вещества и предметы:
1. Алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему, в емкостях вместимостью не более 5 л, если они находятся в герметичной таре, предназначенной для розничной торговли в багаже пассажира. Общее количество нетто таких напитков на одно лицо составляет 5 л.
  2. Алкогольные напитки с содержанием алкоголя по объему не более 24% не подпадают под действие каких-либо ограничений, кроме ограничений по упаковке.
  3. Нерадиоактивные лекарства и туалетные принадлежности, включая аэрозоли. Аэрозоли, без какой-либо дополнительной опасности, для использования в спортивных или бытовых целях, перевозятся только в зарегистрированном багаже. Общее количество нетто всех таких изделий, перевозимых каждым лицом, не превышает 2 кг или 2 л, и количество нетто отдельного изделия не должно превышать 0,5 кг или 0,5 л.
  4. Лаки для волос, лаки, одеколоны и медикаменты, содержащие спирт только в зарегистрированном багаже. Общее количество нетто всех таких изделий, перевозимых каждым лицом, не превышает 2 кг или 2 л, и количество нетто отдельного изделия не должно превышать 0,5 кг или 0,5 л.
  5. С предварительного разрешения Перевозчика небольшие баллоны с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей, принимаются с предоставлением необходимой документации.
  6. Небольшие баллоны с углекислым газом для приведения в действие искусственных конечностей, а также запасные баллоны аналогичных размеров, если это необходимо для обеспечения необходимых запасов на время всего путешествия.
  7. Нормы багажа для нескольких лиц нельзя объединить в одно или несколько багажных мест.
  8. Сухой лед в количестве не более 2 кг на каждое лицо, при использовании его для охлаждения не представляющих опасность скоропортящихся продуктов, при условии, что газообразная двуокись углерода может выходить из грузового места, перевозимого в ручной клади или в зарегистрированном багаже с санкции Перевозчика.
  9. Безопасные спички или зажигалка индивидуального пользования, перевозимые отдельным лицом при себе. Перевозка зажигалок, содержащих неабсорбированное жидкое топливо (за исключением сниженного газа), топлива для зажигалок и дозaprавочных элементов, не разрешается.
  10. Стимуляторы сердечной мышцы или другие устройства на радиоактивных 44 изотопах, включая устройства с питанием от литиевых батарей, имплантированные в тело человека, или радиоактивные фармацевтические препараты, содержащиеся в теле человека как следствие лечения.
  11. С разрешения Перевозчика, кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареями подвижные средства, снабженные не протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.

12. С разрешения Перевозчика, кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареей подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже. При условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от коротких замыканий и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.
13. Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять и кресло-каталку или подвижное средство, затем можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах. Эти упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи. Необходимо обеспечивать защиту от опрокидывания путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, с помощью затяжных лент, скоб или опор.
14. Батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость.
15. На упаковочные комплекты необходимо наносить маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности.
16. Командиру воздушного судна необходимо сообщать местоположение кресла-каталки для перевозки больных или подвижного средства с установленной батареей или местоположение упакованной батареи.
17. Рекомендуются, чтобы пассажиры заблаговременно согласовывали действия с каждым Перевозчиком. На батареи, которые не являются протекающими, следует, по мере возможности, устанавливать, вентиляционные пробки, предотвращающие утечку.
18. Щипцы для каталитической завивки волос, содержащие углеводородный газ, не более одних щипцов на каждое лицо в зарегистрированном багаже при условии, что нагревательный элемент имеет надежный защитный колпак. Газовые дозаправочные элементы для таких щипцов перевозить запрещается.
19. С разрешения Перевозчика, только в ручной клади барометр или ртутный термометр, перевозимый представителем бюро погоды или аналогичного официального органа. Барометр или термометр должен быть упакован в прочный внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или проколостойкого материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути.
20. Командир воздушного судна должен иметь информацию о барометре или термометре.
21. С разрешения Перевозчика на каждое лицо не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом, вставленным в само надувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему.
22. С разрешения Перевозчика, выделяющие тепло изделия, то есть оборудование,

приводимое в действие батареей, такое как подводные фонари, паяльное оборудование, которое при случайном включении будет выделять большое количество тепла и может вызвать пожар, могут перевозиться только в ручной клади. Выделяющий тепло компонент или источник энергии должен быть снят, чтобы исключить непреднамеренное функционирование при перевозке.

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

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

- 41.2. Перевозчик разрешает пассажирам перевозку в салоне жидкостей не более 1 л. Эти жидкости должны быть упакованы в тару не более 100 мл. К таким жидкостям относятся гели, лаки, тушь, шампуни, духи, одеколоны, кремы и т.д.
- 41.3. Объем жидкостей, разрешенных для перевозки пассажирам в салоне воздушного судна, может быть ограничен Перевозчиком или по требованию международных организаций и уполномоченных органов гражданской авиации Республики Казахстан.

## **СТАТЬЯ 42. ПЕРЕВОЗКА ОРУЖИЯ И БОЕПРИПАСОВ**

- 42.1. Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и разработанных на их основе нормативных документов государственных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Республики Казахстан.
- 42.2. Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:
- огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;
  - пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;
  - любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);
  - арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты;
  - ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки-ножи, ножи с выбрасываемым клинком, с запирающимися замками, а также хозяйственно-бытовые ножи независимо от их назначения;
  - взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: порох всякий, в любой упаковке и любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсулы (пистоны охотничьи); пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты; патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны, шашки, спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсулы - детонаторы, электродетонаторы, электро-воспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.
- 42.3. Пассажиры, которые являются сотрудниками государственных органов Республики Казахстан, имеют право перевозить в салоне воздушного судна Перевозчика оружие только при условии, что они находятся при исполнении служебных обязанностей. Провоз оружия при себе данными лицами, осуществляется только по выдаваемому

- разрешению и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.
- 42.4. Предварительный запрос на разрешение перевозки оружия и боеприпасов, должен быть отправлен пассажиром или лицом, осуществляющим бронирование от имени пассажира, в отдел Специального обслуживания по электронной почте за 72 часа до вылета, на адрес [special.services@flyarystan.com](mailto:special.services@flyarystan.com). Запрос должен содержать следующие детали:
- описание и количество оружия;
  - модель, серийный и табельный номер оружия;
  - цель использования;
  - описание и количество патронов.
- 42.5. Разрешено перевозить только в зарегистрированном багаже: спортивное и охотничье оружие, пистолеты и нарезное оружие, а также надежно упакованные боеприпасы (патроны для оружия) подкласса опасности 1.4S (номера по списку ООН 0012 и 0014).
- 42.6. Перевозчик вводит особые меры предосторожности при перевозке оружия и боеприпасов. Обеспечивает перевозку оружия в багаже, в разряженном состоянии, в изолированных от пассажиров багажных отсеках, в специальных, опечатываемых на период полета металлических контейнерах, окрашенных в красный цвет, запирающихся на ключ, установленных в багажном отсеке стационарно.
- 42.7. Боеприпасы перевозятся в упакованном виде, отдельно от оружия.
- 42.8. Максимальный запас боеприпасов на пассажира составляет не более 5 кг, объединение не допускается. Если пассажир путешествует в группе, в которой более одного пассажира несет разрешенное количество боеприпасов на человека, боеприпасы должны быть упакованы в отдельные упаковки, каждая из которых не должна превышать 5 кг.
- 42.9. Газовое оружие перевозится в багаже пассажира в упакованном виде. Боеприпасы к газовому оружию перевозить запрещается.
- 42.10. Крупногабаритное оружие перевозится в упаковке пассажира в качестве зарегистрированного багажа, в изолированном багажном отсеке.
- 42.11. При получении подтверждения на перевозку оружия и боеприпасов, пассажир должен прибыть в Службу Авиационной Безопасности аэропорта минимум за 2 часа до времени вылета рейса, с целью проверки и должного оформления документов на перевозимое оружие и боеприпасы.
- 42.12. За перевозимое огнестрельное оружие и боеприпасы, взимается установленная оплата.
- 42.13. Пассажир должен иметь все необходимые разрешения и документы на перевозку в соответствии с требованиями государства вылета и прилета.
- 42.14. Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности (САБ).
- 42.15. Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром - владельцем оружия и сотрудником САБ. Первый экземпляр акта также подписывается Перевозчиком и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Перевозчику, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

- 42.16. Сотрудниками Государственной службы охраны Республики Казахстан, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Республики Казахстан, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных компаний, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.
- 42.17. Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется сотрудником службы авиационной безопасности по предъявлении пассажиром-владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа, удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз/вывоз на территорию Республики Казахстан.
- 42.18. Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается сотрудником службу авиационной безопасности в органы внутренних дел.
- 42.19. В дополнение к этим правилам Компании, всегда должны строго соблюдаться таможенные правила страны назначения.

#### **СТАТЬЯ 43. ПЕРЕВОЗКА СПЕЦИАЛЬНОГО БАГАЖА**

- 43.1. Бинокли, радиоприемники и радиопередатчики, фото и киноаппаратура принимаются к перевозке только упакованными в чемоданы или ящики. Пассажиру не разрешается пользоваться ими во время нахождения на борту воздушного судна. Из радиоаппаратуры должны быть удалены элементы питания, за исключением стационарных.
- 43.2. Пассажиру запрещается пользоваться транзисторным радиоприёмником и другими электронными приборами во время полета, за исключением слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора, портативного компьютера, портативного магнитофона (плеера) и пишущей машинки.
- 43.3. Хрупкие и бьющиеся предметы, требующие особых мер предосторожности во время перевозки или особых условий их хранения (малогабаритные переносные магнитофоны, радиоприемники, телевизоры, изделия из хрусталя, фарфора, дипломатическая почта и др.). Предметы, размеры которых не превышают габариты ручной клади, по согласованию с Перевозчиком и при наличии физической возможности, могут перевозиться Пассажиром в салоне воздушного судна при условии обязательного предъявления их к досмотру. К перевозке в качестве багажа эти предметы принимаются только в упаковке, обеспечивающей сохранность вложенного и при условии, что Перевозчик не отвечает за их сохранность.

#### **СТАТЬЯ 44. ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ И ПТИЦ**

- 44.1. Разрешенные к перевозке (см. на сайте [www.flyarystan.com](http://www.flyarystan.com)) животные принимаются только в сопровождении взрослых пассажиров и с предварительного согласия Перевозчика. Запрос на перевозку животного направляется в отдел специального обслуживания [special.services@flyarystan.com](mailto:special.services@flyarystan.com) не позднее, чем за 24 часа до времени вылета рейса.
- 44.2. Пассажир должен представить сертификат, выданный уполномоченным государственным учреждением, и другие документы, требуемые ветеринарными

- органами любой страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.
- 44.3. Для перевозки животных Пассажир должен обеспечить контейнер (клетку) достаточных размеров с доступом воздуха.
  - 44.4. Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом.
  - 44.5. В порядке исключения допускается перевозка животных в плотно закрываемых корзинах, коробках с отверстием для доступа воздуха.
  - 44.6. Прием к перевозке животных производится при условии, что Пассажир берет на себя всю ответственность за них. Перевозчик не несет ответственности за телесные повреждения, утрату, задержку в доставке, заболевания или смерть таких животных и птиц, а также в случае отказа в их ввозе или провозе в/через страну.
  - 44.7. Пассажир обязан соблюдать все требования Перевозчика и возместить Перевозчику убытки и дополнительные расходы, которые могут возникнуть во время перевозки животного/птицы.
  - 44.8. Подопытные животные к перевозке не принимаются.
  - 44.9. Масса сопровождаемых животных, в том числе масса контейнеров и пищи, оплачивается по тарифу, установленному нормативными актами Перевозчика.
  - 44.10. Если масса животного вместе с клеткой превышает 8 кг, такое животное перевозится только в качестве зарегистрированного багажа в изолированном багажнике воздушного судна.
  - 44.11. Птицы, разрешенные к перевозке, принимаются только в качестве груза с оформлением авианакладной.
  - 44.12. Собаки-поводыри, сопровождающие пассажиров с отсутствием зрения (слуха) перевозятся в салоне воздушного судна бесплатно сверхустановленной нормы бесплатного провоза багажа при наличии соответствующей дрессировки, что удостоверяется сертификатом, при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она привязана к креслу у ног владельца.

## **СТАТЬЯ 45. ПЕРЕВОЗКА НЕГАБАРИТНОГО БАГАЖА**

- 45.1. Негабаритный багаж – это багаж, одно место которого в сумме 3-х измерений превышает 158 кубических см и/или масса которого превышает 32 кг. Негабаритный багаж принимается к перевозке по предварительному согласованию с Перевозчиком.
- 45.2. Пассажир, который желает перевезти негабаритный багаж, обязан сообщить об этом Перевозчику при бронировании или при покупке билета.
- 45.3. Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Перевозчиком тарифам за багаж.
- 45.4. Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры грузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушных судов позволяют производить погрузку-выгрузку и его размещение на борту воздушного судна.
- 45.5. На негабаритном багаже должно быть предусмотрено приспособление для его крепления при транспортировке к воздушному судну, от него и на борту воздушного судна.
- 45.6. Перевозчик имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа, если он не отвечает изложенным требованиям.

## **СТАТЬЯ 46. ПЕРЕВОЗКА БАГАЖА В САЛОНЕ ВОЗДУШНОГО СУДНА**

- 46.1. Багаж, требующий особых мер предосторожности (музыкальный инструмент, изделия из хрусталя и фарфора и пр.) может быть перевезен в салоне воздушного судна.
- 46.2. Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется по предварительному согласованию с Перевозчиком. После получения согласия на перевозку багажа в салоне воздушного судна, на данную перевозку оформляется отдельный билет, стоимость которого составляет 100 % от доступного тарифа.
- 46.3. Масса перевозимого в салоне багажа не должна превышать 32 кг, а габаритные размеры позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.
- 46.4. На упаковке багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должно быть предусмотрено приспособление для его крепления к пассажирскому креслу. Подъем багажа на борт воздушного судна и спуск с борта производится лично Пассажиром.
- 46.5. Багаж, перевозимый в салоне воздушного судна, до погрузки на борт воздушного судна должен пройти досмотр на авиационную безопасность

## **СТАТЬЯ 47. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ БАГАЖ**

- 47.1. Дипломатический багаж (почту), сопровождаемый дипкурьером, разрешается перевозить в пассажирском салоне воздушного судна. Он оформляется, как незарегистрированный багаж отдельно от личного багажа Дипкурьера и может быть размещен на пассажирских креслах, не занятых пассажирами (не более 32 кг на одно кресло).
- 47.2. Для перевозки дипломатического багажа (почты) приобретается дополнительное место на борту согласно тарифам Перевозчика.
- 47.3. Перевозка дипломатического багажа (почты), сданного под присмотр Перевозчику (вализа), производится в соответствии с условиями особых договоров, заключенных между Перевозчиком и клиентами, а при отсутствии таких договоров в соответствии с правилами и инструкциями Перевозчика.

## **СТАТЬЯ 48. УПАКОВКА БАГАЖА**

- 48.1. Вещи, перевозимые в качестве багажа, должны быть упакованы в чемоданы, сумки, свертки и другую подобную тару, имеющую ручки для переноски. Ящики, коробки, корзины должны быть обвязаны и приспособлены для переноски. Замки должны быть исправными и заперты. Крышки, днища и стенки должны быть без щелей и плотно пригнанными. Вертки или ремни должны быть прочными и без узлов.
- 48.2. Чемоданы, сумки, портфели, корзины, не имеющие замков, должны быть специально упакованы и защищены от доступа к содержимому. Упаковка сдаваемого багажа должна обеспечивать сохранность содержимого при обычных мерах обращения с ними во время всех операций при перевозке.
- 48.3. Багаж, в упаковке которого имеются торчащие предметы (гвозди, концы окантованных металлических лент, проволоки и т.п.), к перевозке не принимаются.
- 48.4. Перевозчик имеет право отказаться от приема багажа, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую его сохранность.
- 48.5. Ответственность за упаковку багажа возлагается на пассажира.
- 48.6. Пассажиру рекомендуется на каждом месте багажа иметь внутри и снаружи

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

## **СТАТЬЯ 49. ВЫДАЧА БАГАЖА**

- 49.1. Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж после предъявления его Перевозчиком к выдаче в пункте назначения.
- 49.2. В багажном отделении пункта назначения, пассажир обязан самостоятельно идентифицировать свой багаж и снять его с багажной ленты. Перевозчик или его уполномоченный агент не обязан проверять действительно ли предъявитель багажной квитанции и отрывного талона багажной бирки имеет право на получение багаж, и не несет ответственность за ущерб или расходы, понесенные пассажиром, вызванные выдачей багажа без проведения такой проверки.
- 49.3. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. За исключением случаев, если пассажир снят с рейса в промежуточном аэропорту.
- 49.4. Получение багажа Пассажиром, имеющим отрывной талон багажной бирки без его обращения в письменной форме, является подтверждением того, что багаж доставлен в сохранности и в соответствии с договором перевозки.
- 49.5. Во всех случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции или отрывного талона номерной багажной бирки составляется акт с описанием неисправностей при перевозке (PIR), который заверяется подписью представителя Перевозчика и пассажиром до выхода последнего с территории аэропорта.
- 49.6. В случае недостачи или повреждения багажа представитель аэропорта, в котором обнаружены неисправности при перевозке, обязан составить акт (PIR) по установленной форме, заверенные подписями со стороны Перевозчика, аэропорта и Пассажира.
- 49.7. Все претензии в отношении полученного пассажиром багажа принимаются Перевозчиком только при наличии предоставленного акта (PIR).

## **СТАТЬЯ 50. ХРАНЕНИЕ И РЕАЛИЗАЦИЯ БАГАЖА**

- 50.1. Бездокументный багаж, т.е. багаж, на котором отсутствует, багажная бирка, и владелец которого не установлен, хранится в аэропорту, в котором он был снят с воздушного судна, в течение 5 дней. Перевозчик в течение этого периода проводит розыск владельца багажа. По истечении указанного срока невостребованный багаж должен быть отправлен для дальнейшего хранения на центральную станцию Перевозчика.
- 50.2. Невостребованный багаж хранится у Перевозчика в течение шести месяцев со дня его доставки. По истечении указанного срока невостребованный багаж уничтожается.
- 50.3. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

## **СТАТЬЯ 51. ОСТАВЛЕННЫЙ, ЗАБЫТЫЙ ИЛИ ЗАСЛАННЫЙ БАГАЖ**

- 51.1. Если пассажир после прибытия в пункт назначения не получил свой зарегистрированный багаж и незамедлительно, до выхода из зоны прибытия, обратился в отдел по розыску багажа - Lost&Found и заявил об этом, то Перевозчик или обслуживающий агент должен принять все необходимые меры к розыску багажа.
- 51.2. Оставленный, забытый или посланный багаж, перевозка которого была оплачена по соответствующему багажному тарифу, досылается в аэропорт назначения без дополнительной оплаты.
- 51.3. Поиск не прибывшего багажа производится в течение 21 дня с момента получения заявления от пассажира. В случае, если по истечении 21 дня багаж не найден, пассажир может предъявить перевозчику письменную претензию. Отправить претензию о возмещении расходов в связи с утерей багажа Вы можете на наш электронный адрес [baggage.claims@airastana.com](mailto:baggage.claims@airastana.com)

## **СТАТЬЯ 52. ПОВРЕЖДЕННЫЙ БАГАЖ**

- 52.1 В случае, если при получении багажа в аэропорту было обнаружено его повреждение, пассажиру необходимо незамедлительно обратиться в отдел по розыску багажа Lost&Found для фиксирования факта повреждения багажа и составления заявления на возмещение ущерба.
- 52.2 Отправить заявление с указанием размера причинённого ущерба в связи с повреждением багажа Вы можете на наш электронный адрес [baggage.claims@airastana.com](mailto:baggage.claims@airastana.com), дополнительно приложив:
- Багажную бирку;
  - Документ, удостоверяющий личность;
  - Акт о повреждении багажа (PIR).

## **СТАТЬЯ 53. ПРЕДЕЛ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ ЗАРЕГИСТРИРОВАННОГО БАГАЖА**

- 53.1. В случае утери или повреждения багажа, перевозчик несет ответственность в размере стоимости утерянного или поврежденного багажа. В случае невозможности установить стоимость утраченного или поврежденного багажа, ответственность Перевозчика не превышает 20,00 долларов США (по курсу Национального Банка Республики Казахстан на день выплаты) за 1 (один) килограмм утерянного или поврежденного зарегистрированного багажа.
- 53.2. При выполнении международной перевозки ответственность перевозчика определяется в соответствии с положениями «Конвенции для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (Монреаль, 28 мая 1999 г)», либо «Конвенции для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок (Варшава, 12 октября 1929 г)», согласно правилам применения, установленным указанными международными соглашениями.

## **ГЛАВА 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПО ДОГОВОРУ ПЕРЕВОЗКИ И РЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ**

### **СТАТЬЯ 54. ПРЕДЕЛЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ПЕРЕВОЗЧИКА.**

- 54.1. Ответственность Авиакомпании за перевозки, осуществляемые Авиакомпанией на территории Республики Казахстан, регулируется действующими на территории РК нормативными правовыми актами, Правилами перевозки пассажиров и багажа авиакомпании и договором перевозки.
- 54.2. Ответственность Авиакомпании не должна превышать сумму реально понесенных прямых документально подтвержденных убытков.
- 54.3. Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает, убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения ею законов, постановлений, правил и предписаний государственных органов и настоящих правил, либо из-за несоблюдения их Пассажиром.
- 54.4. Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, возникший не по вине Авиакомпании или по какой-либо неподконтрольной причине (в том числе: стихийное бедствие, погодные условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).
- 54.5. Авиакомпания не несет ответственности, если причинение вреда жизни или здоровья Пассажира явились результатом состояния его здоровья.
- 54.6. Перевозчик не несет ответственность за сохранность вещей, находящихся при пассажире
- 54.7. Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:
- вины лица, сдавшего или получившего багаж;
  - естественных свойств перевозимых предметов;
  - недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
  - особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.
- 54.8. Авиакомпания не несет ответственности:
- в случаях незначительных повреждений зарегистрированного багажа, т.е. сломанные колесики, утерянные крепежные ленты, оторванные ручки чемоданов, также царапины, трещины, потертости, вмятины, порезы, загрязнения, возникшие в результате износа, вследствие длительной эксплуатации багажа;
  - за повреждение перевозимого багажа и/или недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его Пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения и повреждения упаковки, если Пассажир не докажет, что повреждение и/или недостача багажа имели место и произошли по вине Авиакомпании;
  - за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от Авиакомпании, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и др. обстоятельств непреодолимой силы;

- за сохранение особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении;
  - за повреждение хрупких и непрочных вещей, за деньги, ювелирные изделия;
  - драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные и деловые бумаги, медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и другие вещи, которые не принимаются в качестве зарегистрированного багажа вне зависимости от того, знает Авиакомпания о наличии этих вещей в багаже или нет.
- 54.9. Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок между собственными рейсами и рейсами выполняемыми другими авиакомпаниями.
- 54.10. Время отправления и прибытия, указанное в расписании и билете, тип самолета не гарантируются Авиакомпанией и не являются условием договора перевозки.
- 54.11. Авиакомпания обязана принимать все зависящие от него меры, чтобы перевезти Пассажира и багаж в соответствии с расписанием.
- 54.12. В случае невозможности подтвердить содержание и/или стоимость утраченного багажа Перевозчик несет ответственность в размере, эквивалентном одному месячному расчетному показателю за один килограмм зарегистрированного утраченного багажа (на дату принятия решения о выплате).

## **СТАТЬЯ 55. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА**

- 55.1. Если Перевозчик понёс ущерб по вине Пассажира, то Пассажир несёт материальную ответственность в пределах причинённого ущерба и доказанной упущенной выгоды.
- 55.2. Пассажир несёт ответственность за невыполнение:
- Правил Перевозки (фотографирование, киносъёмку и пользование средств радиосвязи и пр.);
  - правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;
  - правил перевозки опасных веществ или предметов;
  - правил безопасности полёта (попытка открыть дверь, люк самолёта; отказ от пристёгивания ремнём безопасности, курение в неположенном месте и т.д.)
- 55.3. Пассажир несёт ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несёт ответственность за противоправные действия относительно других Пассажиров и персонала Перевозчика.
- 55.4. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан или законодательством страны пребывания.
- 55.5. При использовании авиабилета, оплаченного картой, пассажир гарантирует законность данного платежа. В случае возврата платежа в связи с его оспариванием держателем карты пассажир ответственен за причиненный Перевозчику ущерб и обязуется оплатить стоимость использованного авиабилета и понесенные в связи с возвратом издержки.
- 55.6. В случае применения к Перевозчику штрафных санкций в связи с несоблюдением пассажиром визовых правил, миграционных требований и прочих требований законодательства страны, с-, на-, через территорию которой следует рейс, пассажир обязуется возместить вытекающий из этого ущерб и понесенные в связи с этим

- издержки.
- 55.7. В случае отказа пассажиру во въезде пассажир обязан оплатить стоимость выписанного Перевозчиком авиабилета на обратный рейс по соответствующему тарифу.
- 55.8. Пассажир несет имущественную ответственность в случае причинения ущерба Перевозчику вследствие наличия в ручной клади или зарегистрированном багаже запрещенных к перевозке предметов и веществ.

## **СТАТЬЯ 56. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА.**

- 56.1 До предъявления к Авиакомпанию иска по спорам, связанным с перевозкой, обязательно предъявление ему претензии.
- 56.2 Претензии и исковые заявления пассажиров к Перевозчику могут предъявляться в течение двух лет.
- 56.3 Если претензия отклонена или ответ не получен в установленный срок, у заявителя возникает право на предъявление иска.
- 56.4 Обстоятельства и факты, которые могут служить основанием для подачи претензии пострадавшим и соответственно имущественной ответственности Авиакомпания, пассажиров, отправителей и получателей багажа, удостоверяются актом (PIR).
- 56.5 В случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения (порчи) или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки, составляется акт о неисправности при перевозке, который подписывается лицом, получающим багаж и авиакомпанией.
- 56.6 Акт составляется немедленно при обнаружении факта неисправности перевозки багажа.
- 56.7 Если при проверке багажа в промежуточном пункте или пункте назначения обнаружены неисправности багажа, на которые уже прежде был составлен акт, и никакой разницы между состоянием багажа и данными акта не обнаружено, то новый акт не составляется, а на копии ранее составленного акта делается отметка о том, что никаких изменений в состоянии багажа не произошло. Отметка на акте удостоверяется подписью должностного лица Авиакомпания.
- 56.8 Претензия о повреждении багажа должна быть сделана пассажиром на международных рейсах немедленно после обнаружения повреждения, но не позднее 7-ми дней, а претензия о задержке в доставке багажа - не позднее 21-го дня.  
На внутренних рейсах Авиакомпания претензия в случае неполучения багажа, его повреждения, или недостачи содержимого, должна быть предъявлена Авиакомпания немедленно при обнаружении неисправности.
- 56.9 При отсутствии претензии, направленной в указанные выше сроки, иск к Авиакомпания не может быть предъявлен.
- 56.10 Багаж считается утраченным, если он не обнаружен при розыске в течение 21-го дня со дня, следующего за тем, в который он должен был прибыть в пункт назначения.
- 56.11 Право на предъявление претензии и иска к Авиакомпания имеют Пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении пассажирского билета, багажной квитанции и акта (PIR).  
Отсутствие акта не лишает права на предъявление претензии или права на иск, если будет доказано, при условии, что представители Авиакомпания отказались составить акт.
- 56.12 Авиакомпания обязана в сроки установленные законом рассмотреть ее и в письменной

форме уведомить пассажира об удовлетворении или отклонении претензии, если перевозка полностью выполняется рейсами FlyArystan. В других случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом действующих у других перевозчиков правил рассмотрения претензий.

56.13 При составлении претензии следует учитывать:

- Авиакомпания обязана при утрате или недостатке багажа, перевозка которого оплачена, наряду с выплатой возмещения возратить плату, взысканную за его перевозку;
- в тех случаях, когда по вине Авиакомпании повреждена упаковка багажа, Авиакомпания обязана возместить Пассажиру стоимость упаковки;
- в том случае, если Пассажир получил только часть зарегистрированного багажа или нанесен ущерб части зарегистрированного багажа, ответственность Авиакомпании определяется исходя из массы, утраченной или повреждённой части багажа. Однако, когда утрата, недостача, повреждение либо задержка в доставке части зарегистрированного багажа влияет на стоимость других мест багажа, включённых в ту же багажную квитанцию, то при определении размера суммы возмещения принимается во внимание их общая масса.

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

В претензии физического лица должны быть указаны:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
- фамилия, имя и отчество заявителя, почтовый адрес, личный электронный адрес;
- обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
- размер суммы выплаты по претензии, ее расчет, подтверждённый соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);
- перечень документов, приложенных к заявлению.

Претензия должна быть подписана заявителем либо заверена электронной цифровой подписью.

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

В претензии юридического лица должны быть указаны:

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

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

56.15 В целях неразглашения информации, касающейся перелетов Пассажира, третьим лицам, обязательным требованием при предъявлении электронной претензии к Перевозчику является наличие электронной подписи.

56.16 К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение, в том числе билет, квитанция платного багажа,

- отрывной талон багажной бирки, Акт о неисправностях при перевозке багажа, и т.д. Сумма претензии должна быть доказана заявителем.
- 56.17 В случае, если претензия подана без приложения перечисленных документов, Авиакомпания дополнительно запрашивает требуемые документы, оговаривая срок их предъявления, и по истечении указанного срока претензия рассматривается по имеющимся в деле документам.
- 56.18 Принятие пассажиром предложенной Перевозчиком компенсации как в денежном виде, так и в виде льгот по приобретению авиабилетов, скидочных сертификатов и тому подобного, подтверждает исполнение Перевозчиком обязательства по погашению ущерба.
- 56.19 В случае частичного удовлетворения или отклонения претензии Авиакомпания обязана указать в своем ответе основания, по которым им принято такое решение, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты и статьи настоящих Правил. В этих случаях Авиакомпания обязана вернуть заявителю все приложенные к претензии подлинные документы.
- 56.20 Перевозчик не рассматривает претензии, предъявляемые по телефону и электронной почте. Любая претензия должна быть оформлена в письменном виде и отправлена по адресу: Республика Казахстан, г. Алматы, ул. Закарпатская, 4А.
- 56.21 Иски к перевозчику, вытекающие из настоящих Правил/ Договора перевозки, пассажиров, багажа или грузов предъявляются в суд по месту нахождения Перевозчика.