



**«Scat» Әуе компаниясы»
АҚ-ның президентінің
2015-жылғы 23 қарашадағы
№116/11 бұйрығымен бекітілген**

**«SCAT» ӘУЕ КОМПАНИЯСЫ» АҚ-НЫҢ
ЖОЛАУШЫЛАРДЫ, БАГАЖДЫ ЖӘНЕ ЖҮКТЕРДІ ӘУЕ
ЖОЛЫМЕН ТАСЫМАЛДАУ ЕРЕЖЕЛЕРІ**

**БАСЫЛЫМ: 01
ТЕКСЕРІС: 00
БАСЫЛЫМ КҮНІ: 23.11.2015**

ШЫМКЕНТ

МАЗМҰНЫ

1-Бөлім. Жалпы ережелер	5
2-Бөлім. Әуе тасымалының шарты	9
2.1. Жалпы ережелер.....	9
2.2. Әуе билеттің жарамдылығы.....	10
3. Ұшу кестесі	11
4-Бөлім. Тарифтер мен алымдар	12
4.1. Оларды қолдану шарттары	12
4.2. Тарифтердің түрлері	12
4.3. Тарифтер мен алымдарды төлеу	12
5-Бөлім. Брондау.....	13
6-Бөлім. Билеттерді сату ережелері	15
6.1. Жалпы ережелер.....	15
6.2. Ұшу купондарының реттілігі.....	16
7-Бөлім. Жолаушының жеке құжаттары.....	16
8-Бөлім. Жолаушыларды тіркеу мен багажды рәсімдеу	17
8.1. Жалпы ережелер.....	17
8.2. Онлайн тіркелу.....	17
9-Бөлім. Тексеру	18
10-Бөлім. Ұшаққа отырғызу.....	19
11-Бөлім. Жолаушыны тасымалдаудан бас тарту	19
12-Бөлім. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету	19
13-Бөлім. Жолаушыларға ұшып келген соң қызмет көрсету	21
14-Бөлім. Жетелеушісі бар балаларды тасымалдау.....	21
15. Жетелеушісі жоқ, өздері саяхаттап жатқан балаларды тасымалдау	22
16-Бөлім. Жүкті әйелдерді, босанған әйелдерді және жаңа туылған нәрестелерді тасымалдау.....	23
17-Бөлім. Мүмкіндігі шектеулі және науқас жолаушыларды тасымалдау.....	24
18-Бөлім. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушыларды тасымалдау	25
19. Егде жастағы жолаушыларды тасымалдау	26
20-Бөлім. Жолаушыларды жоғары жайлылықпен тасымалдау.....	26
21-Бөлім. Дипломаттық курьерлер мен олардың багажына қызмет көрсету	26
22-Бөлім. Жолаушыларды чартерлік рейстермен тасымалдау	26
23-Бөлім. Транзиттық және трансферлік жолаушыларды тасымалдау	27
24-Бөлім. Бизнес-кластағы жолаушыларды тасымалдау	27
25-Бөлім. Жолаушылар тобы	27
26-Бөлім. Жер аударылып жіберілген жолаушыларды және де Қазақстан Республикасының шегінен әкімшілік жолмен кетірілген жолаушыларды тасымалдау.....	28
27-Бөлім. Елге кіруге рұқсат етілген жолаушыларды тасымалдау.....	29
28-Бөлім. Тасымалдау талаптарын ерікті өзгерту. Ұшу күні мен уақытын өзгерту	29
29-Бөлім. Тасымалдау талаптарын еріксіз өзгерту.....	30
30-Бөлім. Қолданылмаған әуе билеттердің сомасын қайтып беру	30
31-Бөлім. Қолданылмаған тасымал сомаларын ерікті қайтару (жолаушының өз еркімен қайтаруы).....	31
32-Бөлім. Қолданылмаған тасымал сомаларын еріксіз қайтару	32
33-Бөлім. Басқа алымдар	33
33.1. Тасымалдау тараптарын ерікті өзгерту үшін алынатын алым.....	33

33.2. Жолаушы тіркелуге келмеген қалған жағдайда («NO-SHOW») алынатын алым	33
33.3. Әуежай алымдары	33
33.4. Басқа алымдар	33
34-Бөлім. Тарифтерді пайдаланудың басқа талаптары	34
34.1. Ұшу күні ашық билет	34
34.2. Тарифтерді құрамдастыру	34
34.3. Аялдамалар	34
34.4. Маршруттың өзгеруі	34
34.5. Тарифтің деңгейінің төмендеуі	35
35-Бөлім. Дубликат	35
36-Бөлім. Бағажды тасымалдау. Жалпы талаптар	35
37-Бөлім. Тіркелген багаж	35
38-Бөлім. Бағажды тегін тасымалдаудың тәртібі	36
39-Бөлім. Жолаушының өзімен бірге алатын заттары (қол жүк)	38
40-Бөлім. Ақылы (нормадан тыс) және қарамы үлкен багаж	39
41-Бөлім. Нормадан тыс багажға төлем жүргізудің түбіртегі	40
42-Бөлім. Бағажды әуе кемесінің салонында тасымалдау	40
43-Бөлім. Қарамы үлкен багажды тасымалдау	41
44-Бөлім. Музыкалық аспаптарды тасымалдау	41
45-Бөлім. Сынғыш багажды тасымалдау	42
46-Бөлім. Кеңсе техникасын, аудио, бейне заттарды, тұрмыстық техниканы тасымалдау	42
47-Бөлім. Құнды бұйымдарды тасымалдау	42
48-Бөлім. Баланың бесік арбасын, мүгедектер арбасын және жиналмалы арбаларды тасымалдау	43
49-Бөлім. Дипломатиялық багаж (пошта), қызметтік хаттар	43
50-Бөлім. Жануарларды тасымалдау	43
51-Бөлім. Бағаждың құрамына қойылатын талап	44
52-Бөлім. Қару-жарақты, оқ-дәрілер мен арнайы құралдарды тасымалдау	46
53-Бөлім. Спорттық жабдықты тасымалдау	47
53.1. Шаңғы саймандарын, су шаңғыларын, коньки саймандары мен гольфқа арналған сайманды тасымалдау	47
53.2. Велосипедті тасымалдау	47
53.3. Ірі көлемді саймандарды тасымалдау	47
53.4. Су астында жүзуге арналған саймандарды тасымалдау	48
53.5. Балық аулауға арналған сайман	48
54-Бөлім. Бағаждың құндылығын жариялау	49
55-Бөлім. Бағажды орау	49
56-Бөлім. Бағажды беру	50
57-Бөлім. Бағажды сақтау мен өткізу	50
58-Бөлім. Қалдырылған, ұмытылған немесе жіберілген багаж	50
59-Бөлім. Жүктерді тасымалдау тәртібі	51
60-Бөлім. Жолаушының жауапкершілігі	54
61-Бөлім. Әуе компания жауапкершілігі. Жалпы ережелер	55
62-Бөлім. Әуе компанияның жауапкершілігі	55
62.1. Жолаушының өмірі немесе денсаулығына зиян келтіру үшін	55
62.2. Әуе компанияның багаждың жоғалтылуына, жетіспеуі немесе зақымдалуына (бұзылуына) жауапкершілігі	55

62.3. Рейс болмаған немесе кешіктірілген жағдайдағы Әуе компанияның жолаушылар алдындағы жауапкершілігі.....	56
63-Бөлім. Әуе компания жауапкершілігінің шектері	57
64-Бөлім. Шағым мен талапты ұсыну тәртібі.....	58

1-Бөлім. Жалпы ережелер

1.1. «SCAT» Әуе компаниясы» АҚ-ның жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе жолымен тасымалдау ережелері (бұдан әрі - Ережелер) «Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы» 2010 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңының 76 бабының 1 тармағына, ҚР ИДМ Министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі №540 бұйрығымен бекітілген және 2015-жылғы 11 қарашада ресми түрде басып шығарылған «Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларына» сәйкес әзірленген.

1.2. Осы қағидалар жолаушыларды, багажды және жүк тасымалының жалпы талаптарын орнатады, бұл ережелер жолаушыларды, багажды және жүкті ішкі және халықаралық бағыттарда әуе тасымалдарын «SCAT» Әуе компаниясы» АҚ-мен (бұдан әрі мәтін бойынша – «Әуе компания») жүзеге асырған кезде барлық технологиялық үдерістерге қолданылуы тиіс. Ережелер Әуе компанияның, азаматтардың және Әуе компанияның қызметтерін пайдаланатын жүк алушылардың құқықтары, міндеттемелері мен жауапкершіліктерін орнатады.

1.3. Егер ережелер халықаралық әуе тасымалдау саласындағы конвенцияларға, Қазақстан Республикасымен ратификацияланған азаматтық авиацияның халықаралық ұйымдарының (ИКАО, IATA) құжаттарына, сондай-ақ осындай тасымалдаулар аймағына, аймағынан немесе аймағы арқылы жүзеге асырылатын елдің заңнамасына қарама-қайшы келмесе, бұлар жолаушыларды, багажды және жүктерді халықаралық әуе жолымен тасымалдауға қатысты.

1.4. Осы ережелерді және осы ережелерді дамыту мақсатымен басып шығарылған өзге де, нормативтік құжаттарды қолдануға қатысты жолаушылар мен олардың багажына байланысты, жүк жөнелтушілерге (жүк алушыларға) қатысты пайда болатын мәселелер Әуе компаниясының лауазымды тұлғаларымен, оның уәкілетті агенттерімен немесе қызмет көрсететін ұйымның лауазымды тұлғаларымен шешілуі тиіс.

1.5. Осы ережелерде мына терминдер мен түсініктер қолданылады:

- 1) әуекомпания – азаматтық әуе кемелерін пайдаланушының сертификатына ие, заңды тұлға;
- 2) әуекомпанияның талаптары (ережелері) – жолаушыларды, багажды, жүктерді және хаттарды әуе жолымен тасымалдау кезінде қолданылатын әуекомпаниямен орнатылған талаптар, нұсқаулықтар мен технологиялар, сондай-ақ тарифтерді, стандарттарды, жолаушылар мен багажға қызмет көрсету құрылғыларын пайдалану талаптары;
- 3) алушы – жүкқұжатында жүкті алушы ретінде көрсетілген жеке немесе заңды тұлға;
- 4) алымдар – жолаушыларды, багажды, жүктерді тасымалдаудың және пошталық жөнелтулердің құнына қосылатын, әуе жолымен тасымалдауға байланысты көрсетілген қызметтерге байланысты мемлекетпен, әуежаймен немесе әуе компаниясымен белгіленетін төлем;
- 5) ақылы багаждың түбіртегі – тегін тасымалдаудың белгіленген нормасынан тыс багаждың немесе міндетті түрде төленуге тиіс заттардың тасымалдауына, сонымен қатар багаждың жарияланған құндылығы үшін алымдарға жасалған төлемді куәландыратын құжат;
- 6) арнайы тариф – бұл әуе компаниямен анықталатын арнайы шектеулер мен талаптарға ие, экономикалық класс тарифтері;
- 7) әуе жолы – аралығында тұрақты әуе тасымалы жүзеге асырылатын пункттерді анықтайтын, белгіленген жол;
- 8) әуе кемесінің бортындағы жайлылық – жолаушының кабинасының құрастырылуымен, интерьерімен және қажетті құрылғылармен жабдықталуымен және тіршілікті қамтамасыз ету жүйелерімен (электрикалық, оттегілік, апаттық-құтқару жүйелерімен, сумен қамтасыз ету, кәріз жүйесі, қысымды, газ құрамын реттеу мен ауаны салқындату) шартталған, жолаушыларға белгілі бір физикалық-гигиеналық жағдайларды жасау үшін және жолсеріктердің жолаушыларға қызмет көрсетуін жайлы етуге арналған тұрмыстық жағдайлардың,

жайлылық пен климаттың жиынтығы; 9) әуе тасымалы - жолаушыларды, багажды, жүктер мен пошталық жөнелтулерді әуе кемелерімен тасымалдау бойынша жеке және заңды тұлғалардың қызметі;

10) әуежай – әуе кемелерін қабылдау мен жөнелтуге, әуе тасымалдарына қызмет көрсетуге арналған және осы мақсаттар үшін аэродромға, аэровокзалға, басқа да қажет құрылыстар мен жабдықтарға ие құрылыстар кешені;

11) багаж – әуе кемесінің бортында тасымалданатын жолаушының немесе экипаждың жеке заттары;

12) багажды, жүкті тасымалдау кезіндегі ақаулар туралы акт (PIR – Property Irregularity Report), (CIR – Cargo Irregularity Report) - жолаушының (алушының) көзінше әуе компаниямен бір немесе бірнеше әуе компаниялар арқылы тасымалданған багажға (жүкке) келтірілген зиянды анықтаған кезде бірден рәсімделетін құжат, бұл құжатқа әуе компания мен жолаушы (алушы) қолдарын қояды;

13) багаждың, жүктің зақымдалынуы (бұзылуы) – тасымалдау кезінде багажды жүкті немесе багаждың, жүктің бір бөлігін жарамсыз күйге келтіру, нәтижесінде олар толығымен немесе жартылай өзінің алғашқы мақсаты бойынша қолданыла алмайтын күйге түседі (толығымен немесе жартылай өз құнын жоғалтады);

14) белгілі бір кластағы қызмет көрсету тарифі – сәйкес келетін қызмет көрсетудің тарифі: бірінші, бизнес, эконом кластары, бұларды пайдаланудың талаптары әуе компаниямен бекітіледі;

15) брондау – жолаушыларды әуе кемесінде тасымалдау үшін алдын ала орындарды бөлу, сондай-ақ жолаушы, багаж немесе жүк туралы ұшу және өзге де ақпаратты қамтитын, бірегей сан мен әріптерден тұратын кодты берумен қатар, автоматтандырылған брондау жүйесі (АБЖ), ғаламдық бөлу жүйесінде (ҒБЖ) электронды жазумен расталатын, багажды, жүкті тасымалдау үшін жүктің көлемін алдын ала анықтау. Брондауға екі статус берілуі мүмкін – «Сатылмаған» және «Сатылған»;

16) жеке қызмет көрсету – ұшаққа отырған сәттен бастап, келу орнына дейін жолаушыларға игілікті орта мен психологиялық жайлылық жасау;

17) жолаушы билеті (бұдан әрі - билет) – жолаушыны тасымалдау үшін әуе компаниямен немесе оның уәкілетті агентімен берілетін, жолаушының әуе жолымен тасымалдаудың шартының талаптарымен танысқанын және жолаушы мен әуе компанияның арасында жасалған әуе жолымен тасымалдау шартының жасалғанын растайтын құжат;

18) жолаушы – экипаждың құрамына кірмейтін, және де әуе тасымалдау шартына сәйкес немесе өзге заңды негізде әуе кемесімен тасымалданатын жеке тұлға;

19) жолаушы купоны (Passenger coupon) – жолаушыны және оның багажын тасымалдау туралы шарттың жасалғанын куәландыратын, электроны-сандық түрде немесе қағазда (қатаң есептілік бланкі) ұсынылатын билеттің бір бөлігі;

20) жолаушыларға қызмет көрсету – жолаушыларды әуе жолымен тасымалдауды рәсімдеу мен жүзеге асырумен және олардың қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған міндетті қызметтер түрін көрсетумен байланысты процедураларды орындау бойынша пайдаланушының іс-әрекеттері;

21) жолаушылар кабинасы – жолаушы салондарының, тұрмыстық және қосалқы бөлмелерінен тұратын, жолаушыларды, жолсеріктерді орналастыруға арналған тиісті жабдықпен жабдықталған, әуе кемесінің фюзеляжының бір бөлігі;

22) жолаушылар салоны – жолаушыларды орналастыруға арналған жолаушы креслоларымен жабдықталған әуе кемесінің жолаушы кабинасының бір бөлігі;

23) әуежай, жөнелту (пункті) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушыны, багажды және жүкті тасымалдау басталатын әуежай (пункт);

24) жөнелтуші – жүкті жөнелтуші жеке немесе заңды тұлға;

25) жүкқұжат (Air Waybill) – әуе тасымалдау шартын жасасуды, оның талаптары мен әуе жолдарымен жүкті тасымалдауға қабылдауды куәландыратын әуе тасымалы құжаты;

26) жүк – поштаны, борттағы азық-түлікті және багажды қоспағанда, әуе кемесінің бортында тасымалданатын мүлік;

- 27) жіберілген багаж – жолаушылар мен экипаждан абайсызда немесе мұқиятсыздық себебімен бөлініп кеткен багаж;
- 28) әдеттегі (стандартты) тариф – бірінші, бизнес немесе эконом класс үшін белгіленген, шектеулерсіз және бір жылдық мерзімге ие тариф;
- 29) тексеру – қауіпті заттектер мен заттарды, сонымен қатар азаматтық әуе кемелерінде тасымалдауға тыйым салынған нашаның барлық түрлерін табуға және/немесе анықтауға арналған, техникалық құралдар мен басқа да құралдарды пайдаланумен өткізілетін шаралар комплексі;
- 30) қосалқы бөлмелер – құрамына вестибюльдер, гардеробтар, багажға арналған және қызметтік бөлмелер кіретін қосалқы құрылғылармен жабдықталған әуе кемесінің жолаушылар кабинасының бір бөлігі;
- 31) ұшу күні ашық билет – ұшып шығу, бару пункттері, әуекомпания атауы, қызмет көрсету класы көрсетілген, бірақ рейс нөмірі мен күні, әуе кемесінің ұшып шығу уақыты көрсетілмеген билет;
- 32) қызмет (қызмет көрсету түрі) – эксплуатант (тасымалдаушы) пен жолаушының өзара әрекеттесуі, жолаушының қажеттіліктерін қанағаттандыру бойынша эксплуатант қызметінің нәтижесі;
- 33) қызмет көрсету класы – әуе тасымалы тарифіне сәйкес жолаушыларға ұсынылатын жайлылық деңгейі және көрсетілетін қызметтер көлемі;
- 34) маршрут түбіртегі – электронды билеттің құрамдас бөлігі болып табылатын және қажетті мәліметтерді, (мысалыға: жолаушының аты-жөні, маршруты, тарифі), ескертулер мен хабарламаларды қамтитын құжат (күжаттар);
- 35) әуежай (соңғы бару пункті) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы, багаж немесе жүк жеткізілетін әуежай (пункт);
- 36) рейс – бір бағытта маршруттың бастапқы пунктінен соңғы пунктіне дейін орындалатын, әуе кемесінің ұшуы (кесте бойынша немесе кестеден тыс);
- 37) сомаларды қайтару – жолаушымен бұрын төленген, алайда пайдаланылмаған тасымалдаудың құнын толығымен немесе бір бөлігін жолаушыға (жөнелтушіге) немесе оның атынан келген адамға төлеу;
- 38) талап етілмеген багаж – багаж биркасында көрсетілген әуежайға, соңғы бару пунктіне келген, алайда жолаушымен алынбаған немесе талап етілмеген багаж;
- 39) тариф – жөнелту пунктінен соңғы пунктке дейін белгілі бір маршрутпен қызмет көрсетудің тиісті класындағы бір жолаушы немесе багаж көлемінің бірлігі үшін әуе компаниясымен алынатын кіре ақы төлемі;
- 40) тарифті қолдану талаптары – бұл тарифті кез-келген жастағы жолаушыға пайдаланған немесе жолаушылардың белгілі бір санатына пайдаланған кезде сақталатын (қамтамасыз етілетін) шарттары бар тариф талаптары;
- 41) тасымалдау маршруты – жолаушыларды тасымалдаған жағдайда билетте, ал жүкті тасымалдаған кезде жүкқұжатында көрсетілген белгілі бір кезектіліктегі әуежайлар (жөнелту пункттері), трансферлер мен соңғы бару пункттері;
- 42) тез бұзылатын жүк – өсімдік немесе жануар текті азықтар, олардан қайта өндірілген азықтар, тірі өсімдіктер, балық аулауға арналған материалдар және сақтау мен тасымалдау кезінде ерекше жағдайларды талап ететін өзге де жүктер;
- 43) төлем құжаты – брондауға төлем жасалғанын растайтын, фискалды құжат (кассалық түбіртек, төлем туралы түбіртек немесе банкіден көшірме);
- 44) транзиттік жүк – жүкқұжатқа сәйкес аралық пунктке жеткізілген рейспен ары қарай тағы да тасымалданатын жүк;
- 45) трансферлік жүк - жүкқұжатқа сәйкес трансфер әуежайына (пунктісіне) бір рейспен жеткізіліп, ал ары қарай сол немесе басқа әуекомпанияның өзге рейсімен тасымалданатын жүк;
- 46) трансфер әуежайы (пункті) – әуе тасымалдау шартына сәйкес, ары қарай тасымал маршрутын жалғастыру үшін жолаушы басқа ұшаққа ауысып отыратын, немесе жүк және багаж бір рейстен келесі рейске қайта артылатын, билетте немесе жүкқұжатта көрсетілген әуежай (пункт);

- 47) трансфер – әуе тасымалы шартына сәйкес ауысып отыру әуежайына дейін бір рейспен орындалатын тасымал, ары қарай тасымал сол компанияның немесе басқа компанияның өзге рейсімен орындалады;
- 48) жүйесіз рейс (ұшу) – әуе тасымалдау мақсатында немесе онысыз белгілі бір тапсырыс беруші үшін орындалатын тұрақты емес рейс (ұшу);
- 49) жүйелі рейс – белгіленген және әуе компаниямен басып шығарылған кестеге сәйкес орындалатын рейс;
- 50) тұрмыстық бөлме – тұрмыстық жабдықпен жабдықталған, ішінде буфет, ас үй мен әжетханалары бар, жолаушы әуе кеме кабинасының бөлігі;
- 51) тіркелген жолжүк – әуе компаниямен сақталуы үшін өз жауапкершілігіне қабылданған және жолжүк түбіртегі мен нөмірлік бирканы берген жолаушы жолжүгі;
- 52) тіркелмеген багаж (қол жүк) – әуе кемесінде тасымалдаушының келісімімен тасымалданатын, «Қол жүк» биркасымен куәландырылған және оның багаж бөлігі мен жолаушы салондарында орналастырылатын, тіркелгенді қоспағанда жолаушы жолжүгі. Әуе кемесіне жолаушылардың өздерімен жеткізіледі. Тіркелмеген багаж тіркеу кезінде өлшенуі тиіс және багажды тегін тасымалдау нормасына кіреді;
- 53) уәкілді агент – өзімен өкіл етілген немесе осы эксплуатанттың, экипаждың, жүктің, хаттардың, жолжүктің және оқ-дәрілердің әуе кемесінің келуімен, жөнелтумен және рәсімдеумен байланысты ресмилік іс-әрекеттерді оның атынан жасауға өкілетті әуе кемесінің эксплуатантын көрсететін тұлға;
- 54) ұшақ – ұшудағы көтеру күші ұшудың осы жағдайларында жылжымайтын күйде қалатын, беткейлердегі аэродинамикалық реакциялар есебінен құрылатын, күш қондырғысымен қозғалатын, салмағы ауадан ауыр әуе кемесі;
- 55) ұшу купоны (Flight coupon) – жолаушыға онда көрсетілген пункттар арасында ұшуға құқық беретін билет бөлігі;
- 56) халықаралық әуе тасымалы – тасымалдауда немесе артық жүк кезінде үзілістің бар-жоқтығына байланысты емес жөнелту мен соңғы бару пункттері төменде берілген жерлерде орналасқан әуе тасымалдауы:
бір немесе одан да көп мемлекеттер аймағында;
басқа мемлекеттің аймағында тоқтау алдын ала көзделген жағдайда, бір мемлекеттің аймағында;
- 57) электронды билет – жолаушымен шарт талаптарымен танысуын және жолаушы мен әуе компания арасында әуе тасымалы шартын жасасуды растайтын, электронды құжат;
- 58) SSR элементі – арнайы қызмет көрсетуді сұрату элементі;
- 59) АБЖ/ҒБЖ – рейстердің кестесі, бос орындардың болуы мен әуе компаниялардың тарифы туралы ақпаратты қамтамасыз ететін және әуе көлік қызметтерін брондауды жүзеге асыратын, брондаудың автоматтандырылған жүйесі/ғаламдық бөлу жүйесі;
- 60) тасымалдауды сату бойынша агент (бұдан әрі – «агент») – агенттік шарттың негізінде әуе тасымалдаушының немесе бас агенттің тапсырмасымен әуе тасымалын сату бойынша қызметті жүзеге асыратын тұлға;
- 61) агенттік келісім – тапсырманың сипаттамасы мен көлемін, комиссиялық сыйақының көлемін, шарттың әрекет ету мерзімі мен тоқтатылу талаптарын және де тағы басқаны анықтайтын әуе компания мен агент арасындағы шарт;
- 62) расталған брондау – брондаудың автоматты жүйесінде жүзеге асырылған және тасымалдаушымен расталған брондау; билетте (электронды билетте) «OK» белгісімен белгіленеді;
- 63) PNR (Personal name Record) – жолаушыға брондау кезінде автоматты түрде берілген, брондаудың жеке нөмірі. Әуекомпания брониның коды.
- 64) фрахттау (чартер) шарты – жолаушыларды, багажды, жүкті, хаттарды немесе басқа мақсаттар үшін бір немесе бірнеше рейстерге уақытша иелену және пайдалану үшін төлем арқылы жалға беруші (фрахтаушы) жалға алушыға (фрахттышыға) бір әуе кемесінің (не бірнеше әуе кемелердің) түгелдей сыйымдылығын немесе сыйымдылығының бір бөлігін ұсынуы және өз күшімен оны басқаруы мен оның техникалық пайдалануы бойынша қызмет көрсетуі тиіс тасымалдаудың (фрахттың) шарты;

- 65) Infant – тасымалдау басталған күнге екі жасқа толмаған жолаушы;
- 66) тасымалдау басталған күн – бірінші ұшу сегментінің күні;
- 67) «SCAT» әуекомпаниясы» АҚ интернет сайты – www.scat.kz
- 68) минималды тоғысу уақыты (МСТ) – трансферлік пунктіге рейс келген сәттен бастап, тоғысу рейсін жөнелткенге дейін жолаушы мен багажды тіркеуге қажет минималды уақыт. Әуежайдың стандартты МТУ АЖБ, ҒБЖ жүйелерінде жарияланған;
- 69) жолдағы тоқтау – әуе компаниямен алдын ала келісілген және тарифте есептелген, жолаушыны тасымалдауды уақытша тоқтататын, бағдар аралық пункт;
- 70) әуе тасымалы шартына сәйкес ауысу әуежайынан соңғы бару әуежайына дейін бір нөмірлі рейспен орындалатын, транзит-тасымалы.

2-Бөлім. Әуе тасымалының шарты

2.1. Жалпы ережелер

2.1.1. Жолаушылардың, багаждың, жүктердің және хаттардың әуе жолымен тасымалдануы жолаушы/жүкті жөнелтуші мен Әуе компания арасында жасасқан шарт негізінде жүзеге асырылады. Әуе тасымалы шарты, жасасу әдісі бойынша жария шарты болып табылады және жолаушыдан әуе тасымалы шартына Әуе компанияның талаптарына сәйкес қосылуды талап етеді.

2.1.2. Әуе компания жолаушыны әуе тасымалы шарты бойынша оған Шартта көрсетілген рейсті орындаушы әуе кемесінде орын берумен, сондай-ақ оны соңғы бару әуежайына тасымалдауға, ал багажды әуе тасымалдау жағдайында дәл солай соңғы бару әуежайына жеткізуге және жолаушыға немесе багажды алуға өкілетті тұлғаға беруге міндетті.

2.1.3 Жолаушы белгіленген тариф бойынша әуе тасымалына төлеуі тиіс, ал багажды Әуе компаниямен белгіленген багажды тегін тасымалдау нормасын тыс өткізген жағдайда осы багаждың тасымалдануы үшін де төлеуі тиіс. Жолаушылар, багаж мен жүктерді әуе тасымалы туралы шартты жасасқан кезде, тасымалдау құжатты рәсімдеу күніне әрекет ететін ережелер, тарифтер мен алымдар қолданылады.

2.1.4. Әуе тасымалы шарты әуе тасымалдауға тиісті әрі уақытылы төлем жасалынған сәттен бастап, жасасқан болып есептеледі, бұл жолаушының тасымалдау ережелері мен талаптары және тарифты қолдану ережелерімен келісуін кәуландырады.

2.1.5. Әуе тасымалының әр шарты және оның талаптары Әуе компаниямен немесе тасымалдауды сату агентімен берілетін, тасымалдаудың құжатымен кәуландырылады.

Қатаң есептіліктің тасымалдау құжаттарына мыналар жатады:

- жолаушыны (және багажды) тасымалдау – жолаушы билеті және жолжүк түбіртегі (қағаз/электронды нұсқа);
- әуе тасымалдау шартын орындауға қатысты жолаушы, жүкті жөнелтуші мен жүк алушыға көрсетілген қызмет үшін алымдар мен төлемдерді төлеген кезде – электронды, көп мақсатты құжат, әр түрлі алымдар ордері;
- төленуге тиіс, багажды тасымалдаған кезде – нормадан тыс багажды төлеу үшін түбіртек, электронды көп мақсатты құжат;
- жүкті тасымалдаған кезде – әуе жүкқұжаты.

Осы құжаттар есептік-қаржылық және қадағалау құжаттары ретінде жолаушылармен, жүк жөнелтушілермен ақшалай және ақшасыз есеп айырысулар және тасымалдауға қатысушылар арасындағы өзара есеп айырысу үшін қолданылады.

2.1.6. Әуе компания жолаушыға электронды пошта, факсималды байланыс арқылы электронды билеттің маршрут-түбіртегін немесе Әуе компанияның немесе агенттің кеңсесінде маршрут-түбіртегін басып шығарылған күйде жолаушының қолына беруге міндеттенеді.

2.1.7. Жолаушы тасымалдау үшін төлеген кезде немесе оны рәсімдеген кезде, әуе тасымалдау шартының негізгі талаптары мен қолданылған тарифтің ережелерімен танысуы тиіс.

2.2. Әуе билеттің жарамдылығы

2.2.1. Әуе билеттің тасымалдауға жарамдылық мерзімі қолданылған тарифтің талаптарымен анықталады.

2.2.2. Қалыпты тарифтер бойынша сатылған әуе билеттің ұшуға жарамдылығының максималды мерзімі – тасымалдау басталған күннен бастап, 1 жыл.

2.2.3. Арнайы тарифтер бойынша сатылған әуе билеттің ұшуға жарамдылығының максималды мерзімі қолданылған тарифтің шарттарымен анықталады.

2.2.4. Қолданылған тарифтің түріне қарамастан, қайтару үшін қолданылған әуе билеттің жарамдылық мерзімі 1 жыл көлемінде белгіленеді.

- билет толығымен қолданылмаған жағдайда – тасымалдауды сату күнінен бастап;
- билет жартылай қолданылған жағдайда – бастапқыда рәсімделген билетте көрсетілген тасымалдау басталған күннен бастап;

2.2.5. Әуе билеттің жарамдылық мерзімін еріксіз ұзарту.

Егер жолаушы билеттің әрекет ету мерзімі ішінде ұшуды төмендегі жағдайлармен орындай алмаса, билеттің жарамдылық мерзімі бастапқыда төленген тарифқа сәйкес келетін, қызмет көрсету класына бос орны бар, әуе компанияның ең таяу рейсіне дейін ұзартылады:

- билетте көрсетілген рейс өзгертілуі немесе кідірілуі;
- билетте көрсетілген әуежайда әуе кемесінің қонбауы;
- жолаушыға билетте көрсетілген рейс пен күнге орын бере алмаған жағдайда оның жіберілмеуі;
- рейсті орындамаған әуе кемеңің әуежайға (жөнелту пунктісіне) қайтып келуі;
- кестеде көрсетілген әуе кеме түрінің ауыстырылуы;
- билетте көрсетілген класс (эконом, бизнес класс) бойынша қызмет көрсетілмеуі;
- багажды тексеру немесе жеке тексеру кезінде тасымалдауға тыйым салынған заттектер мен заттар табылмаған жағдайда тексерудің салдарынан жөнелтудің кідірілуі себебінен жолаушының ұшудан немесе ұшуды жалғастырудан бас тартуы;
- әуе компаниямен билеттің дұрыс емес рәсімделуі;

2.2.6. Тасымалдауға билеті бар жолаушы орынды брондау өтінішімен жүгінген жағдайда, ал Әуекомпания билеттің жарамдылық мерзімі ішінде орын тауып беруге мүмкіндігі болмаған жағдайда, мұндай билеттің әрекет ету мерзімі билеттің жарамдылық мерзімі бастапқыда төленген тарифқа сәйкес келетін қызмет көрсету класына бос орны бар, Әуекомпанияның ең таяу рейсіне дейін ұзартылады. Жолаушы келіспеген жағдайда оған тарифты қолдану талаптарына сәйкес билеттің құны қайтарылып беріледі.

2.2.7. Жолаушы науқастануы немесе өзімен бірге әуе кемесінде еріп келе жатқан отбасы мүшесінің науқастануы салдарынан билеттің жарамдылық мерзімі ішінде ұшуды аяқтаймаған жағдайда, мұндай билеттің жарамдылық мерзімі өзі немесе оның отбасы мүшесі медициналық қорытынды бойынша ұшуға жараған күнге дейін немесе сол күннен кейінгі бастапқыда төленген тарифқа сәйкес келетін, қызмет көрсету класына бос орындары бар, Әуе компанияның ең таяу рейсіне, алайда 30 күннен артық емес уақытқа ұзартылады. Бұл жағдайларда науқастанып қалған жолаушыны жетелеуші, отбасы мүшелерінің билеттері де, дәл осы мерзімге ұзартылады.

3. Ұшу кестесі

3.1. Әуе компания жасасқан әуе тасымалы шарттарына сәйкес жолаушыларды жүйелі рейстермен тасымалдауды қамтамасыз етеді және орындайды.

3.2. Жарияланған әуе кемелерінің ұшуының кестесі әр жүйелі рейс бойынша төмендегі ақпаратты көрсетеді:

- 1) соңғы бару пунктісі әуежайын;
- 2) жөнелту пунктісі әуежайын;
- 3) тасымалдау маршруты бойынша орналасқан әуежай, бұл әуежайда әуе кемелерінің ұшу кестесі бойынша әуе кемесінің отырғызылуы көзделгенін;
- 4) әуе компанияның кодын;
- 5) рейс нөмірін;
- 6) рейсті орындаудың апта күндерін;
- 7) жөнелту уақытын (жергілікті);
- 8) келу уақытын (жергілікті);
- 9) рейсті орындау кезеңін;
- 10) әуе кемесінің түрін;

3.3. Әуе кемелерінің ұшу кестесі қосымша ақпаратты қамтуы мүмкін.

3.4. Әуе компания жүйелі емес рейспен (ұшумен) белгілі бір тапсырыс беруші (фрахттаушы) үшін әуе тасымалдауға жасасқан шартқа (фрахттау шартына) сәйкес жолаушыларды жүйелі рейстермен тасымалдауды қамтамасыз етеді және орындайды.

3.5. Әуе компания жүйелі емес рейстердің (ұшулардың) жүйелі сериясымен жүйелі тасымалдаулар орындалатын әуе маршруттары бойынша жарияланған кестеге сәйкес жолаушыларды тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

3.6. Әуе компания жүйелі емес және жүйелі рейстермен (ұшулармен) багажды, жүкті және хаттарды тасымалдау туралы жасасқан әуе тасымалы шарттарына (фрахттау шартына) сәйкес ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

3.7. Билетте, ұшу кестесінде және Әуе компанияның рейстерінің басқа да жарияланған кестелерінде көрсетілген жөнелту (келу) уақыты және әуе кемесінің түрі кепілдік етілмейді және тасымалдау шартының міндетті талабы болып табылмайды.

3.8. Әуе компания рейсті жөнелту уақытын өзгерте алады, бұл жайлы ол жолаушыға уақытылы хабарлауы тиіс. Әуе компания жолаушыны алдын ала ескертусіз, әуе кемесінің түрін өзгерте алады.

3.9. Әуе компания жолаушыны және багажды уақытылы тасымалдау үшін өзіне байланысты барлық шараларды қабылдауға міндеттенеді.

3.10. Жолаушы билетті сатып алған кезде, рейстердің өзгертілуі, кідіруі, ауыстырылуы, Әуе компанияның қызметтері мен ұсыныстары туралы ақпарат туралы SMS (қысқа мәтіндік хабарламаларды) ескертулерді қабылдауға келісім береді. Жолаушы әуе тасымалдауды брондау кезде өзінің байланыс мәліметтерін (телефон нөмірін, электронды пошта мекенжайын және т.б.) бермеген жағдайда, рейс өзгерген немесе рейстің кез келген параметрлері өзгертін болса (кестенің, маршруттың, әуе кемесінің түрінің өзгеруі), жолаушыны ескертпегені үшін немесе Әуе компания көрсетілген телефондар (мекенжайлар) бойынша кем дегенде 2 рет жүгініп, жолаушы көрсеткен мәліметтер бойынша онымен байланыса алмаса, оның ішінде жолаушы дұрыс емес байланыс мәліметтер қалдырса, Әуе компания жауапты емес. Жоғарыда айтылған жағдайларда Әуе компания осындай ескертпеудің салдары болып табылатын жолаушының шығындарын өтемейді.

3.11. Әуе компания ұшу және/немесе авиациялық қауіпсіздігінің талаптары талап етсе, сондай-ақ олардың құзыретіне сәйкес мемлекеттік органдардың талаптары бойынша билетте көрсетілген рейсті өзгертуге, кешіктіруге, әуе кемесін ауыстыруға, тасымалдаудың маршрутын өзгертуге құқылы.

3.12. Тасымалдау бөлек билеттер арқылы рәсімделсе немесе минималды тоғысу уақытын бұзумен рәсімделсе, Әуе компания рейстердің тоғысуын қамтамасыз ету үшін жауапты емес.

3.13. Әуе компания басқа Тасымалдаушылардың рейстерімен тоғысуды қамтамасыз ету үшін жауапты емес.

3.14. Әуе компания міндеттерін немесе бұлардың бір бөлігін әуе тасымалдау шарты бойынша басқа тұлғаға, оның ішінде басқа тасымалдаушыға табыстай алады.

4-Бөлім. Тарифтер мен алымдар

4.1. Оларды қолдану шарттары

4.1.1. Тариф – Әуе компаниямен немесе өкілетті агентпен белгілі бір маршрутпен және тиісті қызмет көрсету класында бір жолаушыны немесе багаждың бір бірлігін немесе жүктің көлемін жөнелту пунктісінен соңғы бару пунктісіне дейін тасымалдау үшін алынатын тасымалдау төлемі.

4.1.2. Жолаушыны тасымалдау үшін төлем Әуе компаниямен тасымалдау маршрутының екі пунктісінің арасында белгіленген ақшалай соманың (бұдан әрі - тарифтер) немесе әуе тасымалдау шартына сәйкес жолаушыны, багажды (бұдан әрі – жөнелту (пунктісі) әуежайынан соңғы бару (пунктісінің) әуежайына дейін тасымалдау басталатын әуежайдың (пунктінің) тарифтер комбинацияларының, алымдарының негізінде анықталады (шетелдік мемлекеттердің алымдары, әуежайлық алымдар және өзге де алымдар).

4.1.3. Әр тариф оны қолданудың ережелерін көздейді, бұл ережелермен билеттің жарамдылық мерзімі мен тарифты қолдану талаптары белгіленеді.

4.1.4. Тариф Әуе компаниямен көзделген жағдайларды қоспағанда, әуежай және әуежай мен қала арасындағы жер үсті көліктік қызмет көрсетуді қамтиды. Жер үсті көлікпен қызмет көрсету тәуелсіз ұйымдармен орындалған жағдайда, олар Әуе компанияның агенттері ретінде қарастырылмайды.

4.2. Тарифтердің түрлері

4.2.1. Қызмет көрсету класы бойынша жолаушы тарифтері эконом класс, бизнес класс тарифтеріне бөлінеді.

4.2.2. Әр қызмет көрсету класында тариф деңгейлері және/немесе тарифты қолдану талаптары бойынша ерекшеленетін бірнеше жолаушы тарифтері белгіленуі мүмкін.

4.2.3. Әуе компанияның тарифтерінің деңгейлері бойынша тасымалдауды брондауға ұсынылған жолаушылар орындарының саны;

4.2.4. Қолдану талаптары бойынша жолаушы тарифтері қолдану талаптары бойынша шектеулері жоқ тарифтерге (бұдан әрі – қалыпты стандартты тарифтері) және қолдану жағдайында белгіленген шектеу тарифіне (бұдан әрі - арнайы тарифтер) бөлінеді.

4.2.5. Жолаушы тарифтері бір жаққа тасымалдауға белгіленеді (бұдан әрі – бір бағытқа арналған тариф) және бару-қайту тасымалдауға арналған тариф (бұдан әрі – бару-қайту тарифы).

4.3. Тарифтер мен алымдарды төлеу

4.3.1. Тарифтер, алымдар сату елінің валюттік реттеу ережелеріне сәйкес валютада төленуі тиіс.

4.3.2. Тасымалдауды төлеу тарифты жариялау валютасынан өзге валютада жүргізілсе, төлеу валютасындағы баламасын есептеу брондау жүйелерінде жарияланған, тасымалдауды рәсімдеу сәтінде әрекет ететін банктік курстың негізінде жүзеге асырылады.

4.3.3. Жолаушы мен оның жүгін тасымалдауды төлеген кезде тасымалдау басталған күнде және тасымалдауды рәсімдеу сәтінде әрекет ететін тарифтер қолданылады.

4.3.4. Тасымалдау басталмастан бұрын тарифтер өзгертілсе, тарифтер өзгерместен бұрын рәсімделген билеттер бойынша жолаушыларды тасымалдау әуе тасымалы шартының бастапқы талаптары сақталуымен қайта есептеусіз жүзеге асырылады.

4.3.5. Тасымалдау басталған жағдайда, тарифтердегі, алымдағы, жеңілдіктегі немесе ережедегі кез- келген өзгеру ұшу үшін бастапқыда рәсімделген билеттің жарамдылық мерзімі кезеңінде жолаушымен жасасқан әуе тасымалы шартын қозғамауы тиіс.

4.3.6. Тасымалдаудың құнын төлеу Әуе компания қатан түрде белгілеген әдістермен, Әуе компанияның ережелерімен көзделген мерзімдерде жүзеге асырылуы тиіс.

4.3.7. Жолаушы орнын және бағажды тасымалдау үшін тасымал сыйымдылығын брондаған кезде төлеу әдісін таңдауы тиіс.

4.3.8. Тиісті әуе тасымалына төлемді жолаушының өзі де, брондауды және/немесе Әуе тасымалы үшін төлемді жолаушының атынан жүзеге асырған кез-келген үшінші тарап та, төмендегі әдістермен жүзеге асыра алады:

- кредиттік немесе дебеттік банктік карта арқылы. Көрсетілген әдіспен төлем жасау брондау сәтінде жүзеге асырылуы тиіс, билет онлайн немесе POS-терминал арқылы сатып алынған әуе билет сату агенттігінде сатып алынған жағдайда;
- қолма-қол ақшамен;
- ақшасыз төлем, егер мұндай мүмкіндік Әуе компаниясымен рұқсат етілген және процедура мақұлданған жағдайда.

4.3.9. Туристік пакет құрамындағы чартерлік рейстермен тасымалдау үшін төлемді Әуе компанияның әуе кемесін фрахттаған ұйым немесе оның агенті алады.

4.3.10. Бұрын төленген брондау бойынша қосымша төлеу жағдайында ұқсас әдістер мен төлемдерді қабылдау шарттары қолданылады.

4.3.11. Жолаушы төлемді Ережелермен көзделмеген әдіспен немесе Әуе компания өкілеттілік бермеген ұйым арқылы жүзеге асырған жағдайда әуе тасымалы Шарты жасаспаған болып есептеледі.

5-Бөлім. Брондау

5.1. Орындарды брондау – жолаушыларды тасымалдаудың міндетті талабы болып табылады. Брондау Әуе компания брондауының автоматты жүйесіне енгізілген жағдайда, Әуе компаниямен белгіленген ережелер бойынша орындалған және шарттың талаптарына қарама-қайшы келмейтін жағдайда ғана жарамды болып табылады.

5.2. Брондау жолаушы Әуе компанияға немесе оның агентіне тікелей, сондай-ақ телефон, факсималды байланыс, электронды пошта, интернет арқылы да жүгінген кезде немесе жолаушының өзімен ақпараттық жүйелер (Әуе компанияның, Агенттің сайты) арқылы жолаушы орның дербес брондау арқылы да жүзеге асырылуы мүмкін.

5.3. Жолаушылар немесе жүкті жөнелтушілермен көрсетілген рейс, күн мен қызмет көрсету класына тасымалдауды брондау Әуе компанияның автоматтандырылған брондау жүйесімен электронды жазудың (PNR) бірегей нөмірін және брондауды растайтын статусты берумен расталады. Брондаудағы ұшу сегментіне ОК (НК) статусы берілген жағдайда, орын жолаушыға немесе жүкке арналған белгілі бір сыйымдылыққа бекітілген болып есептеледі. Тасымалдау құжаты бойынша брондауды растайтын статуссыз рәсімделген тасымалдау жағдайында жолаушы немесе жүкті жөнелтушінің алдында Әуе компания жауапты емес.

5.4. Жолаушы брондауға, кейіннен билетті беруге мен арнайы қызметтерді ұсынуға және ұшу қауіпсіздігін орындауға қажет келесі мәліметтер мен құжаттарды ұсынады:

- 1) тегі, аты, әкесінің аты (бар болған жағдайда);
- 2) жүру билеті сатып алынатын, жеке басты куәландыратын құжат түрі мен нөмірі;

ҚР бойынша ішкі рейстерге брондау кезінде әуе билетті сату агенті жолаушының құжаттары туралы мәліметтерді SSR:FOID форматында көрсетуі тиіс. Халықаралық маршруттарға брондаған кезде құжаттар туралы мәліметтер, SSR:FOID пен SSR:DOCS форматтары бойынша екі рет енгізіледі. Құжаттарды енгізу форматы SSR:DOCS IATA форматына сәйкес келуі тиіс, әлдеқандай мәліметтерді жіберіп алуға тыйым салынған.

- 3) жөнелту орны мен күні, соңғы бару пункті, жүріс маршрутының түрі (жолда түспейтін, транзиттік);
- 4) ұшу кестесі, рейсті орындау талаптары өзгерген жағдайда, Әуе компания немесе өкілетті агент жолаушыға қажет ескертулерді жіберетін жолаушының келісімімен берілген байланыс мәліметтері (электронды пошта және (немесе) телефон нөмірі);
- 5) екінші дәрежелі құжаттар туралы мәліметтер (виза, медициналық анықтама, балаларды тасымалдауға арналған құжат).

Балаларды/сәбилерді тасымалдау туралы ақпарат SSR элементіне броньға жетелеуші тұлғаны көрсетумен енгізілуі тиіс, сонымен қатар баланың/сәбидің туылған жылы немесе жасы көрсетілуі тиіс.

Виза/тұрғылықты мекенжайы туралы ақпарат SSR элементіне жүріс мемлекетінің өкілетті органдарының талабы жағдайында броньға енгізілуі тиіс.

Жетелеушісі жоқ балаға брондауды рәсімдеген кезде, броньға SSR/UMNR элементтері, шығарып салушы мен қарсы алушы тұлғалардың аты-жөні мен байланыстары енгізіледі, аты деген бағанада баланың жасы көрсетіледі.

5.5. Жолаушының атынан брондауды жүзеге асыратын жолаушы немесе тұлға төмендегі жағдайдарды рейс ұшып шығар алдында 5 күнтізбелік күн ішінде Әуе компанияға хабарлайды:

- 1) қозғалуы шектелген жолаушыны тасымалдау;
- 2) сәбиді тасымалдау;
- 3) жетелеушісі жоқ баланы тасымалдау;
- 4) жолаушының көру, есту қабілетінің төмендеуі (болмауы), бұл жағдайда жетектеуші иттің қажеттілігі;
- 5) инфекциялық аурудың болуы;
- 6) 22 аптадан асатын жүктілік;
- 7) жануарларды (құстарды) тасымалдау;
- 8) тасымалдауға белгіленген нормадан тыс багаждың немесе қарамы үлкен, ауыр салмақты багаждың болуы;
- 9) тек әуе кемесінің салонында тасымалдалуы тиіс багаждың болуы;
- 10) қаруды, оқ-дәрілерді тасымалдау;

5.6. Әуе компания көрсетілген ақпаратқа ие болған жағдайда, егер әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктеріне сүйеніп, көрсетілген кездерде тасымалдауды орындай алмаса, жолаушыға 1 күнтүзбілек күн ішінде хабарлайды.

5.7. Жолаушы брондау үшін төлемді белгіленген мерзімдерде жүзеге асырмаса, жолаушыға билет рәсімделмесе немесе Әуе компанияның тарифтерді қолдану ережелерімен белгіленген басқа талаптарды орындамаса, Әуе компания жолаушыға хабарламастан тасымал сыйымдылығын брондауды жоя алады.

5.8. Рейсте бір жолаушыға қос брондау болған жағдайда, Әуе компания коммерциялық орындылыққа сүйеніп, бір брондауды жоя алады.

5.9. Әуе компанияның рейстерінде орындарды брондаған кезде, сату бойынша агентке әлдеқашан жасалынған брондардағы жолаушының тегін және/немесе атын өздігінен өзгертуге тыйым салынады. Агентпен жолаушының тегіне және/немесе атына өздігінен түзетулер енгізілген жағдайда, Әуе компания жолаушыға рейсте орынның сақталуына кепілдік бермейді. Жолаушының тегі және/немесе аты оның сұрануы бойынша Әуе компанияның қызметкерлерімен немесе агентімен алдын ала брондауда өзгертіле алады. «Төленген» статусты

брондауда (басып шығарылған билет) техникалық мүмкіндік болмағандықтан, жолаушының тегі және/немесе өзгертілуі жүзеге асырылмайды.

5.10. Арнайы және қосымша қызметтерді брондау, сонымен қатар жолаушылардың бөлек санатын тасымалдауды брондау (балалар, физикалық мүмкіндігі шектеулі жолаушылар және т.б.), сату бойынша агентпен SSR элементін енгізген кезде жүзеге асырылады.

5.11. Жеңілдіктерді (балаларға жеңілдік, жастар тарифы, зейнеткер тарифы және т.б.) қолданып, билетті брондаған кезде, сату бойынша агент әуе билетті рәсімдеген және жолаушының тиісті статусын растайтын, құжаттың түп-нұсқасын тіркеу кезінде жолаушыны ескертуі тиіс.

5.12. 10 және одан да көп адамнан тұратын, бір мақсатпен жүріп бара жатқан, жолаушылар тобын алдын ала брондау топтың басшысы немесе оның агентінен тапсырысты (фирмалық бланк, электронды мекенжайға хат) Әуе компаниямен растаудан кейін жүзеге асырылады. Әуе компаниямен келісілмеген жолаушылар тобын брондау ескертусіз жойыла алады.

5.13. Әуе компания www.scat.kz веб-сайт арқылы тәулік бойы билеттерді сатып алу қызметін ұсынады. Әуе компанияның веб-сайтында билетті брондау барысында жолаушы Әуе компанияның ережелерімен және қолданылған тарифтің талаптарымен танысуы тиіс. Әуе билеттерді онлайн брондау мен рәсімдеу ережелері www.scat.kz сайтында орналастырылады.

6-Бөлім. Билеттерді сату ережелері

6.1. Жалпы ережелер

6.1.1. Билетті рәсімдеу расталған брондауларда ұшу сегментіне ОК (НК) статусы берілген соң жүзеге асырылады. Расталмаған брондаулардағы (HL, HN, NN, US, UC, UN, SS, NO тағы басқа) билеттерді рәсімдеуге тыйым салынған.

6.1.2. Әр жолаушыға (оның ішінде 0-2 жасқа дейінгі сәбиге) жеке билет рәсімделеді, бұл билет төмендегілерді растайды:

- 1) жолаушының әуе тасымалы шартының талаптарымен танысуын;
- 2) жолаушы мен Әуе компания арасында шартты жасасуын;

6.1.3. Билет жолаушының жеке басын куәландыратын құжаттың негізінде рәсімделеді.

6.1.4. Билетке өзгертулер енгізу жолаушының келісуімен Әуе компаниямен немесе Әуе компания мен жолаушының келісуімен оның өкілетті агентімен жүзеге асырылады.

6.1.5. Жолаушы тек жарамды, тиісті түрде рәсімделінген, Әуе компаниямен немесе өкілетті агентпен берілген және ұшу купоны мен басқа қолдануға жарамды (қолданылмаған) купондары мен (қағаздағы билет үшін) жолаушы купоны бар билетті, қағаздағы билетті көрсеткен немесе автоматтандырылған жүйеде электронды билеттің тіркелуі болған кезде ғана оған тасымалдануға рұқсат етіледі.

6.1.6. Билет жолаушыны және оның бағажын жөнелту пунктiсiнен соңғы бару пунктiсiне дейiн онда көрсетiлген маршрут пен қызмет көрсету класы бойынша жарамды. Әр ұшу купоны онда көрсетiлген орын брондалған маршрут, қызмет көрсету класы, күнi мен рейсi бойынша жолаушы мен оның бағажын тасымалдау үшін жарамды.

Билеттің орны мен сату күні оның барлық купондарында көрсетіледі.

6.1.7. Билеттерді электронды түрде (e-ticketing) рәсімдеген кезде, әуе тасымалдауды сату билетті басып шығармастан жүзеге асырылады. Жолаушы рейске тіркелу мен отыруды басып шығарылған билетсіз жүзеге асыра алады.

6.1.8. Электронды билет (e-ticketing немесе ET) қағаз купондары E-ticket серверінде (ETC) немесе әуе компанияның серверінде сақталатын, электронды билеттің жазуларымен ауыстырылғанын білдіреді. Электронды түрде тек ұшу купондары ғана сақталады.

Электронды билетті рәсімдеген кезде, жолаушыға маршрут түбіртегі мына жолдармен беріледі:

- 1) принтерде басып шығару;
- 2) жолаушының электронды мекенжайына жіберу.

6.1.9. Халықаралық тасымалдаулар кезінде төлқұжаттық бақылаудан өткен кезде маршрут түбіртегі қайту билетінің дәлелі ретінде қажет.

6.1.10. Билетті басқа тұлғаға беруге болмайды және басқа тұлғамен қолдануға жол берілмейді. Билетте көрсетілмеген тұлға билетті ұсынған жағдайда Әуе компания оны алып қояды, ал оның құны билетті ұсынушыға қайтарылмайды.

6.2. Ұшу купондарының реттілігі

6.2.1. Ұшу купондары жөнелту пунктiсiнен бастап, билетте көрсетiлген маршрутты өтудiң қатан реттiлiгiнде ғана, жарамды болады.

6.2.2. Жөнелту пунктiсiнен бастап, ұшу купондарының пайдалану реттiлiгi бұзылған жағдайда, ұшу купондары сомаларды қайтару үшін жарамсыз болып табылады.

6.2.3. Билетте купондарды пайдалану реттiлiгi бұзылған жағдайда, жолаушыға тасымалдануға рұқсат етiлмейдi.

7-Бөлім. Жолаушының жеке құжаттары

7.1. Жолаушы тасымалдау жүзеге асыралатын аймаққа, аймақтан немесе аймақ арқылы елдің заңнамасына сәйкес талап етілетін, тасымалдауға қажет барлық құжаттарды, визаларды, рұқсаттарды және т.б. алуға сондай-ақ ұшып шығатын, ұшып келетін және транзит елінде қолданылатын шығу, кіру мен транзит туралы заңдарды орындауға жауапты. Жолаушы осындай құжаттар мен визаларды ала алмаған немесе қолданыстағы заңдардың талаптарын орындамаған жағдайда, Әуе компания жолаушының алдында жауапты емес.

7.2. Әуе компанияның талабы бойынша жолаушы шығу, кіру, транзит, денсаулық жағдайы туралы мен басқа құжаттарды оны өкілетті тұлғаларға, тиісті мемлекеттік органдарының өкілдеріне көрсетуі, сондай-ақ құжаттардың көшірмелерін жасауы мен қалдыруы тиіс. Әуе компания қолданыстағы заңдарды орындамаған немесе тиісті түрде құжаттарды рәсімдеген (оның ішінде, визаның, қайтар билеттің, ақшаның болмауы) немесе оларды көрсетуден бас тартқан жолаушыны тасымалдаудан бас тартуы мүмкін.

7.3. Жолаушы билетті, багажды және тіркеуді өткен кезде, өзінің жеке басын куәландыратын құжатты көрсетуі тиіс. Қазақстан Республикасының азаматының жеке басын куәландыратын құжаттар мыналар болып табылады:

- Қазақстан Республикасы азаматының төлқұжаты;
- Қазақстан Республикасы азаматының жеке куәлігі;
- Қазақстан Республикасындағы шетелдіктің ықтиярхаты;
- азаматтығы жоқ тұлғаның куәлігі;
- Қазақстан Республикасы азаматының дипломаттық төлқұжаты;
- Қазақстан Республикасы азаматының қызметтік төлқұжаты;
- босқынның жеке куәлігі;
- Қазақстан Республикасы теңізшісінің жеке куәлігі;

- шетелдік төлқұжат;
 - туу туралы куәлік (16 жасқа толмаған тұлғалар үшін);
 - Қазақстан Республикасына қайтып келу куәлігі (тек Қазақстан Республикасына қайтып келу үшін ғана);
- Жеке басты куәландыратын құжаттардың тізбесі сонымен қатар ҚР және аймағына, аймағынан және аймағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің құзыретті органдарымен де толықтырылуы мүмкін.

7.4. Құжаттардың көшірмелері мен нотариалды куәландырылған құжаттар бойынша тасымалдануға тыйым салынады.

8-Бөлім. Жолаушыларды тіркеу мен багажды рәсімдеу

8.1. Жалпы ережелер

8.1.1. Жолаушы багажды, нормадан тыс және (немесе) төленуге тиіс басқа багажды тіркеу мен рәсімдеу үшін, тасымалдау жүзеге асатын аймақ елінің заңнамасымен көзделген, тексеруді өту мен шекаралық, кедендік, санитарлық-карантиндық, ветеринарлық, фитосанитарлық бақылаудың түрлерімен байланысты белгіленген процедураларды өту үшін арналған уақыт аяқталмағаннан кеш емес уақытта әуежайға билетті тіркеу және багажды рәсімдеу орнына, сондай-ақ әуе кемесіне отырғызу орнына алдын ала келуі тиіс.

8.1.2. Халықаралық рейске тіркеу 2 (екі) сағаттан кем емес уақытта басталады және әуе кемесінің жөнелу уақытына дейін 40 минут қалған кезде аяқталады.

8.1.3. Ішкі рейстерге (Қазақстан бойынша) рейстерге тіркеу 1 (бір) сағаттан кеш емес уақытта басталады және әуе кемесінің жөнелу уақытына дейін 40 минут қалған кезде аяқталады.

8.1.4. Әуе компания рейске жолаушыны тіркеген кезде, мына құжаттардың болуын тексереді: билет, төлқұжат немесе билет рәсімделген жеке басты куәландыратын басқа құжат, жолаушылардың бөлек категорияларын және олардың багаждарын тасымалдауды куәландыратын қажет құжаттар (баланың туу туралы куәлігі, ата-анасының, асырып алушыларының, қамқоршыларының немесе жаңашырларының баланы тасымалдауға нотариалды куәландырылған келісімі, медициналық анықтама, ветеринарлық сертификат және т.б.).

8.1.5. Жолаушылардың билеттерін тіркеу мен багажын рәсімдеу әуе кемесі ұшар алдында 40 минут бұрын аяқталады. Тіркелу аяқталу уақытынан кешіккен жолаушы осы рейске тасымалдануға қабылданбайды.

8.1.6. Жолаушыға тіркелу кезінде жолаушының аты-жөні мен тегі, рейс нөмірі, жөнелту күні, рейске отырғызу аяқталу уақыты және әуе кемесінің бортына отырғызу талонының нөмірі көрсетілетін отырғызу талоны беріледі. Отырғызу талонына қажеттілік кезінде қосымша басқа да ақпарат көрсетіле алады. Жолаушының тиісті рейстің әуе кемесінің бортына отырғызу, ол отырғызу талонын берген кезде жүзеге асырылады.

8.1.7. Багажды тіркеген және рәсімдеген кезде, жолаушы тасымалдануға тиіс бүкіл багажды өлшеу үшін ұсынуы қажет.

8.2. Онлайн тіркелу

8.2.1. Әуе компанияның рейстерінде Әуе компанияның www.scat.kz ресми веб-сайты арқылы жолаушылардың онлайн тіркелуі көзделген.

8.2.2. Онлайн тіркелу процедураларын орындамастан бұрын, жолаушы Әуе компанияның сайтында жарияланған онлайн тіркелу ережелерімен танысуы және өзінің келісуін растауы тиіс.

8.2.3. Тиісті рейске жолаушыларды онлайн тіркелу ұшу кестесі бойынша рейс ұшпастан бұрын 24 (жиырма төрт) сағат бұрын басталады және ұшу кестесі бойынша рейс ұшпастан бұрын 1 (бір) сағат бұрын аяқталады. Онлайн қызметінің болуы әуежайлардың техникалық жабдықталуына байланысты. Онлайн тіркелу жабылған соң, жолаушыны тіркеу мен тіркеуден алып тастау бойынша барлық операциялар тек ұшу әуежайларында ғана жүзеге асырылады.

8.2.4. Онлайн тіркелу жолаушылардың мына санаттарына таралады:

- «Онлайн тіркелу» бөліміндегі вебсайтындағы тізімде берілген қалалардың Әуе компания рейстерімен ұшатын жолаушылар;

- ересектер, жетелеушісі бар балалар және т.б.;

- жануарсыз ұшып келе жатқан жолаушылар;

- мүмкіндігі шектеулі адамдарды жетелеу, ата-анасыз ұшып келе жатқан баланы жетелеу және т.б.

8.2.5. Отырғызу талондары жолаушымен А4 форматындағы қағазда, дербес түрде басып шығарылады.

Отырғызу талоны екі бөліктен тұрады. Әуежайға арналған бөлігі тексеру немесе бортқа отырғызу кезінде әуежай қызметкерлерінің қолында қалады.

8.2.6. Егер жолаушы онлайн тіркелуден өткен соң багажбен сапар шексе немесе отырғызу талонын басып шығаруға мүмкіндігі болмаса, әуежайға рейс ұшпастан бұрын багажды рәсімдеу, багаж биркасы мен отырғызу талонын тіркеу бағанасынан алу үшін билетте белгіленген уақыттан 40 минуттан кеш емес уақытта келеді. Екі жасқа дейінгі балалары бар жолаушылар, жетелеушісі жоқ және арнайы қызметке мұқтаж жолаушылар рейске деген тіркелуді ұшып шығу әуежайында өтеді.

8.2.7. Онлайн тіркелуден өткен соң, жолаушы әуежайға билетте көрсетілген уақытқа дейін 30 минуттан кеш емес уақытта келеді және басып шығарылған талонның екі жағын да көрсетіп, тексеру мен отырғызуға өтеді. Билет пен отырғызу талонында ұшу уақыты екі түрлі болған жағдайда билеттің мәліметтері бойынша немесе ұшу уақытының өзгеруі туралы хабаралаумен хабардар болу керек. Жолаушы әуе кемесін ауыстыру жағдайына тап болса, әуежайдың тіркеу бағанасында рейске келгені мен отырғызу орнын растау керек.

8.2.8. Ұшу қауіпсіздігін сақтау қажет жағдайында және әуе кемесін орталықтандыру мақсатында Әуе компания рейске онлайн тіркелуден өткен кезде, жолаушымен алынған отырғызу орнын өзгертуге құқықты өзіне қалдырады.

8.2.9. Чартерлік рейстерге онлайн тіркелу жүзеге асырылмайды.

8.2.10. Онлайн тіркелуден өткен жолаушы тасымалдаудан бас тартқан кезде рейс ұшпастан бұрын 1 (бір) сағаттан кеш емес уақытта Әуе компания белгілеген әдістермен онлайн тіркелуді жою туралы Әуе компанияны ескертуі тиіс. Онлайн тіркелуді жою туралы жарияламаған жолаушы тіркелген болып есептеледі, тіркелген билетпен ешқандай операция жүзеге асырылмайды, оның ішінде қайтару мен ұшу күнін өзгерту. Қайтару мен ұшу күндерін өзгерту (қайта брондау) үшін жасалынатын процедураларға арналған онлайн тіркелудің, онлайн тіркелуді жоюдың жалпы ережелері Әуе компанияның ресми сайтында орналастырылған.

9-Бөлім. Тексеру

9.1. Жолаушы авиациялық қауіпсіздік қызметімен тексерілуден және/немесе кедендік тексерілуден өту үшін өз багажын, оның ішінде қол жүгін түгелімен көрсетуі тиіс.

9.2. Жолаушы тексеруден бас тартқан кезде, Әуе компания мұндай жолаушыны Әуе компанияның ӘЖ-мен тасымалдауға рұқсат етпейді. Осы ретте орындалмаған тасымалдау үшін тарифтерді қолдану ережелеріне сәйкес билеттің құнын қайтару бойынша міндеттемелерді қоспағанда, тасымалдаудан бас тартумен байланысты Әуе компания жолаушының алдында жауап бермейді. Жолаушы жоғарыда айтылған тексеруден бас тарту салдарынан пайда болған Әуе компанияның қосымша шығындарын өтеуі тиіс.

10-Бөлім. Ұшаққа отырғызу

10.1. Жолаушы әуе кемесінің бортына отыру орнына отырғызу талонында көрсетілген рейске отырғызу уақыты аяқталмастан, кешікпей келуі тиіс.

10.2. Жолаушы тиісті рейске талонын және жеке басын кәуландыратын құжатты көрсеткен кезде, оны әуе кемесіне отырғызу жүзеге асырылады.

10.3. Отырғызуға келмеген жолаушы осы рейспен тасымалдануға қабылданбайды. Әуе кемесіне отырғызуға келмеген тіркелген жолаушының бағажы әуе кемесінен түсіріліп, міндетті түрде тексерілуі тиіс.

10.4. Әуе кемесіне отырғызуға кешігіп келген жолаушының билеті бойынша сомаларды қайтарған жағдайда, тарифты қолдану ережелерімен белгіленген алымдар алынады. Жолаушы отырғызуға келмеген жағдайда қайтару ерікті деп есептеледі.

10.5. Әуе компания немесе уәкілетті агент арбадағы (жиналмалы арбадағы) мүгедекті немесе зембілдегі науқасты тасымалдаған кезде, әуежайға әуе кемесінің бортына жеткізу мақсатында осындай жолаушыны тасымалдауы туралы алдын ала хабарлайды.

10.6. Мүгедектерді немесе тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарын және олардың жетелеушілерін әуе кемесінің бортына отырғызу жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызуды хабарлаудан бұрын бірінші кезекпен жүзеге асырылады.

11-Бөлім. Жолаушыны тасымалдаудан бас тарту

11.1. Әуе тасымалының шарты Әуе компанияның бастамасы бойынша, бір тараптан төменде тізімделген жағдайларда тоқтатылады:

1) заңның 107-бабымен белгіленген әуе кемесінің ұшуының алдындағы тексеруден жолаушының бас тартуы;

2) жолаушы 2015-жылғы 30 сәуірде бекітілген «Жолаушыларды, бағажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы» заңды бұзған жағдайда (немесе) әуе кемесінің ұшу қауіпсіздігіне қауіп төндіретін іс-әрекеттерді жасаған кезде;

3) егер жолаушы өзінің денсаулығына немесе әуе кемесіндегі тұлғалардың денсаулығы мен мүлігіне қауіп төндіруі мүмкін болатын жағдайда, сонымен қатар басқа жолаушыларға қолайсыздықтар тудыратындай дәрежеде алкогольдік, есірткілік, токсикалық масаю күйінде болса;

4) «Әуе кеңестігін қолдану туралы» Заңының 88-бабымен көзделген әуе кемесінің бортында өз міндеттерін орындамаған жағдайда.

Жолаушының алкогольдік, есірткілік, токсикалық масаю күйінде болуы заңнамамен белгіленген тәртіпте медициналық куәландырумен расталады.

11.2. Егер жолаушы осы ережелердің 11-Бөліміндегі себептер бойынша тасымалдануға қабылданбаса, тарифты қолдану талаптарына сәйкес осы Ережелердегі «Ерікті қайтару» атты 31-Бөліміне сай оған қолданылмаған билет үшін сомалар немесе оның бір бөлігінің сомасы қайтарылып беріледі.

12-Бөлім. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету

12.1. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету Әуе компаниямен клиенттерге көрсетілетін қызметтер комплексінің ажыратылмас бөлігі болып табылады.

12.2. Жолаушы салонының қызметкерлерінің негізгі тапсырмалары төмендегілер болып табылады:

- ұшу қауіпсіздігі;
 - борттағы жолаушыларға жоғары сапалы қызмет көрсету;
- 12.3. Әуе кемесінің бортында ұшу кезінде жолаушыларға тәулік уақытына және рейсті орындаудың басқа нақты жағдайларын есепке ала отыра, қызмет көрсету класына сәйкес тамақтану мен қызметтер ұсынылады.
- 12.4. Ұшудағы қызмет көрсету мыналардан тұрады:
- хабарландыру. Хабарлау жолаушымен тікелей қарым-қатынас жасаған кезде немесе дыбысты күшейту құралы арқылы қолайлы түрде (мүмкіндігі шектеулі жолаушылар үшін) жүзеге асырылады.
 - мерзімді баспасөзді (газеттер, журналдар) ұсыну;
 - музыкалық және бейне қызмет көрсету (тиісті жабдыққа ие әуе кемелерінде). Музыкалық бағдарламаларды көрсету түнгі уақытта (жолаушылар демалған кезде) тек құлаққап арқылы ғана рұқсат етіледі.
 - әуе кемесінің түрі мен маршруттың ұзындығына қарай сусындар мен тамақты ұсыну;
 - медициналық қызмет көрсету (борттық медициналық дәрі қорабындағы медициналық препараттарды қолданумен алғашқы медициналық көмек көрсету);
 - жеке қызмет көрсету;
 - ұшу барысында әр жолаушыға қызмет көрсету;
 - науқастарға, егде жастағы адамдарға, балаларымен келе жатқан жолаушыларға, мүгедектерге және тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарына ерекше көңіл бөлу;
 - жеке жарықтандыруды және вентиляцияны қосу;
 - жолаушылардың сұрақтарына жауап беру;
 - жетелеушісі жоқ, кәмелетке толмаған жолаушыларға қызмет көрсету;
- 12.5. Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында ұшудың ұзақтығына қарамастан әуе кемесінің бортында шылым шегуге тыйым салынады.
- 12.6. Әуе компанияның әуе кемесінің бортындағы жолаушылар мына әрекеттерді істеуге құқылы:
- әуе тасымалы шартының талаптарымен көзделген барлық қызметтер түрін талап ету;
 - егер олардың өмірлеріне, денсаулықтарына және ар-намысына қауіп төнсе, әуе компанияның қызметкерлеріне жүгініп, олардан көмек талап ету.
- 12.7. Әуе компанияның әуе кемесінің бортындағы жолаушылар мына нәрселерді істеуге міндетті:
- ӘК командирінің және экипаждың басқа мүшелерінің талаптарын мүлтіксіз орындау;
 - жолжүк пен жеке заттарды осылар үшін белгіленген орындарда орналастыру;
 - «Белбеуді тағыңыз» таблосы қосылған кезде, қауіпсіздік белбеулерін тағулы күйде ұстау (қауіпсіздік белбеулерін ұшу аяқталғанға дейін тағылған күйде қалдыру ұсынылады);
 - қоғамдық жерлерде көпшілік мақұлдаған, мінез-құлық ережелерін сақтау.
- 12.8. Жолаушыларға әуе компанияның әуе кемесінің бортында келесі әрекеттерді жасауға тыйым салынады:
- ұшуға немесе басқа жолаушылардың және авиациялық қызметкерлердің өмірі, денсаулығы, ар-намысы мен абыройына нұқсан келтіретін жағдайларды туғызу, яғни оларды кез-келген сөзбен қорлауға, әсіресе физикалық зорлық-зомбылыққа жол беруге;
 - әуе компанияның бортында ұсынылатын сусындардан басқа алкогольдік сусындарды ішуге;
 - ұшу кезінде шылым шегуге;
 - экипаждың нұсқаулықтарын алмастан, авариялық-құтқару жабдықтарын қолдануға;
 - ұшу кезінде радиотелефондарды, радиоқабылдағыштарды, радио хабар таратқыштарды, теледидарларды, қашықтықтан басқарылатын ойыншықтарды, сымсыз желілік құрылғыларды (радиотелефондар орналасу орнына қарамастан сөндірілуі тиіс – багажда немесе қол жүгінде) пайдалануға;
 - ұшақтың ұшар алдындағы жерде қозғалуы кезінде, көтерілу, биіктікті алу, төмендеу және ұшақты отырғызу кезінде портативті компьютерлерді, жылжымалы компьютерлік принтерлерді, бейнекамераларды, кинокамераларды, жаңғырту құрылғыларын (магнитофондар, фотокамералар, электронды ойыншықтар, электрикалық ұстаралар, құрылымында сәуледиодтары бар құралдарды) қолдануға;

- қалған жолаушылар үшін ыңғайсыздық және экипаж жұмысына кедергі келтіретін жағдайларды туғызуға;
- әуе компания меншігіндегі мүлікті бүлдіруге және (немесе) оны ұшақ бортынан алып шығуға;
- ұшақтың жер бетіндегі қозғалысы, биіктік алу, төмендеу кезінде, сонымен қатар «Қауіпсіздік белдеулерін тағыңыз» таблосы қосылған кезде орнынан тұрып, салон ішінде жүруге.

12.9. Әуе компаниясы жолаушының талабы бойынша әуе кемесінің бортындағы қызмет көрсету сапасы туралы пікірлер журналын қамтамасыз етеді.

13-Бөлім. Жолаушыларға ұшып келген соң қызмет көрсету

13.1. Жолаушы ұшып келген соң, аэровокзалға жеткізіледі, мұнда ол өзінің тіркелген багажын алады.

13.2. Ұшып келген елдің заңдарымен көзделген жағдайда, жолаушы келесі бақылаулардан өтуі тиіс:

- санитарлық-карантиндық бақылау (қажет жағдайда);
- төлқұжаттық бақылау (оның ішінде тұрғылықты жерге келген жолаушы белгілі бір қосымша парақ нысанын толтырады);
- кедендік тексеру (оның ішінде кедендік декларацияны толтыру).

13.3. Мүгедектер мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарын және олардың жетелеушілерін әуе кемесінің бортынан түсіру соңғы кезекте жүзеге асырылады.

13.4. Әуе компания немесе уәкілетті агент арбадағы мүгедекті (жиналмалы креслода) немесе зембілдегі науқасты тасымалдаған кезде, әуе кемесінің бортынан әуежайға жеткізу үшін осындай жолаушыны тасымалдау туралы әуежайға хабарлайды.

14-Бөлім. Жетелеушісі бар балаларды тасымалдау

14.1. Әр балаға, оның ішінде орын алмайтын, 2 жасқа дейінгі сәбиге де, бөлек билет рәсімделеді.

14.2. Жолаушы билетін рәсімдеген кезде және баланың тіркеу процедурасынан өтуі кезінде, баланың жасын растайтын құжатты көрсетуі керек. Баланың жасы билетте көрсетілген бастапқы жөнелту пунктісінен тасымалдаудың басталу күніне ескеріледі.

14.3. Әуе компания немесе оның Агенті баланың жолаушы билетінде оның туылу күнін көрсетуге тиіс. Баланың шынайы жасы әуе билетінде көрсетілген жасына сәйкес келмеген жағдайда, Әуе компания оңы тасымалдаудан бас тартуға немесе баланың шынайы жасына сәйкес жеңілдікті қолданумен жаңа әуе билетін рәсімдеуді талап етуге құқылы.

14.4. Бала саяхаттың барлық кезеңдерінде, оның ішінде ұшақтарды/рейстерді ауыстыру, тіркелу кезіндегі ресмиліктер, кедендік және шекаралық рәсімдеу және т.б. жағдайларда бала үшін жауапты бола алатын, (ата-анасы, қамқоршы немесе нотариалды кәуландырылған сенімхат болған жағдайда олардың сенімді тұлғасы) 18 жастан бастап, одан да үлкен жолаушының жетелеуімен саяхаттауы тиіс.

14.5. Әуе компанияның ішкі және халықаралық рейстерінде жолаушы екі жасқа дейінгі бір баланы төлемсіз, бөлек орынды берместен, тасымалдауға құқылы. Соңғы бару пунктісіне тегін ұшып бара жатқан балаларға багажды тегін тасымалдау құқығы берілмейді.

14.6. Жолаушымен бірге келе жатқан екі жасқа дейінгі екінші, үшінші және басқа да, балалар қолданылатын тарифтен 50 (елу) пайыз жеңілдікпен, бөлек орынды берумен тасымалданады, осы ретте белгіленген норма бойынша багажды тегін тасымалдауға рұқсат етіледі.

14.7. Егер екі жасқа дейінгі балаға (яғни екі жасқа толмаған бала) жетелейтін жолаушының өтініші бойынша бөлек орын берілсе, онда мұндай бала қолданылатын тарифтен 50 (елу) пайыз жеңілдікпен тасымалданады, осы ретте белгіленген норма бойынша багажды тегін тасымалдауға рұқсат етіледі.

14.8. Халықаралық рейсте бір ересектің жетелеуімен ұшып келе жатқан 2-ден 12 жасқа дейінгі (яғни 12 жасқа толғанға дейін) әр баланы тасымалдау үшін жетелеуші ересек жолаушының қалыпты немесе арнайы тарифының 50 (елу) пайызы төленеді.

14.9. Ішкі рейсте бір ересектің жетелеуімен ұшып келе жатқан 2-ден 15 жасқа дейінгі (яғни 15 жасқа толғанға дейін) әр баланы тасымалдау үшін стандартты тарифтың 50 (елу) пайызы төленеді.

14.10. Тиісті белгілі бір қызмет көрсету класының 50 (елу) пайызы төленген, әр кәмелетке толмаған жолаушыға жасына қарамастан бөлек орын беріліп, жолаушылар үшін белгіленген норма бойынша багажды тегін тасымалдау рұқсат етіледі. Егер бұл жағдайларда багажды тегін тасымалдаудың нормасынан артық багаж тасымалданса, онда оның тасымалдану құны тиісті тариф бойынша төленеді.

14.11. Баланы тасымалдау әуе кемесінің салонында баланы жетелеуші ересек жолаушының жанындағы орында жүзеге асырылады.

14.12. Егер 16 жасқа толмаған тұлға ата-анасының жетелеуімен саяхаттап, жеке басын өзінің төлқұжатымен куәландырса, жетелеуші ата-анасының статусын растау үшін оның қолында туу туралы куәлігі де болуы керек (тектері әр түрлі болған жағдайда, сонымен қатар тегі өзгертілген жаңа неке туралы куәлік; ата-анасы қайтыс болған, белгісіз себептермен болмаған немесе ата-аналық құқықтан айырылған жағдайда қамқоршылық, жанашырлық туралы құжат).

14.13. Егер бала өзге кәмелетке толған тұлғалардың жетелеуімен ұшса, шыққан кезде төлқұжаттық бақылауда нотарилады куәландырылған рұқсаттың түп-нұсқасы – баланың ұшып шығуына сенімхат көрсетілуі керек.

15. Жетелеушісі жоқ, өздері саяхаттап жатқан балаларды тасымалдау

15.1. Жетеленбейтін кәмелетке толмаған жолаушылар ретінде ішкі және халықаралық рейстерде ата-анасыз ұшып келе жатқан және жолаушылардың біреуіне де, сеніп тапсырылмаған, 6 жастан 16 жасқа дейінгі балалар тасымалданады.

15.2. Жетеленбейтін балалар тек Әуе компанияның өзінің жүйелі рейстеріне ғана тасымалдануға қабылданады және Әуе компанияның өкілдері немесе Әуе компаниямен өкілеттік берілген Агенттері бар әуежайларда ғана жүзеге асырылады.

15.3. Жетелеуі жоқ балаларды тасымалдау брондау маршруттың барлық учаскелерінде расталған ретте Әуе компанияның келісуімен ғана рұқсат етіледі.

15.4. 2002-жылғы 8 тамыздағы «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасы Заңының 36 бабының 5 тармағына сәйкес жетелеуі жоқ кәмелетке толмаған балалар 23:00 сағаттан таңғы сағат 6:00-ға дейін тасымалдануға қабылданбайды.

15.5. Жетелеуі жоқ кәмелетке толмаған жолаушылар Әуе компаниямен тасымалдануға тек ата-анасының (асырып алушылардың, қамқоршылардың) жазбаша өтінішінен кейін ғана қабылданады.

15.6. Кәмелетке толмаған 6 жасқа дейінгі жолаушылар кәмелетке толған жолаушының жетелеуімен ғана тасымалданады.

15.7. Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматы (18 жасқа толмаған тұлға), Қазақстан Республикасынан жетелеуісіз ұшып шыға алады, оның жанында төлқұжаттан басқа Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының ұшып шығуына ата-анасының, жебеушілерінің, қамқоршыларының нотариалды рәсімделген келісімі болуы тиіс, бұл келісімде барып қайтуға ниеттенген мемлекеттен (мемлекеттерден) шығу мерзімі көрсетілуі тиіс.

- 15.8. Жетелеушісі жоқ баланы тасымалдау тек төмендегі жағдайларда ғана жүзеге асырылады:
- тасымалдау Әуе компанияның жеке жүйелі рейстерінде тікелей маршрут бойынша және Әуе компанияның өкілдері бар әуежайларға ғана жүзеге асырылады;
 - жетелеушісі жоқ баланы тасымалдауға Әуе компаниямен алдын ала берілген келісімнің болуы;
 - жетелеушісі жоқ баланы тасымалдау қолданыстағы ережелер мен тарифтерге сәйкес төленген;
 - ата-аналар/қамқоршылар немесе олардың заңды өкілдері барлық қажет құжаттарды тиісті уәкілетті органдарға көрсету үшін тапсырған;
 - ата-аналар/қамқоршылар немесе олардың заңды өкілдері баланы тіркелу және барлық қажет ресмиліктерден өту үшін уақытылы әуежайға жеткізеді де, рейс ұшқанға дейін әуежайда қалады;
 - ата-аналар/қамқоршылар немесе олардың заңды өкілдері баланы қарсы алу үшін рейстің келуінің нақты уақытына әуежайға кереді;
- 15.9. Жетелеуі жоқ балаға жолаушылар салонында бөлек орын беріледі және тиісті қызмет көрсету нормаларына сәйкес багажды тегін тасымалдау рұқсат етіледі.
- 15.10. Жетелеушісі жоқ баланы тасымалдау Әуе компаниямен белгіленген тариф бойынша төленеді.
- 15.11. Жетелеушісі жоқ баланы тасымалдау «SCAT» Әуе компаниясы» АҚ рейстерінде жетелеуі жоқ балаларға қызмет көрсету технологиясы мен тасымалдаудың ережелері»-не сәйкес жүзеге асырылады.

16-Бөлім. Жүкті әйелдерді, босанған әйелдерді және жаңа туылған нәрестелерді тасымалдау

16.1. Жүкті әйелдер бір ұрықты жүктілік кезінде жүктілігі 34 аптаға дейін болатын жағдайда, ал көп ұрықты жүктілік кезінде – 32 аптадан артық емес, денсаулығы қанағаттандыратын болған жағдайда Әуе компаниямен тасымалдауға қабылданады, бұл босануды күту мерзімі бойынша есептелетін, жүктіліктің 22 аптасынан кейін, медициналық ұйыммен Әуе компанияға берілетін жүктілік мерзімі және денсаулық жағдайы туралы анықтамасымен расталуы тиіс.

16.2. Жүкті әйелдер бір ұрықты жүктілік кезінде жүктілік мерзімі 34 аптадан артық болатын жағдайда, ал көп ұрықты жүктілік кезінде – 32 аптадан артық емес, Қазақстан Республикасының министрінің 2010-жылғы 23 қарашадағы №907 (нормативтік, құқықтық актілерін мемлекеттік тіркеуінің Тізілімінде №6697 тіркелген) «Денсаулық сақтау ұйымдарының алғашқы медициналық құжаттамасының нысанын бекіту туралы» бұйрығымен бекітілген №035-1/у нысанды дәрігерлік-кеңесшілік комиссиясының денсаулық жағдайы туралы қорытындысын ұсынады, бұл қорытынды медициналық ұйыммен рәсімделуімен тасымалдау басталмастан бұрын 30 күнтізбелік күннен ерте емес уақытта рұқсат етіледі. Медициналық қорытындыда жүктіліктің мерзімі және жүктілік еш асқынуысыз өтіп жатқандығы туралы расталу беріледі.

16.3. Жүкті әйелдің босану мерзімі таяу арадағы 7 күнтізбелік күн ішінде күтілетін болса, тіпті №035-1/у нысанды дәрігерлік-кеңесшілік комиссиясының денсаулық жағдайы туралы қорытындысы болған жағдайда да, Әуе компания жүкті әйелдерді тасымалдаудан бас тартарды.

16.4. Босанған әйелдер босанған соң және жаңа туылған сәбилер алғашқы 7 күн ішінде тасымалдануға қабылданбайды.

16.5. Көп ұрықты жүктілік кезінде мерзімінен бұрын дүниеге келген сәбилерді тасымалдау үшін балалардың ата-аналары немесе жетелеуші ересек тұлғалар әр балаға медициналық анықтаманы ұсынады, бұл анықтама баланы әуе көлігімен тасымалдауға деген мүмкіндікті растайды.

17-Бөлім. Мүмкіндігі шектеулі және науқас жолаушыларды тасымалдау

17.1. Жолаушы өз денсаулығының жағдайына сай әуе көлігін пайдалану мүмкіндігін анықтауға міндетті.

17.2. Физикалық және психологиялық жағдайы жеке көңіл бөлуге (ұшаққа отырғызылған, ұшақтан түсірілген, ұшу барысында, төтенше жағдай, жер үсті қызмет көрсету кезінде) мұқтаж жолаушылар науқас, физикалық мүмкіндігі шектеулі және мүгедек ретінде есептеледі. Мұндай жеке көңіл бөлу басқа жолаушыларға таралмайды. Рейстегі осындай жолаушылар саны авариялық жағдайда оларға көмек көрсете алатын дені сау жолаушылардан көп болмауы қажет.

17.3. Физикалық мүмкіндігі шектеулі жолаушылар, науқас жолаушылар брондау расталған ретте Әуе компаниямен алдын ала келісу бойынша тасымалданады.

17.4. Қозғалуы шектеулі жолаушыны брондау брондаудың белгіленген процедураларына сәйкес жүзеге асырылады. Осы ретте (SSR) тиісті сұрауды броньға енгізу керек.

17.5 Жолаушының атынан брондауды жүзеге асыратын жолаушы немесе тұлға Әуе компанияға төмендегілер туралы кем дегенде 5 күн бұрын хабарлайды:

- жолаушы қозғалуының шектелгендігі;
- көру, есту қабілеті төмендеуі (болмауы), бұл жағдайда жетектеуші иттің қажеттілігі;
- инфекциялық аурудың болуы;

Егер Әуе компания жоғарыда айтылған жағдайларда әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктірінің салдарынан тасымалдауды орындай алмаса, осы ақпаратты алған соң, жолаушыға 1 күнтізбелік күн ішінде брондаудан бас тарту туралы хабарлайды.

17.6. Медициналық немесе басқа кәуландырудың анықтаған деректерінің негізінде физикалық жағдайы немесе денсаулығы басқа жолаушыларға, олардың мүлігіне, ұшаққа немесе экипажға қауіп төндіретін жолаушыларды тасымалдаудан Әуе компания бас тарта алады.

17.7. Егер әуе кемесінде осындай жолаушыларды тасымалдау үшін жағдай болмаса, Әуе компания кресло-арбадағы жолаушыны, зембилдегі науқасты тасымалдаудан бас тартады.

17.8. Арбадағы (жиналмалы креслодағы) мүгедекті және зембилдегі науқасты тасымалдау жолаушыға ұшу кезінде күтімді қамтамасыз ететін (16 жастан кіші емес) тұлғаның жетелеуімен жүзеге асырылады.

17.9. Әуе кемесінің салонында көмек қажет мүгедектер мен науқас жолаушылар жөнелту/соңғы бару пунктісінің әуежайларында әуе кемесімен тасымалдауға рұқсаты бар, медициналық қорытындыға ие болулары тиіс, бұл қорытындыда осындай жолаушыны тасымалдау шартына қойылатын арнайы талаптар көрсетілуі керек. Медициналық кәулік онда көрсетілген күн мен рейс нөміріне ғана жарамды болып табылады. Медициналық куәлік әрекет ету кезеңінде жолаушының денсаулық жағдайы қатты нашарлаған жағдайда, жаңа медициналық куәлік қажет.

17.10. Әуе компания немесе уәкілетті агент арбадағы (жиналмалы креслодағы) мүгедекті немесе зембилдегі науқасты тасымалдаған кезде, әуе кемесінің бір бортынан басқасына жеткізу үшін осындай жолаушыны тасымалдау жайлы әуежайға алдын ала хабарлайды.

17.11. Мүгедектер мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарын тасымалдаған кезде, әуежай өкілі оларды әуе кемесіне, (әуе кемелеріне) жетелейді.

17.12. Мүгедектер мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарын және оларды жетелейтін тұлғаларды әуе кемесінің бортына отырғызу ең алдымен жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызуды хабарламастан бұрын, ал әуе кемесінен түсірілуі соңғы кезекпен жүзеге асырылады.

17.13. Науқас жолаушылар мен мүгедектігі бар жолаушылар үшін медициналық препараттар, кресло-арба, балдақтар тегін тасымалданады және бұлар тегін багаж нормасына қосылмайды.

17.14. Кресло-арба, электрикалық арба ӘК багаж бөлігінде тіркелен багаж ретінде тасымалданады.

17.15. Кресло-арба, электрикалық арба багажды тасымалдаудың нормасына қосымша ретінде тегін тасымалданады. Электрикалық арбаны тасымалдау мына талаптарды орындау кезінде жүзеге асырылады:

электрикалық арбаның батареялары оған қауіпсіз түрде бекітілуі тиіс, қысқа тұйықталудың алдын алу мақсатында алдын ала ажыратылуы және оқшалануы тиіс. Егер кресло-арба тік күйінде тиелмесе, бекітілмесе және түсірілмесе, оның батареясын алып тастау қажет. Осыдан кейін кресло-арбаны еш қиындықсыз тіркелген багаж ретінде тасымалдауға болады. Алып тасталынған батареяны химикалық әсерге тұрақты, бітеулі орамда тасымалдау керек. Батареяларға тиісті белгілеу жасалынуы керек. Сұйықтықтық батареялар тек тік күйінде ғана тасымалданулары керек. Ионды-литийлік батареяларын тасымалдау әуе кемесінің салонында, бітеулі орамда ғана жүзеге асырылады, осы ретте батареяның клеммалары 800 IATA Dangerous Goods Regulation нұсқаулығына сәйкес оқшаланған болулары тиіс.

17.16. Әуе компания әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктерінің салдарынан тасымалдауды орындай алмаған жағдайда, зембіндегі науқасты тасымалдаудан бас тартады.

Зембінде орнату үшін алты бос орын болған кезде зембіндегі науқастың тасымалдануы жүзеге асырылады. Науқас пен оны жетелеушіні тасымалдау үшін рәсімдеу күніне қолайлы толық әуе билеттің тарифы бойынша төлем жүргізіледі, қосымша 5 орын, әр орын үшін бар тарифтан 50 (елу) пайыз көлемінде, оның ішінде бала үшін төленеді. Зембінде тасымалданатын жолаушы үшін осы маршрутта белгіленген норма аясында багажды тегін тасымалдау рұқсат етіледі. Қосымша 5 орын үшін әуежайлық алымдар алынбайды.

17.7. Психикалық бұзылыстары бар тұлға тасымалдауға жеткілікті күшке ие және қажет кезде жетеленетін тұлғаға әсер ету шараларын қолдануға дайын тұлғаның жетелеуімен қабылданады.

17.8. Еңбекке жарамсыз тұлғалар және қозғалысы шектеулі тұлғалар ӘК салонында дербес, өздігінен жүре алатын, сондай-ақ ұшақтың басқышымен көтеріліп, түсе алатын тұлғалар жетеленетін адамсыз қабылданады. Олардың балдақтары, таяқтары мен басқа ықшам құрылғылары жолаушыға жақын жерге бекітіледі.

17.19. Жөнелту мен соңғы бару әуежайларында мүмкіндігі шектеулі тұлғаларға қызмет көрсететін ұйымның өкілдерінің көмегімен кресло-арбалар беріледі.

17.20. Әуе компания мүгедектер мен тұрғындардың ұтқырлығы жоқ топтарына қызмет көрсетуді әуе кемесінің бортында коммуникация мен қауіпсіз көмек көрсету дағдыларына ие жолсеріктерімен қамтамасыз етіледі, оның ішінде орналастыру, ақпараттық қызмет, ұшу барысында алғышқы медициналық көмек көрсету.

18-Бөлім. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушыларды тасымалдау

18.1. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушы оны жетелеуші тұлғамен бірге немесе иттің жетектеуімен тасымалданады.

18.2. Әуе компанияға немесе уәкілетті агентіне мүгедектікті белгілеудің күнін растайтын құжатты және жетектеуші иттің арнайы оқытылғандығын растайтын құжатты көрсеткен кезде, көру/есту қабілеті жоқ жолаушыны жетекші иттің жетектеуімен тасымалдау жүзеге асырыла алады.

18.3. Сату бойынша агент көру/есту қабілеті жоқ жолаушы үшін әуе кемесінің бортында орынды брондаған кезде, жөнелту әуежайында осындай жолаушыға тіркелу, оны әуе кемесіне жеткізу, әуе кемесіне отырғызу, одан шығу және әуе кемесінің соңғы бару пунктісінің әуежайына жеткізу кезінде, қол ұшын беру үшін осындай жолаушыны тасымалдау туралы Әуе компанияға хабарлауы тиіс.

18.4. Жетектеуші иттің жетелеуімен көру/есту қабілеті жоқ жолаушыны тасымалдау кезінде жетектеуші ит әуе кемесінің жолаушы салонында багажды тегін тасымалдаудың белгіленген нормасынан тыс, тегін тасымалданады. Жетектеуші иттің қарғысы мен тұмылдырығы, ал тұмылдырығы жетектелетін жолаушының аяғының жанындағы креслоға байлаулы болуы тиіс.

18.5. Әуе кемесіне отырғызу ең алдымен жолаушылардың негізгі бөлімін отырғызуды хабарламастан бұрын, әуежай өкілімен жүзеге асырылады, ал әуе кемесінен шығуы соңынан жүзеге асырылады.

19. Егде жастағы жолаушыларды тасымалдау

19.1. Егер жолаушы 75 жастан үлкен және арнайы күтімге мұқтаж болса, тіркелудің, ұшу алдындағы ресмиліктердің алдында, сондай-ақ ұшу барысында бұл жайлы Әуе компанияны алдын ала ескертуі тиіс.

20-Бөлім. Жолаушыларды жоғары жайлылықпен тасымалдау

20.1. Жоғары жайымдылықпен тасымалдану үшін жолаушыда багажды тасымалдау сыйымдылығы болған жағдайда, ол қажет орын санын брондай алады. Қосымша креслолар эконом класының қолайлы тарифы бойынша жүзеге асырылады. Қосымша орындарға әуежайлық алымдар алынбайды.

Қосымша орындарды төлеген жолаушылар әр төленген креслоға белгіленген норма көлемінде багажды тегін тасымалдауға құқылы.

21-Бөлім. Дипломаттық курьерлер мен олардың багажына қызмет көрсету

21.1. Дипломаттық курьерлер дипломаттық поштаны әуе кемесінің салонында тасымалдайды және төмендегілерді жасауға міндетті:

- Әуе компанияның талабы бойынша дипломаттық поштаны жетелейтін тұлға ретінде оның арнайы уәкілеттіліктерін растайтын құжатты көрсетуге;

- тиісті ұшып шығу соңғы бару, трансфер пункттерінің халықаралық конвенциялары мен мемлекеттік органдарының талаптарының ұйғарымдарына сәйкес дипломаттық поштаны орау мен рәсімдеу үшін жауапты болуға;

- жер үстіндегі операциялар кезінде дипломаттық поштаның сақталуына жауап беруге;

21.2. Дипломаттық поштаны дипломаттық курьердің жетелеуімен әуе кемесінің салонында тасымалдауды рәсімдеу ақылы багаждың түбіртегі арқылы жүзеге асырыла алады және төлем ақылы багажды тасымалдау ережелеріне сәйкес жүргізіледі.

21.3. Осы мақсат үшін жолаушы билетімен арнайы рәсімделген дипломаттық поштаны тасымалдауды рәсімдеген кезде, пошта жолаушы креслосында тасымалданады. Дипломаттық поштаның габаритті көлемдері оның бөлек жолаушы креслосында орналасуына мүмкіндік берулері керек.

22-Бөлім. Жолаушыларды чартерлік рейстермен тасымалдау

22.1. Жолаушылардың чартерлік рейстерде тасымалдануы чартерлік тасымалдау шартымен реттеледі.

22.2. Чартерлік рейстерге билеттер тапсырыс беруші осындай рейстің құнын төлеген және Әуе компания мен тапсырыс берушінің арасында тиісті кредиттік келісім жасалынған сәтке дейін жарамсыз болып табылады. Чартерлік билеттер бойынша сомаларды қайтару және брондауды растау тиісті чартер шартының талаптарына сәйкес тек қана чартерлік рейстің тапсырыс берушісімен жүзеге асырылады.

22.3. Чартерлік рейске деген билеттер онда көрсетілген күн мен рейске ғана жарамды болып табылады. Рейске бос орындардың болуына байланысты Жолаушының ұшып шығу мен қайту күдерінде өзгерістер болуы мүмкін, мұндай өзгерістер чартерлік рейстің жолаушысы мен тапсырыс берушісімен келісілген шартпен орын алады. Шарттың талаптары өзгерген жағдайда (ұшып шығу күнінің/уақытының өзгеруі) Әуе компания Тапсырыс берушіге хабарлайды, ал Тапсырыс беруші өз алдына чартерлік рейстің жолаушыларына хабарлайды.

22.4. Чартерлік рейстерге билеттер брондауды өзгертуге немесе брондауды жоюға деген жолаушының құқығын шектеуді (не толығымен болдырмауды) көздейді. Чартерлік билеттерге сәйкес барлық қызметтері (тікелей және кері бағытындағы, трансфер, қонақ үйде тұру, тамақтану) төленген туристік саяхат, чартерлік рейстің тапсырыс берушісімен белгіленген қосымша шарттар мен шектеулерді ескереді.

23-Бөлім. Транзиттық және трансферлік жолаушыларды тасымалдау

23.1. Әуе компания немесе оның агенті Әуе компанияның өз рейстерімен тасымалдау маршруты бойынша транзиттік немесе трансферлік жолаушыға бірыңғай жолаушы билетін рәсімдеген кезде, мыналарды жасауға міндетті: а) маршруттың барлық учаскілерінде трансферлік жолаушыны тасымалдауды брондауды және брондауды растауды қамтамасыз етуі тиіс, бұл рейс ұшар алдында минималды тоғысу уақытына (МСТ) сәйкес жолаушыға трансфер әуежайына әкімшілік ресмиліктерден өту үшін уақытылы келуге мүмкіндік береді; ә) әрі қарай соңғы бару пунктiсiне дейiн тасымалдануы үшін транзит немесе трансфер әуежайында орындауға тиіс процедуралар туралы жолаушыға хабарлау; б) транзит немесе трансфер пунктiлерiндегi мемлекеттік органдардың талаптары туралы жолаушыларға хабарлау.

23.2. 24 сағатқа дейінгі тоғысу кезінде трансферлік багаж жөнелту/трансфер әуежайының мүмкіндіктеріне мен трансфер пунктiсiндегi мемлекеттік органдардың талаптарына және/немесе жолаушының қалауына байланысты трансферлік багаж соңғы пунктiсiне дейiн немесе трансфер пунктiсiне дейiн рәсімделеді. Егер жолаушының рейстер арасындағы тоғысу 24 сағаттан тұрса, оның багажы тек трансфер пунктiне дейiн ғана рәсімделеді.

24-Бөлім. Бизнес-кластағы жолаушыларды тасымалдау

24.1. Бизнес-класс жолаушылары тіркелуде бөлек бағанада рәсімделеді және ұшақ бортына соңғы кезекпен, эконом-класстың жолаушыларынан бөлек, алайда ресми тұлғаларды отырғызу басталардан кешіктірілмей жеткізіледі.

24.2. Бизнес-класс жолаушыларында әуежайда бизнес залына барып-қайту ұсынылуы мүмкін. Бұл мүмкіндік туралы жолаушыға билетті брондаған кезде хабарланады.

24.3. Әуе кемесінің бортында бизнес-класс жолаушыларына бизнес-класс салонындағы орындар беріліп, арнайы қызмет көрсету ұйымдастырылады.

24.4. Ұшып келген соң, бизнес-класс жолаушылары әуе кемесінен бірінші кезекпен эконом класс жолаушыларынан бөлек шығады, алайда ресми тұлғалардан бұрын емес.

25-Бөлім. Жолаушылар тобы

25.1. Топтағы жолаушылардың минималды саны 10 адамды құрады.

25.2. Топтық тасымалдауды брондау мүмкіндігі мен құнын есептеуді қарастыру мақсатында Тапсырыс беруші Әуе компанияға тапсырысты фирмалық бланкіде www.scat.kz ресми веб-сайты арқылы жазбаша түрде қалдыруы тиіс немесе scat@scat.kz, электронды мекенжай бойынша, ал көшірмесін res.control@scat.kz жіберуі тиіс.

25.3. Бір мақсатпен, бір маршрутпен ұшып бара жатқан, 10 және одан да көп адамнан тұратын жолаушылар тобын алдын ала брондау Әуе компания тапсырысты растаған соң жүзеге асырылады.

25.4. Жолаушылар тобын Әуе компаниямен келіспей брондау ескертусіз жойыла алады. Тапсырыста кез-келген өзгертуді сұрану тек жазбаша түрде ғана, Тапсырыс берушінің өзінен түсуі тиіс.

25.5. Топтық тасымалдауларды рәсімдеу үшін Әуе компания төлем бойынша белгілі бір мерзімдер мен шарттарды белгілейді. Төлем топтық тасымалдауды ұйымдастыратын ұйыммен белгіленген мерзімдерде жүргізілуі тиіс.

25.6. Әуе компания құжат арқылы расталған сапардың ортақ мақсатына ие және бір маршрутпен ұшатын, бір соңғы бару пунктісіне, бір әуе кемесінде ұшып бара жатқан жолаушылардың өтініші бойынша осы жолаушыларға багажды тегін тасымалдаудың топтық нормасын қолданылуы тиіс (багажды тегін тасымалдаудың нормаларының сомасы).

26-Бөлім. Жер аударылып жіберілген жолаушыларды және де Қазақстан Республикасының шегінен әкімшілік жолмен кетірілген жолаушыларды тасымалдау

26.1. ҚР келетін және ҚР кететін немесе ҚР аймағында отырғызылумен транзит/трансфер арқылы ұшып бара жатқан жолаушыларға, сондай-ақ ҚР кіргізілген және ҚР шығарылған багаж және жүкке ҚР заңнамасына сәйкес белгіленетін төлқұжаттық, кедендік және өзге де ережелер таралады.

26.2. Шекаралық, санитарлық-гигиеналық, ветеринарлық, фитосанитарлық және өзге де бақылау түрлерінен өткен кезде жолаушы және жүкті жөнелтуші елдің аймағынан немесе аймағы арқылы жолаушыны, багажды және жүкті тасымалдау жүзеге асырылатын елдің авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша кедендік, санитарлық-карантиндік, көші-қон, ветеринарлық, фитосанитарлық талаптарға, сондай-ақ валюталық және өзге де, қадағалау түрлеріне қатысты заңдары мен басқа да нормативті құжаттарын ұстануы және тиісті құзыретті мемлекеттік қадағалау органдарының талаптарын орындауы тиіс.

26.3. Жолаушыны, багажды және жүкті халықаралық әуе тасымалына байланысты мемлекеттік қадағалау органдары мен жолаушы, жүкті жөнелтуші (жүкті алушы) арасындағы қарым-қатынастарды реттеу жолаушының, жүкті жөнелтушінің (жүкті алушының) өзінің құзыреттілігіне ғана жатады және Әуе компанияның міндеті болып табылмайды.

26.4. ҚР-да болуы жағымсыз жолаушы туралы қабылданған шешім, мұндай жолаушы заңмен белгіленген тәртіпте ҚР кетуі тиіс. ҚР аймағынан белгіленген уақытта кетпеген жолаушы жер аударылуға жатады. Жер аудару дегеніміз оның ҚР әрі қарай болуы (тұруы) үшін заңды негіз жоғалтылған немесе тоқтатылған кезде ҚР-нан шетелдік азаматты (азаматтығы жоқ тұлға) еріксіз кетіру.

Шет елдік азаматтарының жер аударылуы ішкі істер органдарымен, сондай-ақ құзіреті аясында өзге де, орындаушы билік органдары мен олардың аймақтық органдарымен өзара әрекеттесіп, көші-қон қызметінің органдарымен жүзеге асырылады.

26.5. Егер құзыретті мемлекеттік органдар жолаушыға соңғы бару, трансфер немесе транзит еліне кіруге рұқсат бермегендіктен, Әуе компанияны жолаушыны жөнелту әуежайына немесе басқа әуежайға қайтаруға міндеттесе, онда жолаушы немесе оны шақыруды рәсімдеген ұйым осы тасымалдаумен байланысты шыққан Әуе компанияның барлық шығындарын өтеп беруі тиіс.

26.6. Жолаушы Әуе компанияға осы жолаушыға соңғы бару, трансфер немесе транзит еліне кіруге рұқсат бермеумен байланысты Әуе компанияның тарапынан шыққан барлық шығындарын, сондай-ақ басқа шығындарды да (айып пұлды төлеу, кепілдікті енгізу) өтеуі тиіс.

Әуе компания осы жолаушыны құзыретті органдардың талабымен жер аударумен байланысты шығындарды өтеуді талап етуге және тиісті тарифты төлеуге және барлық шығындарды төлеуге аударуға, қолданылмаған сапар үшін жолаушымен рәсімделген немесе Жолаушыны рәсімдеген ұйыммен енгізілген кез-келген сомаларды

немесе жолаушымен немесе тасымалды төлеген ұйыммен төленген және Әуе компанияның билігіндегі кез-келген сомалардың өтелуін талап етуге құқылы.

26.7. Әуе компания жер аударуға қатысты ақпаратты білуге құқылы, өйткені ол өз жолаушыларының қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін жауапты, сондықтан да ол төменде санамаланғанды жасай алады:

- жер аударылған тұлғалар қолданыстағы тарифтер бойынша билеттерге ие, уәкілетті органдардың өкілдерімен жетеленгенін талап ету;

- өз рейстерінде тасымалдау үшін жер аударылған тұлғаларды қабылдамау;

26.8. Егер мемлекеттік органдар Әуе компанияны жер аударылған Жолаушыны жөнелту пунктсіне немесе басқа пунктіге қайтаруға міндеттесе, онда Жолаушы немесе оны жер аударған ұйым Тасымалдаушыға осы тасымалдауға байланысты пайда болған барлық шығындарды өтеуі тиіс.

27-Бөлім. Елге кіруге рұқсат етілген жолаушыларды тасымалдау

27.1. Шетелдік мемлекетке және ҚР аймағына кіргізілмеген жолаушыларды (рұқсат етілмеген Жолаушыларды) тасымалдау азаматтық авиация саласындағы халықаралық заңнамаға сәйкес жүзеге асырылады.

27.2. Әуе компанияның рейсіне келген және визаның болмауы, мерзімі өтіп кеткен төлқұжаттың және т.б. салдарынан елге кіруге рұқсат ала алмаған рұқсат етілмеген жолаушыларға немесе құзыретті мемлекеттік органдар елден жер аудару туралы шешім қабылдаған жолаушыларға уәкілетті органдармен «Жер аударылу туралы акт» құрылады.

27.3. Ұшуға рұқсат етілмеген жолаушы кіруге рұқсат берілмеген пунктінде және трансфер пунктінде кері тасымалдаумен, орналастыру және тамақтанумен байланысты қайтар маршруттағы Әуе компанияның (және басқа да тасымалдауға қатысушы елден шығарып бара жатқан тасымалдаушылардың, егер мұндайлар болған жағдайда) барлық шығындарын өтеу үшін жауапты.

27.4. Әуе компания шығарылған шығындарды жолаушы немесе жолаушыны рәсімдеген ұйыммен енгізілген өз билігіндегі кез-келген сомалармен, атап айтқанда әуе тасымалын төлеуге және Әуе компанияның басқа да қызметтерін төлеуге енгізілген сомалармен төлеуге құқылы.

27.5. Елге кіруге рұқсат етілмеген немесе жер аударылған жолаушының билетін рәсімдеу «Жер аудару туралы актісі»-нің негізінде Әуе компанияның технологияларына сәйкес жүзеге асырылады.

28-Бөлім. Тасымалдау талаптарын ерікті өзгерту. Ұшу күні мен уақытын өзгерту

28.1. Әуе компанияның келісімімен және мүмкіндік болатын болса, жолаушы әуе тасымалы шартына (чартерлік рейске әуе тасымалы шартын қоспағанда) рейстің ұшу күні мен уақыты бөлігінде өзгертулер енгізе алады. Жоғарыда айтылған өзгертулер жолаушымен тарифты қолдану талаптарына және Әуе компаниямен белгіленген талаптарға сәйкес жүзеге асырылулары тиіс.

28.2. Жолаушыға билеттерінің тасымалдау талаптарын тасымалдауға арналған жолаушы билетінің әрекет ету мерзімі кезінде ерікті өзгертуді жүзеге асыруға рұқсат етіледі (егер қолданылатын тарифтың ережелерінде қарама-қайшы талаптар белгіленбеген жағдайда). Арнайы тарифтер жолаушының ұшу күні мен уақытын өзгертуге құқықтарын шектемейтін немесе көзделмейтін талаптарды қамтуы мүмкін.

28.3. Жолаушы әуе тасымалының шартын тасымалдау басталмастан, ерікті өзгерту жағдайында (яғни, әуе билет толығымен қолданылмаған жағдайда), тасымалдау төлемі қолданылған тарифтің ережелеріне сәйкес жаңа әуе тасымалы күніне әрекет ететін тарифтер бойынша анықталады.

28.4. Жолаушы әуе тасымалының шартын тасымалдау басталған соң, ерікті өзгерту жағдайында (яғни, әуе билет жартылай қолданылмаған жағдайда) тасымалдау төлемі өзгерген жағдайда тасымалдау басталу күніне әрекет ететін тарифтер бойынша тарифтің ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады.

28.5. Қолында жартылай қолданылған билеті бар және жолаушы билетінде көрсетілген ұшу күнін басқа мерзімге ауыстырғысы келген жолаушы орынды брондаған кезде, басқалармен қатар, кезек бойынша рәсімдеп, кезектіліктің еш артық құқықтарын пайдаланбайды.

28.6. Тасымал шартының талаптарын ерікті өзгерту үшін алым тарифтерді қолдану ережелерімен белгіленген көлемдер мен шарттарда алынады.

29-Бөлім. Тасымалдау талаптарын еріксіз өзгерту

29.1. Әуе тасымалы шартының талаптарын еріксіз өзгерту келесі жағдайдарда жүзеге асырылады:

- 1) билетте көрсетілген рейсті жою, ауыстыру немесе кешіктіруі;
- 2) билетте көрсетілген әуежайда әуе кемелінің отырғызылмауы;
- 3) билетте көрсетілген рейске және күнге жолаушыға орын бере алмаудың салдарынан оны жөнелтпеуі;
- 4) соңғы бару пунктісінің әуежайына рейсті орындамаған әуе кемесінің қайтып келуі;
- 5) кестеде көрсетілген әуе кемесінің ауыстырылуы;
- 6) билетте көрсетілген қызмет көрсету классы (эконом, бизнес класс) бойынша қызмет көрсетпеуі;
- 7) әуе кемесінің еріксіз қонуы себебінен рейсті тоқтатуы;
- 8) әуе компаниямен билеттің дұрыс емес рәсімделуі;
- 9) жолаушының немесе онымен бірге әуе кемесінің бортында ұшып келе жатқан оның отбасы мүшесінің науқастануы немесе қайтыс болуы, бұл медициналық қорытындысымен расталады. Жолаушының тасымалдаудан еріксіз бар тартуын растайтын құжат төмендегі талаптарға жауап беретін медициналық құжаттың (анықтама, қорытынды, еңбекке жарамсыздық парағы) түп-нұсқасы болып табылады:

- құжатта осы құжатты берген медициналық мекеменің атауы анық оқылатындай болуы;
- құжатта осы құжатты берген медициналық мекеменің анық оқылатын мөрінің болуы;
- медициналық құжаттың берілу күнінің болуы;
- медициналық құжатта көрсетілген тасымалдау күндеріне ауру күнінің сәйкес келуі;

ҚР аймағының сыртында берілген медициналық құжаттарға нотариалды түрде куәландырылған аударма болуы тиіс;

10) егер жолаушының бағажын немесе оны жеке тексеру барысында тасымалдануға тыйым салынған заттар мен заттар табылмаған болса, жолаушының тексерудің салдарынан жөнелтуге кешіктірілу себебінен жолаушының ұшудан немесе ұшуды жалғастырудан бас тартуы;

11) әуе компаниямен бірыңғай бланкіде жазылған рейстердің тоғысуының қамтамасыз етілмеуі;

29.2. Тасымалдау басталмастан бұрын және басталған соң, әуе тасымалы шартының еріксіз өзгертілуі жағдайында әуе тасымалы шартын өзгерту үшін үстем төлем, алымдар алынбайды.

30-Бөлім. Қолданылмаған әуе билеттердің сомасын қайтып беру

30.1. Қолданылмаған билет, оның бір бөлігі, ақылы бағаждың түбіртегі бойынша сомаларды қайтару туралы өтініш Әуе компаниямен құжаттың жарамдылық мерзімі ішінде, осы мерзім аяқталған соң 30 күнтізбелік күннен кешіктірілмей қабылданады.

30.2 Сомаларды қайтару билетте көрсетілген тұлғаға немесе билетке төлем жүргізген тұлғаға жүзеге асырылады. Сомаларды қайтару оларды қайтару туралы өтінішті берген сәттен бастап, 30 күнтізбелік күнге дейінгі мерзімде жүзеге асырылады.

30.3. Билетке төлем жүргізген, бірақ билетте көрсетілген жолаушы болып табылмайтын тұлға, Әуе компанияға немесе оның агентіне Әуе компания осы билет бойынша қолданылмаған тасымал үшін сомаларды қайтаруы тиіс тұлғаны көрсетіп, белгі қою туралы жүгінеді.

30.4. Сомаларды қайтару Әуе компанияға жеке бастың куәландыратын құжатты көрсеткен кезде, Әуе компаниямен белгіленген тарифтерді қолдану ережелерінің талаптарын ұстанумен жолаушылық купонды немесе ақылы бағаждың түбіртегін көрсеткен соң ғана, сонымен қатар тасымалдаудан бас тарту түріне (ерікті немесе еріксіз) сәйкес жүзеге асырылады.

30.5. Қайтарылуға тиіс сома тасымалдауға бастапқыда жүргізілген төлемнің валютасында немесе жолаушының жүгінуі бойынша Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүзеге асырылады.

Сомаларды қайтару Әуе компаниямен немесе оның уәкілетті агентімен бастапқыда берілген билеттер мен ақылы бағаждың түбіртектері бойынша Әуе компанияның шарттарына сәйкес жүзеге асырылады.

30.6. Қайтарылуы тиіс сома, тасымалдауды сату күніне тариф, алым және валютаны ауыстыру курсының мөлшерінен есептеледі.

30.7. Сомаларды қайтару Әуе компаниямен немесе оның уәкілетті агентімен билеттер мен ақылы бағаждың түбіртегін беру елінде немесе билетті қайтару жүзеге асырылатын елдегі әуе компанияның өкілдігінде жасалады.

30.8. Барлық қайтарылатын ақшалай сомалар әуе тасымалын сатып алған кездегі әдіспен төленеді.

31-Бөлім. Қолданылмаған тасымал сомаларын ерікті қайтару (жолаушының өз еркімен қайтаруы)

31.1. Егер қолданылған тарифтың ережелерімен басқасы ескертілмесе, Әуе компания қолданылмаған билет (оның бір бөлігі) үшін сомаларды қайтарады.

31.2. Тасымалдау құжаты бойынша сомаларды қайтару тасымалдау басталу күнінен бастап, бір жыл ішінде егер тасымалдау басталса және басқасы қолданылған тарифтің ережелерімен ескерілмесе, егер тасымалдау басталмаса бір жыл ішінде жүзеге асырылады.

31.3. Жолаушы ұшудан өз еркімен бас тартса, сомаларды қайтару мына тәртіппен жүзеге асырылады:

1) егер тасымалдау бірде бір учаскіде орындалмаған болса, онда жолаушыға тасымалдау үшін төленген сома тарифты қолдану ережелеріне сәйкес алымдарды ұстаумен, қайтарылады;

2) егер тасымалдау жартылай орындалған болса, жолаушыға тарифты қолдану шарттарына сәйкес алынған алымдарды ұстаумен бүкіл тасымалдау үшін төленген сома мен тиісті орындалған тасымалдау бөлігінің құнының сомасы арасындағы айырмашылық қайтарылады.

31.4. Қайта рәсімделген әуе билетті қайтарған кезде қайтару сомасы тасымалдаудың қолданылған учаскілерін есепке алумен және мыналарды ескеріп, есептеледі:

- валютаны айырбастау курсына сәйкес тасымалдау үшін бастапқыда төленген тариф пен алым сомаларының қосындысынан;

- тасымалдауды қайта рәсімдеу күніне әрекет еткен, валютаны айырбастау курсына сәйкес тасымалдауды қайта рәсімдеу сәтіндегі тарифке қосымша төлем;

- тасымалдауды қайта рәсімдеу күніне әрекет еткен, валютаны айырбастау курсына сәйкес тасымалдауды қайта рәсімдеу сәтіндегі тарифке қосымша алымдар сомасынан.

Қайта рәсімделген билетті қайтару кезінде мына ережелер қолданылады:

- егер тасымал басталмаса (билеттер толығымен қолданылмаған) жолаушыға бастапқыда рәсімделген билет бойынша қайтарылмайтын соманы* алып тастаған жаңа тарифтің сомасы;
- егер тасымал басталса (билеттер толығымен қолданылмаған) жолаушыдан қолданылған тасымалдың құны және бастапқыдағы билеттен қайтарылмайтын сома* алынып тасталады.

Оны қайта рәсімдеудің орнына бастапқыдағы билетті қайтару өткізілген жағдайда *қайтарылмайтын сома үшін тариф бойынша алым қабылданады.

31.5. Әуе билетін қайтару кезінде тасымалдаудың қолданылмаған учаскілерінде әрекет ететін әуежайлық алымдар жолаушыға қайтарылады.

31.6. Тасымалдаудың шарттарын ерікті өзгерту үшін алым (күндерді өзгерту, тасымалды қайтару, тіркелуге келмей қалу үшін алынатын алымдар және т.б.) брондау жүйелерінде рәсімделген тарифтерді қолдану ережелерімен белгіленген көлемде және шарттар бойынша алынады. Әуе билетін рәсімдеген күні тасымалдау басталған күніне әрекет ететін алымдар қолдануға жатады.

32-Бөлім. Қолданылмаған тасымал сомаларын еріксіз қайтару

Жолаушы ұшудан еріксіз бас тартқан кезде, сомаларды қайтару келесі жағдайларда жүзеге асырылады: жолаушының билетінде жазылған рейсті жою, ауыстыру, кешіктіруі; жолаушының тасымалдау құжаттарының дұрыс емес рәсімделуі; жолаушы үшін жөнелту, соңғы бару немесе жолда тоқтау пунктiсi болып табылатын пунктінде кесте бойынша аялдаманың жойылуы;

кестеде көрсетілген уақытқа сәйкес рейстің орындалмауы; қызмет көрсету класын немесе әуе кемесінің ауыстырылуы; бұрын жүзеге асырылған брондауға сәйкес жолаушыға орын беруге деген мүмкіндіктің болмауы; әуе компанияның бірыңғай бланкіде жазылған рейстердің тоғысуын қамтамасыз етпеуі; жолаушы немесе онымен бірге әуе кемесінде ұшып бара жатқан отбасы мүшесінің медициналық қорытындысымен расталатын науқастануы немесе қайтыс болуы;

32.2. Тасымалдаудан еріксіз бас тартқан кезде, ұшу купондарын қолданудың реттілігін бұзумен қолданылмаған тасымал үшін сомаларды қайтаруға рұқсат етіледі.

32.3. Қайтаруға жататын сома ұшудан еріксіз бас тартқан кезде, Әуе компанияның ережелерімен анықталады.

32.4. Ұшудан еріксіз бас тартқан кезде, егер тасымалдау бірде-бір учаскіде орындалмаған болса, жолаушыға тасымалдауға төленген сома түгелімен қайтарылады.

32.5. Ұшудан еріксіз бас тартқан кезде, егер тасымалдау жартылай орындалған болса, тасымалдаудың орындалмаған бөлігінің құнына сәйкес келетін сома қайтарылады.

32.6. Ұшудан жолаушы еріксіз бас тартқан кезде тасымалдаудан бас тарту үшін алымдар алынбайды.

32.7. Әуе компания өз кінәсынан тасымалдау бойынша өзгертулерге байланысты қосымша төлем алмайды, егер өзгертілген маршрут бойынша жолаушы тарифы және нормадан тыс багажды тасымалдау үшін тариф төленетін сомадан төмен болса, қосымша төлем алынбайды. Осы ретте құнының айырмашылығы жолаушыға жөнелту пунктінде қайтарылады.

32.8. Егер әуе компания жолаушыға оның билетіне сәйкес тиісті класқа қызмет көрсету салонынан орын бере алмаса, онда:

1) егер жолаушы тамақтану мен бастапқыдағы билеттегі багажды тегін тасымалдау нормаларына сәйкес келетін багажды тегін тасымалдау нормасы бойынша багажды тегін тасымалдау құқығын ұсынумен қатар басқа класс салонында ұшуға келіссе, төленген және ұсынылған қызмет көрсету классының құны арасындағы айырмашылық бойынша қайта есептеулер жүргізіледі;

2) егер жолаушы төленген қызмет көрсету класымен салыстырған кезде, арзанырақ салонда ұшудан бас тартса, әуе компания жолаушыға әуе компания рейсінде немесе басқа әуе компанияның рейсіне бастапқы билеттегі қызмет көрсету класына сәйкес орынды бере алған уақытқа дейін осы жолаушыны қонақ үйге орналастыруға, тамақтандыруға, байланыс құралдары мен жер үсті көлігін пайдалануға, әуежайға және әуежайдан тасымалдаған кезде шығатын шығындардың нақты аясында әуе компания шығындарды өтейді.

33-Бөлім. Басқа алымдар

33.1. Тасымалдау тараптарын ерікті өзгерту үшін алынатын алым

Тасымалдау шарттарын ерікті өзгерту (күндерді өзгерту, тасымалдауды қайтару) үшін алым брондау жүйелерінде жарияланған тарифтерді қолдану ережелерімен белгіленген шарттарда және көлемде алынады. Билетті рәсімдеу күнінде тасымалды бастаудың күніне әрекет ететін алымдар қолдануға жатады.

33.2. Жолаушы тіркелуге келмеген жағдайда («NO-SHOW») алынатын алым

Егер жолаушы (жолаушылар тобы) брондалған орыннан бас тартса немесе Әуе компаниямен белгіленген уақытқа тіркелу орнына келмесе немесе дұрыс емес рәсімделген құжаттармен келсе, осының нәтижесінде брондалған орынды қолданбаса, онда жолаушыдан (жолаушылар тобынан) Әуе компанияның ережелерімен көзделген жағдайлар мен көлемде, көзделген тарифтың қолданылу тәртібімен қарастырылған алымдар алынады.

Егер жолаушы тіркелу үшін белгіленген мерзімде келмесе, Әуе компания осы әуежайдан ұшып шығу үшін оған бөлінген орынды жояды.

Жолаушының ұшудан бас тарту үшін алым көлемі Әуе компаниямен тарифтерді қолдану шарттары бойынша саралап белгіленеді.

«NO-SHOW» алымы, бас тарту үшін алымдар, тасымалдау күндерінің өзгертілуі үшін алымдар тасымалдаудан еріксіз бас тарту жағдайында алынбайды.

33.3. Әуежай алымдары

Тасымалдауды сату кезінде жолаушыдан брондау жүйелерінде аймаққа, аймақтан немесе аймақ арқылы осындай тасымалдау жүзеге асырылатын елдің шетелдік мемлекеттер және/немесе шетелдік ұйымдармен белгіленген заңдарына, қаулыларына, ережелері мен ұйғарымдарына сәйкес жарияланған барлық әуежай алымдары мен басқа алымдар алынады (шетелдік мемлекеттердің алымдары, әуежай алымдары).

33.4. Басқа алымдар

Тасымалдау шартын жасасқан кезде Әуе компания немесе оның уәкілетті агентімен шарт жасасқан кезде, басқа алымдар (қызмет үшін алым мен т.б.) алынуы мүмкін.

Қызмет үшін алым көлемі тасымалдау түрі бойынша сараланып сату бойынша Әуе компаниямен немесе оның уәкілетті органымен белгіленеді.

Қызмет үшін алым жолаушы тасымалдаудан өз еркімен бас тартса, қайтарылуға жатпайды. Толығымен қолданылмаған тасымалдаудан еріксіз бас тарту жағдайында қызмет үшін алым билетті сатып алу орнында қайтарылуға жатады. Жартылай қолданылмаған тасымалдаудан еріксіз бас тарту жағдайында қызмет үшін алым қайтарылуға жатпайды.

Қызмет үшін алым 2 жасқа дейінгі нәрестелерге рәсімделген, орын алмайтын билеттерден, субсидияланған рейстерге сатылған билеттерден алынбайды.

Алымды алу тәртібі Әуе компанияның және/немесе оның тасымалдауды сату бойынша уәкілетті органының Бұйрықтары мен процедураларымен реттеледі.

34-Бөлім. Тарифтерді пайдаланудың басқа талаптары

34.1. Ұшу күні ашық билет

Ұшу күні ашық билетті брондау, жолаушы таңдаған қызмет көрсету классына қолданыла алатын, рұқсат етілген ережелер бойынша жасалады. Басталу күні бекітілмеген маршрут бойынша брондау жүзеге асырылмайды. Тасымалдауға берілген, ұшу күні ашық билет алғашқы тасымалданудың күнінен бастап санағанда және ұшу купондарының бірде-біреуі қолданылмағанда билетті беру күннен бастап, жолаушы мен оның багажын тасымалдау үшін бір жыл ішінде жарамды болып табылады. Егер билет орынды брондауды бегілеусіз (ұшу күні ашық) берілсе, сұратылып отырған рейсте бос орын болған жағдайда, жолаушының сұратылуы бойынша бөлек орын беріледі.

34.2. Тарифтерді құрамдастыру

Бару – қайту тарифтерінің (RT) жартысын құрамдастыру тарифтерді қолдану ережелерімен рұқсат етілсе, тасымалдаудың бүкіл маршрутына қатаң шектеулері бар тариф ережелері қолданылады.

End on тарифтер комбинациясы қолданатын билет қайтарылған жағдайда немесе онда өзгертулер енгізілсе, әр бағалық бірлік бойынша ережелер әрекет етеді (pricing unit-маршруты немесе осы бөлігіне билетті басып шығару мүмкіндігімен бүкіл маршруттан бөлек есептелетін маршрут бөлігі).

34.3. Аялдамалар

Жолдағы аялдама Әуе компаниямен немесе оның уәкілетті агентімен алдын ала келісілген және билетте көзделген жағдайда қамтылады.

Егер билет құны әуе компанияның арнайы тарифы бойынша төленсе, жолаушының жолдағы аялдамалары тарифты қолдану шарттарымен реттеледі.

Жолда тоқтау үшін мына шарттарды ұстану қажет:

- 1) аялдама билеттің әрекет ету аясында жүзеге асырылады;
- 2) аялдама әуе компаниямен және тиісті елдердің заңнамасымен рұқсат етіледі.

34.4. Маршруттың өзгеруі

Маршруттың ерікті өзгертілуі қолданылған тарифтың ережелеріне сәйкес рәсімделген тасымалдаудың сомаларын қайтару мен жолаушымен өзгертілген тасымалдаудың шарттары бойынша жаңа тасымалдауды рәсімдеу жолымен ғана жүзеге асырылады.

Әуе компаниямен келісіп, маршрутты еріксіз өзгертуге рұқсат етіледі.

34.5. Тарифтің деңгейінің төмендеуі

Тарифтің деңгейін ерікті өзгертілуі қолданылған тарифтың ережелеріне сәйкес рәсімделген тасымалдаудың сомаларын қайтару мен жолаушымен өзгертілген тасымалдаудың шарттары бойынша жаңа тасымалдауды рәсімдеу жолымен ғана жүзеге асырылады.

Әуе компаниямен келісіп, тариф деңгейін еріксіз өзгертуге рұқсат етіледі.

35-Бөлім. Дубликат

35.1. Билет немесе оның бөлігі жоғалтылған, зақымдалған жағдайда немесе ұшу купондары жоқ, билетті көрсеткен кезде жолаушы түбіртекті қосып, жүгінген соң, әуе компания осындай билеттің орнына билеттің дубликатын береді.

Шетелдік әуе компаниясымен берілген билет (не оның кез-келген бөлігі) жоғалтылған, зақымдалған жағдайда, Әуе компанияға дубликатты рәсімдеу үшін түбіртекті қосумен жолаушының жазбаша жүгінуі жіберіледі.

Билеттің дубликатын рәсімдеу ережелері Әуе компанияның ішкі актілерімен реттеледі.

36-Бөлім. Бағажды тасымалдау. Жалпы талаптар

36.1. Жолаушының багажы тіркелген багаж ретінде тасымалдануға қабылданады және әуе кемесінің багаждық-жүктік бөлігінде тасымалданады. Жолаушының өзімен бірге алып жүретін заттары әуе кемесінің салонында тіркелмеген багаж (қол жүк) ретінде тасымалданады.

36.2. Жолаушының тіркелген багажы жолаушы ұшып бара жатқан әуе кемесінде тасымалдануы тиіс. Егер мұндай тасымалдау ұшу қауіпсіздігінің және (немесе) авиациялық қауіпсіздіктің шеңберінде, сондай-ақ тасымалдауды мүмкін етпейтін салдар еңсерілмейтін күштердің себебінен орын алса, мұндай жағдайда Әуе компания тіркелген багажды өзінің ең жақын арадағы кезекті немесе кейінгі рейсімен тасымалдайды.

36.3. Жолаушының багажының салмағы, орындар саны, құрамы, көлемі немесе орамы осы ережелердің талаптарына сәйкес келмесе, Әуе компания жолаушының багажын тасымалдаудан бас тарта алады.

36.4. Тіркелген соң, әуе кемесіне отырғызылуға келмеген жолаушының багажы (оның ішінде отырғызылуға келмеген транзиттік жолаушының әуе кемесінің салонындағы багажы және қол жүгі) әуе кемесінің бортынан міндетті түрде алып тасталуға жатады.

36.5. Егер багаж шабаданарға, қораптарға, сөмкелерге немесе оның қауіпсіз тасымалын қамтамасыз ететін басқа орамға салынбаса, мұндай багаж Әуе компаниямен тіркелген багаж ретінде қабылданбайды.

37-Бөлім. Тіркелген багаж

37.1. Жолаушының багажы жөнелту әуежайында тіркелген кезде тасымалдауға қабылданады. Әуе компания немесе уәкілетті агент жолаушыға тіркелген багаждың әр орнына нөмірлік бирканы беруі тиіс. Багаж биркасы багажды сәйкестендіру мақсатында қолданылады. Тіркелген багажға ерекше жағдайларды белгілеу үшін қосымша арнайы нөмірсіз багаж биркасы қалады.

37.2. Багаждың әр орнының салмағы 32 кг, ал көлемдері үш өлшеу сомасы бойынша 158 см артық болмауы тиіс.

37.3. Трансферлік жолаушылардың багажы тасымалдау шарттарына байланысты трансфердің соңғы бару немесе трансфер пунктісіне дейін рәсімделеді.

37.4. Әуе компания немесе Қызмет көрсететін ұйым электронды билетті рәсімдеген жағдайда, багаждың салмағы мен санын электрондық нысанда жолаушылар мен багажды тіркеу жүйесінде жазу керек. Әуе компания немесе Қызмет көрсететін ұйым қағаздағы билетті рәсімдеген жағдайда, тіркелген багаждың салмағы мен санын қағаздағы билетке енгізуі керек, бұл жолаушыға багаж түбіртегін беру деп есептеледі.

37.5. Багажды тіркеген соң, оның сақталуы үшін Әуе компания жауап береді.

37.6. Багажды сәйкестендіру немесе тиісті қызметтермен қосымша тексеру жағдайларын қоспағанда, тіркелген багажды тасымалдауға өткізген сәттен бастап, оны берген сәтке дейін жолаушының багажға деген қол жетімділігіне тыйым салынады.

37.7. Әуе компания жолаушы тасымалдайтын, багаждың салмағын оны отырғызу әуежайында және (немесе) соңғы бару пунктісінің әуежайында тексеруге құқылы. Егер жолаушы багажды белгіленген тегін нормадан тыс немесе багаждық түбіртекте көрсетілген санынан тыс осы тасымалдауға тиісті төлемді жасамастан тасымалдаса, Әуе компания багаждың осы бөлігін тасымалдауға төлемді талап ете алады.

37.8. Багаждың сақталуын қамтамасыз ету үшін Әуе компания мыналарды ұсынады:

- саяхаттау үшін сенімді құлыптары бар, сапалы шабаданарды пайдалану;
- матадан жасалынған шабаданар немесе сөмкелерді пайдаланған кезде ілгегін бекіту мақсатында топсалы құлыптарды, ішіндегісіне бөгде тұлғалардың қол жеткізуін қиындату мақсатында багажды буу үшін бау мен белбеулерді қолдану;

- әр ұшудан кейін ескі биркаларды шешіп, алып тастау;

- багаждың сыртында атаулы мекен-жайлық биркаларды қолдану;

- багажды ажырату мақсатында оны бау немесе басқа жеке белгімен белгілеу;

- багажды зақымдалудан сақтау және багаждың ішіндегі заттарға қол жетімділікті шектеу мақсатында баумен орау;

37.9. Әуе компания тіркелген багажға мына заттарды салмауды ұсынады:

- сыңғыш, нәзік заттар және тез сынатын заттар;

- ақша;

- кілт;

- асыл бұйымдар мен металл мен күмістен жасалынған бұйымдар;

- табиғи аң терісі;

- электрондық жабдық;

- компьютерлік жабдық, компьютерлердің қосалқы бөлшектері, приставкалар, жасақтамалар;

- аудио және бейне техника, фото және кино аппаратурасы, оған ілеспелі заттар;

- көзілдіріктер, бинокльдер мен басқа да оптикалық құрылғылар;

- техникалық, медициналық және басқа құжаттама;

- іскерлік және жеке құжаттар;

- құнды қағаздар мен заттар;

- өндірістік жабдық пен үлгілер/қималар;

- бейне/аудио кассеталар, дискілер, дискеталар мен басқа ақпаратты тасымалдаушы құралдар;

- медициналық препараттар, жабдықтар;

- фотокарталар, антиквариаттар;

- қайта қалпына келтіруге жататын киімдер мен заттар;

- сұйықтықтар, иісулар, ішімдіктер;

38-Бөлім. Багажды тегін тасымалдаудың тәртібі

38.1. Жолаушы белгіленген норма аясында багажды тегін тасымалдауға құқылы;

38.2. Әуе компаниямен белгіленетін багажды, оның ішінде жолаушының жанындағы киімдер (қол жүк) тегін тасымалдау нормасы, әуе кемесінің түріне, брондау класы мен маршрутқа байланысты белгіленеді.

38.3. Әуе компанияның ішкі және халықаралық рейстерінде орынмен қамтамасыз етілмей ұшып бара жатқан 2-жасқа дейінгі нәрестелер үшін багажды тегін тасымалдаудың нормасы («WEIGHT CONCEPT») салмағы бойынша белгіленеді және ол 0 кг құрайды.

38.4. Жолаушыларды қоспағанда, орынмен қамтамасыз етілмейтін «2 жасқа дейінгі нәресте/Infant» әр жолаушы, мына көлемде багажды тасымалдай алады:

- бизнес класс билеті бойынша тіркелген багаж салмағы 30 кг + тіркелмеген багаж 10 кг (қол жүк);
- эконом класс билеті бойынша тіркелген багаж салмағы 20 кг + тіркелмеген багаж 5 кг (қол жүк);

Осы ретте тіркелген багаждың габариттері 3 өлшеуден, 158 см артық болмауы тиіс.

38.5. Жолаушымен тасымалданатын багаж түгелімен, оның ішінде кабинадағы багаж рейске тіркелу кезінде көрсетілуі керек, бұл шарт ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету талаптарымен туындалған.

38.6. Уақытша сипатқа ие тасымалдау нормалары

Әуе компания коммерциялық ниетпен немесе Әуе компания мен басқа Тасымалдаушылардың арасындағы шарттардың талаптарына сүйеніп, багажды тегін тасымалдаудың нормаларын арттыра алады және басқа жеңілдіктерді орната алады.

Уақытша әрекет ететін нормалар Әуе компанияның жазбаша жарлықтары мен бұйрықтары арқылы қолданысқа енгізіліп, тоқтатылады.

38.7. Әуе компания немесе оның Агенті тасымалдау кезінде белгіленген багажды тегін тасымалдау нормасы, сондай-ақ багажды тегін тасымалдаудың нормасынан тыс немесе, міндетті төлемге жататын багажға төлем жүргізу қажеттілігі туралы жолаушыға хабарлауы тиіс.

38.8. Багажды әуе көлігімен тасымалдаудың нормасы багаждың салмағымен килограммда (кг), ал кейбір халықаралық жолдар бойынша тасымалданған кезде – багаждың орын санымен реттеледі. Багажды тасымалдау багаждың орын санымен реттелетін, халықаралық әуе жолдары бойынша багажды тасымалдау нормасының шегі тиісті нормативтік құжаттармен белгіленеді.

38.9. Трансферлік тасымалдау кезінде багажды тегін тасымалдаудың нормасы тасымалдаудың соңғы пункттерінің арасындағы тура бағыт нормасына сәйкес белгіленеді.

38.10. Жолаушының қалауы бойынша багажды тегін тасымалдау нормасынан тыс багажды тасымалауға төлем жолда тоқтау пунктіне немесе трансферге дейін жүргізіледі.

38.11. Егер жөнелту пунктінде жолаушы билетті рәсімдеген кезде өзі жариялаған және алдын ала төленген багаждан багажды кем көрсетсе, жарияланған багаж бен багаждың шынайы салмағының арасындағы айырмашылық жолаушыға бастапқыдағы төленген валютада қайтаруға жатады.

38.12. Егер жолаушы билетті рәсімдеген кезде өзі жариялаған және алдын ала төленген багаждан багажды артық көрсетсе, мұндай багаж жолаушымен бір әуе кемесінде тасымалдану үшін тек бос тоннаж болған жағдайда және тиісті қосымша төлем жүргізілген соң ғана қабылданады.

38.13. Тасымалдаудың маршруты еріксіз өзгерген жағдайда, егер өзгерісті ұшу қауіпсіздігі және/немесе авиациялық қауіпсіздік талап еткен жағдайда, сонымен қатар аталған жайттар форс-мажорлық жағдайлар салдарынан туындаған болса, жолаушы бастапқыдағы төленген маршрут бойынша және қызмет көрсету классы бойынша рұқсат етілген багаж көлемін тегін тасымалдайды.

38.14. Әуе компания құжат (билет нөмірлерінің кезектігі бірінен соң бірі немесе билеттер бір агенттіктен бір күні сатып алынған болса немесе бір жанұя бірігіп саяхаттаса немесе бір жолаушылар тобы іссапарға бара жатса) арқылы расталған, сапар мақсаты ортақ және бірге бір маршрут бойынша, бір соңғы бару пунктсіне бір әуе кемесінде ұшып келе жатқан жолаушылар өтініші бойынша багажды тегін тасымалдаудың біріктірілген нормасын (әр жолаушыға тегін тасымалданатын багаж нормасының сомасы) береді. Біріктіру тек тегін тасымалданатын багаж нормасына ғана қатысты. Багаж әр жолаушыға жеке рәсімделеді.

38.15. Багажды тегін тасымалдаудың нормалары мыналарға таралмайды:

- габаритті емес және салмағы ауыр багаж (бір орны үш өлшеуді қосқанда 158 см және/немесе салмағы 32 кг асатын багаж);

- бір орындық салмағы 10 кг астам, теледидарлар, магнитофондар, кеңсе техникасы (компьютерлер, принтерлер, ксерокстар және басқасы), аудио-, бейне-, тұрмыстық техника;

- Көру қабілеті жоқ жолаушыларды жетелейтін, жетектеуші иттерді қоспағанда, үй жануарлары мен құстары;
- салмағы 5 кг астам, гүлдер, өсімдіктер көшеттері, тамақ көк асы, кептірілген өсімдіктер, ағаштар мен бұталар бұтақтары (багаж ретінде халықаралық тасымалдауға қабылданады, бұл ұшып шығу, трансфер, соңғы бару пункттерінің елдерінің карантиндық ережелермен тыйым салынбаған және карантиндық куәлік болған жағдайда, егер бұл талап етілсе).

Аталмыш заттарды тасымалдау төлем сәтіне әрекет ететін, Әуе компаниямен нормадан тыс багаж үшін белгіленген нақты бағасы бойынша төленеді.

38.16. Тасымалдануы бір билетпен рәсімделген жолаушы багажын тасымалдау шарттары IATA 302 резолюциясының талаптарымен, тасымалдаушының маршрутындағы үстем қағидасының негізінде белгіленеді.

Жолаушы багажды бүкіл маршрут бойы, багажды тіркеу пунктісінен аялдаманың бірінші пунктісіне дейін 24 сағаттан астам уақытта (стопвер) немесе кері қайтуда екі немесе бұдан да көп әуе компаниялар рейстерімен тасымалданса, үстем тасымалдаушының (тегін норма және нормадан тыс багажды төлеудің мөршерлемелері) багажды тасымалдау ережелері қолданылады. IATA резолюциясын анықтау бойынша үстем тасымалдаушы тарифтік зоналар мен IATA подзоналарының арасында немесе бір подзона аясында тасымалданған жағдайда бірінші халықаралық учаскісінде тасымалдауды орындайтын тасымалдаушы болып табылады. Саяхаттау үшін үстем тасымалдаушы АҚШ пункттеріне/пунктілерінен Атлант және Тынық мұхитты кесіп өтіп бара жатқан тасымалдаушы (код-шер рейстері үшін – маркетингтік серіктес) болып табылады.

39-Бөлім. Жолаушының өзімен бірге алатын заттары (қол жүк)

39.1. Жолаушының өзімен бірге алып жүретін заттары және қол жүк тіркелмеген багаж болып табылады. Билеті бар әр жолаушыға салонда бөлек орын қамтамасыз етілмейтін балаларды қоспағанда, рұқсат етілген салмағы Әуе компаниямен белгіленетін, қол жүкті тегін тасымалдау рұқсат етіледі. Жолаушылардың және әуе кемелерінің экипаж мүшелерінің авиациялық қауіпсіздігін қамтамасыз ету, өмірін қорғау мақсатында авиациялық қауіпсіздік шарттары бойынша әуе кемесінде тасымалдануға тыйым салынған заттар мен заттектер қол жүкте тасымалданбаулары тиіс.

39.2. Қол жүк ретінде мыналар тасымалданады:

- эконом класс жолаушылары үшін салмағы 5 кг құрайтын бір орыннан артық емес, көлемі 55x40x20 см (ұзындығы 55 см, ені – 40 см, ал биіктігі – 20 см артық емес) болуы тиіс;

- бизнес класс жолаушылары үшін – салмағы 10 кг құрайтын бір орыннан артық емес немесе салмақтары 5 кг дейінгі 2 орыннан артық емес, әрқайсысының көлемі 55x40x20 см, (ұзындығы 55 см, ені – 40 см, ал биіктігі – 20 см артық емес) болуы тиіс.

39.3. Әуе компания немесе Қызмет көрсетуші компания әуе кемесінің салонында тасымалданатын, қол жүгін рәсімдеген кезде жолаушыға әр берілген орынға «Қол жүк» биркасын беруі және оның салмағын багаж түбіртегіне жазулары тиіс.

39.4. Ерекше жағдайда, Әуе компанияның рұқсаты бойынша әуе кемесінің салонында салмағы 5 кг артық, қол жүк габариттерінен артық, тасымалдау кезінде аса ерекше сақтық шараларын талап ететін, заттар (багажды тегін тасымалдау норма есебінен) тасымалдана алады.

39.5. Қол жүк тасымалдану кезінде жолаушының алдында тұрған креслода орналастыруы керек. Жолаушы креслосының үстіндегі жабылатын багаж бөлімінде шағын жеңіл заттарды және жолаушының сырт киімін орналастыруға болады.

39.6. Жолушы багажды тегін тасымалдау нормасынан тыс өзіне отыру, түсу және ұшу кезінде қажет болатын заттарды (бұйымдарды) тасымалдай алады, осы ретте барлық тасымалданатын заттардың салмағы қол жүк тасымалдаудың шектеулі нормаларынан аспауы тиіс.

Мұндай заттарға (бұйымдарға) мыналар жатады:

- әйел сөмкесі немесе портфель;
- қағаздарға арналған папка;
- қолшатыр;
- таяқша;
- гүл шоғы;
- ұшу кезінде оқуға арналған басылымдар;
- ұшу кезіндегі бала тағамы;
- ұялы байланыс телефоны;
- фотоаппарат;
- бейнекамера;
- портативті компьютер;
- портпледтағы костюм;
- жеңіл, жиналмалы бала арбасы (ӘК багаж бөлігінде тасымалданады);
- 2 жасқа дейінгі сәбиді тасымалдаған кезде аспа бесік немесе автокөлік креслосы;
- балдақ;
- қозғалуы шектеулі жолаушыны тасымалдаған кезде зембіл немесе мүгедек арбасы (ӘК багаж бөлігінде тасымалданады);
- дәрі-дәрмектер, ингаляторлар, тасымалдау кезінде жолаушының өміріне қажет көлемі 5 кг аспайтын, оттегі балоны. Әуе компания жоғарыда аталған заттарды пайдалану қажеттілігі туралы медициналық куәлікті талап етуге құқылы;
- қауіпсіз санатына жататын сұйықтықтар, гельдер және аэрозольдар: сыйымдылығы 100 мл аспайтын ыдыстарда (көлемді өлшеудің басқа өлшемдеріндегі балама ыдыс), көлемі 1 литрден аспайтын мөлдір пластикалық пакетке жақылап орамдалған сұйықтық – әрбір жолаушыға бір пакеттен. Егер ыдыс жартылай ғана толтырылса, сыйымдылығы 100 мл асатын сұйықтықтар тасымалдануға қабылданбайды.
- әуежайдағы алымсыз сауда дүкендерінде немесе әуе кемесінің бортында сатып алынған сұйықтықтар ұшу кезінде пакет ішіндегісін анықтауды қолжетімді ететін, аталған сұйықтықтың алымсыз әуежай дүкендерінен немесе әуе кемесінің бортында ұшу күні (күндері) сатып алынғандығын куәландыратын ақпараттарды қамтитын пластикалық пакетке жақсылап оралып, желімделулері (паломбылануы) тиіс.

39.7. Жолаушы әуе кемесінің салонында тасымалданатын қол жүгінің сақталуын өз жауапкершілігіне алуы тиіс. Тасымалдау құжатында көрсетілген рейсті орындауда үзіліс болған жағдайда, жолаушы орналастырылған қол жүгін өзімен бірге алып кетуі тиіс.

40-Бөлім. Ақылы (нормадан тыс) және қарамы үлкен багаж

40.1. Нормадан тыс багаж – көрсетілген нормаға қарамастан міндетті төлемді талап ететін, Әуе компаниямен белгіленген багажды тегін тасымалдаудың нормасынан артық багаж салмағының бөлігі.

Қарамы үлкен багаж – бұл үш өлшеу сомасында бір орнының көлемі 158 см артық және/немесе салмағы 32 кг артық багаж болып табылады.

40.2. Жолаушы белгіленген нормадан артық багаждың болжамды салмағы мен орындар саны туралы Әуе компанияны немесе оның агентін алдан ала хабарландыруы керек, бұл жағдайда мұндай багажды міндетті тіркеу жүзеге асырылады.

40.3. Жолаушы Әуе компаниясымен белгіленген багажды тегін тасымалдаудың максималды нормасынан артық багаждың тасымалын багажды бару пунктіне немесе жолдағы тоқтау пунктіне (немесе трансферға) тасымалдау үшін төленетін багажға түбіртек берілген күні әрекет ететін белгіленген тариф бойынша төлеуге тиіс. Нормадан тыс багаж үшін төлем жүргізу толық килограмдар үшін жүзеге асырылады.

Дөңгелектеу мына ережелер бойынша жүзеге асырылады:

- толық килограмға жетпей 500 г-ға дейін азаюы жағына;
- 500 г-нан толық килограммға дейін көбею жағына;

Жеңілдіктер (CH, IN, SD ...) багаж тарифына қолданылмайды. Багаждың нормасынан тыс багажды несиеге тасымалдау рұқсат етілмейді.

40.4. Егер жолаушы Әуе компаниямен келісілген және төлем жасалған багаж көлеміне қарағанда тасымалдауға багажды көбірек ұсынған жағдайда, багаждың артық көлемі әуе кемесінде бос тасымалдау орны болған және жолаушы төлем жүргізген жағдайда ғана тасымалдауға қабылданады.

40.5. Егер багаждың салмағы Әуе компаниямен белгіленген багажды тегін тасымалдаудың нормасынан артық болса (мұндай тасымалдау Әуе компаниямен алдына ала келісілмеген болса), Әуе компания тасымалдауды шектеуге немесе жолаушының багажын тасымалдаудан бас тартуға құқылы.

40.6. Жолаушы аялдама немесе трансфер пунктінде тасымалданатын багаждың салмағы мен санын көбейте алады.

40.7. Жолаушы ұшып бара жатқан жолда тасымалданатын багаждың салмағы мен орын санын көбейткен жағдайда, белгіленген багажды тегін тасымалдаудың нормасынан салмағы немесе көлемі бұрын төленген тасымалдаудан артық болса, ол мұндай багажды тасымалдауға төлем жүргізуге міндетті.

40.8. Жолаушы әуе кемесінде орынды брондаған немесе жолаушы билетін сатып алған кезде, Әуе компания немесе оның Агентіне қарамы үлкен багажды тасымалдауы туралы хабарлауы тиіс. Әуе компания алдын ала брондау болмаған жағдайда, осындай багажды тасымалдаудан бас тарта алады.

40.9. Әуе кемесінің тиеу люктерінің және багаж-жүк бөлігінің көлемі қарамы үлкен багажды тиеуді (түсіруді) және әуе кемесінің бортында орналастыруды жүзеге асыруға мүмкіндік беретін болса, аталмыш багаж тасымалдануға қабылданады.

Мұндай багажды әуе кемесіне алып бару үшін тұтқасы және оны бекіту үшін бекіткіштері болулары керек. Тіркеген кезде қарамы үлкен багаж «HEAVY» биркасымен салмағы көрсетіліп белгіленеді.

40.10. Нормадан тыс және (немесе) қарамы үлкен багажды бірнеше Әуе компаниялармен тасымалдау қажеттілігі пайда болған кезде, тасымалдау құжаттарын рәсімдейтін Әуе компания осы Әуе компаниялардан тасымалдауға келісім алуы тиіс.

41-Бөлім. Нормадан тыс багажға төлем жүргізудің түбіртегі

41.1. Нормадан тыс багажға төлем жүргізудің түбіртегі жолаушыларға төленуге жататын, багажды тасымалдауға төлем жүргізуді кәуландырады.

41.2. Нормадан тыс багажға төлем жүргізудің түбіртегі міндетті түрде бекітілген нысан бойынша орындалған, ұшу (бірден төртке дейін) купондарынан және жолаушы купондарынан тұруы тиіс.

42-Бөлім. Багажды әуе кемесінің салонында тасымалдау

42.1. Ерекше сақтық шараларды талап ететін жолаушы багажы (кино-, фото-, теле-, бейне-радиоаппаратура), электронды және оптикалық құрылғылар, кеңсе техникасы, музыкалық аспаптар, сынғыш заттар) әуе кемесінің салонында тасымалдана алады.

42.2. Бағажды әуе кемесінің салонында тасымалдау Әуе компаниямен алдын ала келісу бойынша рәсімделіп, жүзеге асырылады. Жолаушы тасымалдауды брондауды рәсімдеген немесе билетті сатып алған және осы багаж үшін бөлек орынға төлем жүргізген кезде, Әуе компанияға немесе оның агентіне багаждың әуе кемесі салонында тасымалдануы туралы хабарлауға міндетті.

42.3. Әуе кемесінің салонында багажды тасымалдау үшін бөлек билет рәсімделеді, оның құны қолайлы тарифтан 100% құрайды. Бағажды әуе кемесінде тасымалдау үшін әуежай алымдары алынбайды. ӘК салонында багажды тасымалдау үшін қосымша билетке багажды тегін тасымалдау нормасы таралмайды.

42.4. Бағаждың габариттік көлемі оның бөлек жолаушылық креслосында орналастырылуына мүмкіндік беруі тиіс.

42.5. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын багаждың орамының жолаушылық креслосында бекіту үшін құрылғысы болуы тиіс.

42.6. ӘК жолаушы салонында тасымалданатын багаждың орамы оны тасымалдаған кезде ӘК салонын зақымдамайтындай болуы тиіс.

42.7. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын багажды әуе кемесінің бортына жеткізу, оны көтеріп шығару, әуе кемесінің салонында орналастыру, әуе кемесінің бортынан түсіріп, әуе кемесінен жеткізу жолаушымен жүзеге асырылады.

43-Бөлім. Қарамы үлкен багажды тасымалдау

43.1. Қарамы үлкен багаж – бір орны үш өлшеудің қосындысынан 158 см және/немесе салмағы 32 кг артық болатын багаж.

43.2. Қарамы үлкен багаж Әуе компаниямен алдын ала келісу бойынша тасымалдануға қабылданады. Жолаушы Әуе компанияға әуе билетті брондаған және рәсімдеген кезде қарамы үлкен багажды тасымалдау туралы хабарлайды.

43.3. Қарамы үлкен багажды тасымалдауға багажды тегін тасымалдаудың нормасы таралмайды. Мұндай багажды тасымалдаудың құны нормадан тыс багаж үшін Әуе компаниямен белгіленген тарифтер бойынша төленуі тиіс.

43.4. Қарамы үлкен багаж әуе кемесінің бортына жеткізілуіне, оны көтеріп шығарылуына, әуе кемесінің салонында орналастырылуына, әуе кемесінің бортынан түсіріп, әуе кемесінен жеткізілуіне тиеу люктерінің көлемі жол беретін жағдайда қабылданады.

43.5. Әуе кемесінің салонында тасымалданатын багаждың орамасында жолаушы креслосына бекітілуіне мүмкіндік беретін тетігі болуы тиіс.

43.6. Егер қарамы үлкен багаж айтылған талаптарға жауап бермесе, Әуе компания қарамы үлкен багажды қабылдаудан бас тартуға құқылы.

44-Бөлім. Музыкалық аспаптарды тасымалдау

44.1. Музыкалық аспаптарды тасымалдау Әуе компаниямен алдын ала келісіп, жолаушы салонында да, багаж бөлімінде де, жүзеге асырыла алады.

44.2. Музыкалық аспаптар Әуе компаниямен алдын ала келісіп, ұшақтың салонында, жолаушы креслосында тасымалдана алады. Бағаждың габариттік көлемі оның бөлек жолаушы креслосында орналастырылуына мүмкіндік беруі керек. Музыкалық аспаптарды жолаушы салонында тасымалданған кезде, жолаушы креслосында тасымалданатын, багажға арналған тасымалдау ережелері қолданылады («Бағажды әуе кемесінің салонында тасымалдау» 42-Бөлімді қараңыз).

44.3. Қарамы үлкен музыкалық аспапты тасымалдауға багаж бөлігінде төлем сәтіне әрекет ететін, тасымалдау нормасынан тыс багаж үшін Әуе компаниямен белгіленген нақты салмағы бойынша төлем жүргізіледі. Қарамы үлкен аспаптарды тасымалдауға багажды тегін тасымалдау нормасы таралмайды.

45-Бөлім. Сынғыш багажды тасымалдау

45.1. Сынғыш багаж – бұл Әуе компаниясы сол багажға қатысты өз жауапкершілігінің шектелуін жариялайтын багаж. Бұл багаж санатына оның тұтастығы мен сақталуын қамтамасыз етпейтін әдістермен оралған сынғыш, сондай-ақ орамы зақымдалған багаж жатады. Багаждың осы санаты оның ішіндегі заттың және орамының тұтастығы үшін Әуе компания жауапты болмайтын жағдайда тасымалдануға қабылданады. Оның тұтастығы мен сақталуына жолаушының өзі жауапты болады.

45.2. Сынғыш багаждың тасымалдануы Әуе компаниямен жолаушы салонында және багаж бөлігінде жүзеге асырылады. Жолаушы салонында тасымалдану кезінде мұндай багаж жолаушы креслосында тасымалданатын багажды тасымалдау ережелері бойынша тасымалданады («Багажды әуе кемесінің салонында тасымалдау» 42-Бөлімді қараңыз).

45.3. Сынғыш багажды багаж бөлігінде тасымалдау үшін төлем, сол сәтте әрекет ететін, Әуе компаниямен белгіленген тариф бойынша багаждың нақты салмағына қарай жүргізіледі.

46-Бөлім. Кеңсе техникасын, аудио, бейне заттарды, тұрмыстық техниканы тасымалдау

46.1. Кеңсе техникасын, аудио, бейне заттарды, тұрмыстық техниканы тасымалдау Әуе компаниямен алдын ала келісіп, әуе кемесінің салонында сондай-ақ багаж бөлігінде жүзеге асырылады.

46.2. Багаждың габариттік көлемдері бөлек жолаушы креслосында оның орналастырылуын қамтамасыз етулері тиіс. Осы талаптар сәйкес келмеген жағдайда, кеңсе техникасы тек багаж бөлігінде ғана тасымалдануы тиіс. Кеңсе техникасын жолаушы салонында тасымалданған кезде, жолаушы креслосында тасымалданатын багаж ережелері қолданылады (42-Бөлім «Әуе кемесінің салонында багажды тасымалдау»). Кеңсе техникасын багаж бөлігінде тасымалдау төлеу сәтіне әрекет ететін, Әуе компаниямен нормадан тыс багаж үшін белгіленген тариф бойынша нақты салмағына қарай төленеді. Багажды тегін тасымалдау нормалары бір орнының салмағы 10 кг астам, теледидарлар, магнитофондар, кеңсе техникасына (компьютерлер, принтерлер, ксерокстар және т.б.) аудио-, бейне-, тұрмыстық техникаға таралмайды.

47-Бөлім. Құнды бұйымдарды тасымалдау

47.1. Жолаушы багажды тегін тасымалдау нормасынан астам, құнды заттардың тасымалдауына төлеу сәтіне әрекет ететін, Әуе компаниямен нормадан тыс багаж үшін белгіленген тариф бойынша төлем жүргізуі керек.

47.2. Жолаушы багаж бөлігінде тасымалдануы үшін өз көзқарасы бойынша аса құнды болып табылатын багажды көрсететін жағдайда, өзінің тіркелген багажының құндылығын жариялай алады. Құндылығы жарияланған багажды тасымалдау Әуе компанияның алдын ала келісумен жүзеге асырылады. Багаждың құндылығын жариялау үшін жарияланған құндылық сомасынан 10 пайыз көлеміндегі құнды багаждың әр бөлек орны үшін алым алынады және бұл Әуе компанияның Өкілдігінде төленеді. Құндылығы жарияланған багаж ретінде қабылданатын барлық заттар ішіндегісіне қол жеткізе алмайтындай дұрыс, мықты орамда болулары тиіс. Құнды багаждың салмағы мен габариттері белгіленген нормалардан аспаулары тиіс.

48-Бөлім. Баланың бесік арбасын, мүгедектер арбасын және жиналмалы арбаларды тасымалдау

48.1. Балалары бар және физикалық мүмкіндігі шектеулі жолаушылар, мүгедектерге арналған сүйретпе-креслоларды, бала арбаларын, өздігінен жүретін арбаларды, жүру жақтауларын тегін тасымалдауға құқылы.

48.2. Кресло-арба, электроарба, бала арбасы тіркелген багаж ретінде ӘК багаж бөлігінде тасымалданады.

48.3. Сүйретпе-креслоларды, электроарба багажды тасымалдау нормасына қосымша тегін тасымалданады. Электроарбаны тасымалдау мына талаптарды орындаған кезде жүзеге асырылады: электроарбалардың батареялары оған қауіпсіз түрде бекітілуі тиіс, қысқа тұйықталудың алдын алу мақсатында алдын ала ажыратылып, оқшаланулары тиіс. Егер сүйретпе-креслоны тік күйінде тиеу, бекіту және түсіру мүмкін болмаса, батареясын шешіп алып тастау қажет. Шешіп алынған батареяны бітелген, химиялық әсерге мықты орамда тасымалдау керек. Батареяға тиісті белгі қойылуы тиіс. Сұйықтықтық батареялар тек тік күйінде ғана тасымалданады. Ион-литийлік батареяларды тасымалдау тек әуе кемесінің салонында бітелген орамда ғана жүзеге асырылады, осы ретте 800 IATA DGR орау нұсқаулығы бойынша батареялар клеммалары оқшауланған болуы тиіс.

48.4. Бала арбасы Жолаушы тіркелген кезде багаж биркасын белгілеу үшін көрсетілуі тиіс. Арба әуе кемесіне отырғызылу үшін қолданыла алады және әрі қарай отырғызылудың алдында багаж бөлігіне тиелуі үшін тапсырылуы тиіс.

Бала арбасын әуежайда бортқа отырғызылудан бұрын және оны ұшып келген соң қолдану мүмкіндігі, оны ӘК бортының алдында алу Әуежайдың қауіпсіздік талаптарымен шектелеуі мүмкін.

49-Бөлім. Дипломатиялық багаж (пошта), қызметтік хаттар

49.1. Дипломаттық курьерлер дипломаттық пошталарды әуе кемесінің салонында тасымалдайды және төмендегілерді жасауға міндеттеледі:

- Әуе компанияның талабы бойынша дипломаттық поштаны жетелейтін тұлға ретіндегі оның арнайы өкілеттіліктерін растайтын құжатқа ие болу;

- тиісті халықаралық конвенциялар мен ұшып шығу, соңғы бару, трансфер пункттері талаптарының ұйғарымдарына сәйкес дипломаттық поштаны орау мен рәсімдеуге жауапты болу;

- жер үстіндегі операциялар кезіндегі дипломаттық поштаның сақталуы үшін жауап беру.

49.2. Дипломаттық поштаны әуе кемесінің салонында дипломаттық курьердің жетелеуімен рәсімдеу ақылы багаж түбіртегімен және төлем ақылы багажды тасымалдаудың ережелеріне сәйкес жүзеге асырылады.

49.3. Арнайы осы мақсатта рәсімделген жолаушы билеті арқылы дипломаттық поштаны тасымалдауды рәсімдеу кезінде пошта жолаушы креслосында тасымалданады. Дипломаттық поштаның габариттік көлемі оның бөлек жолаушы креслосына орналастырылуына мүмкіндік беруі керек.

50-Бөлім. Жануарларды тасымалдау

50.1. Жануарлар Әуе компанияның алдын ала келісуімен тек тіркелген багаж ретінде әуе кемесінің багаж бөлімінде тасымалдануға қабылданады. Соқыр/саңырау жолаушыларды жетектеуші иттерді қоспағанда, жануарлар мен құстарды әуе кемелердің салондарында тасымалдауға рұқсат етілмейді.

50.2. Жолаушы жануарларды (құстарды) тасымалдауды брондауды рәсімдеген кезде немесе жолаушы билетін сатып алған кезде, Әуе компанияға немесе оның уәкілетті агентіне хабарлауы тиіс. Аймаққа, аймақтан және аймақ арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің қолданыстағы құжаттары (құзыретті мемлекеттік мекемемен берілген сертификат және елдің ветеринарлық органдарымен талап етілетін құжаттар) жануармен бірге ұшып келе жатқан жолаушы билетін тіркеген кезде, оның қолында болуы және көрсетілуі тиіс.

50.3. Жануарды тасымалдау үшін жолаушы ауа кіріп тұратын контейнерді/торды қамтамасыз етуі тиіс. Контейнердің (тордың) түбі су өткізбейтін және сіңіру материалымен жабылған болуы керек. Жануарлар мен құстарды ауа кіретін саңлауы бар, тығыз бітелген себеттерде, қораптарда тасымалдауға болады.

Құстардың торлары тығыз жарық өтпейтін матамен жабылуы керек.

50.4. Жануарлар мен құстарға багажды тегін тасымалдау нормасы таралмайды. Жануарлар мен құстарды тасымалдау нормадан тыс багаж үшін тариф бойынша, контейнермен (тормен) бірге саналған, жануардың (құстың) нақты салмағына сүйеніп, төленеді. Тәжірибе жүргізілетін жануарларды тасымалдауға рұқсат берілмейді.

50.5. Көру/есту қабілеті жоқ жолаушыларды жетелейтін жетекші иттер арнайы үйретілген, қарғысы мен тұмылдырығы бар және иесінің креслосына, аяғының жанында байланған жағдайда әуе кемесінің салонында багажды тегін тасымалдаудың нормасынан тыс тегін тасымалданады.

51-Бөлім. Багаждың құрамына қойылатын талап

51.1. Ұшу қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында багаж ретінде тасымалдануға мыналар қабылданбайды:

а) Қазақстан Республикасының заңымен және Үкімет қаулыларымен, Қазақстан Республикасы мемлекеттік органдарының ережелері мен ұйғарымдарымен, азаматтық авиация саласындағы халықаралық құжаттармен, Қазақстан Республикасы халықаралық келісімдерімен, аймаққа, аймақтан және аймақ арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің мемлекеттік органдарының құжаттарымен тыйым салынған заттар мен заттектер;

ә) жарылғыш заттектер, жару құралдары мен жарғыш құрамды заттар;

б) тығыздалған және сұйытылған газдар;

в) онай жаңғыш сұйықтықтар;

г) жалындағыш қатты заттар;

ғ) қышқылдандыратын заттектер мен органикалық тотық;

д) улағыш заттектер;

е) радиоактивті материалдар;

ж) улы мен уландырғыш заттар;

з) оқ ататын қару, суық және газды қарулар;

и) уландырғыш заттектер;

й) жолаушыларға, ӘК экипажына шабуыл жасау үшін, сондай-ақ ӘК ұшуына қауіп төндіретін пайдаланылуы мүмкін қарулар мен басқа материалдар және заттектер;

51.2. Жолаушының багажы ретінде шектеулі санында тасымалдана алатын бұйымдар мен заттектер;

а) арбалеттер, су астында аң аулауға арналған мылтықтар, қылыштар, тесакар, наркескендер, алдаспандар, семсерлер, сапылар, найзалар, қанжарлар, ашылатын жүздері бар, жабылатын құлыптары бар, кез-келген қару түрлерінің еліктегіштері;

ә) жүзінің ұзындығы 60 мм астам, шаруашылық-тұрмыстық (қайшылар);

б) көлемі 5 л аспайтын, сыйымдылығы бар, бір жолаушыға 5 л астам емес, бөлек саудаға арналған ыдыстарда, құрамында 24% артық, бірақ 70% артық емес, алкогольі бар ішімдіктер;

в) спорттық немесе тұрмыстық мақсаттарда пайдалануға арналған аэрозольдер, шығарылым клапандары ішіндегісінің өздігінен шығып кетуден қалпақшалармен қорғалған баллончиктер, ыдысының сыйымдылығы 0,5 кг немесе 500 мл артық емес – бір адамға 2 кг немесе 2 л артық емес.

Жолаушылардың – өздерімен бірге алатын заттарында:

а) термометр медициналық – бір жолаушыға біреу;

ә) стандартты қаптағы сынапты тонометр – бір жолаушыға біреу;

б) тек Тасымалдаушының рұқсатымен, бітелген контейнерде және жөнелтушінің пломбасымен мөрленген, стандартты қораптағы сынапты тонометр;

в) Бір жолғы оттықтар – бір жолаушыға біреу;

г) тез бұзылатын азықтарға арнағалған құрғақ мұз – бір жолаушыға 2,5 кг артық емес;

ғ) 3% сутек тотығы – бір жолаушыға 100 мл артық емес көлемде;

д) қауіпсіз сұйықтықтар, гельдер, аэрозольдер: көлемі 1 л көп емес, жақсы жабылатын, мөлдір түсті пластикалық пакетке оралған, сыйымдылығы 100 мл астам емес ыдыстарда (немесе көлемі басқаша өлшенетін сыйымдылықтарда соған ұқсас ыдыс) бір жолаушыға бір пакет; 100 мл астам контейнерлердегі сұйықтықтар тіпті ыдыс жартылай толтырылған жағдайда да, тасымалдануға қабылданбайды. Тасымалданған кезде ерекшеліктерге ие, тек дәрі-дәрмектер, бала тағамы мен арнайы диета қажеттіліктері;

е) Алымсыз сауда дүкендерінде әуежайда немесе әуе кемесінің бортында сатып алынған сұйықтықтар ұшу кезінде пакеттің ішіндегісі көрініп тұратындай, пластикалық пакетке оралып, сенімді түрде желімделуі (пломбылануы) тиіс, бұл пакетте сапар күні (күндері) алымсыз сауда дүкендерінде әуежайда немесе әуе кемесінің бортында сатып алынғанын растайтын сенімді дәлел болуы тиіс. Әуе компанияның әкімшілігі аса қауіпті рейстерде авиациялық қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша қосымша шараларды енгізу туралы шешімдерді қабылдауға құқылы, осының нәтижесінде әуе кемесінің салонында мына нәрселердің тасымалдануына тыйым салады: бұрандалар; тері асты инъекцияларға арналған инелер (егер медициналық негіздеме көрсетілмесе); тоқыма біздері; жүзінің ұзындығы 60 мм кем қайшылар; жиылмалы (фиксаторсыз) жүзінің ұзындығы 60 мм кем, жолға арналған, бәкілер.

51.3. Әуе компаниямен келіскен соң, жолаушымен багаж ретінде тасымалдана алатын бұйымдар мен заттектер:

а) медициналық мақсаттарға қажет газ түріндегі оттегі немесе ауамен толтырылған, (брутто салмағы 5 кг дейін) шағын балондар;

ә) багажды тасымалдау нормасына қосымша кресло-арба, элекрикалық арба тегін тасымалданады. Элекрикалық арбаны тасымалдау мына талаптарды орындауымен жүзеге асырылады: элекрикалық арбаның батареялары оған қауіпсіз түрде бекітілуі керек, тұйықталудың алдын алу мақсатында ажыратылуы және оқшаланулары керек. Егер кресло-арбаны тиеу мүмкін болмаса, оны тік күйінде бекіту және түсіріп алу мүмкін болмаса, онда батареяны шешіп алу керек. Содан кейін сүйретпе-креслоны тіркелген багаж ретінде еш шектеусіз тасымалдауға болады. Шешілген батареяны бітелген, химикалық әсерге тұрақты орамда тасымалдауға болады. Батареяға тиісті белгі қойылуы тиіс. Сұйықтығы бар батареялар тек тік күйінде ғана тасымалдануы тиіс. Ион-литийлық батареяны тасымалдау тек әуе кемесінің салонында бітелген орамда ғана жүзеге асырылады, осы ретте IATA 800 Dangerous Goods Regulations орау нұсқаулықтарына сәйкес батареялардың клеммалары оқшауланған болулары керек.

Әуе кемесінің командирі сүйретпе-кресло мен оралған батареяның орналасқан жері туралы ескертілуі тиіс.

Жолаушы Әуе компаниямен іс-әрекеттерін алдын ала келісуі абзал, бұған қоса, ағып жатқан батареяларда ағуды тоқтататын вентиляциялық пробкалар болуы тиіс;

б) Гидрометеорология саласындағы орындау билігінің мемлекеттік органының қызметкері болып табылатын жолаушымен тек жол жүгінде ғана тасымалданатын сынапты барометр немесе сынапты термометр. Барометр немесе термометр мықты, сыртқы орау комплектісіне оралуы керек, оның тығыздалған ішкі қабаты немесе қабы болуы тиіс, олар орамының орналасу қалпына қарамастан, сынаптың ағуына жол бермейтін, мықты, өтпейтін немесе тесілмейтін материалдан жасалуы керек. Әуе компания (әуе кемесінің командирі) барометр немесе термометрдің бар-жоқтығы туралы ақпаратқа ие болулары тиіс;

в) көміртектің қостотығы немесе басқа тиісті газбен толтырылған 2.2 TI IATA шағын балон, бір жолаушыға біреу, үрлеу мақсаты үшін өздігінен үрленетін құтқару жилеті бар, оған қоса екі қосалқы заряд;

г) жылу беретін бұйымдар, (абайсызда қосылған жағдайда көп жылу шығарып, өртке апаруы мүмкін, су астында пайдаланылатын көмекші жарықтар және дәнекерлейтін жабдық, яғни батареямен іске қосылатын жабдық) тек қол жүгінде ғана тасымалданады. Жылу бөлетін бөлігі немесе қуат көзі тасымалдау кезінде абайсызда қосылып кетуінің алдын алу үшін алынып тасталуы тиіс.

51.4. Жолаушы тасымалдауға тыйым салынған заттарды тасымалдағаны үшін немесе осы қағидалармен бекітілген талаптар мен шарттарды сақтамай бағажды тасымалдауға өткізгені үшін жауапты болады.

52-Бөлім. Қару-жарақты, оқ-дәрілер мен арнайы құралдарды тасымалдау

52.1. Қару, оқ-дәрілер мен арнайы құралдарды (бұдан әрі – қару) әуе жолымен тасымалдау Қазақстан Республикасының заңнамасы мен оның негізінде әзірленген орындаушы билік иелерінің мемлекеттік органдарының нормативтік құжаттарына, басқа мемлекеттердің заңдарына және Қазақстан Республикасының халықаралық шарттарына сәйкес жүзеге асырылады.

52.2. Қару мен оқ-дәрілердің кез-келген түрін трансферлік тасымалдауға тыйым салынған.

52.3. Жолаушыға әуе кемесінің салонында мына нәрселерді бірге алып жүруге тыйым салынады:

- оқ ататын, газдық, пневматикалық, суық қару мен механикалық қарудың барлық түрлерін; тапаншалар, револьверлер, винтовкалар, карабиндер және басқа да оқ ататын, газды, пневматикалық қарулар, электрмен естен тандыратын құрылғылар мен оларға ұқсастары;

қарулардың кез-келген нақпіншілері мен макеттері (соның ішінде балалардың ойыншықтары);

- арбалеттер, су астында аң аулауға арналған мылтықтар, қылыштар, тесактар, ятагандар, наркескендер, семсерлер, сапылар, найзалар, қанжарлар, қысқа қанжарлар, стилеттер, пышақтар: аң аулауға арналған, десанттық, финдік сүңгі-пышақтар, ырғып шығатын жүзі бар, құлыпқа жабылатын пышақтар, сондай-ақ пайдалану мақсаттарына қарамастан шаруашылық-тұрмыстық пышақтар;

- жарылғыш заттектер, жару құралдары және құрамында жарғышы бар заттар: кез-келген түрдегі оқ-дәрілер, кез-келген орамда және кез-келген көлемде; ататын патрондар (оның ішінде аз калибрлі); газ қаруына арналған оқ-дәрілер, капсюльдер (аңшылық пистондары); пиротехникалық құралдар: дабылдық және жарық түсіретін ракеталар; дабылдық патрондар, отырғызу қылыштары, түтін патрондары, қылыштар, жарушын сіріңкесі, бенгал шамы, темір жол петардалары; тротил, динамит, тол, аммонал және басқа да жарғыш заттектер; капсюльдер – детонаторлар, электрикалық детонаторлар, электрикалық тұтатушылар, детонирлейтін және отты өткізетін сым.

52.4. Қазақстан Республикасының мемлекеттік органдарының қызметкерлері Әуе компанияның әуе кемесінің салонында тек қызметтік міндеттерін атқарған жағдайда ғана қаруды тасымалдай алады. Осы тұлғалармен өзімен бірге қаруды тасымалдау, берілетін рұқсат бойынша және аймаққа, аймақтан және аймақ арқылы тасымалданатын елдің заңнамасын ұстану жағдайында ғана жүзеге асырылады.

52.5 Егер әуе кемесінің ұшу маршруты шекара арқылы өтсе, онда әуе кемесінің бортында қаруды тасымалдау жолаушымен мүдделі мемлекеттердің тиісті уәкілетті органдарымен осы мемлекеттердегі заңдар мен ережелерді ұстану мақсатында алдын ала реттелуі тиіс. Жолаушының қолында осы мемлекеттің құзыретті органдарымен берілген, елге қарумен кіруге рұқсат қағазы болуы керек.

52.6 Жөнелту әуежайында қаруды тасымалдауға қабылдау, қажетті құжаттарды рәсімдеу, әуе кемесінің бортына жеткізу және қаруды соңғы бару пунктісінің әуежайында беру авиациялық қауіпсіздігінің қызметкерімен жүзеге асырылады (АҚҚ).

52.7 Жолаушыдан ұшу кезіне қаруды уақытша сақтау үшін қабылдау үш данада жасалатын, актпен рәсімделеді, бұларға жолаушымен – қару иесімен және АҚҚ қызметкерімен қол қойылады. Актің бірінші данасына сонымен қатар Әуе компания да қол қойып, АҚҚ-де жөнелту әуежайында қалады, екінші данасы Әуе компанияға, ал үшіншісі – соңғы бару әуежайында қаруды алу үшін жолаушыға беріледі. АҚҚ қызметкері жолаушыға-қару иесіне қаруды соңғы бару әуежайында алу тәртібін хабарлайды.

52.8. Тиісті іс сапарлық ұйғарымдары бар, өз қызметтік міндеттерін атқарудағы Қазақстан Республикасы күзет Мемлекеттік қызметінің, Қазақстан Республикасының Үкіметі жанындағы Мемлекеттік фельдъегер қызметкерлерімен, сондай-ақ әскери қызметкерлер мен тиісті іс сапарлық ұйғарымдары бар, конвойдағы

тұлғаларды жетелеуді жүзеге асыратын басқа да, әскери компаниялардың қызметкерлерімен қару ұшу кезіне уақытша сақталу үшін берілмейді.

52.9. Қаруды тасымалдау оралған, жабылатын және мөрленетін метал жәшігінде жүзеге асырылады, мұндай жәшік әуе кемесінің оқшаланған багаж немесе жүк бөлігінде болуы тиіс.

52.10. Көлемі бөлшектелінген түрінде стандартты жабылатын және мөрленетін метал жәшігіне орналастыруға келмейтін, ұзын сапты қаруды тасымалдау әуе кемесінің оқшауланған багаж немесе жүк бөлігінде жүзеге асырылады, АҚК мөрленген және авиациялық қауіпсіздік талаптарына жауап беретін болуы тиіс (арнайы ыдыс, футляр, кейс, қап).

52.11. Қаруды жолаушыға жөнелту әуежайында авиациялық қауіпсіздік қызметі қызметкеріне жолаушы-қару иесінің қаруының актісінің үшінші данасын, оның жеке басын куәландыратын құжатты, қаруды тасу мен сақтауға арналған құжатты, ал қажет жағдайда – оның Қазақстан Республикасы аймағына кіргізу/шығаруға тиісті рұқсатты көрсеткен кезде жүзеге асырылады.

52.12. Соңғы бару әуежайында талап етілмеген қару авиациялық қауіпсіздік қызметі қызметкерімен ішкі істер органына тапсырылады.

52.13. Қаруды тасымалдау багажды тегін тасымалдау нормасына кіреді.

Белгіленген тегін багаж нормасын асырған кезде әр нормадан тыс килограмм нормадан тыс багаж үшін осы бағытта әрекет ететін, тиісті тариф бойынша төленеді.

53-Бөлім. Спорттық жабдықты тасымалдау

53.1. Шаңғы саймандарын, су шаңғыларын, коньки саймандары мен гольфқа арналған саймандарды тасымалдау

Шаңғы тебуге арналған жабдықты тасымалдау багажды тегін тасымалдаудың нормасына кіреді.

Багаж белгіленген тегін багаж нормасынан артық болған кезде әр нормадан тыс килограмм осы бағытта әрекет ететін, тиісті нормадан тыс багаж тарифы бойынша төленеді.

53.2. Велосипедті тасымалдау

Велосипедті әуе жолымен тасымалдау үшін Әуе компаниямен алдын ала келісім қажет. Велосипедті тасымалдау багажды тегін тасымалдаудың нормасына кіреді.

Багаж белгіленген тегін багаж нормасынан артық болған кезде әр нормадан тыс килограмм осы бағытта әрекет ететін, тиісті нормадан тыс багаж тарифы бойынша төленеді.

Велосипедті сенімділікпен тасымалдау мына ережелерді орындаумен қамтамасыз етіледі:

- велосипедтің рулі рамаға параллельді бекітіледі;
- ұшу кезінде қысымның өзгеру әсерінен аулақ болу үшін, камералардағы ауа шығарылып тасталады;
- педальдары шешіліп алынып тасталады;
- қалған багаждың сақталуы үшін шығыңқы және үшкір детальдар пластикпен немесе картонмен оралады;
- велосипед қалың қап немесе картон қорапқа оралады.

53.3. Ірі көлемді саймандарды тасымалдау

Қарамы үлкен жабдық ретінде мыналар есептеледі:

- велосипедтер-тандемдер;

- дельтапландар;
- каноэ мен каякилер;
- виндсерфингке арналған жабдық;
- спорт шесттері;
- спорт найзалары;
- 32 кг ауыр спорт жабдығы.

Қарамы үлкен спорт жабдығын тасымалдау міндетті түрде Әуе компаниямен алдын ала келісуді талап етеді.

53.4. Су астында жүзуге арналған саймандарды тасымалдау

Су астында жүзуге арналған саймандарды багажға енгізу үшін Әуе компаниямен алдын ала келісу қажет.

Су астында жүзуге арналған комплекттің құрамында мына жабдықтың бір данасы болады:

- тығыздалған ауаға арналған баллон;
- баллонға арналған белбеулер;
- реттеуші;
- өлшегіш құрылғы;
- бетперде;
- пышақ;
- көмекші жарық;
- су астында аң аулауға арналған мылтық;
- гидрокостюм;
- екі ескекаяқ;
- екі аяқ киім мен шұлық;
- қорғаныш жилеті.

Әуе жолымен тасымалдануға клапаны ашық немесе алып тасталған, тек бос баллондар ғана қабылданады. Жабдық арнайы қапқа оралады. Егер багаж тегін тасымалдау нормасынан артық болса, оған әуе компаниямен тиісінше белгіленген тариф бойынша төлем алынады.

53.5. Балық аулауға арналған сайман

Балық аулауға арналған сайманды тасымалдау үшін Әуе компаниямен алдын ала келісу қажет.

Балық аулауға арналған жабдыққа мыналар кіреді:

- екі қармақтан артық емес;
- тор;
- орауыш;
- тиісті түрде оралған, құрал-жабдықтары бар контейнер;
- екі арнайы аяқ киім.

Балық аулауға арналған саймандарын тасымалдау құны тіркелген багаждың жалпы салмағы кезінде багажды тегін тасымалдаудың белгіленген нормасынан артық болмаса төленбейді, әр нормадан тыс килограмм осы бағытта әрекет ететін, тиісті нормадан тыс багаж тарифы бойынша төленеді.

54-Бөлім. Бағаждың құндылығын жариялау

54.1. Жолаушы өзінің тіркелген бағажының құндылығын жариялауға құқылы. Құндылығы жарияланған бағажды тасымалдау Әуе компаниямен алдын ала келісу арқылы жүзеге асырылады. Бағаждың құндылығын жариялау үшін жарияланған құндылықтың сомасынан 10 пайыз көлеміндегі құнды бағаждың әр бөлек орны үшін алым алынады және Әуе компанияның Өкілдігінде төленеді.

54.2. Құнды бағажды тасымалдауға төлем жүргізу жолаушы жарияланған құндылығы бар бағажды тасымалдаудың пункттері көрсетілген, нормадан тыс бағажды төлеу үшін түбіртекпен немесе әр түрлі алымдардың ордерлерімен кәуландырылады. Егер аралық пунктінде жолаушы бұрын жарияланған құндылықтан көбірек құндылықты жарияласа, ол қосымша алымды төлеуі тиіс. Жарияланған құндылық бағаждың шынайы құнынан аспауы тиіс.

54.3. Тіркелген бағаждың құндылығы әр орын үшін бөлек жариялануы мүмкін. Жолаушы тасымалдауға өткізген бағаждың құндылығын жариялаған кезде, Әуе компания бағаждың ішіндегісін көрсетуді талап етуге, ал жарияланған бағаждың сомасы бағаждың ішіндегісіне анық сәйкес болмаған жағдайда, оның шынайы құнын белгілеуге құқылы. Әуе компания мен жолаушы арасында келіспеушіліктер туса, жолаушы құндылығы жарияланған тіркелген бағаждың құнына дәлел (есеп-шот, прейскурант немесе басқа құжат) келтіруге міндетті. Жариялаған құндылықтың көлеміне дәлел келтірілмеген жағдайда, Әуе компания жолаушы көрсеткен көлемде құны жарияланған бағажды тасымалдаудан бас тартуы мүмкін.

54.4. Құндылығы жарияланған бағаж ретінде тасымалдануға қабылданған заттардың барлығы дұрыс, мықты орамда болулары тиіс. Құнды бағаждың салмағы мен габариттері белгіленген нормалардан аспауы тиіс. Егер бағаждың орамы осы ережелерге сәйкес келмейтін болып мойындалса немесе бағаж тасымалданған кезде ерекше сақтық шараларын талап етсе, Әуе компания құндылығы жарияланған тіркелген бағажды қабылдаудан бас тарта алады.

55-Бөлім. Бағажды орау

55.1. Тіркелген бағаж тасымалданған, өткізілген кезде сақталуын қамтамасыз ететін және жолаушыларға, экипаж мүшелері, үшінші тұлғаларға зақым келтіруге, әуе кемесінің, басқа жолаушылардың бағажының зақымдалуына жол бермейтін, әр орнының дұрыс орамы болуы тиіс.

55.2. Талаптарға сәйкес келмейтін бағаж тасымалдануға рұқсат етілмейді.

55.3. Бөлек орамы бар, екі немесе одан да көп бағаждың бір жерге қосылуы рұқсат етілмейді.

55.4. Орамында үшкір, шығыңқы заттар, сондай-ақ бұзылған орамдағы бағаж тасымалдануға рұқсат етілмейді.

55.5. Сақталуына және өткізілуіне әсер етпейтін, сырты зақымдалған бағаж және жолаушыларға, экипаж мүшелері, үшінші тұлғаларға зақым келтіруге, әуе кемесінің, басқа жолаушылардың бағажының зақымдалуына жол бермейтін тасымалдануға тіркелген бағаж ретінде Әуе компаниямен келіскен соң, қабылда алады. Осы ретте бағаждың орамының зақымдалуы мен оның түрі бағаж биркасының артқы жағындағы жолаушының қолымен расталады.

55.6. Егер бағаж онымен қалыпты айналысқан кезде, сақталуын қамтамасыз ететін орамға салынбаса, Әуе компания жолаушының бағажын тіркелген ретінде қабылдаудан бас тарта алады.

56-Бөлім. Багажды беру

56.1. Әуе компания жолаушыға соңғы бару, аялдама немесе трансфер пунктiсiнiң әуежайында тiркелген багажды беру орны, сондай-ақ багажды жеткiзудегi кез-келген кешiктiрудiң себебi мен ұзақтығы туралы хабарлауды және жолаушыларға багажды берудi қамтамасыз етуге мiндеттi.

56.2. Жолаушы өзiнiң тiркелген багажын соңғы бару, аялдама немесе трансфер пунктiсiнде багажды көрсеткен соң, багаж түбiртегiнiң және нөмiрлi багаж биркасының үзбелi талонының негiзiнде Әуе компаниядан алуға мiндеттi.

56.3. Алайда жолаушының өтiнiшi бойынша багаж жөнелту пунктiсiнде немесе отырғызылудың аралық пунктiсiнде берiле алады, егер осы пункттердегi мемлекеттiк органдарының ережелерiмен багажды беруге тыйым салынбаса және де, уақыт пен жағдайлар беруге мүмкiндiк берсе, багажды беру багаж тасымалдануға қабылданған әуежайда жүзеге асырылады. Жөнелту пунктiсiнде немесе отырғызылудың аралық пунктiсiнде багажды осындай беру жағдайында оны тасымалдаумен байланысты Әуе компаниямен бұрын төленген барлық сомалар қайтарылуға жатпайды.

56.4. Егер багажды алуға үмiттенген тұлға, багаж түбiртегiн немесе багаж биркасының үзбелi талонын көрсете алмаса, Әуе компания багажды осындай тұлғаға тек оның жеке басын куәландыратын құжаттарды және осы багажға өзiнiң құқықтарының жеткiлiгiнiң дәлелдерiн берген соң ғана бере алады. Осындай багажды беру туралы акт мiндеттi түрде құрастырылады.

56.5. Әуе компания жолаушының билетiнде жазылған, соңғы бару немесе трансфер пунктiсiнiң әуежайына дейiн тiркелген багажды жеткiзудi жүзеге асырады.

56.6. Багаждың жеткiзiлуi кешiктiрiлген жағдайда, багаждың жетiспеушiлiгi, зақымдануы (бұзылуы) немесе жоғалуы орын алса, сонымен қатар багаж багаждық түбiртек пен багаждық нөмiрлiк бирканың үзбелi талоны ұсынылмастан берiлген жағдайда тасымалдау кезiндегi бұзылғандық туралы акт түзiледi, ол актке багажды алатын тұлға мен Әуе компания қол қояды.

57-Бөлім. Багажды сақтау мен өткізу

57.1. Багаж биркасы жоқ және иесi белгiленбеген жолаушы багажы құжатсыз багаж болып есептеледi.

57.2. Егер жолаушының багажы соңғы бару пунктiнiң әуежайына жеткiзiлген сәттен бастап, соның iшiнде құжатсыз багаж келген күнiнен бастап алты ай iшiнде алынбаған болса, ол Әуе компаниямен пайдаға асырылады.

57.3. Әуе компания немесе Уәкiлеттi агент багажды сақтаудың белгiленген мерзiмi iшiнде багажды талап етiлмеген багаж ретiнде өткiзуге дейiн багаждың иесi болып табылатын жолаушыны iздестiруге зерделi шараларды қолдану керек.

57.4. Талап етiлмеген немесе құжатсыз багаждағы тез бұзылатын азықтар бұзылған жағдайда, олар жойылуға жатады. Бұл оларды әрi қарай сақтаудың мүмкiн болмауы және жойылуы актiсiмен рәсiмделедi.

57.5. Жолаушымен қалдырылып немесе ұмытылып кеткен қол жүгi соңғы бару пунктiсiнiң әуежайында құжатсыз және талап етiлмеген багажды сақтау уақыты мен шарттары бойынша сақталады.

58-Бөлім. Қалдырылған, ұмытылған немесе жіберілген багаж

58.1. Егер жолаушы соңғы бару, аялдама немесе трансфер пунктiсiнде өз багажын алмаса және багажды беру зонасынан шықпастан, багаждың келмеуi туралы жазбаша, тиiстi өтiнiш қалдырмаса, Әуе компания немесе Уәкiлеттi агент багажды iздеу үшiн барлық қажет шараларды қолдануы керек.

58.2. Тасымалы Әуе компанияның ережелеріне сәйкес төленген багаж, Әуе компанияның қателігінен жолаушыға берілмеген жағдайда, аталған багаж соңғы бару пунктісіне, аялдама немесе трансфер пункттеріне Әуе компанияның есебінен қайта жөнелтіледі.

58.3. Егер тіркелген багаж оны алмау туралы өтініш қалдырылған соң жиырма бір күн ішінде табылмаса, жолаушы тіркелген багажды жоғалтудан келтірілген зиянды өтеуді талап етуге құқылы.

58.4. Егер тіркелген багаж табылса, Әуе компания тіркелген багаждың иесіне ескертуді және оның әуежайға жеткізілуін қосымша ақыны алмастан, қамтасыз етеді.

59-Бөлім. Жүктерді тасымалдау тәртібі

59.1. Жүкқұжат – Әуе компания мен жөнелтушінің арасындағы жүкті әуе жолымен тасымалдау туралы жасасқан шартын, тасымалдау талаптары мен әуе компаниямен жүкті қабылдауды куәландарыған құжат.

59.2. Жүкқұжат жөнелтушімен құрастырылып, қол қойылады және Әуе компанияға жүкпен бірге беріледі.

59.3. Тарифтер мен алымдарға қатысты жүкқұжатына мәліметтер енгізу әуе компаниямен жүзеге асырылады.

59.4. Егер жөнелту бір немесе одан да көп орыннан тұрса, әуе компания жөнелтушіден немесе оның уәкілетті тұлғасынан қосымша жүкқұжаттарын толтыруды талап етеді.

59.5. Әуе компания жөнелтушінің жазбаша өтініші бойынша жүкқұжатын дербес түрде толтырады.

59.6. Жүктің салмағы, көлемдері мен орамы, сонымен қатар орындар саны туралы жүкқұжатының мәліметтері егер әуе компания басқасын дәлелдемесе, шынайы болып есептеледі. Егер әуе компания жүкқұжатында осы жайлы көрсетіп, оларды жөнелтушінің көз алдында тексеріп алса, егер осы мәліметтер жүктің сыртқы түріне қатысты болса, жүктің саны, көлемі мен жағдайы туралы мәліметтер шынайы болып есептеледі.

59.7. Егер жүктің сыртқы түрі, орамы, жүктің жағдайы қанағатсыз болып, осы ережелердің 59.24 және 59.25 тармақтарында белгіленген талаптарға сәйкес болмаса, жөнелтуші жүкқұжатында оның шынайы сыртқы түрі мен жағдайын көрсетеді. Егер тасымалдануға тапсырылған жүк ерекше қасиеттерге ие болса немесе тасымалдудың ерекше талаптарына мұқтаж болса, жөнелтуші мұны жүкқұжатында көрсетеді. Егер жөнелтуші тиісті нұсқаулықтар жасамаса, онда әуе компания жүкқұжаттамасында жүктің шынайы түрі мен жағдайы, оның ерекше қасиеттері мен тасымалдау талаптары туралы немесе мұндай түзетуді өз қолы мен мөртаңбасымен растап, бұрын жасаған белгіні нақтылайды.

59.8. Жөнелтуші Әуе компания алдында жүкқұжаттамасында көрсетілген мәліметтердің толықтығы, дұрыстығы, нақтылығы үшін, оның ішінде жүкқұжаты жөнелтушінің өтінішімен Әуе компаниямен толтырылған жағдайда да жауапты.

59.9. Жөнелтуші көлік құжаттарында көрсетілген мәліметтердің дұрыс еместігі немесе толық болмауы салдарынан Әуе компанияға келтірілген зиянды өтейді.

59.10. Жүкқұжаттың болмауы, дұрыс еместігі немесе жоғалтылуы жүкті тасымалдау шартының жарамдылығына әсер етпейді.

59.11. Егер жүкқұжатында әуе компаниямен немесе оның уәкілетті агентімен емес, өзге тұлғамен енгізілген түзетулер немесе өзгертулер болса, онда ол жарамсыз деп мойындалады.

59.12. Жүк көлемі үшін брондалған орындар жүкті тасымалдаудың қажетті талабы болып табылады.

59.13. Жүкті тасымалдау үшін жүктің көлемі бойынша орынды брондау жүзеге асырылады. Орынды брондаусыз белгілі бір бағыттарда салмағы мен көлемі бойынша Әуе компаниямен келісілген жүк тасымалдануға қабылдана алады.

59.14. Әуе компания мен жөнелтушімен келісілген пункттер арасына жүк көлемі үшін брондалған орын тек сол күн мен сол рейспен ғана жүкті тасымалдауға құқық береді. Жүк көлеміне арналған орын Әуе компания жөнелтушіге жүкқұжатын бермейінше брондалған болып есептеледі.

59.15. Орынды брондауға арналған жөнелтушінің тапсырысы мына мәліметтерді қамтиды:

- 1) жүктің атауы, орындар саны, жалпы салмағын және көлемін;
- 2) әр орынның көлемін;
- 3) жөнелту маршрутын, рейсі мен күнін;
- 4) тасымалдаудың төлеміне кепілдік беретін, құжаттың атауы мен нөмірін;
- 5) арнайы шарттарды немесе тасымалдау мен сақтау кезінде сақтық шараларын талап ететін, жүктің ерекше қасиеттерін.

59.16. Жөнелтушімен сұратылып отырған маршрут әуе компания үшін қолайсыз болған жағдайда, әуе компания жөнелтушінің мақұлдауымен өз қарауы бойынша таңдайды.

59.17. Жүктің көлемі үшін орынды брондауға арналған тапсырыс брондау туралы тапсырысты көрсеткен жөнелтушіге немесе әуе компанияға хабарлаған соң, әуе компаниямен қабылданған болып есептеледі.

59.18. Белгілі рейске орынды брондау жарамды болмайды, егер:

- 1) жөнелтуші әуе компанияның актілерімен көзделген сомаларда және мерзімдерде авансты төлемесе;
- 2) жөнелтушіге жүкті тасымалдау үшін жүкқұжаты берілмесе.

59.19. Егер жөнелтуші жүкті мерзімдерінде жеткізбесе немесе дұрыс емес рәсімделген құжаттармен жеткізсе немесе жүкті жөнелтуге дайындамаған болса, Әуе компания бұрын осы әуежайдан осы үшін жасалынған брондауды жоя алады.

59.20. Әуе компания жүкті жеткізудегі мерзімді кешіктіргені үшін алушыға тасымалдау үшін әр тәулікке 5 пайыз көлеміндегі, алайда тасымалдау үшін 50 пайыздан артық емес көлемдегі айыппұл төлейді.

59.21. Байланыс шығындарын қоспағанда, орынды бастапқыда брондаумен байланысты жөнелтушінің өтініші бойынша Әуе компаниямен берілген жүкті тасымалдаумен және орынды брондаумен байланысты шығындар жөнелтушімен төленеді.

59.22. Жүк әуе тасымалына мына шарттармен қабылданады:

- 1) жүктің кіргізілуі, шығарылуы немесе оның транзиті аймаққа, аймақтан немесе аймақ арқылы тасымалданатын елдің заңнамасына сәйкес жүзеге асырылады;
- 2) жүктің габариттері оның еркін тиелеуі мен түсірілуін, багаж-жүк бөлігінде орналастырылуын қамтамасыз етеді;
- 3) рейстік жолаушы әуе кемесінде тасымалдаған кезде жүктің салмағы мен габариттері әуе компаниямен белгіленген шарттары аясынан аспайды;
- 4) жүкке жөнелтпе құжаттар қоса беріледі;
- 5) жүк әуе кемесі, оның бортындағы адамдар мен мүлікке еш қауіп төндірмейді және өз қасиеттері бойынша жолаушылар үшін еш ыңғайсыздықтар туғызбайды.

59.23. Салмағы мен габариттері бойынша белгіленген шектерден асатын жағдайда, тек Әуе компанияның келісімімен ғана тасымалдауға қабылданады.

59.24. Жүк онымен қалыпты түрде айналысқан, тасымалданған кезде сақталуы қамтамасыз етілетіндей және тұлғаларға зиян келтіру немесе басқа жүктің зақымдалуы (бұзылуы) мүмкіндігіне жол бермейтіндей, ерекше қасиеттерін есепке ала отыра, оралады.

59.25. Құндылығы жарияланған тасымалдауға тапсырылған ыдыс немесе орындарды орау жөнелтушімен пломбыланады.

Пломбылар сандық және әріптік белгілердің баспа-таңбасы анық болумен рұқсат етіледі. Жүкқұжатында жүкті пломбылау туралы белгі қойылады және жөнелтуші пломбыларының атауы көрсетіледі.

59.26. Тасымалданатын жүктің әр орны жүкті тасымалдаудың арнайы шарттарын көрсететін, жөнелтуші мен көліктік белгілеуге және (немесе) арнайы белгілеуге ие.

Белгілеу Азаматтық авиация халықаралық ұйымының (ICAO) және Әуе көлігі халықаралық ассоциациясы (IATA) стандарттарының негізінде әзірленген әуе компания шарттарына сәйкес орындалады және мына мәліметтерден тұрады:

- 1) соңғы бару мен жөнелту әуежайларының атауы;

- 2) алушы мен жөнелтушінің нақты мекенжайлары;
- 3) әр орынның брутто салмағы.

59.27. Жүкті тасымалдауға қабылдау шарттарын ұстанбағаны үшін жөнелтуші жауапты. Жөнелтуші әуе тасымалы шартынан пайда болатын міндеттемелерден және жүкке тиісті елдердегі қолданыстағы заңнамамен тыйым салынған заттарды енгізген кезде немесе жүктің белгілеуіне, салмағына, орын санына, мекенжайы мен сипаттамасына немесе орам сапасына қатысты мәліметтердің болмауы, жеткіліксіздігі немесе дұрыс еместігінен пайда болатын, сондай-ақ кедендік рұқсаттардың немесе басқа талап етілген құжаттардың болмауынан, кідіруінен немесе дұрыс еместігіне байланысты пайда болған шығындардан Әуе компанияны босатады.

59.28. Егер жүк осы Ережелердің 55.25 тармағында жазылған талаптарға сай болмаса, Әуе компания жүкті тасымалдауға қабылдаудан бас тартады.

59.29. Трансферлік жүкті тасымалдау әуе тасымалының бүкіл маршруты бойынша жүк көлемі үшін расталған брондауды алған соң ғана жүзеге асырылады.

59.30. Трансферлік жүк трансфер (пунктіне) жүкті бір рейстен басқасына тапсыру бойынша процедураларды орындау үшін жеткілікті мерзімде әуежайға келеді.

59.31. Халықаралық ұшулар үшін ашық, Қазақстан Республикасының әуежайлары арқылы, ішкі әуежайларға жіберілетін, трансферлік жүктің салмағы, габариттері мен қасиеттері ішкі жолдарда пайдаланылатын, әуежайларда трансфер (пунктілерінде) оларды сақтаудың шарттары мен мүмкіндіктеріне ие, әуе компанияның талаптарына жауап беретін, әуе кемелерінде тасымалдану мүмкіндігіне сәйкес рұқсат етіледі.

59.32. Әуе компания жүкжатында көрсетілген тасымалдау маршрутына егер басқасы жөнелтуші немесе алушымен келісілмесе, соңғы бару пунктін өзгертпестен, өзгерту енгізеді.

59.33. Егер жүкті жөнелту әуе компанияға байланысты емес белгілі бір себептермен тасымалдау басталмастан бұрын қандай-да бір пунктінде немесе тасымалдау барысында кідірілсе, онда әуе компания жөнелтушіге жүкжатында көрсетілген мекенжай бойынша ескертпе жібереді, кедендік мекемеге жүкті тапсырады, сондай-ақ жүкті көліктің басқа түріне алушының мекенжайына әрі қарай тасымалдау үшін тапсырады.

59.34. Жөнелтуші әуе тасымалы шартынан пайда болатын, барлық міндеттемелерді орындаған және осы Ережелерді ұстанған кезде мыналарды істей алады:

- 1) жөнелту немесе соңғы бару пунктінде жүкті қабылдап алу;
- 2) аралық пунктінде жүкті кідірту;
- 3) жүкжатында көрсетілген алушыны өзгерту;
- 4) жүкті жөнелту пунктіне қайтаруды талап ету;

59.35. Тасымалдауды басқару әуе компаниясына жөнелтушіге берілген жүкжатының данасын көрсеткен жағдайда ғана орын алады. Жүкті басқару жөніндегі барлық нұсқаулықтар жазбаша түрде рәсімделеді.

Егер жүкті басқару салдарынан алушының атауы өзгерсе, онда жаңа алушы ретінде атауы жүкжатында көрсетілетін тұлға есептеледі.

59.36. Тасымал шартының талаптарының кез-келген өзгертулері жүкжатына енгізіледі.

59.37. Егер тасымалдауды басқару мүмкін болмаса, әуе компания осы басқаруды жүзеге асырудан бас тартады, бұл жайлы жөнелтушіге бірден хабарлайды.

59.38. Соңғы бару пунктіне жүк келген сәттен бастап, алушы Әуе компаниядан оған жүк пен жүкжатын беруді талап етеді.

59.39. Жүкті басқару соңғы бару пунктіне жүк келген және алушы жүкті алған немесе жүкті жеткізуді талап еткен соң немесе жүкті қабылдағанын куә ететін, басқа іс-әрекеттерді жасаған соң тоқталады.

59.40. Жүк жүкжатында көрсетілген алушыға немесе оның уәкілетті тұлғасына беріледі.

59.41. Әуе компания жүкті алуды растайтын құжат бойынша ғана және жүкжатында және осы Ережелерде көрсетілген барлық талаптарды орындаған соң ғана алушыға береді.

59.42. Жүкті алушы болмаса, әуе компания жөнелтушіге немесе алушыға жүкті осылай беруді көзделдіретін құжаттарды берген жағдайда ғана, оны мемлекеттік органға беру алушыға берген болып есептеледі.

59.43. Жүк әрі қарай немесе кері тасымалдауға жатқан кезде, жүктің келгені туралы ескертпе алушыға немесе жүкқұжатының тиісті бағанасында көрсетілген тұлғаға әуе кемесі келген сәтінен бастап, 12 сағат ішінде, ал тез бұзылатын, қауіпті немесе жануарлары бар жүкке қатысты – 3 сағат ішінде жолданады.

Хабарлама пошта немесе байланыстың басқа құралдары арқылы жолданады.

Әуе компания осы хабарламаның қабылданбағанына немесе кешіктірілуіне жауапты емес.

59.44. Егер жөнелтуші (алушы) мен әуе компания арасында жүкті алушының мекен-жайына жеткізу туралы келісім болмаса, онда алушы жүкті әуежайда соңғы бару пунктінде қабылдап алады.

59.45. Егер алушы жүкті алудан бас тартса немесе соңғы бару пунктіне келген жүкті ала алмаса, онда әуе компания жүкқұжатында көрсетілген немесе одан алушыға жүкті бере алмау туралы хабарлама алынған соң, жөнелтушінің бұйрықтарын орындау үшін шаралар қабылдайды. Мұндай бұйрықтар болмаған және де орындала алмаған жағдайда, әуе компания:

- 1) жөнелтушіге алушымен жүктің алынбағаны туралы хабарлама жіберіп, кейінгі бұйрықтарды күтеді;
- 2) Жөнелтушінің бұйрығы болмаған жағдайда, сақтау мерзімі аяқталған соң (30 күнтізбелік күн ішінде), жүк жөнелтушісіне қайтарылады.

Жүк тасымалдаумен байланысты және осы ережелермен реттелмейтін барлық қалған қағидалар, «SCAT» Әуе компаниясы» АҚ-ның жүк тасымалдау бойынша басшылығымен реттеледі.

60-Бөлім. Жолаушының жауапкершілігі

60.1. Егер Жолаушы кінәсынан Әуе компанияға зиян келтірілсе, Жолаушы келтірілген зиян және дәлелденген, ұтылған пайда шегінде материалды жауапты болады.

60.2. Жолаушы мыналарды орындамағаны үшін жауапты:

- Жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдаудың Осы Ережелерін;
- өрт қауіпсіздігін, санитарлық-гигиеналық және санитарлық-індетке қарсы қауіпсіздікті қамтамасыз ету бойынша ережелерді;
- қауіпті заттар мен заттарды тасымалдау ережелерін;
- ұшу қауіпсіздігі мен авиациялық қауіпсіздік ережелерін (есікті, ұшақ люгын ашуға тырысу; қауіпсіздік белбеуін тағудан бас тарту, әуе кемесінің бортында шылым шегу мен алкогольді ішімдіктерді ішу, кабина экипажының нұсқаулықтарына бағынбау және т.б.);
- Қазақстан Республикасының нормативтік-құқықтық актілерімен белгіленген басқа талаптарды.

60.3. Жолаушы аэровокзалдар мен қала агенттіктерінде, әуежайларда, аэродромдарда және әуе кемелерінде қоғамдық тәртіпті бұзу үшін жауапты, оның ішінде басқа Жолаушылар мен Әуе компания қызметкерлерінің құқығына қайшы іс-әрекеттері үшін де жауапты.

60.4. Әкімшілік және қылмыстық жауапқа тартылудың шектері Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе келген елдің заңнамасына сәйкес белгіленеді.

60.5. Жолаушылар өз кінәсы салдарынан үшінші тұлғаларға, Әуе компанияның мүлігіне және Әуе компания жауапты болатын, үшінші тұлғалардың мүлігіне келтірілген зиян үшін жауапты.

60.6. Жолаушы Әуе компанияға тасымалдауды рәсімдеген кезде берілген мәліметтердің нақты, толық әрі дұрыс болмауына байланысты пайда бола алатын барлық шығындар үшін Әуе компания алдында жауапты.

61-Бөлім. Әуе компания жауапкершілігі. Жалпы ережелер

- 61.1. Жолаушылар мен багажды тасымалдаған кездегі жауапкершілік мыналар арқылы анықталады:
- тасымалдау шартының (жолаушы билетінің) талаптарымен;
 - Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерімен;
 - Варшава конвенциясы мен осы конвенцияға түзетулер туралы Гааг хаттамасымен;
 - халықаралық әуе тасымалының кейбір ережелерін бірегейлендіру үшін 1999-жылғы Монреаль Конвенциясымен;
 - әуе тасымалының халықаралық шарттарымен;
 - әуе компаниялар (әуежайлар, әуе мекемелері, тасымалдаушылар, әуе кемелері мен жолаушыларға қызмет көрсету агенттері) арасындағы келісімдермен;
 - осы Ережелермен және Әуе компанияның басқа да актілерімен.

62-Бөлім. Әуе компанияның жауапкершілігі

62.1. Жолаушының өмірі немесе денсаулығына зиян келтіру үшін

62.1.1. Егер жолаушының өмірі мен денсаулығына келтірілген зиян еңсерілмейтін күштердің салдарынан немесе жәбірленушінің ниетімен болғанын дәлелдемесе, Әуе компания әуе тасымалы кезінде жолаушының өмірі мен денсаулығына зиян келтіруі үшін жауапты.

62.1.2. Жолаушының әуе тасымалы әуе кемесінің ұшуы орын алғаны-алмағанына қарамастан, жолаушы әуе кемесінің бортына отырғызылған сәттен бастап, әуе кемесінің бортынан түсіп кеткен сәтке дейінгі кезеңді қамтиды.

62.1.3. Тасымалдаушының әуе тасымалы кезінде халықаралық ұшуларды орындағандағы жолаушының өмірі мен денсаулығына келтірілген зияны үшін жауапкершілігі Қазақстан Республикасымен ратификацияланған шарттарға сәйкес анықталады.

62.2. Әуе компанияның багаждың жоғалтылуына, жетіспеуі немесе зақымдалуына (бұзылуына) жауапкершілігі

62.2.1. Егер багаждың жоғалтылуы, жетіспеуі мен зақымдалуы Әуе компанияның кінәсынан болмағаны дәлелденбесе Әуе компаниясы төмендегі көлемде тіркелген багаждың жоғалтылуы, жетіспеуі мен зақымдалуы үшін келтірілген зиянды өтейді:

1) тасымалдануға құндылығы жарияланбастан қабылданған багажды жоғалтқаны үшін – әуе тасымалы шартымен белгіленген көлемде;

2) тасымалдануға қабылданған құндылығы жарияланған багаждың жоғалтылуы немесе жетіспеуі – жарияланған құны көлемінде;

3) багаждың зақымдалуы – багаждың құны төмендетілген сома көлемінде, ал зақымдалған багажды қалпына келтіру мүмкін болмаған жағдайда – оның құны көлемінде.

62.2.2. Егер жолаушы зиян Әуе компанияның кінәсынан келтірілгенін дәлелдесе, Жолаушы жанындағы заттардың жоғалтылуы, жетіспеуі және (немесе) зақымдалуы (бұзылуы) үшін Әуе компания заттардың құны арзандаған дәрежедегі сома көлемінде зиянды өтейді.

62.2.3. Халықаралық ұшулардың орындаған кезде, тіркелген багаждың жоғалтылуы, жетіспеуі және (немесе) зақымдалуы (бұзылуы) үшін Әуе компанияның жауапкершілігі Қазақстан Республикасымен ратификацияланған халықаралық шарттарына, Варшава конвенциясы мен осы конвенцияға түзетулер туралы

Гааг хаттамасына, халықаралық әуе тасымалының кейбір ережелерін бірегейлендіру үшін 1999-жылғы Монреаль Конвенциясына сәйкес анықталады.

62.2.4. Багаждың немесе оның ішіндегі бір заттың жоғалтылуы, жетіспеуі және (немесе) зақымдалынуы (бұзылуы) дәл сол багаж түбіртегіне жазылған багаждың құнына әсер етсе, өтеу көлемін анықтаған кезде, бүкіл осы багаждың жалпы құны есепке алынады.

62.2.5. Әуе компания багаждың жоғалтылуынан, жетіспеуінен және (немесе) зақымдалынуынан (бұзылуынан) пайда болған анықталған зиянды өтеумен қатар, егер осы төлем оның құнына кірмесе, жөнелтушіге (алушыға) жоғалтылған, жетіспеген, бұзылған немесе зақымдалынған тасымал ақысын да қайтарады.

62.2.6. Багажды жеткізген кезде мерзімі өткізіліп алса, әуе компания багаж алушыға әуе билеті құнынан 10 пайыз көлемінде, әр өткізіліп алынған мерзімнің әр тәулігі үшін тұрақсыздық айыбын, алайда әуе билеттің құнының 50 пайызынан аспайтын көлемде, жолаушының тұрғылықты жері бойынша төлейді.

62.3. Рейс болмаған немесе кешіктірілген жағдайдағы Әуе компанияның жолаушылар алдындағы жауапкершілігі

62.3.1. Әуе компания кінәсынан рейс жойылған немесе кідірілген кезде, әуе кемесі кеш келуінің салдарынан рейс жойылған немесе кідірілген кезде тасымалдау маршруты өзгерген кезде Әуе компания жолаушылар үшін жөнелту және аралық пункттерінде мына қызметтерді ұйымдастыруға міндетті:

- 1) 7 жасқа дейінгі баласы бар жолаушыға ана мен бала бөлмесін беру;
- 2) рейсті жөнелтуді екі сағаттан астам күткен жағдайда, екі телефон қоңырауына, оның ішінде халықаралық жолдар бойынша ұзақтығы бес минуттан көп емес немесе электронды мекенжай бойынша екі хабарлама;
- 3) рейсті жөнелтуді екі сағаттан астам күткен жағдайда, сусындармен қамтамасыз ету;
- 4) рейсті жөнелтуді төрт сағаттан астам күткен жағдайда, ыстық тамақпен қамтамасыз ету және әрі қарай:
 - әр алты сағат сайын – күндізгі уақытта;
 - әр сегіз сағат сайын – түнгі уақытта;
- 5) рейсті жөнелтуді сегіз сағаттан астам – күндізгі уақытта және рейсті жөнелтуді алты сағаттан астам – түнгі уақытта күткен жағдайда әуе компаниямен берілетін қонақ үйде орналасу;
- 6) Қонақ үй қосымша төлемді алмастан берілген жағдайда, Әуе компания берген көлікпен әуежайдан қонақ үйге дейін және кері қарай жеткізу;
- 7) Әуе компанияның кінәсынан он сағаттан астам уақытқа рейс жойылған немесе кідірілген кезде, Әуе компания жолаушының таңдауы бойынша:
- 8) ең таяу рейспен билетте көрсетілген, соңғы бару пунктісіне жолаушының тасымалы осы тармақтағы қызметтерді көрсетумен қамтамасыз етеді;
- 9) жолаушыға билеттің толық құнын қайтарады;

62.3.2. осы Ережелердің 62.3.1. тармағында көрсетілген қызметтер жолаушыдан қосымша төлем алмастан, көрсетіледі.

62.3.3. Әуе компания 62.3.1. тармағында көрсетілген қызметтің салдарынан немесе онымен байланысты пайда болған зиянды немесе шығындарды өтейді.

62.3.4. Әуе компанияның кінәсынан жолаушыны тасымалдау кідірілген кезде, егер Әуе компания мерзімнен өтіп кету еңсерілмейтін күштердің негізінде болғанын дәлелдемесе, Әуе компания билеттің (кідіру орын алған ұшу учаскесінің) құнынан 3 пайыз көлемінде, кідірудің әр сағаты үшін айыппұл төлейді.

Өндіріліп алған айыппұлдың сомасы сатып алынған билеттің (кідіру орын алға ұшу учаскісі) құнынан артық болмайды.

Осы тармақтың мақсаттары үшін еңсерілмейтін күштер жағдайлары, табиғи апаттар, әскери іс-әрекеттер, соңғы бару мен келу әуежайларының жағымсыз метеорологиялық жағдайлары, мемлекеттік органдарының іс-әрекеттері мен актілері (оның ішінде литерлық рейстерге қызмет көрсету үшін аэродромның уақытша жабылуы, жолаушылардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін, әуе кемесінің бұзылуын жөндеу және тасымалдаушыға байланысты емес басқа жағдайлар) сияқты төтенше, жол бермеуге болмайтын жағдайлар болып табылады.

63-Бөлім. Әуе компания жауапкершілігінің шектері

63.1. Әуе компанияның Қазақстан Республикасының аймағында жүзеге асырылатын тасымалдау үшін жауапкершілігі ҚР аймағындағы қолданыстағы нормативтік құқықтық актілеріне, жолаушыларды және багажды тасымалдау ережелері мен тасымал шартымен реттеледі.

63.2. Әуе компанияның жауапкершілігі құжатпен расталған шынайы шыққан шығындардың сомасынан артық болмауы тиіс.

63.3. Әуе компания заңдарды, мемлекеттік органдарының қаулылары, ережелері мен ұйғарымдарын және осы ережелерді орындамаудың немесе олардың Жолаушымен ұстанбауының салдарынан тікелей немесе жанама түрде пайда болған зиян үшін шығындарды өтемейді және олар үшін жауапты емес.

63.4. Әуе компанияның кінәсы бойынша пайда болмаған немесе оған бағынбайтын бір себеппен (оның ішінде: табиғи апат, ауа райы жағдайлары, заңсыз араласу ісі, мемлекеттік органдарының талаптары және т.б.) болған зиян үшін жауапты емес.

63.5. Жолаушының өмірі мен денсаулығына зиян келтірілуі оның денсаулығы жағдайының салдары болса, Әуе компания жауапты емес.

63.6. Әуе компания багаждың жоғалуы немесе зақымдалуы алдын ала алмайтын немесе жойылулары оған байланысты болмаған жағдайлар себебінен орын алса, атап айтқанда мыналардың салдарынан болса, жауапкершіліктен босатылады:

- 1) багажды өткізген немесе қабылдап алған тұлғаның кінәсынан;
- 2) тасымалданатын заттардың табиғи қасиеттері;
- 3) қабылданатын багаждың сыртын қараған кезде біленбеген орамының ақаулары;
- 4) арнайы жағдайларды немесе тасымалдау мен сақтау кезінде сақтық шараларын талап ететін, багаждағы заттардың немесе заттектердің ерекше қасиеттері.

63.7. Әуе компания мыналарға жауап бермейді:

- тіркелген багаж болар-болмас зақымдалған кезде, яғни сынған дөңгелектер, жоғалтылған бекіту таспалары, шабадандардың үзілген саптары, багаждың ескіруі мен ұзақ уақыт бойы пайдаланылуы себебінен пайда болған, сызаттар, саңылаулар, сырылулар, ішіне қарай майысулар, кесіктер, ластанулар;

- егер Жолаушы багаждың зақымдалуы және/немесе жетіспеуі Әуе компанияның кінәсымен орын алғанын дәлелдемесе, тасымалданатын багаждың зақымдалуы және/немесе салмағының жетіспеуі үшін Жолаушыға ұрлау мен зақымдалу іздері жоқ, дұрыс орамда келуі мен тапсырылуы жағдайында;

- Әуе компанияға байланысты емес жағдайлардың, атап айтқанда жағымсыз метеорологиялық жағдайлардың, табиғи апаттың, тасымалдау барысына бұған уәкілеттілігі жоқ тұлғалардың араласуы және еңсерілмейтін күштері бар басқа жағдайлардың салдарынан багажды мерзімінен өткізіп жеткізу үшін;

- сынғыш әрі мықты емес заттардың зақымдалуы үшін, ақша мен зергерлік бұйымдар;

- Әуе компания багаж құрамында бар-жоқтығы туралы білетініне қарамастан, тіркелген багаж ретінде қабылданбайтын асыл металдар, күмістен жасалған бұйымдар, құнды әрі іскер қағаздар, дәрі-дәрмектер, кілт, төлқұжаттар, жеке куәліктер және басқа да заттар.

63.8. Әуе компания тоғысуды қамтамасыз ету тасымал шартымен тікелей көзделген жағдайды қоспағанда, өз рейстері мен басқа әуе компаниялар рейстерінің арасындағы тоғысуды қамтамасыз ету үшін жауапты емес.

63.9. Билетте көрсетілген жөнелту мен ұшып келу уақыты, ұшақ түрі Әуе компаниямен кепілдік етілмейді және тасымал шартының талабы болып табылмайды.

64-Бөлім. Шағым мен талапты ұсыну тәртібі

64.1. Әуе компанияға тасымалдаумен байланысты келіспеушіліктер бойынша талап ұсынбастан бұрын оған шағым ұсыну міндетті шарт болып табылады.

64.2. Шағымдар үш ай ішінде ұсыныла алады, ал айыппұлдар мен өсімпұл төлеу бойынша шағымдар – бір ай ішінде қабылданады.

64.3. Егер шағым қабылданбаса немесе жауап белгіленген уақытта алынбаса, өтініш берушіде талапты ұсынуға құқығы пайда болады.

64.4. Жәбірленушімен шағымды беруге негіз бола алатын жағдайлар мен деректер және тиісінше Әуе компанияның, жолаушылардың, багажды жөнелтушілер мен алушылардың мүліктік жауапкершілігі актпен куәландырылады (PIR).

64.5. Багажды жеткізу кідірілсе, оның жетіспеуі, зақымдалуы (бұзылуы) немесе жоғалтылуы, сонымен қатар багаж түбіртегі мен багаждың нөмірлі биркасының үзбелі талонын көрсетпестен багажды беру жағдайында тасымалдау кезіндегі бұзушылық туралы акт құрастырылады, бұл актіге Әуе компания мен багажды алушы тұлға қол қояды.

64.6. Акт багажды тасымалдау дерегі анықталған жағдайда бірден құрастырылады.

64.7. Егер багажды тасымалдаған кезде, аралық немесе соңғы бару пунктінде бұрын акт құрастырылған багаждың бұзылушылығы анықталса және багаждың жағдайы мен актің мәліметтерінің арасында еш айырмашылық болмаса, онда жаңа акт құрастырылмайды, ал бұрын құрастырылған актінің көшірмелеріне багаждың жағдайында еш өзгерістер орын алмағаны жайлы белгі қойылады. Актідегі белгі тек Әуе компанияның лауазымды тұлғасымен ғана куәландырылады.

64.8. Багаждың зақымдалғаны жайлы шағым жолаушымен халықаралық рейстерде зақымдалу анықталған сәтте бірден, бірақ 7 күннен, ал багаждың жеткізілуіндегі кідірулер – 21 күннен кешіктірілмейтін уақытта жасалынуы тиіс.

Әуе компанияның ішкі рейстеріндегі багаж алынбаған, оның зақымдалуы мен ішіндегісінің жетіспеуі жағдайдағы шағым Әуе компанияға бұзушылық анықталған сәтте, бірден жасалынуы тиіс.

64.9. Жоғарыда аталған мерзімдерде шағым бағытталмаған жағдайда, Әуе компанияға деген талап ұсыныла алмайды.

64.10. Егер багаж соңғы бару пунктісіне келуі тиіс күннен кейінгі күннен бастап санаған кездегі 21 күннің ішінде табылмаса, ол жоғалған болып есептеледі.

64.11. Билетті, багаж түбіртегі мен акті (PIR) көрсеткен кезде, Жолаушы немесе оның уәкілетті тұлғасы Әуе компанияға шағым мен талапты ұсыну құқығына ие.

Әуе компанияның өкілдері актіні құрастырудан бас тартса, актінің болмауы жолаушыны шағым немесе талапты ұсыну құқығынан айырмайды.

64.12. Егер тасымал толығымен «SCAT Әуе компаниясы» АҚ орындалатын болса, Әуе компания шағым түскен күннен бастап, отыз күнтізбелік күннің ішінде оны қарастырып, жазбаша түрде жолаушыға, жүкті жөнелтушіге немесе жүкті алушыға шағымды қанағаттандыруы немесе қабылдамауы туралы хабарлауы тиіс. Басқа жағдайларда шағымды қарастыру мерзімі басқа тасымалдаушылардағы қолданыстағы шағымды қарастыру ережелерін ескере отыра, ұзартыла алады.

64.13. Шағымды құрастырған кезде, мыналарды есепке алған жөн болады:

- Әуе компания тасымалы төленген багаж жоғалған немесе жетіспеген жағдайда, өтемақымен қатар, оның тасымалдануы үшін алынған төлемді де қайтаруы тиіс;

- Әуе компанияның кінәсы салдарынан багаждың орамы зақымдалған кезде, Әуе компания Жолаушыға орамның құнын өтеу керек;

- егер Жолаушы тіркелген багаждың бір бөлігін ғана алатын болса немесе тіркелген багаждың бір бөлігіне зиян келтірілсе, Әуе компанияның жауапкершілігі багаждың жоғалған немесе зақымдалған бөлігінің салмағына сүйеніп анықталады. Алайда багаждың жоғалған немесе зақымдалған немесе тіркелген багаждың бөлігін жеткізудегі кідіру дәл сол багаж түбіртегіне енгізілген, багаждың басқа орындарының құнына әсер етсе, өтеу көлемінің сомасын анықтаған кезде, олардың жалпы салмағы ескеріледі;

- Шағым жазбаша түрде жасалынуы және оны қарастыру үшін қажет барлық мәліметтерге ие болуы тиіс.

Жеке тұлғаның шағымында мыналар көрсетілуі тиіс:

- шағым жасалынып жатқан Тасымалдаушының атауы;
- өтініш берушінің тегі, аты, әкесінің аты, пошта мекенжайы, жеке электронды мекенжайы;
- шағым үшін негіз болып табылатын жағдайлар, шағымның мазмұны;
- тиісті құжаттармен расталған, шағым бойынша төлемнің көлемі, оның есептелуі (түбіртек, шоттар, чектер және т.б.);

- өтінішке қосымша берілген құжаттар тізімі;

Шағымға өтініш беруші қол қоюы тиіс немесе электронды сандық қолмен куәландырылуы тиіс.

Шағымға өтініш берушінің жеке басын куәландыратын, құжаттар көшірмелері қосымша берілуі тиіс.

64.15. Жолаушының ұшуларға қатысты ақпаратты үшінші тұлғаларға жарияламау мақсатында, Тасымалдаушыға электронды шағым түсірген кезде, электронды қолдың болуы міндетті түрдегі талап болып табылады.

64.16. Жолаушының өтемақыны талап етуге деген құқұғын растайтын, барлық қажет құжаттар, оның ішінде билет, ақылы багаждың түбіртегі, багаж биркасының үзбелі талоны, багажды тасымалдаған кездегі бұзушылықтар туралы Акт және т.б. шағымға қосымша берілулері тиіс.

Шағым сомасы өтініш берушімен дәлелденуі қажет.

64.17. Шағым санамаланған құжаттарды қосымша берместен, түсірілген болса, Әуе компания қосымша талап етілген құжаттарды, оларды көрсету мерзімін білдіріп сұратады және көрсетілген мерзім аяқталған соң, шағым істегі құжаттар бойынша қарастырылады.

64.18. Шағым ішінара қанағаттандырылса немесе қабылданбаса, Әуе компания тиісті нормативтік құқықтық актілерге және осы Ережелердің тармақтарына сілтеме жасай отырып, осындай шешім қабылдағанының негізін жауабында көрсетуі тиіс. Мұндай жағдайларда Әуе компания өтініш берушіге шағымға қосымша берілген түп-нұсқадағы құжаттарды қайтарып беруге міндетті.