

«Утверждаю»  
Президент  
АО «Авиакомпания «SCAT»



Денисов В.И.

2011г.



AIR COMPANY  
**SCAT**

П Р А В И Л А  
ПРОДАЖИ ПАССАЖИРСКИХ И ГРУЗОВЫХ ПЕРЕВОЗОК  
НА РЕЙСЫ  
АО «АВИАКОМПАНИЯ «SCAT»

ОРИГИНАЛ

## СОДЕРЖАНИЕ:

### Часть 1

Раздел 1. Общие положения .....	3
1.1 Общие требования .....	3
1.2 Взаимоотношения с законодательством .....	6
1.3 Изменения правил .....	6
Раздел 2. Договор воздушной перевозки .....	6
Раздел 3. Правила бронирования авиабилетов .....	7
3.1. Бронирование .....	7
3.2. Изменения имени пассажира в уже созданных и подтвержденных бронях .....	8
3.3. Билет и багажная квитанция .....	8
3.4. Передача пассажирского авиабилета .....	10
3.5. Электронный билет .....	10
Раздел 4. Правила воздушных перевозок некоторых категорий пассажиров .....	11
4.1 Правила оформления групповой перевозки .....	11
4.2 Правила перевозки инвалидов и больных пассажиров .....	11
4.3 Правила перевозки несопровождаемого ребенка .....	14
4.4 Правила перевозки беременных женщин .....	15
4.5 Правила выезда /въезда в Республику Казахстан.....	15
4.6 Перевозка транзитных и трансферных пассажиров .....	15
4.7 Перевозка пассажиров бизнес класса .....	16
4.8 Перевозка пассажиров, следующих по сервисным билетам .....	16
Раздел 5. Правила перевозки домашних животных .....	17
Раздел 6. Перевозка багажа.....	17
6.1. Общие требования.....	17
6.2. Норма бесплатного провоза багажа.....	17
6.3. Зарегистрированный багаж.....	18
6.4. Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь).....	19
6.5. Платный (сверхнормативный) и негабаритный багаж.....	20
6.6. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа.....	20
6.7. Перевозка багажа в салоне воздушного судна.....	21
6.8. Дипломатический багаж (почта), служебная корреспонденция .....	21
6.9. Требования к содержимому багажа.....	21
6.10. Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств.....	23
6.11. Объявление ценности багажа.....	24
6.12. Упаковка багажа .....	25
6.13. Выдача багажа.....	25
6.14. Хранение и реализация багажа.....	25
6.15. Оставленный, забытый или засланный багаж.....	26
6.16. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) багажа, груза и находящихся при пассажире вещей .....	26
6.17. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и (или) повреждение и задержку доставки почтовых отправлений .....	27

Раздел 7. Вспомогательная информация .....	27
7.1 Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна .....	27
7.2 Регистрация пассажиров и оформление багажа перед вылетом .....	28
Раздел 8. Порядок перевозки грузов .....	30
Раздел 9. Правила перевозки груза 200 .....	33
Раздел 10. Права перевозчика, пассажира и грузоотправителя .....	33
10.1. Права Перевозчика .....	33
10.2. Права пассажира и грузоотправителя .....	34
Раздел 11. Ответственность перевозчика при задержке, отмене рейса .....	34
Раздел 12. Перевозка депортированных пассажиров и пассажиров, административно выдворяемых за пределы Республики Казахстан .....	35
<b>Часть 2</b>	
Правила применения тарифов .....	37
Раздел 1. Общие положения .....	37
1.1 Назначения правил .....	37
Раздел 2. Продажа перевозки .....	37
2.1 Оформление перевозки .....	37
2.2 Действительность авиабилета .....	38
2.3 Вынужденное продление срока годности авиабилета .....	38
2.4 Переоформление или перебронирование билета .....	39
Раздел 3. Возврат сумм за неиспользованные авиабилеты .....	40
Раздел 4. Сборы .....	41
Раздел 5. Детские тарифы .....	44
Раздел 6. Нормы бесплатного провоза багажа и Сверхнормативный багаж .....	45
Раздел 7. Продажа интерлайн перевозок .....	45
Раздел 8. Скидки и льготы .....	45
Приложение 1: Термины, определения, аббревиатуры, условные сокращения и знаки.....	46

## Раздел 1. Общие положения

### 1.1. Общие требования

- 1.1.1. Настоящие правила составлены в соответствии с утвержденным приказом Комитета гражданской авиации Министерства транспорта и коммуникации Республики Казахстан от 07 октября 2010г. № 448, а также на основе международных правовых документов в области воздушных перевозок.
- 1.1.2. Настоящие правила применяются ко всем технологическим процессам при выполнении внутренних и международных воздушных перевозок пассажиров, багажа и груза, осуществляемых авиакомпанией «SCAT». Правила устанавливают права, обязанности и ответственность Перевозчика, граждан, грузоотправителей и грузополучателей, пользующихся услугами Перевозчика.
- 1.1.3. Правила распространяются на международную воздушную перевозку пассажиров, багажа и грузов, если они не противоречат конвенциям в области международных воздушных перевозок, документам международной организации гражданской авиации (ИКАО, ИАТА), а также действующим международным договорам и соглашениям Республики Казахстан о воздушном сообщении законодательством страны на территории, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки .
- 1.1.4. Правила, устанавливают общие условия перевозки пассажиров, багажа и грузов, которые должны соблюдаться при заключении и в процессе выполнения условий договора воздушной перевозки пассажиров, багажа и груза.
- 1.1.5. При заключении договора воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов применяются правила, тарифы и сборы, которые действуют на дату оформления перевозочного документа.
- 1.1.6. Вопросы, касающиеся применения настоящих правил и других нормативных документов, изданных в развитие этих правил, возникающие с пассажирами и их багажом, грузоотправителями (грузополучателями) при оформлении продажи перевозок, выполнении процедур регистрации перевозочных документов, посадки и высадки (погрузки и выгрузки), должны разрешаться должностными лицами Перевозчика, его Уполномоченными агентами, или должностными лицами Обслуживающей организации.

В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

- 1) авиакомпания - юридическое лицо, имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов;
- 2) агент - физическое или юридическое лицо, представляющее авиакомпанию, которое уполномочено непосредственно им или от его имени выступать при выполнении всех процедур, связанных оформлением документации для перевозки пассажиров, багажа, груза и почты;
- 3) акт о неисправностях при перевозке багажа - (PIR - Property IrreguLarity Report), груза (CIR - Cargo IrreguLarity Report) - документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира (получателя) немедленно по обнаружении вреда, причиненного багажу (грузу), перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких авиакомпаний, который подписывается авиакомпанией и пассажиром (получателем);
- 4) аэропорт - комплекс сооружений, предназначенный для приема и отправки воздушных судов, обслуживания воздушных перевозок и имеющий для этих целей аэродром, аэровокзал, другие необходимые сооружения и оборудование;
- 5) аэропорт (пункт) назначения - аэропорт (пункт), в который доставляется пассажир, багаж или груз, согласно договору воздушной перевозки;
- 6) аэропорт (пункт) отправления - аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка пассажира, багажа или груза;
- 7) аэропорт (пункт) трансфера - аэропорт (пункт), указанный в билете или грузовой накладной, в котором согласно договору воздушной перевозки пассажир совершает пересадку или осуществляется перегрузка груза с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки;

- 8) багаж - личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна;
- 9) багаж зарегистрированный - багаж пассажира, который принят авиакомпанией к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную номерную бирку;
- 10) багаж засланный - багаж, отправленный не в пункт назначения по вине авиакомпании;
- 11) багаж не востребованный - багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный в багажной бирке, и не был получен пассажиром;
- 12) багаж незарегистрированный - багаж пассажира, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушном судне с согласия Перевозчика, удостоверяемый биркой "Ручная кладь" и размещаемый в его багажных отделениях и пассажирских салонах. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами. Незарегистрированный багаж перевозится под ответственностью пассажира, подлежит обязательному взвешиванию на регистрации и входит в норму бесплатного провоза багажа;
- 13) билет - (пассажирский билет и багажная квитанция) - документ на перевозку, выдаваемый авиакомпанией либо его агентами, удостоверяющий заключение договора с условиями воздушной перевозки пассажира;
- 14) билет с открытой датой - билет, в котором указаны пункт отправления, назначения, авиакомпания, класс обслуживания, но не обозначены номер рейса и дата, время вылета воздушного судна;
- 15) бронирование (заказ) - предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема груза для перевозки багажа и грузов, подтверждаемое электронной записью в системе бронирования Авиакомпании, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже или грузе, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Заказу могут присваиваться два статуса - "Не продан" и "Продан";
- 16) возврат сумм - выплата пассажиру (отправителю) либо лицу, его представляющему, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы;
- 17) воздушные перевозки - деятельность физических и юридических лиц по перевозке пассажиров, багажа, грузов и почтовых отправлений воздушными судами;
- 18) международная воздушная перевозка - воздушная перевозка, при выполнении которой пункты отправления и назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке или перегрузке, расположены на:
  - территории двух или более государств;
  - территории одного государства, если предусмотрена остановка на территории другого государства;
- 19) самолет - воздушное судно тяжелее воздуха, приводимое в движение силовой установкой, подъемная сила которого в полете создается в основном за счет аэродинамических реакций на поверхностях, остающихся неподвижными в данных условиях полета;
- 20) воздушная линия - установленная линия, определяющая пункты, между которыми осуществляются регулярные воздушные перевозки;
- 21) Варшавская конвенция - конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанная в Варшаве 12 октября 1929 года;
- 22) груз - любое перевозимое на борту воздушного судна имущество, за исключением почты, бортприпасов;
- 23) груз скоропортящийся - продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке;
- 24) груз транзитный - груз, который согласно грузовой накладной перевозится далее тем же рейсом, которым он был доставлен в промежуточный пункт;
- 25) груз трансферный - груз, который согласно грузовой накладной доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом той же или иной авиакомпанией;
- 26) груз ценный - груз, действительная стоимость которого установлена статьей 22 Варшавской конвенции;

- 27)грузовая накладная (Air Waybill) - воздушно-перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки, его условия и принятие груза к перевозке по воздушным линиям;
- 28)досмотр - проверочный осмотр, проводящийся лицами, имеющими право производить досмотр;
- 29) квитанция платного багажа - документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за объявленную ценность багажа;
- 30)маршрут перевозки - указанные в билете (при перевозке груза в грузовой накладной) в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера и назначения;
- 31)отправитель - юридическое или физическое лицо, отправляющее груз;
- 32)пассажир - физическое лицо, не входящее в состав экипажа и перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки или на иных законных основаниях;
- 33)пассажирский купон (Passenger coupon) - часть билета, представленная в виде электронно-цифровой записи или на бумажном носителе (БСО), удостоверяющая заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа;
- 34)полетный купон (Flight coupon) - часть билета, дающий право пассажиру на полет между указанными в нем пунктами;
- 35)повреждение багажа, груза - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, груза или части багажа, груза, вследствие чего они не могут быть полностью либо частично использованы по своему первоначальному назначению (потеряли полностью либо частично свою ценность);
- 36)получатель - юридическое или физическое лицо, указанное в грузовой накладной в качестве получателя груза;
- 37)рейс - полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута;
- 38)рейс регулярный - рейс, выполняемый в соответствии с утвержденным расписанием;
- 39)сбор – аэропортовый, топливный сбор и другие сборы, взимаемые и вводимые авиакомпанией и включаемых в стоимость перевозки пассажира, багажа, груза и почтовых отправлений;
- 40)тариф - плата, взимаемая авиакомпанией за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;
- 41)тариф определенного класса обслуживания - тариф соответствующего класса обслуживания, действующий в течение одного года без всяких ограничений (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки);
- 42)трансфер - перевозка, выполняемая в соответствии с договором воздушной перевозки до аэропорта пересадки одним рейсом, а далее перевозка осуществляется другим рейсом той же или иной авиакомпанией;
- 43)электронный билет - электронная форма авиабилета, предлагаемая взамен обычного бумажного бланка;
- 44)платежный документ - фискальный документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), оформленный в соответствии с действующим законодательством и подтверждающий оплату заказа. Платежный документ является надлежащим документом, подтверждающим заключение Договора воздушной перевозки для выдачи при оплате договора воздушной перевозки наличными денежными средствами;
- 45)тариф нормальный - самый высокий (полный тариф), установленный для первого, бизнес или экономического/туристического класса обслуживания, имеющий срок действия 1 (один) год и не имеющий ограничений;
- 46)тариф специальный - разновидность тарифов, отличных от нормальных тарифов, предусматривающих некоторые специальные ограничивающие условия, такие как, сроки продажи, требование минимальной стоянки в пункте обратного вылета, условия бронирования/оплаты, категории пассажира.

## **1.2. Взаимоотношения с законодательством**

- 1.2.1. Права, обязанности и ответственность сторон, вытекающие из договора воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов, регулируются:
  - конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, а также положениями действующих международных договоров и соглашений Республики Казахстан;
  - Нормативно правовыми актами Республики Казахстан;
  - настоящими правилами.
- 1.2.2. Международные и внутренние перевозки пассажиров, багажа и грузов, подчиняются действию соответствующих обязательных постановлений, правил и предписаний компетентных органов той страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.
- 1.2.3. Если какие-либо положения, указанные в настоящих правилах или в перевозочном документе, окажутся в противоречии с законодательством соответствующей страны и которые не могут быть изменены соглашением сторон договора воздушной перевозки, то такие положения остаются в силе и считаются частью договора перевозки только в той мере, в какой они не противоречат указанному законодательству. При этом недействительность какого-либо положения настоящих правил не отменяет действие других положений настоящих правил.
- 1.2.4. При международных воздушных перевозках ответственность Перевозчика регулируется конвенциями, касающимися международных воздушных перевозок, документами ИКАО, за исключением тех перевозок, которые по определению этих документов таковыми не являются.

## **1.3. Изменение правил**

- 1.3.1. Настоящие правила, а также изданные в их развитие другие правила, руководства, инструкции и документы, регулирующие воздушную перевозку, могут быть изменены Перевозчиком без предварительного предупреждения пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей при условии, что ни одно такое изменение не применяется после начала перевозки. При этом изменения настоящих правил вступают в силу с момента официального утверждения. В настоящие правила могут быть внесены изменения в связи с требованиями действующего законодательства Республики Казахстан, международных договоров, соглашений о воздушном сообщении.
- 1.3.2. Представители Перевозчика, а также агенты, предоставляющие от его имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов не имеют право изменять или отменять положения установленных Перевозчиком правил воздушных перевозок.

## **Раздел 2. Договор воздушной перевозки.**

1. По Договору воздушной перевозки Пассажира Перевозчик обязуется перевезти Пассажира в аэропорт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в Договоре, а в случае Воздушной перевозки Багажа также доставить этот Багаж в аэропорт назначения и выдать Пассажиру или уполномоченному на получение Багажа лицу.
2. Договор воздушной перевозки удостоверяется Билетом (электронным билетом или билетом, оформленным на БСО), а также иными документами и сведениями, позволяющими достоверно установить факт заключения Договора воздушной перевозки. В случае противоречия информации, указанной в Билете, со сведениями, содержащимися в автоматизированной системе бронирования Перевозчика, приоритет имеет такая система бронирования.

3. Документом, подтверждающим оплату Воздушной перевозки, является Платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за Воздушную перевозку.
4. Пассажир обязан уплатить за Воздушную перевозку по установленному тарифу, а при сдаче Багажа сверх установленной Перевозчиком нормы бесплатного провоза Багажа и провоз этого Багажа.
5. Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от Пассажира полного и безоговорочного присоединения к Договору воздушной перевозки на условиях, предложенных Перевозчиком.
6. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты Воздушной перевозки.
7. Перевозчик обязуется предоставить Пассажиру Маршрут/квитанцию электронного билета посредством электронной почты, факсимильной связи или выдать распечатку маршрута-квитанции в офисе Перевозчика или Агента на руки. Бумажный Билет, оформленный на бланке строгой отчетности, выдается Пассажиру на руки.
8. Пассажир обязан оплатить стоимость перевозки в сроки, предусмотренные условиями применения тарифов Перевозчика, действующими на момент оформления Заказа, строго указанными Перевозчиком способами.
9. Договор воздушной перевозки действует до момента исполнения Перевозчиком обязательств по воздушной перевозке Пассажира и/или Багажа по маршруту, указанному в Билете, при условии надлежащего исполнения обязательств со стороны Пассажира.
10. До заключения Договора воздушной перевозки Пассажир обязан ознакомиться и выразить свое согласие с настоящими и иными действующими правилами Перевозчика, в том числе с Правилами применения тарифов. В случае несогласия Пассажира с указанными правилами Договор воздушной перевозки считается не заключенным. Пассажиру также рекомендуется ознакомиться с Правилами проведения предполетного и послеполетного досмотров.
11. Пассажир, осуществивший оформление Заказа и оплату перевозки рейсом Перевозчика, считается присоединившимся к публичному Договору воздушной перевозки на условиях, изложенных в Правилах.
12. Обязательства Перевозчика по Воздушной перевозке Пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты Пассажиром Воздушной перевозки.
13. В случае если Пассажир произвел оплату Заказа способом, не предусмотренным соответствующими правилами Перевозчика, или посредством неуполномоченной Перевозчиком организации, Договор воздушной перевозки считается незаключенным.
14. В случае позднего внесения оплаты Пассажиром или другого нарушения сроков оплаты Договор воздушной перевозки считается незаключенным, если Перевозчик не подтвердит иное.
15. Оплата по Договору воздушной перевозки может быть произведена третьим лицом (плательщиком), при этом подразумевается, что третье лицо осуществляет такую оплату в рамках существующих договорных отношений с Пассажиром

### **Раздел 3. Правила бронирования авиабилетов**

#### **3.1. Бронирование**

Бронирование мест является условием перевозки пассажиров и действительно при внесении в автоматизированную систему бронирования авиакомпании.

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

- 1) фамилию, имя, отчество;
- 2) сведения о документах пассажира (паспорт или документ, который его заменяет);
- 3) сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей);

- 4) адрес постоянного места жительства;
- 5) сведения об адресе временного места жительства на период пребывания в пункте назначения или адрес постоянного места жительства.
- 6) контактный телефон;

Пассажир или лицо, осуществляющее бронирование от имени пассажира информируют за 5 календарных дней авиакомпании в следующих случаях:

- ограниченной подвижности пассажира;
- перевозки ребенка;
- сниженного (отсутствия) зрения, слуха пассажира;
- необходимости в этом случае сопровождения собаки-поводыря;
- наличия инфекционной болезни;
- беременности сроком более 28 недель;
- перевозки грудного ребенка до семидневного возраста;
- перевозки животных (птиц);
- наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- наличие багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- перевозки оружия, боеприпасов.

Авиакомпания после получения указанной информации, информирует пассажира в течении 1 календарного дня об отказе в бронировании, если не в состоянии выполнить перевозку в указанных случаях исходя из технических возможностей воздушного судна.

Закрепление на воздушном судне пассажирского места и провозной емкости для перевозки пассажира, багажа, груза на определенный рейс и дату является обязательным условием перевозки воздушным транспортом пассажира, багажа, груза.

До тех пор, пока пассажиру не выдан оформленный билет, бронирование считается предварительным и может быть аннулировано.

Для подтверждения бронирования пассажир (а в случае перевозки групп - руководитель группы) обращается в офис представительства авиакомпании либо его агента с использованием средств связи и авиакомпания определяет дату выкупа билета.

Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от забронированного места или не прибыл к месту регистрации ко времени, установленному авиакомпанией, то к билету пассажира (группы пассажиров) применяются условия применения тарифа.

### **3.2. Изменения имени пассажира в уже созданных и подтвержденных бронях**

При бронировании мест на рейсах авиакомпании «SCAT» , агентам **ЗАПРЕЩАЕТСЯ** самостоятельно изменять фамилию и/ или имя забронированного пассажира.

### **3.3. Билет и багажная квитанция**

3.3.1. Билет и багажная квитанция (далее - пассажирский билет) является перевозочным документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки между Перевозчиком и пассажиром. На каждого пассажира оформляется отдельный Билет.

3.3.2. Билет может быть оформлен в электронной форме (электронный Билет) или на бумажном носителе (бумажный Билет).

Бумажный Билет должен состоять из:

- полетного (полетных) и пассажирского купонов;
- информационных страниц, содержащих информацию об условиях договора перевозки пассажира и его багажа на внутренних (международных) воздушных линиях, основных правах, обязанностях и ответственности Перевозчика и пассажира, о запрещенных к перевозке предметах и веществах, а также другие сведения, необходимые для пассажира.

Электронный Билет должен состоять из:

- электронного полетного (полетных) купонов;
- маршрутной квитанции.

- 3.3.3. Пассажиры могут получить оформленный Билет или маршрут/квитанцию электронного Билета непосредственно в пункте продажи перевозок Перевозчика и его Агента .
- 3.3.4. В пассажирском Билете в обязательном порядке должны быть указаны фамилия и имя пассажира (полностью), номер документа, удостоверяющего личность пассажира.
- 3.3.5. Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который забронировано место.
- 3.3.6. Купоны пассажирского Билета содержат информацию, отражающую условия перевозки пассажира и его багажа между указанными в нем пунктами по конкретному маршруту перевозки.
- 3.3.7. Билет выдается пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному Перевозчиком тарифу.
- 3.3.8. Пассажир допускается к перевозке только при предъявлении им действительного Билета, должным образом оформленного и содержащего соответствующий полетный купон, другие неиспользованные полетные купоны и пассажирский купон (только для бумажного билета). Пассажир обязан сохранять Билет и все неиспользованные полетные купоны в течение всей поездки и предъявлять их Перевозчику или обслуживающей организации в любое время по его требованию.
- 3.3.9. Авиакомпания не допускает пассажира к перевозке согласно правилам авиакомпании, если документы, предъявленные пассажиром, не соответствуют по форме и содержанию требованиям, установленным авиакомпанией.
- 3.3.10. Срок действия билета продлевается до ближайшего рейса авиакомпании, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу, если пассажир не смог совершить полет в течение срока действия билета в случае:
- 1) отмены или задержки рейса, указанного в билете;
  - 2) невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
  - 3) несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
  - 4) возвращения воздушного судна, не выполнившего рейс, в аэропорт отправления;
  - 5) замены указанного в расписании типа воздушного судна;
  - 6) непредоставления обслуживания по классу, указанному в билете;
  - 7) перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна;
  - 8) болезни пассажира совместно следующего с ним на воздушном судне;
  - 9) отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
  - 10) неправильного оформления билета авиакомпании.
- 3.3.11. Если пассажир, имеющий билет на перевозку, обращается с просьбой о бронировании места, а авиакомпания не имеет возможности предоставить место в течение срока годности билета, то срок действия такого билета продлевается до ближайшего рейса авиакомпании, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу.
- 3.3.12. Пассажир предъявляет авиакомпании билет с полетным купоном. Билет недействителен для перевозки пассажира и возврата денег с использованными полетными купонами.
- 3.3.13. Авиакомпания принимает полетные купоны для перевозки пассажира и его багажа только в строгой последовательности, начиная с пункта отправления, указанного в пассажирском купоне.
- 3.3.14. Изменения в пассажирском Билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Перевозчика и осуществляются только Перевозчиком или его Агентом, в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.
- 3.3.15. Изменить дату, номер рейса и время вылета можно в полетном купоне Билета путем вклеивания «стикера» на соответствующий полетный купон (для бумажного билета) или переоформив Билет с уплатой сборов согласно правилам применения тарифов

Перевозчика. В случае изменения срока годности Билета «стикер» не клеивается, производится переоформление Билета.

- 3.3.16. Перевозчик или обслуживающая организация обязан указать в багажной квитанции, являющейся частью Билета, удостоверяющей прием к перевозке багажа, количество мест и/или вес- брутто багажа. При наличии у пассажира Билета в электронной форме сведения о количестве мест и/или весе багажа, вносятся в электронном виде.

#### **3.4. Передача пассажирского Билета**

- 3.4.1. Билет не подлежит передаче и использованию другим лицом. В случае предъявления Билета лицом, не указанным в Билете, Билет изымается Перевозчиком и его стоимость предъявителю не возвращается. В этом случае перевозчиком составляется акт с указанием причин изъятия Билета в установленном законодательством порядке.
- 3.4.2. При использовании пассажирского Билета или получении к возврату стоимости перевозки другим лицом, не указанным в перевозочном документе, Перевозчик не несет ответственности перед пассажиром, имеющим право на эту перевозку по этому перевозочному документу.

#### **3.5. Электронный билет**

Авиакомпания SCAT предлагает пассажирам возможности современной технологии **покупки авиабилетов** – электронный билет (e-ticket).

Электронный билет (e-ticket или ET) означает, что бумажные купоны заменены записью электронного билета, которая хранится на E-ticket сервере (ETS) или на сервере авиакомпании. В электронном виде хранятся только полетные купоны.

В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета выдается маршрутная квитанция.

Существует несколько опций распечатки маршрута (ITR) электронного билета:

- распечатка на принтере;
- отправка на электронный адрес.

В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета выдается маршрутная квитанция.

Маршрутная квитанция содержит полную информацию о маршруте, форме и деталях оплаты перевозки, аналогично бумажному билету. Рекомендуется иметь её при себе на протяжении всего путешествия.

**Маршрутная квитанция (itinerary receipt)**- оформляется на двух языках (на языке, на котором происходит бронирование английском, а также копия на русском языке). Это позволяет облегчить прохождение аэропортовых формальностей за пределами Республики Казахстан.

При полете за рубеж, маршрутная квитанция необходима во время прохождения паспортного контроля в качестве доказательства обратного билета.

Электронный билет, наряду с обычным авиабилетом, является документом, удостоверяющим договор воздушной перевозки, заключённый между пассажиром и авиакомпанией.

Маршрутная квитанция не является обязательным документом для осуществления полета. Несмотря на ее утерю, пассажир может прийти на регистрацию, имея при себе паспорт. Сотрудники на стойке регистрации смогут найти пассажира по фамилии и номеру рейса.

#### **Внимание! Дубликаты посадочных талонов не выдаются**

С учетом требований Налогового кодекса РК, в том случае, если работник приобретает электронный билет для служебной командировки или служебной поездки по территории РК или за рубеж, документами, подтверждающими произведенные расходы, могут являться:

- маршрутная квитанция, оформленная на утвержденном в качестве бланка строгой отчетности пассажирском билете;

- чек или другой документ, подтверждающий произведенную оплату перевозки, оформленный на утвержденном бланке строгой отчетности.

В случае если маршрутная квитанция оформлена не на бланке строгой отчетности, а только в виде распечатки, потребуется посадочный талон, который подтверждает факт перевозки. В посадочном талоне должны содержаться реквизиты, позволяющие идентифицировать пассажира и пункт назначения поездки (фамилия пассажира, маршрут, дата поездки)"

## **Раздел 4. Правила воздушных перевозок некоторых категорий пассажиров .**

### **4.1.Правила оформления групповой перевозки**

Групповая перевозка оформляется только по заявке и согласования с авиакомпанией SCAT. В собственных пунктах продажи или через представительства Авиакомпании SCAT.

При безналичном расчете, бронирование и выписка авиабилетов производится не менее чем за 5 дней до вылета воздушного судна .

Авиакомпания SCAT оставляет за собой право аннулирования не согласованного группового бронирования.

### **4.2. Правила перевозки инвалидов и больных пассажиров.**

- 4.2.1. Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.
- 4.2.2. Перевозчик не несет ответственность за ухудшение здоровья пассажира или другие наступившие во время перевозки либо после нее последствия, вызванные возрастом, психическим или физическим состоянием пассажира.
- 4.2.3. Перевозка инвалида или больного осуществляется при условии, что перевозчик не несет перед пассажиром никакой ответственности за ее последствия для него, что удостоверяется гарантийным обязательством пассажира (форма гарантийного обязательства прилагается). Если перевозка включает в себя перевозку на рейсах нескольких перевозчиков, то согласие на перевозку больных пассажиров должно быть от всех участников перевозки.
- 4.2.4. Больными, пассажирами с ограниченными физическими возможностями и инвалидами считаются пассажиры, физическое или психологическое состояние которых нуждается в индивидуальном внимании (при посадке или высадке из самолета, во время полета, в случае экстренной ситуации, во время наземного обслуживания), обычно не распространяющемся на других пассажиров.  
Количество таких пассажиров на рейсе не может быть больше количества пассажиров, которые способны оказать им помощь во время аварийной ситуации.
- 4.2.5. Авиакомпания может отказать в перелете лицам, физическое состояние или состояния здоровья которых, на основе установленных фактов медицинского или другого удостоверения, может составлять опасность для других пассажиров, их имущества, самолета или экипажа.
- 4.2.6. Авиакомпания отказывает в перевозке пассажира в кресле- коляске, больного на носилках при отсутствии на отдельных воздушных судах условий, необходимых для перевозки таких пассажиров.
- 4.2.7. Инвалиды и больные пассажиры, которым требуется особая помощь при посадке и высадке из самолета, в салоне воздушного судна, во время наземного обслуживания перевозятся только в сопровождении (лицом (лицами) не моложе 16лет). К таким пассажирам относятся:
  - пассажир на носилках
  - инвалид в коляске(складном кресле)
  - пассажир, чьи руки или ноги в гипсе, шины
  - пассажиры, нуждающиеся в медицинском внимании (дополнительная кислородная подушка или медицинское оборудование на борту)
  - пассажиры, чье поведение, психическое или физическое состояние требует оказания специальной помощи, или которые могли бы представлять угрозу для себя или для других пассажиров, их имущества, воздушному судну

- пассажиры, страдающие каким-либо инфекционным заболеванием
- 4.2.8. Инвалиды и больные пассажиры, которым требуется помощь в салоне воздушного судна должны иметь медицинское заключение, содержащее разрешение на перевозку воздушным транспортом, с указанием специальных требований к условиям перевозки такого пассажира. Медицинское свидетельство действительно только для обозначенных в нем даты и номера рейса.
- 4.2.9. Пассажир или лицо, осуществляющее бронирование от имени пассажира информирует минимум за 5( пять) календарных дней Авиакомпанию в следующих случаях:
- ограниченной подвижности пассажира
  - сниженного( отсутствия) зрения, слуха, необходимости в этом случае сопровождения собаки- поводыря
  - наличия инфекционной болезни

Авиакомпания после получения данной информации информирует пассажира в течение 1 календарного дня об отказе от бронирования, если не в состоянии выполнить перевозку в указанных случаях исходя из технических возможностей воздушного судна.

4.2.10. **Перевозка больного на носилках** производится в сопровождении лица (не моложе 16 лет, обладающих достаточной физической силой и подготовкой для оказания помощи сопровождаемому лицу), обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете. Перевозка больного осуществляется при наличии шести свободных мест для установки носилок. Оплата производится по полному тарифу для больного и сопровождающего имеющих в наличии классов бронирования на день оформления авиабилета, дополнительные 5 мест оплачиваются в размере 50(пятьдесят) процентов от имеющегося тарифа за каждое место, в том числе за ребенка. Возможность перевозки такого пассажира определяется предварительным соглашением между авиакомпанией и лицом, сопровождающим больного. **Перевозка больного на носилках осуществляется при условии, что перевозчик не несет перед пассажиром никакой ответственности за ее последствия для него, что удостоверяется гарантийным обязательством пассажира (форма гарантийного обязательства прилагается).** При обслуживании больных пассажиров агент по регистрации проверяет наличие авиабилета и медицинское заключение, после чего оформляет перевозочные документы согласно общим правилам. После проведения соответствующих процедур по линии регистрации представитель авиакомпании/ аэропорта сопровождает их к (от) воздушному судну и вместе с документами передает его/ их непосредственно экипажу. Посадка в воздушное судно производится представителем авиакомпании/ аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

4.2.11. **Перевозка инвалидов в коляске** (электроколяске, складном кресле), не имеющих возможности самостоятельно передвигаться производится с сопровождающим лицом (лицами), обеспечивающим уход за инвалидом в полете и при предъявлении медицинского заключения. Перевозка производится по предварительному согласованию с авиакомпанией. Авиакомпания при перевозке инвалида в коляске (складном кресле) предварительно информирует аэропорт о перевозке такого пассажира для доставки на борт (с борта) воздушного судна. Складное кресло (коляска) перевозится бесплатно и не включается в норму бесплатного провоза багажа. При перевозке инвалида на электроколяске, электроколяска перевозится на воздушном судне как зарегистрированный багаж (сверх нормы бесплатного провоза багажа). При обслуживании больных пассажиров агент по регистрации проверяет наличие авиабилета и медицинское заключение, после чего оформляет перевозочные документы согласно общим правилам. **Перевозка инвалида в коляске осуществляется при условии, что перевозчик не несет перед пассажиром никакой ответственности за ее последствия для него, что удостоверяется гарантийным обязательством пассажира (форма гарантийного обязательства прилагается).**

Агент по регистрации распределяет специально предназначенные места в салоне воздушного судна, в наибольшей степени учитывающие их потребности, по согласованию с представителем. При перевозке лиц, пользующихся креслом- коляской, представитель

авиакомпания/ аэропорта должен предоставить специальное кресло для транспортировки их в салон воздушного судна. После проведения соответствующих процедур по линии регистрации представитель авиакомпании/ аэропорта сопровождает их к (от) воздушному судну и вместе с документами передает его/ их непосредственно экипажу. Посадка в воздушное судно производится представителем авиакомпании/ аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

- 4.2.12. **Пассажир с отсутствием зрения (слуха)** перевозится с сопровождающим его лицом или в сопровождении собаки- поводыря. Перевозка пассажира с отсутствием зрения (слуха) в сопровождении собаки- поводыря может быть произведена при предъявлении авиакомпании или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки- поводыря. Уполномоченный агент при бронировании места на борту воздушного судна для пассажира с отсутствием зрения( слуха), следующего в сопровождении собаки- поводыря должен информировать авиакомпанию о перевозке такого пассажира с целью оказания этому пассажиру помощи при регистрации в аэропорту отправления, доставке его к воздушному судну, посадке на воздушное судно, высадке из него и доставке от воздушного судна в аэропорт назначения. При перевозке пассажира с отсутствием зрения (слуха) в сопровождении собаки- поводыря собака- поводырь перевозится на воздушном судне бесплатно в пассажирском салоне сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Собака- поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает. При регистрации пассажиру с отсутствием зрения (слуха) и в сопровождении собаки-поводыря выделяется место на задних рядах кресел. Посадка в воздушное судно производится представителем авиакомпании /аэропорта в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

**ГАРАНТИЙНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО  
THE GUARANTEE CERTIFICATE**

Я \_\_\_\_\_

ПАСПОРТ \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ ВЫДАН \_\_\_\_\_  
\_PASSPORT \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ ISSUED \_\_\_\_\_

ДАТА \_\_\_\_\_  
ВЫЛЕТА \_\_\_\_\_ АВИАБИЛЕТ \_\_\_\_\_  
DATE OF DEPARTURE \_\_\_\_\_ TICKET \_\_\_\_\_

**ПРОШУ ПРИНЯТЬ**

**ASK TO CARRY**

<input type="checkbox"/> МЕНЯ		<input type="checkbox"/> ME
<input type="checkbox"/> СОПРОВОЖДАЕМОГО МНОЮ ПАССАЖИРА		<input type="checkbox"/> THE PASSENGER ACCOMPANIED BY ME

К ПЕРЕВОЗКЕ НА РЕЙС \_\_\_\_\_  
ON FLIGHT NUMBER \_\_\_\_\_

<p>1. Настоящим обязательством освобождаю АО «АК «SCAT» и его агентов от ответственности за возможное ухудшение:</p> <p><input type="checkbox"/> моего здоровья (включая летальный исход),</p> <p><input type="checkbox"/> здоровья сопровождаемого мною пассажира (включая летальный исход),</p> <p>которое может возникнуть вследствие воздушной перевозки.</p>	<p>1. Hereby relieve JSC Aircompany SCAT and its agents of my liability for possible worsening:</p> <p><input type="checkbox"/> my health (including lethal outcome),</p> <p><input type="checkbox"/> the health the passenger, accompanied by me (including lethal outcome),</p> <p>which may arise out of air carriage.</p>
<p>2. Принимаю на себя всю ответственность за любой вред, возникший в связи с изменением:</p> <p><input type="checkbox"/> моего физического/ психического состояния</p> <p><input type="checkbox"/> физического/ психического состояния сопровождаемого мною пассажира в процессе перевозки</p> <p>и/или вред, причиненный в связи с этим третьим лицам и обязуюсь оплатить АО « АК «SCAT» все возникшие в связи с этим расходы.</p>	<p>2. Assume liability for any damage arising out of changing:</p> <p><input type="checkbox"/> my physical/ mental condition</p> <p><input type="checkbox"/> physical/ mental condition of the passenger, accompanied by me during carriage</p> <p>and /or damage suffered by the third person and shall indemnify JSC Aircompany SCAT for expenses incurred.</p>

ДАТА \_\_\_\_\_  
DATE

ПОДПИСЬ \_\_\_\_\_  
SIGNATURE

#### 4.3. Правила перевозки несопровождаемого ребенка

Несопровождаемые дети принимаются к перевозке только после заполнения и подписания родителями, опекунами или родственниками Заявления – обязательства о перевозке несопровождаемого ребенка, при перевозке на внутренних рейсах авиакомпании в возрасте от 6 до 14 лет;

При международной перевозке дополнительно необходимо наличие нотариально заверенного согласия от родителей (опекунов) на разрешение перевозки их ребенка международным рейсом авиакомпании без сопровождения в возрасте от 6 до 16 лет (с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить).

Заявление оформляется в 3-х копиях:

- для агента оформившего перевозку
- для предъявления в аэропорту при регистрации на рейс
- для пассажира

Оплата за перевозку несопровождаемых детей взимается согласно правил применения тарифов.

Перевозка несопровождаемых детей разрешается только при подтвержденном бронировании (со статусом НК) и предварительного согласия перевозчика.

Несопровождаемые дети должны прибыть в аэропорт в сопровождении родителя или опекуна, которые должны находиться в аэропорту до момента взлета воздушного судна. Родители и опекуны должны встречать несопровождаемого ребенка в аэропорту назначения. Бланки заявления могут быть получены в официальных офисах продаж или представительств АК «SCAT».

Дети в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

Групповая перевозка детей производится только по согласованию с Авиакомпанией

#### **4.4. Правила перевозки беременных женщин.**

Беременные женщины принимаются к перевозке при предоставлении ими Перевозчику медицинского заключения от лечебного учреждения, об отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в авиабилете.

Беременные женщины должны представить следующие документы:

- справки о текущей беременности и состоянии здоровья, с обязательным указанием срока беременности из медицинского учреждения Республики Казахстан заверенная печатью лечащего врача пассажирки, в которой указывается, что пассажирка была обследована и допускается к перевозке на воздушном транспорте. Данная справка так же должна быть подтверждена со стороны мед. пункта международных аэропортов вылета или аэропортов вылета.

- заполненное гарантийное обязательство (форма гарантийного обязательства прилагается).

Согласование с авиакомпанией перевозки беременной женщины, роженицы или новорожденных должно быть произведено заблаговременно при бронировании мест и покупки билета не позднее 5-ти календарных дней .

Перевозка беременных женщин осуществляется при условии, что Перевозчик не несет никакой ответственности перед Пассажиром за неблагоприятные последствия, которые могут возникнуть для Пассажира и плода во время перевозки и вследствие перевозки.

#### **4.5. Правила выезда/въезда в Республику Казахстан**

В целях сокращения случаев депортации и в связи с вводом визового режима в двухстороннем порядке между странами Грузия и Россия, выписка авиабилетов гражданам России вылетающим транзитом из Казахстана в Грузию (Тбилиси) и обратно, оформляется на основании грузинской визы ( для граждан России), а также выписка авиабилетов гражданам Грузии, вылетающим транзитом из Казахстана в Россию и обратно, оформляется на основании российской визы( для граждан Грузии).

Запрещается продажа авиабилетов лицам (кроме транзитных пассажиров), не имеющим документов, подтверждающих законность прибытия их на аэродром «Крайний» г. Байконур, которыми являются командировочное удостоверение, вызов, отпускной билет, наличие прописки в г. Байконур.

В случае отсутствия у пассажира документов, подтверждающих законность его прибытия на аэродром Крайний, все дальнейшие действия, связанные с убытием пассажира с территории аэродрома будут возложены на агентство продавшее авиабилет.

#### **4.6. Перевозка транзитных и трансферных пассажиров**

1. Перевозчик или его Агент при оформлении транзитному или трансферному пассажиру пассажирского Билета по маршруту перевозки обязан:

- обеспечить бронирование и подтверждение бронирования перевозки трансферного пассажира на всех участках маршрута, позволяющее пассажиру своевременно прибыть в аэропорт трансфера для прохождения административных формальностей перед вылетом рейса;

- информировать пассажира о процедурах, которые он должен выполнить в аэропорту транзита или трансфера для его дальнейшей перевозки в пункт назначения;

- информировать пассажиров о требованиях государственных органов в пунктах транзита или трансфера при международной перевозке.

#### **Минимальное стыковочное время (Minimum Connection Time - МСТ).**

МСТ- это минимальное время, за которое аэропорт гарантирует обслуживание трансферного пассажира и обработку багажа при осуществлении трансферной перевозки.

- при пересадке с внутреннего на внутренний рейс 60 минут
- при пересадке с внутреннего на международный и с международного на внутренний рейсы 90минут
- при пересадке с международного на международный рейс 90 минут

2. При стыковке до 24 часов трансферный багаж оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от возможностей аэропорта отправления/трансфера и от требований государственных органов в пункте трансфера. Если у пассажира стыковка между рейсами более 24 часов, его багаж оформляется только до пункта трансфера.

**Авиакомпания SCAT не несет ответственности за задержку одного из стыковочного рейса выполняемого другим перевозчиком.**

#### **4.7. Перевозка пассажиров бизнес класса**

1. Пассажиры бизнес класса на регистрации, как правило, оформляются на отдельной стойке и доставляются на борт самолета в последнюю очередь отдельно от пассажиров экономического класса, но не позже начала посадки официальных лиц.

2. В аэропорту пассажирам бизнес класса может быть предложено посещение бизнес зала (VIP, CIP). Об этой возможности Перевозчик информирует пассажира при регистрации.

3. На борту воздушного судна пассажирам бизнес класса предоставляются места в салоне бизнес класса, и организуется специальное обслуживание.

4. По прилету пассажиры бизнес класса покидают воздушное судно в первую очередь, отдельно от пассажиров экономического класса, но не раньше официальных лиц.

#### **4.8. Перевозка пассажиров, следующих по сервисным билетам**

1. Пассажир, сотрудник авиационного предприятия или собственные сотрудники Перевозчика могут быть перевезены по сервисному билету на рейсах Перевозчика с его согласия. В зависимости от важности перевозки и должности работника может быть предоставлен сервисный билет с подтвержденным или без подтвержденного бронирования со статусом (SA).

2. Для перевозки с повышенной комфортностью пассажир может забронировать нужное количество мест. Оплата дополнительных кресел производится по доступному тарифу экономического класса.

- пассажир может быть принят к перевозке при наличии свободного места после принятия к перевозке пассажиров, оплативших стоимость перевозки и (или) других пассажиров, имеющих право на бронирование мест;

- в случае транзитной перевозки пассажира следует информировать, что его перевозка может быть приостановлена в любом из транзитных аэропортов из-за отсутствия свободных мест на дальнейших участках перевозки, и что Перевозчик за это не будет нести никакой ответственности;

- в случае трансферной перевозки пассажир и его багаж могут быть зарегистрированы только до первого трансферного аэропорта;

- с целью быстрой идентификации багажа в случае перевозки на одном участке, багаж таких пассажиров должен загружаться на воздушное судно в последнюю очередь с тем, чтобы доступ к нему не был затруднительным, и его можно было быстро выгрузить в случае необходимости.

3. В случае установления в транзитном аэропорту, что пассажир с сервисным Билетом без подтвержденного бронирования не может продолжить свое путешествие одним и тем же рейсом из-за отсутствия свободного места на дальнейшем участке перевозки, Перевозчику следует немедленно вступить в контакт с таким пассажиром и проинформировать его об этом, а также выгрузить и выдать пассажиру его багаж. Перевозчик не будет компенсировать никакие расходы пассажира, которые последний может понести в связи с прекращением путешествия.

4. В трансферном аэропорту пассажир с сервисным Билетом без подтвержденного бронирования обслуживается так же, как и в аэропорту вылета.

В случае нарушения регулярности полетов пассажиры с сервисными Билетами с подтвержденным бронированием обслуживаются так же, как и пассажиры, оплатившие Билет. Пассажиры с сервисными Билетами без подтвержденного бронирования, которые уже приняты к перевозке, обслуживаются в случае нарушения регулярности полетов, как и все другие пассажиры.

## **Раздел 5. Правила перевозки домашних животных**

Домашние животные (собаки, кошки, птицы исключение составляют рыбы и голуби) перевозятся только в сопровождении взрослых пассажиров и предварительном согласовании с Авиакомпанией.

Пассажир должен предоставить :

- сертификат выданный уполномоченным государственным учреждением
- ветеринарный сертификат полученный не позднее ,чем за 10дней до фактического вылета
- другие документы требуемые ветеринарными органами любой страны, на /из/ через территорию которой осуществляется перевозка.

Для перевозки животных и птиц пассажир должен обеспечить контейнер ( клетку) достаточных размеров с доступом воздуха. Дно контейнера должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. В порядке исключения допускается перевозка животных и птиц в плотно закрытых корзинах и, коробках с отверстиями для доступа воздуха. Размер клетки для собаки должен позволять животному вставать в полный рост и поворачиваться на 360 градусов. Клетки птиц должны быть покрыты светонепроницаемой тканью.

Домашние животные принимаются к перевозке как зарегистрированный багаж или груз. Вес сопровождаемых животных и птиц , совместно с контейнером (клеткой)не входит в норму провоза бесплатного багажа пассажира и должен оплачиваться пассажиром как сверхнормативный багаж ( для этого оформляется МСО или квитанция платного багажа).

В случае если масса животного вместе с контейнером (клеткой)составляет не более 5 кг , животное может быть перевезено в пассажирском салоне (как ручная кладь) с согласия авиакомпании. Если же масса животного с контейнером (клеткой ) превышает 8 кг, такое животное перевозится только в багаж но /грузовом отделении воздушного судна.

Собаки -поводыри ( сопровождающие слепых или глухих ) перевозятся бесплатно без клетки , сверх норм бесплатного провоза багажа при условии , что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она находится рядом с владельцем.

## **Раздел 6. Перевозка багажа**

### **6.1. Общие требования**

1. Багаж пассажира принимается к перевозке в качестве зарегистрированного багажа и перевозится в багажно-грузовых отсеках воздушного судна. Вещи, находящиеся при пассажире, перевозятся в салоне воздушного судна в качестве незарегистрированного багажа (ручной клади).

2. Зарегистрированный багаж пассажира должен перевозиться на том же воздушном судне, на котором следует пассажир. Если такая перевозка стала невозможна, Перевозчик должен перевезти такой багаж воздушным судном, который выполняет ближайший рейс в пункт назначения пассажира.

3. Перевозчик имеет право отказать пассажиру в перевозке его багажа, если масса, количество мест, содержимое, размер или упаковка не соответствуют требованиям настоящих правил.

4. Багаж пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно после регистрации (в т.ч. багаж не явившегося на посадку транзитного пассажира и его ручная кладь, находящаяся в салоне воздушного судна), подлежат обязательному снятию с борта воздушного судна.

Авиакомпанией не принимается багаж в качестве зарегистрированного, если он не упакован в чемоданы, коробки, сумки или в другую упаковку, обеспечивающую его безопасную перевозку.

### **6.2. Норма бесплатного провоза багажа**

1. Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы. Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире (ручной клади), устанавливается Перевозчиком в зависимости от типа воздушного судна, класса бронирования и маршрута. Норма бесплатного провоза багажа не может быть менее десяти килограммов на одного пассажира.

2. Норма бесплатного провоза багажа для детей в возрасте до 2-х лет, следующих без предоставления места, на внутренних и международных рейсах авиакомпании на маршрутах, где норма бесплатного провоза багажа устанавливается по весу ("WEIGHT CONCEPT") составляет 0 кг.

Каждому взрослому пассажиру и детей от 2 до 15 лет для перевозки на внутренних маршрутах устанавливается бесплатный провоз багажа 20кг в том числе ручная кладь не более 5кг - эконом класса, и бесплатный провоз багажа 30 кг в том числе ручная кладь 5кг - бизнес класса.

Каждому взрослому пассажиру и детей от 2 до 12 лет для перевозки на международных маршрутах устанавливается бесплатный провоз багажа 20 кг в том числе ручная кладь не более 5кг - эконом класса, и бесплатный провоз багажа 30кг в том числе ручная кладь 5кг - бизнес класса.

3. Перевозчик или его Агент обязан информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате.

4. Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется массой багажа в килограммах (кг), а при перевозке по некоторым международным воздушным линиям – количеством мест багажа. Предельные нормы провоза багажа по международными воздушным линиям, где перевозка багажа регламентируется количеством мест багажа, устанавливаются соответствующими нормативными документами (международными конвенциями, международными договорами, национальным законодательством соответствующей страны). Нормы вышеуказанных документов в части установления предельных норм провоза багажа считаются инкорпорированными в настоящие Правила.

5. При трансферной перевозке норма бесплатного провоза багажа устанавливается в соответствии со сквозной нормой между конечными пунктами перевозки.

6. По желанию пассажира оплата перевозки багажа сверх нормы бесплатного провоза производится до пункта остановки в пути или трансфера.

7. Если в пункте отправления пассажир предъявляет багаж в количестве **меньше**, чем им было заявлено и предварительно оплачено при оформлении билета, разница в оплате перевозки между заявленной и фактической массы багажа подлежит возврату пассажиру в валюте первоначальной оплаты.

Если пассажир предъявил к перевозке багаж в количестве **большем**, чем им было заявлено и предварительно оплачено, такой багаж принимается к перевозке на одном воздушном судне с пассажиром только при наличии свободного тоннажа и после соответствующий доплаты.

8. При вынужденном изменении маршрута перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также в случаях, когда события вызваны форс-мажорными обстоятельствами пассажир бесплатно провозит такое количество багажа, какое ему разрешалось провезти по первоначально оплаченному маршруту и классу обслуживания.

9. Перевозчик по просьбе пассажиров, имеющих общую цель поездки, подтвержденную документально (номера Билетов следуют один за другим или Билеты приобретены в одном и том же агентстве в один и тот же день, или следует семья, или группа пассажиров летит в командировку), и следующих вместе по одному маршруту в один и тот же пункт назначения на одном воздушном судне, предоставит объединенную норму бесплатного провоза багажа (сумма норм бесплатного провоза багажа на каждого пассажира). Объединение касается только норм бесплатного провоза багажа. Багаж оформляется на каждого пассажира индивидуально.

### **6.3. Зарегистрированный багаж**

1. Багаж пассажира принимается к перевозке при его регистрации в аэропорту отправления или другом пункте регистрации. Перевозчик или Обслуживающая организация обязан\а выдать пассажиру номерную багажную бирку на каждое место зарегистрированного багажа. Багажная бирка предназначена для идентификации багажа. Для обозначения особых условий перевозки к зарегистрированному багажу дополнительно прикрепляется специальная безномерная багажная бирка.

2. Масса каждого места багажа не должна превышать 32 кг и размеров по сумме трех измерений не должна превышать 158 кубических сантиметров.

3. Багаж трансферных пассажиров оформляется до конечного пункта или до пункта трансфера, в зависимости от условий перевозки. Багаж трансферных пассажиров в

промежуточных аэропортах подлежит обязательному предполетному досмотру до смешивания с досмотренным багажом пассажиров, для которых данный пункт перевозки является начальным.

4. Перевозчик или Обслуживающая организация обязан\а сделать запись в бумажном Билете о количестве и массе зарегистрированного багажа, которая рассматривается как выданная пассажиру багажная квитанция. В случае электронного Билета, записи о массе и количестве багажа вносятся в электронной форме.

5. После регистрации багажа за его сохранность отвечает Перевозчик.

6. С момента сдачи зарегистрированного багажа к перевозке и до момента его выдачи доступ пассажира к багажу запрещается, кроме случаев проведения его идентификации или дополнительного досмотра соответствующими службами.

7. Перевозчик имеет право проверить массу багажа, перевозимого пассажиром, в аэропорту его посадки и (или) в аэропорту назначения. Если будет установлено, что пассажир перевозит багаж сверх установленной бесплатной нормы или сверх количества, указанного в багажной квитанции, без соответствующей оплаты этой перевозки, Перевозчик может потребовать оплатить перевозку такой части багажа.

#### **6.4. Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь)**

1. Вещи, находящиеся при пассажире (ручная кладь), являются незарегистрированным багажом. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади, допустимый вес которого устанавливается авиакомпанией.

В целях обеспечения авиационной безопасности, охраны жизни, здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов в ручной кади не должны перевозиться предметы и вещества, запрещенные к перевозке на воздушном транспорте по условиям авиационной безопасности.

2. В качестве ручной клади может перевозиться:

- для пассажиров экономического класса - не более одного места багажа, массой до 5 кг, размерами не более 55x40x20 см;

- для пассажиров бизнес класса – не более двух мест багажа, массой до 5 кг каждое, размерами не более 55x40x20 см каждое.

3. Перевозчик или Обслуживающая организация при оформлении ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна, обязан\а выдать пассажиру на каждое предъявленное место бирку «Ручная кладь» и записать его массу в багажную квитанцию.

4. В исключительных случаях, по разрешению Перевозчика, в салоне воздушного судна могут перевозиться вещи массой более 5 кг (в счет нормы бесплатного провоза багажа), не превышающие по размерам габариты ручной клади, требующие особых мер предосторожности при перевозке.

5. Ручная кладь при ее перевозке должна размещаться под пассажирским креслом. Над пассажирским креслом в закрывающемся багажном отсеке можно разместить небольшие легкие вещи и верхнюю одежду пассажира.

6. При регистрации пассажир обязан предъявить для взвешивания весь багаж, предназначенный для перевозки за исключением предметов, которые могут ему понадобиться во время посадки (высадки) в (из) воздушное судно, а также в полете, если они находятся при пассажире и не вложены в багаж:

дамская сумочка или портфель;

папка для бумаг;

зонтик;

трость;

букет цветов;

верхняя одежда;

печатные издания для чтения в полете;

детское питание для ребенка во время полета;

телефон сотовой связи;

фотоаппарат;

видеокамера;

портативный компьютер;

костюм в портпледе;

детская коляска, люлька или автомобильное кресло при перевозке ребенка до 2-х лет; костыли, носилки или кресло-коляска при перевозке пассажира с ограниченной подвижностью; Вещи, указанные в настоящем пункте, не предъявляются для взвешивания, не подлежат оформлению и не маркируются бирками (за исключением детских колясок, габариты которых превышают разрешенные для ручной клади).

7. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна. В случае перерыва в выполнении рейса, указанного в перевозочном документе, пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь.

Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает ущерб, за повреждение ломких и непрочных вещей, возникшие в следствии эксплуатации незарегистрированного багажа /ручной клади включая минимальные порезы, царапины, разрывы, потертости, проколы, следы пятен, вмятины.

### **6.5. Платный (сверхнормативный) и негабаритный багаж**

1. Пассажир обязан заранее информировать Перевозчика или его Агента о предполагаемых массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы, при этом обязательно осуществляется бронирование такого багажа.

2. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по установленному Перевозчиком тарифу, действующему на момент оплаты.

3. Если пассажир предъявил к перевозке багажа больше, чем было предварительно согласовано с Перевозчиком и оплачено, то такое количество багажа может быть принято к перевозке только при наличии на воздушном судне свободной провозной емкости и его оплаты пассажиром.

4. Перевозчик имеет право ограничить перевозку или отказать в перевозке багажа пассажира, масса которого превышает установленную Перевозчиком норму бесплатного провоза, если такая перевозка не была предварительно согласована с Перевозчиком.

5. Пассажир в пути следования по маршруту перевозки имеет право уменьшить или с согласия Перевозчика увеличить массу и количество мест перевозимого багажа.

6. В случае увеличения пассажиром в пути следования массы и/или количества мест перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки багажа, масса или габариты которого превышают установленную норму бесплатного провоза багажа ранее оплаченной перевозки.

7. Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского Билета обязан информировать Перевозчика или его Агента о перевозке негабаритного багажа

8. Негабаритный багаж – это багаж, размеры одного места которого в сумме трех измерений превышают 203 см.

9. Негабаритный багаж принимается к перевозке при условии, что размеры загрузочных люков и багажно-грузовых отсеков воздушного судна позволяют производить его погрузку (выгрузку) на (из) воздушного судна и размещение на борту воздушного судна. Данный багаж должен иметь ручки для переноски и приспособления для его крепления при перемещении к воздушному судну, от воздушного судна и на борту воздушного судна.

10. Перевозчик имеет право отказать в приеме к перевозке негабаритного багажа.

11. При необходимости в перевозке сверхнормативного и (или) негабаритного багажа воздушными судами нескольких Перевозчиков, Перевозчик, оформляющий перевозочные документы на этот багаж, должен получить согласие этих Перевозчиков на такую перевозку.

### **6.6. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа**

1. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа удостоверяет оплату пассажиром перевозки багажа, подлежащего оплате.

2. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа должна обязательно состоять из полетных (от одного до четырех) и пассажирского купонов, выполненных по утвержденной форме.

## **6.7. Перевозка багажа в салоне воздушного судна**

1. Багаж пассажира, требующий особых мер предосторожности (кино-, фото-, теле-, видео- радиоаппаратура, электронные и оптические приборы, оргтехника, музыкальные инструменты, хрупкие вещи), может быть перевезен в салоне воздушного судна.

2. Перевозка багажа в салоне воздушного судна оформляется и осуществляется по предварительному согласованию с Перевозчиком. Пассажир обязан информировать Перевозчика или его Агента о перевозке багажа в салоне воздушного судна при оформлении бронирования перевозки или приобретении Билета и оплатить отдельное место для этого багажа.

3. На перевозку багажа в салоне воздушного судна оформляется отдельный Билет, стоимость которого составляет 100% тарифа, по которому оформлена перевозка сопровождающего его пассажира.

4. Масса перевозимого в салоне багажа не должна превышать среднее значение массы пассажира (не более 80 кг), а габаритные размеры багажа позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.

5. Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна иметь приспособления для его крепления в пассажирском кресле.

6. Доставка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, к борту воздушного судна, его подъем, размещение в салоне воздушного судна, снятие с борта воздушного судна и доставка от воздушного судна производится пассажиром.

## **6.8. Дипломатический багаж (почта), служебная корреспонденция**

1. Дипломатический багаж (почта), сопровождаемый дипкурьером, разрешается перевозить в салоне воздушного судна. Он оформляется, как незарегистрированный багаж (ручная кладь), отдельно от личного багажа дипкурьера и может быть размещен на отдельном пассажирском кресле.

2. Масса перевозимого в салоне дипломатического багажа (почты) не должна превышать среднее значение массы пассажира (не более 80 кг), а габаритные размеры багажа позволять его размещение на отдельном пассажирском кресле.

3. Перевозка дипломатического багажа (почты), служебная корреспонденция оплачивается по установленным Перевозчиком тарифам:

- до 1 кг размером конверта А4 ( 2000тыс. тенге, 400 руб, 17\$USD)
- до 1 кг свыше размера конверта А4 (3000тыс.тенге, 600 руб, 25\$ USD)
- более 1кг оформляется как груз

Оформление корреспонденции осуществляется через представительства авиакомпании и выпиской МСО или квитанции платного багажа.

4. Перевозка дипломатического багажа (почты), сданного под ответственность Перевозчика, производится на основании установленных правил Перевозчика.

## **6.9. Требования к содержимому багажа**

1. В целях обеспечения безопасности полетов не принимаются к перевозке в качестве багажа:

а) предметы и вещества, перевозка которых запрещена законом Республикой Казахстан и постановлениями Правительства, правилами и предписаниями государственных органов Республики Казахстан, международными документами в области гражданской авиации, международными соглашениями Республики Казахстан, документами государственных органов любой страны на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

- б) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные;
- в) сжатые и сжиженные газы;
- г) легковоспламеняющиеся жидкости;
- д) воспламеняющиеся твердые вещества;
- е) окисляющие вещества и органические перекиси;
- ж) токсичные вещества;
- з) радиоактивные материалы;

и) едкие и коррозирующие вещества;  
к) ядовитые и отравляющие вещества;  
л) оружие огнестрельное, холодное и газовое;  
м) другие материалы и вещества, которые могут быть использованы в качестве орудия нападения на пассажиров, экипаж ВС, а также создающие угрозу полета ВС.

2. Изделия и вещества, которые могут перевозиться в ограниченном количестве в качестве багажа пассажира:

а) арбалеты, ружья для подводной охоты, пашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, ножи: охотничьи, ножи с выбрасывающимися клинками, с запирающими замками, имитаторы любого вида оружия;

б) хозяйственно-бытовые ножи (ножницы) с длиной клинка (лезвия) свыше 60 мм

в) алкогольные напитки с содержанием более 24%, но не более 70% алкоголя по объему в емкостях вместимостью не более 5 л, в таре, предназначенной для розничной торговли - не более 5 л на одного пассажира

г) аэрозоли, предназначенные для использования в спортивных или бытовых целях, выпускные клапаны баллончиков которых защищены колпачками от самопроизвольного выпуска содержимого в емкостях вместимостью не более 0,5 кг или 500 мл - не более 2 кг или 2 л на одного пассажира

3. В вещах, находящихся при пассажирах:

а) термометр медицинский - один на пассажира;

б) тонометр ртутный в стандартном футляре - один на пассажира;

в) барометр или манометр ртутный, упакованный в герметичный контейнер и опечатанный пломбой отправителя;

г) одноразовые зажигалки - одна на пассажира;

д) сухой лед для охлаждения скоропортящихся продуктов - не более 2 кг на пассажира;

е) 3% перекись водорода - не более 100 мл на пассажира;

ж) жидкости, гели и аэрозоли, относящиеся к неопасным: в емкостях вместимостью не более 100 мл (или эквивалентной емкостью в других единицах измерения объема), упакованные в надежно закрывающийся прозрачный пластиковый пакет объемом не более 1 л - один пакет на пассажира. Жидкости в контейнерах емкостью более 100 мл к перевозке не принимаются даже в том случае, если емкость заполнена лишь частично. Исключение по перевозке имеют лекарства, детское питание и специальные диетические потребности.

з) жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатанный (опломбированный) пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, на котором имеется достоверное подтверждение того, что эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки. Администрация авиакомпании вправе принимать решение о введении дополнительных мер по обеспечению авиационной безопасности на рейсах с повышенной опасностью, вследствие чего запрещать перевозку в салоне воздушного судна следующих предметов: штопоры; иглы для подкожных инъекций (если не будет представлено медицинское обоснование); вязальные спицы; ножницы с длиной лезвия менее 60 мм; складные (без фиксатора) дорожные, перочинные ножи с длиной лезвия менее 60 мм.

4. Изделия и вещества, которые могут перевозиться в качестве багажа пассажира с разрешения Перевозчика:

а) небольшие баллоны (массой до 10 кг) с газообразным кислородом или воздухом, необходимые для медицинских целей;

б) кресла-каталки для перевозки больных или другие, приводимые в действие батареями, подвижные средства, снабженные не протекающими батареями и провозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что клеммы батареи защищены от коротких замыканий, и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству;

в) кресла-каталки для перевозки больных или другие приводимые в действие батареями подвижные средства, снабженные протекающими батареями и перевозимые в зарегистрированном багаже, при условии, что кресло-каталку или подвижное средство можно грузить, размещать, крепить и выгружать только в вертикальном положении, и при условии, что батарея отключена, клеммы батареи защищены от короткого замыкания и батарея надежно прикреплена к креслу-каталке или подвижному средству.

Если кресло-каталку или подвижное средство не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять, затем кресло-каталку или подвижное средство можно перевозить без ограничений как зарегистрированный багаж. Снятую батарею необходимо перевозить в прочных жестких упаковочных комплектах, при этом:

1) упаковочные комплекты должны исключать утечку и не пропускать жидкость батареи; необходимо также обеспечивать защиту от опрокидывания путем крепления к поддонам или путем их крепления в грузовых отсеках с помощью надлежащих крепежных средств, например, с помощью затяжных лент, скоб или опор;

2) батареи необходимо защищать от коротких замыканий, крепить вертикально в таких упаковочных комплектах и обкладывать достаточным количеством совместимых абсорбирующих материалов, чтобы полностью впитывать содержащуюся в них жидкость;

3) на такие упаковочные комплекты необходимо наносить знак размещения упаковки, маркировку «батарея жидкостная, с креслом-каталкой» или «батарея жидкостная, с подвижным средством» и знак коррозионной опасности.

Командир воздушного судна должен сообщать пассажиру местонахождение кресла-каталки для перевозки больных или подвижного средства с установленной батареей, или местонахождение упакованной батареи.

Рекомендуется, чтобы пассажир заблаговременно согласовал действия с Перевозчиком, кроме того, на батареи, которые являются протекающими, следует, по мере возможности, устанавливать вентиляционные пробки, предотвращающие утечку;

г) только в ручной клади ртутный барометр или ртутный термометр, перевозимый пассажиром, являющимся сотрудником федерального органа исполнительной власти в области Гидрометеорологии. Барометр или термометр должен быть упакован в прочный внешний упаковочный комплект, содержащий уплотненный внутренний вкладыш или мешок из прочного непроницаемого или проколостойкого материала, не пропускающего ртуть, который предотвращает утечку ртути из упаковки независимо от ее позиции. Перевозчик (командир воздушного судна) должен иметь информацию о барометре или термометре;

д) только одним пассажиром не более двух небольших баллонов с двуокисью углерода или другим соответствующим газом категории 2.2 ТИ ИКАО, вставленный в самонадувающийся спасательный жилет для целей надувания, плюс не более двух запасных зарядов к нему;

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

5. Пассажиру не рекомендуется включать в свой зарегистрированный багаж хрупкие и скоропортящиеся предметы, денежные знаки, ювелирные изделия, драгоценные металлы, компьютеры, электронные средства связи, денежные обязательства, ценные бумаги и другие ценности, деловые документы, паспорта, удостоверения личности, ключи и другие подобные предметы.

6. Пассажир несет ответственность за перевозку в багаже предметов, запрещенных к перевозке или сданных для перевозки без соблюдения требований и условий перевозки, установленных настоящими правилами.

#### **6.10. Перевозка оружия, боеприпасов и специальных средств**

1. Воздушная перевозка оружия, боевых припасов и специальных средств (далее оружие), осуществляется в соответствии с законодательством Республики Казахстан и разработанных на их основе нормативных документов федеральных органов исполнительной власти, законами других государств и международными договорами Республики Казахстан.

2. Трансферная перевозка любых видов оружия и боеприпасов запрещена.

3. Пассажиру во время полета запрещается иметь в салоне воздушного судна:

- огнестрельное, газовое, пневматическое, холодное и механическое оружие всех видов;
- пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое, пневматическое оружие, электрошоковые устройства и их имитаторы;
- любые макеты и муляжи оружия (в том числе детские игрушки);

- арбалеты, ружья для подводной охоты, шашки, сабли, тесаки, ятаганы, палаши, мечи, шпаги, штыки, кинжалы, кортики, стилеты, ножи: охотничьи, десантные, финские, штыки-ножи, ножи с выбрасываемым клинком, с запирающимися замками, а также хозяйственно-бытовые ножи независимо от их назначения;

- взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: порох всякий, в любой упаковке и любом количестве; патроны боевые (в том числе малокалиберные); патроны к газовому оружию; капсулы (пистоны охотничьи); пиротехнические средства: сигнальные и осветительные ракеты; патроны сигнальные, посадочные шашки, дымовые патроны, шашки, спички подрывника, бенгальские огни, петарды железнодорожные; тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества; капсулы – детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.

4. Оружие пассажира, имеющего право на его хранение и ношение в аэропорту отправления, в обязательном порядке передается Перевозчику для временного хранения на период полета и выдается пассажиру по окончании полета в аэропорту назначения.

5. Провоз оружия при себе лицами, находящимися при исполнении служебных обязанностей, осуществляется только по выдаваемому разрешению и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

Если маршрут следования воздушного судна пролегает через государственную границу, то вопрос провоза оружия на борту должен быть заблаговременно отрегулирован пассажиром с соответствующими полномочными органами заинтересованных государств для соблюдения действующих в этих государствах законов и правил. Пассажир должен иметь разрешение на въезд в страну с оружием от компетентных органов данного государства.

6. Прием оружия к перевозке, оформление необходимых документов, доставка на борт воздушного судна в аэропорту отправления и выдачу оружия в аэропорту назначения осуществляет сотрудник службы авиационной безопасности (САБ).

7. Прием оружия от пассажира для временного хранения на период полета оформляется актом, составляемым в трех экземплярах, которые подписываются пассажиром- владельцем оружия и сотрудником САБ. Первый экземпляр акта также подписывается Перевозчиком и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Перевозчику, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

8. Сотрудниками Федеральной службы охраны Республики Казахстан, Государственной фельдъегерской службы при Правительстве Республики Казахстан, имеющими соответствующие командировочные предписания, находящимися при исполнении своих служебных обязанностей, а также военнослужащими и сотрудниками других военизированных организаций, имеющими соответствующие командировочные предписания и осуществляющими сопровождение конвоируемых лиц, оружие для временного хранения на период полета не передается.

9. Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запираемом и запечатываемом металлическом ящике, который должен находиться в изолированном багажном или грузовом отсеке воздушного судна.

10. Перевозка длинноствольного оружия, размеры которого в разобранном виде не позволяют помещать его в (стандартных) металлических запираемых ящиках, осуществляется в изолированных багажных или грузовых отсеках воздушных судов в упаковке пассажира, опечатанной САБ (специальная тара, футляр, кейс, чехол), и отвечающей требованиям авиационной безопасности.

11. Передача оружия пассажиру в аэропорту назначения осуществляется сотрудником службы авиационной безопасности по предъявлении пассажиром-владельцем оружия третьего экземпляра акта, документа удостоверяющего его личность, документа на право ношения и хранения оружия, а в необходимых случаях - соответствующего разрешения на его ввоз/вывоз на территорию Республики Казахстан.

12. Невостребованное пассажиром оружие в аэропорту назначения сдается сотрудником службы авиационной безопасности в органы внутренних дел.

#### **6.11. Объявление ценности багажа**

1. Багаж может быть сдан пассажиром к перевозке с объявленной ценностью. Объявленная ценность багажа не должна превышать действительной стоимости багажа. При объявлении

пассажиrom ценности сдаваемого к перевозке багажа, Перевозчик имеет право потребовать от пассажира предъявления к осмотру содержимого багажа и при явном несоответствии суммы объявленной ценности и содержимого багажа, установить действительную его стоимость, или отказать в приеме багажа к перевозке с объявленной ценностью.

2. Пассажир имеет право объявить ценность своего зарегистрированного багажа в пункте отправления. Ценность зарегистрированного багажа может быть объявлена для каждого места багажа отдельно.

3. Сбор за объявленную ценность зарегистрированного багажа составляет **10 (десять)** процентов от суммы объявленной ценности и уплачивается в пункте отправления.

4. Все вещи, принимаемые к перевозке в качестве багажа с объявленной ценностью, должны быть в исправной упаковке, исключающей доступ к содержимому.

#### **6.12. Упаковка багажа**

1. Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключающую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества.

2. Багаж, не соответствующий требованиям к перевозке не допускается.

3. **Соединение в одно место двух и более вещей, имеющих отдельные упаковки, не допускается.**

4. Багаж, в упаковке которого имеются острые, торчащие предметы, а также багаж в неисправной упаковке к перевозке не допускается.

5. Багаж, имеющий внешние повреждения, которые не влияют на его сохранность при перевозке и обработке и не могут причинить вред пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повредить воздушное судно, багаж других пассажиров или иное имущество, может быть принято к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия Перевозчика. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира.

6. Перевозчик имеет право отказать пассажиру в приеме багажа в качестве зарегистрированного, если багаж не помещен в упаковку, обеспечивающую его сохранность при обычных условиях обращения.

#### **6.13. Выдача багажа**

1. Перевозчик обязан обеспечить информирование пассажиров о месте выдачи зарегистрированного багажа в аэропорту назначения, остановки или трансфера, а также о причине и продолжительности любой задержки в доставке багажа и обеспечить выдачу багажа пассажирам.

2. Пассажир обязан получить свой зарегистрированный багаж после предъявления его к выдаче Перевозчиком в пункте назначения, остановки в пути или трансфера на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

3. Выдача багажа производится в аэропорту, до которого багаж был принят к перевозке. Однако, по просьбе пассажира, багаж может быть выдан также в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена правилами государственных органов и если время и обстоятельства позволяют осуществить выдачу. В случае такой выдачи багажа в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, все ранее уплаченные Перевозчику суммы, в связи с перевозкой этого багажа возврату не подлежат.

4. Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной бирки, Перевозчик может выдать багаж такому лицу только при условии предъявления документов, удостоверяющих его личность и достаточных доказательств своих прав на этот багаж. В обязательном порядке составляется акт о выдаче такого багажа.

#### **6.14. Хранение и реализация багажа**

1. Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка, и владелец которого не установлен, считается без документным багажом.

Багаж невостребованный - багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный в багажной бирке, и не был получен пассажиром;

2. Невостребованный багаж хранится у авиакомпании, аэропорта в течение шести месяцев со дня его доставки. По истечении указанного срока невостребованный багаж уничтожается.

3. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или без документном багаже, в случае их порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения и уничтожение оформляются актом.

4. Ручная кладь, оставленная или забытая пассажиром на борту воздушного судна, хранится в аэропорту назначения в течение времени и на условиях хранения без документного и невостребованного багажа.

#### **6.15. Оставленный, забытый или засланный багаж**

1. Перевозчик или Обслуживающая организация должны принять все необходимые меры к розыску багажа, если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой багаж и письменно заявил о неприбытии багажа, не выходя из зоны выдачи багажа, в соответствующем заявлении.

В случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки, составляется акт о неисправности при перевозке, который подписывается лицом, получающим багаж и авиакомпанией.

За просрочку в доставке багажа авиакомпания уплачивает получателю багажа штраф в размере 10 % стоимости авиабилета за каждые сутки просрочки, но не свыше 50 % стоимость авиабилета.

2. Если зарегистрированный багаж найден, то Перевозчик обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт (пункт), указанный пассажиром и по просьбе пассажира по указанному им адресу без взимания дополнительной платы.

#### **6.16. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) багажа, груза и находящихся при пассажире вещей**

За утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза перевозчик возмещает ущерб, если не докажет, что утрата, недостача или повреждение (порча) груза или багажа произошли не по его вине, в следующих размерах за:

1) утрату или недостачу багажа, груза, принятого к перевозке без объявленной стоимости, - в размере, установленном договором воздушной перевозки (в размере 20 долл.США за 1 кг.)

2) утрату или недостачу багажа, груза, принятого к перевозке с объявленной стоимостью, - в размере объявленной стоимости;

3) повреждение багажа, груза - в размере суммы, на которую понизилась стоимость багажа, груза, а при невозможности восстановления поврежденного груза или багажа - в размере его стоимости.

За утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) находящихся при пассажире вещей перевозчик возмещает ущерб в размере суммы, на которую понизилась стоимость вещей, если пассажир докажет, что вред причинен по вине перевозчика.

Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, груза, находящихся при пассажире вещей при выполнении международных полетов определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан.

Если утрата, недостача и (или) повреждение (порча) багажа, части груза или какого-либо входящего в них предмета влияет на стоимость вписанного в ту же багажную квитанцию или грузовую накладную багажа или груза, при установлении размера возмещения должна учитываться общая стоимость всего этого багажа и (или) груза.

Перевозчик наряду с возмещением установленного ущерба, вызванного утратой, недостачей или повреждением (порчей) груза или багажа, возвращает отправителю (получателю) провозную плату, взысканную за перевозку утраченного, недостающего, испорченного или поврежденного груза или багажа, если эта плата не входит в стоимость груза.

## **6.17. Ответственность перевозчика за утрату, недостачу и (или) повреждение и задержку доставки почтовых отправлений**

Перевозчик несет материальную ответственность перед почтовыми организациями за утрату, недостачу или повреждение и задержку доставки почтовых отправлений по вине перевозчика в таком размере, в котором учреждения связи несут ответственность перед отправителями или адресатами.

## **Раздел 7. Вспомогательная информация**

### **7.1. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна**

1. Перевозчик на борту воздушного судна должен иметь подготовленный персонал, достаточный по количеству для осуществления обслуживания пассажиров, в том числе оказания первой медицинской помощи, и обеспечения безопасности полета в соответствии с действующими нормами и правилами гражданской авиации.

2. Перевозчик на борту воздушного судна должен обеспечить:

- информирование пассажиров об условиях полета и правилах поведения на борту воздушного судна;

- информирование пассажиров о местах нахождения основных и запасных выходов, а также об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях;

- информирование пассажиров о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов;

- предоставление прохладительных и/или горячих напитков и питания;

- первую медицинскую помощь;

3. Перевозчик на борту воздушного судна предоставляет пассажиру комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности его полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания, указанного в перевозочном документе. Перевозчик предоставляет пассажиру следующие услуги:

1) информационно-справочное обслуживание;

2) индивидуальное обслуживание;

3) медицинское обслуживание;

4) обслуживание мягким инвентарем и средствами для удобства пассажиров в полете;

5) обслуживание напитками и/или питанием;

6) обслуживание периодической печатью.

4. На борту воздушного судна во время горизонтального полета пассажирам бесплатно предоставляется питание в соответствии с классом обслуживания, типом воздушного судна и с учетом продолжительности полета и времени суток. Перевозчик оставляет за собой право обслуживать пассажиров рационом «холодное питание» вне зависимости от времени суток и продолжительности полета на воздушных судах, тип которых не позволяет использовать на борту специализированное оборудование, необходимого для обслуживания пассажиров горячим питанием в соответствии с нормами безопасности полетов.

5. ***Курение на борту воздушного судна категорически запрещено. На территории аэропорта курение разрешено только в специально отведенных для этого местах.***

6. Пассажиры при нахождении на борту воздушного судна авиакомпании имеют право:

1. требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки;

2. в случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность – обращаться к работникам авиакомпании и требовать у них защиты.

Пассажиры при нахождении на борту воздушного судна авиакомпании обязаны:

1. безоговорочно выполнять требования командира ВС и рекомендации других членов экипажа;

2. размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных для этого местах;

3. держать привязные ремни застегнутыми при включенном табло «Застегните ремни» (рекомендуется оставлять привязные ремни застегнутыми в течение всего полета);

4. соблюдать общепринятые правила поведения в общественных местах.

Пассажирам при нахождении на борту воздушного судна авиакомпании запрещается:

1. создавать ситуации, угрожающие безопасности полета или жизни, здоровью, чести и достоинству других пассажиров и авиационного персонала – допускать по отношению к ним любое словесное оскорбление и, тем более, физическое насилие;

2. употреблять алкогольные напитки, кроме предлагаемых на борту авиакомпанией;

3. курить в течение всего полета;

4. использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;

5. использовать в течение всего полета радиотелефоны, радиоприемники, радиопередатчики, телевизоры, игрушки с дистанционным управлением, беспроводные сетевые устройства (радиотелефоны должны быть выключены независимо от того, где они находятся – в багаже или ручной клади);

6. использовать во время руления, взлета, набора высоты, снижения и посадки самолета портативные компьютеры, переносные компьютерные принтеры, видеокамеры, кинокамеры, воспроизводящие устройства (магнитофоны, проигрыватели компакт-дисков и кассет, и другие лазерные приборы), фотоаппараты, фотокамеры, электронные игрушки, электробритвы, приборы, в конструкции которых используются светодиоды.

7. создавать условия, некомфортные для остальных пассажиров и препятствующие работе членов экипажа;

8. портить принадлежащее авиакомпании имущество и (или) выносить его с борта самолета.

9. вставать с места и передвигаться по салону во время руления самолета по земле, наборе высоты и снижении при включенном табло «Застегните ремни».

Ответственность пассажиров за нарушение настоящих Правил предусматривается:

1. на внутренних авиалиниях Республики Казахстан – в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан;

2. на международных авиалиниях – в соответствии с требованиями международного воздушного права (в частности, – Международной конвенции «О преступлениях и некоторых других действиях, совершенных на борту ВС», подписанной в Токио в 1963 г. и ратифицированной в 166 странах

## **7.2. Регистрация пассажиров и оформление багажа перед вылетом**

1. Пассажир, имеющий Билет, должен в аэропорту отправления или другом пункте, установленном Перевозчиком, пройти процедуру регистрации и оформления багажа, а также контроль авиационной безопасности. При перевозке по международному маршруту пассажир должен также пройти таможенный, пограничный, а при необходимости санитарно-карантинный, иммиграционный, ветеринарный, фитосанитарный и иные виды контроля.

2. Пассажир должен заблаговременно прибыть к месту регистрации Билета и оформления багажа для прохождения установленных предполетных формальностей (процедуры регистрации, оплаты сверхнормативного багажа, прохождения досмотра, таможенных, пограничных и других формальностей, оформления выездных и въездных документов), а также его посадки и погрузки багажа на борт воздушного судна. Регистрация на рейсы авиакомпании «SCAT» в аэропорту заканчивается за 40 минут до времени вылета рейса. Время начала и окончания регистрации в городском терминале устанавливается отдельно и сообщается Пассажиру при оформлении Билетов. Время окончания регистрации в городском терминале устанавливается с учетом времени, необходимого для доставки пассажира и багажа в аэропорт вылета для посадки в воздушное судно. Время окончания посадки в воздушное судно устанавливается в каждом аэропорту, в зависимости от его возможностей, и сообщается пассажиру при регистрации.

3. В целях обеспечения безопасности полета пассажиры, багаж, в том числе вещи, находящиеся при пассажире, и груз проходят обязательный предполетный досмотр, а в случае необходимости - послеполетный досмотры.

Предполетный и послеполетный досмотры пассажира, багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире, производится в аэропорту уполномоченными лицами служб авиационной безопасности и сотрудниками органа внутренних дел на транспорте, участвующими в проведении предполетного и послеполетного досмотров.

Пассажиры – инвалиды (на костылях, в инвалидных колясках, на носилках, пассажиры, стимулирующие сердечную деятельность) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

При выполнении полетов воздушных судов предполетный досмотр проводится после регистрации пассажиров, осуществления пограничного, таможенного, санитарно-карантинного, иммиграционного, ветеринарного, фитосанитарного и иных видов контроля. При отказе Пассажира от досмотра Перевозчик вправе расторгнуть договор воздушной перевозки в одностороннем порядке с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с настоящими правилами Перевозчика и правилами применения тарифов Перевозчика.

4. Пассажир для прохождения процедуры регистрации и оформления багажа должен представить документ, удостоверяющий его личность.

Документами, удостоверяющими личность пассажира, являются:

- паспорт гражданина РК;
- заграничный паспорт РК, общегражданский загранпаспорт, дипломатический паспорт, служебный паспорт;
- национальный паспорт иностранного гражданина;
- вид на жительство РК для лиц без гражданства;
- свидетельство о рождении для граждан РК до 16 лет;
- временное удостоверение личности гражданина РК;
- свидетельство на возвращение в страну, гражданином которой является пассажир;
- военный билет военнослужащих РК, проходящих службу по призыву или по контракту, с отметкой о прохождении службы;
- проездной документ лиц без гражданства, беженцев;
- международный пропуск для служебных поездок;
- справка об освобождении из мест лишения свободы для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- удостоверение, выдаваемое осужденному, получившему разрешение на длительный или краткосрочный выезд за пределы мест лишения свободы.

Также, если это необходимо, пассажир должен иметь при себе документы, удостоверяющие особые условия перевозки данного Пассажира и его багажа (доверенность на ребенка, медицинское заключение, ветеринарный сертификат и др.).

5. При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются инициалы и фамилия пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс и номер посадочного места на борту воздушного судна. При необходимости в посадочном талоне дополнительно может указываться другая информация.

6. Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс.

7. При международных перевозках пассажир должен иметь оформленные в установленном порядке выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка.

8. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации или посадки в воздушное судно, к перевозке на данный рейс не допускается.

9. Перевозчик не несет ответственности за вопросы взаимоотношения Пассажира с государственными службами (таможенной, пограничной, иммиграционной и др.) если иное не предусмотрено международными или национальными законодательными документами страны выезда, трансфера, остановки или въезда. Тем не менее, Перевозчик имеет право проверить все необходимые документы при регистрации до момента принятия Пассажира и его багажа к перевозке.

## Раздел 8. Порядок перевозки грузов

1. Грузовая накладная является документом, удостоверяющим заключение договора воздушной перевозки груза между авиакомпанией и отправителем, условия перевозки и принятие груза авиакомпанией.

2. Грузовая накладная составляется и подписывается отправителем и вручается авиакомпании вместе с грузом.

3. Внесение в грузовую накладную данных, касающихся тарифов и сборов, производится авиакомпанией.

4. Авиакомпания требует от отправителя или уполномоченного им лица заполнения дополнительных грузовых накладных, если отправка состоит более чем из одного места.

5. По просьбе отправителя авиакомпания заполняет грузовую накладную самостоятельно.

6. Данные грузовой накладной о массе, размерах и упаковке груза, а также о числе мест считаются достоверными, если авиакомпания не докажет иное. Данные о количестве, объеме и состоянии груза считаются достоверными лишь в том случае, если авиакомпания произвела их проверку в присутствии отправителя, указав об этом в грузовой накладной, либо если эти данные касаются наружного вида груза.

7. Если наружный вид, упаковка, состояние груза не являются удовлетворительными, отправитель указывает в грузовой накладной его действительный наружный вид и состояние. Если сдаваемый к перевозке груз имеет особые свойства или нуждается в особых условиях перевозки, отправитель указывает это в грузовой накладной. Однако если отправитель не сделает этих указаний, то авиакомпания может сделать в грузовой накладной отметку о действительном виде и состоянии груза, его особых свойствах и об условиях перевозки или уточнить ранее сделанную отметку, заверив такое исправление своей подписью и штампом.

8. Отправитель отвечает перед авиакомпанией за полноту, правильность, точность сведений, указанных в грузовой накладной, в том числе и в тех случаях, когда грузовая накладная была заполнена авиакомпанией по просьбе отправителя.

9. Отправитель возмещает ущерб, причиненный авиакомпании вследствие неправильности, неточности или неполноты сведений, указанных в транспортных документах.

10. Отсутствие, неправильность или утрата грузовой накладной не влияют ни на существование, ни на действительность договора перевозки.

11. Если грузовая накладная содержит исправления или изменения, внесенные в нее не авиакомпанией или ее агентом, то она признается недействительной.

12. Бронирование объема груза является необходимым условием перевозки груза.

13. Для перевозки груза осуществляется предварительное бронирование объема груза. Без предварительного бронирования может приниматься груз для перевозки на определенных направлениях по массе или по объему, согласованным с авиакомпанией.

14. Бронирование объема груза дает право на перевозку груза только в тот день и тем рейсом, на который был бронирован объем и между теми пунктами, которые были оговорены авиакомпанией и отправителем при бронировании. Бронирование объема груза считается предварительным до тех пор, пока авиакомпания не выдала отправителю грузовую накладную.

15. Заявка отправителя на бронирование объема груза включает следующие сведения:

1) наименование груза, число мест, общую массу и объем;

2) размеры каждого места;

3) маршрут, рейс и дату отправления;

4) наименование и номер документа, гарантирующего оплату перевозки;

5) особые свойства груза, требующие специальных условий или мер предосторожности при перевозке и хранении.

16. Если запрашиваемый отправителем маршрут является неприемлемым для авиакомпании, то последний выбирает маршрут по своему усмотрению с согласия отправителя.

17. Заявка на бронирование объема груза считается принятой авиакомпанией с момента извещения отправителя или авиакомпании, представившей заявку о произведенном бронировании.

18. Бронирование на определенный рейс не будет действительным, если:

1) отправитель не внес аванс в сумме и в сроки, которые предусмотрены актами авиакомпании;

2) отправителю не была выдана грузовая накладная на перевозку груза.

19. Если отправитель не доставил груз в сроки или доставил его с неправильно оформленными документами или не подготовил груз к отправке, то авиакомпания может аннулировать ранее произведенное для этого бронирование из данного аэропорта.

20. За просрочку в доставке груза авиакомпания уплачивает получателю штраф в размере 5% за перевозку за каждые сутки просрочки, но не свыше 50 % платы за перевозку.

21. Расходы на связь, предоставленную авиакомпанией по просьбе отправителя, которые касаются перевозки груза и бронирования, за исключением расходов на связь, относящихся к первоначальному бронированию, оплачиваются отправителем.

22. Груз принимается к воздушной перевозке на следующих условиях:

1) ввоз, вывоз или транзит груза осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

2) габариты груза обеспечивают его свободную погрузку и выгрузку, размещение в багажно-грузовых отсеках воздушных судов и его крепление;

3) при перевозке на рейсовых пассажирских воздушных судах масса и габариты груза не превышает пределов, установленных правилами авиакомпании;

4) к грузу прилагаются сопроводительные документы;

5) груз не создает опасности для воздушного судна, находящихся на нем людей и имущества и по своим свойствам не создает неудобств для пассажиров.

23. Груз, превышающий установленные пределы по массе и габаритам, может быть принят к перевозке только с согласия авиакомпании.

24. Груз пакуется с учетом его особых свойств таким образом, чтобы при обычных мерах обращения обеспечивалась его сохранность при перевозке, а также исключалась возможность причинения вреда лицам или повреждения другого груза или имущества авиакомпании.

25. Тара или упаковка мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, пломбируется отправителем.

Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные оттиски цифровых и буквенных знаков. В грузовой накладной делается отметка о произведенном опломбировании груза и указывается наименование отправительских пломб.

26. Каждое место перевозимого груза имеет отправительскую и транспортную маркировку и/или специальную маркировку, отражающую специальные условия перевозки груза.

Маркировка выполняется в соответствии с правилами авиакомпании, разработанными на основе стандартов Международной организацией гражданской авиации (ИКАО) и Международной Ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) и должна содержать следующие сведения:

наименование аэропортов назначения и отправления;

точные адреса получателя и отправителя;

массу брутто каждого места.

27. За несоблюдение условий приема груза к перевозке отвечает отправитель. Отправитель освобождает авиакомпанию от всех обязательств, вытекающих из договора воздушной перевозки груза и расходов, которые могут возникнуть вследствие включения отправителем в грузовую отправку предметов, запрещенных к перевозке законами и правилами, действующими в соответствующих странах, или вследствие отсутствия, недостаточности или неправильности сведений относительно маркировки, массы, числа мест, адреса, описания груза или качества упаковки, а также из-за отсутствия, задержки или неправильности таможенных разрешений или других требуемых документов.

28. Авиакомпания отказывает в приеме груза к перевозке, если он не соответствует требованиям, изложенным в пункте 95 настоящих Правил.

29. Перевозка трансферного груза осуществляется только после получения подтвержденного бронирования объема груза по всему маршруту перевозки.

30. Трансферный груз прибывает в аэропорт трансфера за такой срок, который достаточен для выполнения процедур по передаче груза с одного рейса на другой.

31. Масса, габариты и свойства трансферного груза, направляемого через аэропорты Республики Казахстан, открытые для международных полетов, во внутренние аэропорты, должны соответствовать возможности их перевозки на воздушных судах, которые эксплуатируются на внутренних линиях, отвечают правилам авиакомпании, имеющимся условиям и возможностям их хранения в аэропортах трансфера.

32. Авиакомпания изменяет указанный в грузовой накладной маршрут перевозки груза без изменения пункта назначения, если иное не согласовано с отправителем или получателем.

33. Если отправка груза задерживается по причинам независящим от авиакомпании в каком-либо пункте до начала или во время перевозки, то она извещает отправителя по указанному в грузовой накладной адресу, помещает груз на складе, сдает груз таможенному учреждению, а также передает груз на другой вид транспорта для последующей перевозки в адрес получателя.

34. Отправитель при условии выполнения всех обязательств, вытекающих из договора воздушной перевозки груза и соблюдения правил, может:

- 1) получить груз обратно в пункте отправления или назначения;
- 2) задержать груз в промежуточном пункте;
- 3) изменить указанного в грузовой накладной получателя;
- 4) потребовать возвращения груза в пункт отправления.

35. Распоряжение перевозкой осуществляется только при условии предъявления авиакомпании выданного отправителю экземпляра грузовой накладной. Все указания по распоряжению грузом оформляются в письменном виде.

Если вследствие распоряжения грузом изменяется наименование получателя, то новым получателем считается тот, наименование которого будет указано в грузовой накладной.

36. Любые изменения условий договора перевозки вносятся в грузовую накладную.

37. Если исполнение распоряжения перевозкой невозможно, авиакомпания отказывается от выполнения этого распоряжения, о чем немедленно уведомляет отправителя.

38. С момента прибытия груза в пункт назначения получатель требует от авиакомпании выдачи ему груза и грузовой накладной.

39. Распоряжение грузом прекращается после прибытия груза в пункт назначения и получатель получил груз или потребовал доставки груза или совершил иные действия, свидетельствующие о принятии им груза.

40. Груз выдается получателю, указанному в грузовой накладной, либо уполномоченному им лицу.

41. Авиакомпания выдает груз получателю только по документу, подтверждающему получение груза и после выполнения им всех условий, указанных в грузовой накладной и настоящих Правилах.

42. Выдача груза государственному органу при отсутствии получателя считается выдачей его получателю при условии, что авиакомпания передает отправителю или получателю документы, удостоверяющие такую выдачу груза.

43. За исключением случаев, когда груз подлежит дальнейшей или обратной перевозке, уведомление о прибытии груза направляется получателю, либо лицу, указанному в соответствующей графе грузовой накладной, в течение 12 часов с момента прибытия воздушного судна, а в отношении скоропортящегося, опасного груза или животных - в течение 3 часов.

Уведомление направляется по почте или другими средствами связи.

Авиакомпания не отвечает за неполучение или опоздание этого уведомления.

44. Если между отправителем (получателем) и авиакомпанией не было договоренности о доставке груза в адрес получателя, то получатель получает груз в аэропорту назначения.

45. Если получатель отказывается или не может получить груз, прибывший в пункт назначения, то авиакомпания принимает меры для выполнения распоряжений отправителя, указанных в грузовой накладной либо полученных от него после уведомления о невозможности выдачи груза получателю. Если такие распоряжения отсутствуют или не могут быть выполнены, авиакомпания:

1) направляет отправителю извещение о неполучении получателем груза и ожидает дальнейших распоряжений отправителя;

2) при отсутствии распоряжения отправителя по истечении 30-дневного срока хранения груз возвращается отправителю.

## **Раздел 9. Правила перевозки груза 200**

Авиакомпания «SCAT» допускает перевозку «груз 200» в исключительных случаях, по заявке и обязательному согласованию с авиакомпанией. При данной авиаперевозке взимается ставка повышающего коэффициента 2,5 за 1 кг от установленного грузового тарифа по данному направлению.

### **Перечень сопроводительных документов при оформлении перевозки к месту погребения авиационным транспортом:**

- документ удостоверяющий личность умершего ( копия заверенная нотариально)
- заключение медицинского учреждения о причине смерти
- справку – разрешение на перевозку от местной санитарно- эпидемиологической станции( по месту смерти)
- медицинское свидетельство о бальзамировании
- акт о запайке оцинкованного гроба и отсутствии посторонних вложений 9 подпись представителя местной исполнительной власти, милиции)

**Дополнение:** При перевозке , умершего авиационным транспортом, труп должен быть помещен в оцинкованный, герметично запаянный гроб, изнутри заполненный веществом, впитывающим влагу. Металлический гроб помещается в деревянный плотно сколоченный ящик для транспортирования в багажном отделении . Размеры деревянного ящика не должны превышать : ширина-750мм,высота-600мм, длина-1900мм.

## **Раздел 10. Права перевозчика, пассажира и грузоотправителя**

### **10.1. Права Перевозчика**

Перевозчик имеет право без предупреждения отменить, задержать или перенести вылет воздушного судна на другое время, изменить предусмотренный расписанием (планом полета) маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы для обеспечения безопасности полетов и авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

2.Перевозчик прекращает в одностороннем порядке договор воздушной перевозки пассажира, если:

1) пассажир отказывается от досмотра, установленного статьей 107 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации", перед полетом воздушного судна;

2) пассажир нарушает требования настоящих Правил и (или) совершает действия, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна;

3) если пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения и его душевное или физическое состояние создает угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам.

Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан в сфере здравоохранения.

В случае если пассажиру отказано в перевозке по причинам, изложенным в пункте 2.2 настоящих Правил, то ему возвращаются суммы за неиспользованный билет или его часть с использованием условия применения тарифа.

4) наличия в вещах, находящихся при пассажире, а также в багаже, грузе запрещенных к воздушной перевозке предметов или веществ.

5) нарушения пассажиром, грузовладельцем, грузоотправителем паспортных, таможенных, санитарных и иных установленных законодательством Республики Казахстан требований в части, касающейся воздушной перевозки, а также правил, определенных соответствующими органами государства вылета, назначения или транзита;

б) отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку своего багажа, вес которого превышает установленные нормы бесплатного провоза багажа и перевозку багажа, подлежащего обязательной оплате;

7) отказа пассажира воздушного судна оплатить перевозку следующего с ним ребенка в соответствии с льготным тарифом, за исключением случаев бесплатной перевозки ребенка в возрасте не старше двух лет без предоставления ему отдельного места;

## **10.2. Права пассажира и грузоотправителя**

Права и обязанности пассажира

1. Пассажир имеет право:

приобрести билет по любому авиамаршруту, открытому для пассажирских перевозок;

получить место согласно приобретенному билету;

провозить с собой бесплатно ручную кладь и багаж в пределах установленных норм;

на услуги, предусмотренные настоящим Законом и иными законами Республики Казахстан, при перерыве в перевозке по вине перевозчика или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки;

на иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.

2. Пассажир обязан:

соблюдать Правила перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте и не допускать действий, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна;

не создавать препятствий при выполнении авиационным персоналом своих служебных обязанностей;

нести иные обязанности в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

### **2.Одностороннее прекращение договора воздушной перевозки пассажира**

Пассажир имеет право в одностороннем порядке расторгнуть договор воздушной перевозки и добровольно отказаться от перевозки в начальном аэропорту, аэропорту транзита, трансфера с уведомлением об этом Перевозчика.

При добровольном отказе от перевозки возврат авиабилета осуществляется в соответствии с правилами применения тарифов Перевозчика.

При вынужденном отказе пассажира от перевозки Перевозчик обязан отправить пассажира (груз) при его согласии на одном из ближайших рейсов, выполняемых в пункт назначения, указанный в перевозочном документе пассажира, или произвести возврат пассажиру стоимости перевозки или часть стоимости перевозки – за неиспользуемый участок перевозки без удержания сбора.

## **Раздел 11. Ответственность перевозчика при задержке, отмене рейса.**

При перерыве в перевозке по вине авиакомпании или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки авиакомпания организует для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:

через каждые шесть часов - в дневное время;

через каждые восемь часов - в ночное время;

- 5) размещение в гостинице, предоставляемой авиакомпанией, при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;
- 6) доставку транспортом, предоставляемым авиакомпанией от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы.

По запросу пассажира ему выдается письмо или производится отметка в билете о причинах задержки перевозки специально назначенным должностным лицом авиакомпании.

42. Авиакомпания возмещает ущерб или расходы, понесенные пассажиром в результате предоставления ему указанного обслуживания или в связи с ним.

43. При задержке перевозки пассажира по вине авиакомпании, последняя уплачивает пассажиру штраф в размере 3 % от стоимости билета (полетного участка на котором произошла задержка) за каждый час задержки.

Сумма взысканного штрафа не может превышать стоимости приобретенного билета (полетного участка на котором произошла задержка).

Если авиакомпания отменяет, прерывает, переносит, задерживает выполнение любого своего рейса, то, по согласованию с пассажиром, авиакомпания, выполняет перевозку такого пассажира другим своим рейсом, или передает его для перевозки другой авиакомпании, или производит возврат сумм и возмещает пассажиру затраты, причиненные расторжением договора.

## **Раздел 12. Перевозка депортированных пассажиров и пассажиров, административно выдворяемых за пределы Республики Казахстан**

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

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

3) Регулирование взаимоотношений между государственными контрольными органами и пассажиром, грузоотправителем (грузополучателем), возникающих в связи с международной воздушной перевозкой пассажира, багажа и груза, относится исключительно к компетенции самого пассажира, грузоотправителя (грузополучателя) и не является обязанностью Авиакомпании.

4) Пассажир, в отношении которого принято решение о нежелательности пребывания в РК, обязан выехать из РК в порядке, предусмотренном законом.

5) Пассажир, не покинувший территорию РК в установленный срок, подлежит депортации.

Депортация заключается в принудительной высылке иностранного гражданина (лица без гражданства) из РК в случае утраты или прекращения законных оснований для его дальнейшего пребывания (проживания) в РК.

6) Депортация иностранных граждан осуществляется органами миграционной службы во взаимодействии с органами внутренних дел, а также с иными органами исполнительной власти и их территориальными органами в пределах их компетенции.

7) Если компетентные государственные органы обязывают Перевозчика вернуть в аэропорт отправления или в другой аэропорт пассажира, которому было отказано во въезде в страну назначения, трансфера или транзита, то пассажир или организация, оформившая его приглашение, обязаны возместить Перевозчику все расходы, понесенные в связи с этой перевозкой.

8) Пассажир обязан возместить Перевозчику также другие расходы (уплату штрафа, внесение залога), понесенные Перевозчиком в связи с отказом во въезде этого пассажира в страну назначения, трансфера или транзита.

9) Перевозчик имеет право требовать возмещения ущерба и обратиться на оплату соответствующего тарифа и возмещение всех расходов, связанных с депортацией этого пассажира по требованию компетентных органов, любые суммы, внесенные пассажиром или оформившей Пассажира организацией за неиспользованную перевозку, или любые другие суммы, выплаченные пассажиром или организацией, оплатившей перевозку, и находящиеся в распоряжении Перевозчика.

10) Перевозчик имеет право на информацию относительно причин высылки, так как несет ответственность и обязательства по обеспечению безопасности своих пассажиров, и поэтому может:

- настаивать на том, чтобы Депортируемые лица сопровождалась представителями уполномоченных органов, имеющими билеты, приобретенными по действующему тарифу;
- не принимать Депортируемых лиц для перевозки на своих рейсах.

11) Если государственные органы обязывают Перевозчика возвратиться в пункт отправления или в другой пункт депортированного Пассажира, то Пассажир или депортирующая его организация обязаны возместить Перевозчику все расходы, возникшие в связи с этой перевозкой.

### **Пассажир, недопущенный в страну**

1) Перевозка Пассажиров, которым отказано во въезде на территорию иностранного государства и РК (недопущенных Пассажиров), производится в соответствии с международным законодательством в области Гражданской авиации.

2) На недопущенных Пассажиров, прибывших на рейсе Перевозчика и не получивших допуск на въезд в страну из-за отсутствия визы, просроченного паспорта и т.п., или же относительно которых компетентные государственные органы приняли решение о депортации из страны, уполномоченными органами составляется «Акт о депортации».

3) Недопущенный Пассажир несет ответственность за возмещение всех расходов Перевозчика (и других участвующих вывозящих перевозчиков, если таковые задействованы), связанных с обратной перевозкой, размещением и питанием в пункте отказа во въезде и пунктах трансфера на обратном маршруте.

4) Перевозчик имеет право произвести оплату понесенных расходов любыми суммами, внесенными Пассажиром или оформившей Пассажира организацией, находящиеся в распоряжении Перевозчика, в частности, суммами, внесенными в оплату Воздушной перевозки и других услуг Авиакомпании.

5) Оформление Билета недопущенного в страну или депортированного Пассажира осуществляется на основании «Акт о депортации» в соответствии с технологиями Перевозчика.

## **Правила применения тарифов.**

### **Раздел 1. Общие положения**

#### **1.1. Назначения правил**

- 1.1.1. Данные правила регулируют условия применения тарифов, а также регламентируют процедуры расчета тарифных компонентов при продаже пассажирских перевозок на внутренних и международных линиях АО «Авиакомпания «SCAT».
- 1.1.2. Настоящие правила, а также изданные в их развитие инструкции и документы, регулирующие правила применения тарифов могут изменяться авиакомпанией без предварительного предупреждения. Однако если перевозка выполняется или уже выполнена, то такие изменения к этой перевозке не применяются.
- 1.1.3. Все вопросы, касающиеся применения настоящих Правил и возникающие при взаимоотношениях между пассажирами и находящимися при исполнении обязанностей должностными лицами, разрешаются:
  - в агентствах по продаже авиаперевозок – руководителем агентства.
  - в представительствах – представителем в рамках его полномочий.
- 1.1.4. Все вновь публикуемые тарифы, ставки и сборы, применяемые при продаже пассажирских перевозок и связанных с ними дополнительных услуг, устанавливаются, регистрируются и публикуются соответствующими отделами дирекции АО «Авиакомпания «SCAT», после утверждения их Президентом авиакомпании.

### **Раздел 2. Продажа перевозки**

#### **2.1. Оформление перевозки**

- 2.1.1. Билет является именным договорным документом, удостоверяющим заключение договора и условия воздушной перевозки пассажира.
- 2.1.2. Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него действительного билета, должным образом оформленного и выданного Перевозчиком или его агентом. Пассажир не допускается к перевозке, если предъявленный им билет содержит исправления или изменения, внесенные в него лицом иным, чем Перевозчик или его агент.
- 2.1.3. Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон или контрольный талон действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который забронировано место.
- 2.1.4. Полетные купоны действительны для полета только в строгой последовательности прохождения маршрута перевозки указанного в билете, начиная с пункта отправления.
- 2.1.5. При оформлении перевозки агент обязан руководствоваться тарифами, сборами и правилами применения тарифов, опубликованными в системах бронирования SITA-Gabriel, Amadeus, Сирена-Трэвел.
- 2.1.6. При продаже перевозки, тарифы, сборы, правила и ограничения, применяемые к воздушной перевозке пассажиров и их багажа, должны действовать на дату начала перевозки.

2.1.7 Оформление авиабилетов с открытой датой не разрешено, если иное не оговорено правилами применяемого тарифа. В случае, если бронирование/оформление билета произведено с открытой датой вылета агент обязан оплатить штраф за нарушение правил бронирования.

2.1.8 Комбинирование тарифов не разрешено, если иное не оговорено правилами применяемого тарифа. В случае, если бронирование/оформление билета произведено в разных классах агент обязан оплатить штраф за нарушение правил бронирования.

## **2.2. Действительность авиабилета:**

2.2.1 Срок действия авиабилета к перевозке определяется условиями применяемого тарифа.

2.2.2 Максимальный срок действия авиабилета, проданного по нормальным тарифам для полета – 1 год от даты начала перевозки.  
Срок действия авиабилетов проданных по специальным тарифам определяется условиями примененного тарифа.

2.2.3 Если перевозка началась, любое изменение в тарифе, сборе, скидке или правиле, не должно затрагивать договор воздушной перевозки, заключенный с пассажиром, в период срока годности первоначально оформленного билета для полета.

## **2.3. Вынужденное продление срока годности авиабилета**

2.3.1 Срок действия билета продлевается до ближайшего рейса Перевозчика, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу, если пассажир не смог совершить полет в течение срока действия билета в случае:

- 1) отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- 2) невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
- 3) несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- 4) возвращения воздушного судна, не выполнившего рейс, в аэропорт отправления;
- 5) несостоявшейся отправки пассажира из аэропорта пересадки рейсом, указанным в его билете, вследствие опоздания воздушного судна или отмены рейса, которым должен прибыть пассажир в аэропорт пересадки;
- 6) замены указанного в расписании типа воздушного судна;
- 7) непредоставления обслуживания по классу, указанному в билете;
- 8) перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна;
- 9) болезни пассажира или члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне;
- 10) отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром
- 11) неправильного оформления билета авиакомпанией

2.3.2 Если пассажир, имеющий билет на перевозку, обращается с просьбой о бронировании места, а Перевозчик не имеет возможности предоставить место в течение срока годности билета, то срок действия такого билета продлевается до ближайшего рейса Перевозчика, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу.

2.3.3 Если пассажир не смог завершить начавшийся полет в течение срока действия билета вследствие своей болезни либо болезни члена его семьи, следующего совместно с ним на воздушном судне, то срок действия такого билета продлевается до той даты, когда согласно медицинскому заключению, он или член его семьи будет в состоянии совершить полет, либо после этой даты до ближайшего рейса Перевозчика, на котором имеются

свободные места класса обслуживания, соответствующего первоначально оплаченному тарифу, но не более чем на 10 дней.

В этих случаях срок действия билетов членов семьи, сопровождающих заболевшего пассажира, продлевается на те же сроки.

- 2.3.4 Независимо от типа примененного тарифа, срок действия неиспользованного авиабилета для возврата – 1 год.
- при полностью неиспользованном билете – с даты продажи перевозки;
  - при частично использованном авиабилете – с даты начала перевозки, указанной в первоначально оформленном билете.

- 2.3.5 Полетные купоны не действительны для возврата сумм, в случае если нарушена последовательность использования полетных купонов, начиная с пункта отправления.

#### **2.4. Переоформление или перебронирование билета.**

- 2.4.1. Перебронирование авиабилетов "SCAT" производится с взиманием штрафа согласно правилам применения тарифа. На штраф выписывается МСО и номер МСО вносится в графу "Дополнительные ограничения". На полетную строку авиабилета наклеивается стикер, место с билета снимается путем возврата в систему бронирования и вносится в продажу на необходимую дату с указанием этого же номера бланка. Заполняется полетная строка в стикере и заверяется валидатором агента, выполнившего данное перебронирование. Перебронирование может выполнить агент, оформивший первоначальную перевозку или представитель Авиакомпании "SCAT".

- 2.4.2. Любое добровольное изменение маршрута или изменение, повлекшее за собой изменение сроков действия авиабилета, требует переоформления авиабилета.

- 2.4.3. Если новое бронирование не требует изменения тарифа или маршрута, допускается перебронирование авиабилета при помощи дополнительной наклейки (стикера), без его переоформления, в пределах срока его годности к перевозке и при условии письменного согласия пассажира на использование билета в сроки установленные при первоначальном оформлении билета.

- 2.4.4. В виде исключения допускается изменения бронирование без переоформления билета в случае повышения класса обслуживания. В этой ситуации можно произвести перебронирование посредством использования стикера, получив доплату за разницу в классах обслуживания при помощи МСО, при условии что новое бронирование не нарушает существующие условия использования тарифа, такие как срок годности авиабилета, изменение маршрута, либо смена перевозчика и прочее.

- 2.4.5. Переоформление первоначальной даты вылета, и расчет необходимых доплат производится на основании тарифов, сборов и правил, действующих на дату переоформления билета. Все дополнительные сборы и доплаты рассчитываются исходя из разницы между тарифами и сборами первоначальной оплаты и тарифами и сборами, действующими на дату переоформления перевозки.

- 2.4.6. В случае перебронирование авиабилета при изменении суммы тарифа или сбора, вызванного изменением курса перевода валюты, произошедшим между днем продажи и днем начала перевозки, пассажир не будет оплачивать разницу в тарифе или ему не будет возвращена такая разница при его приеме к перевозке. Однако, если пассажир обращается с просьбой о переоформлении авиабилета, то все дополнительные сборы и доплаты будут рассчитываться исходя из курса перевода валюты, действующего на дату переоформления. При переоформлении или перебронирование перевозки при частично использованном авиабилете, в пункте обратного вылета, разница в курсах перевода валют не учитывается.

- 2.4.7. Срок годности к перевозке любого полностью неиспользованного, переоформленного билета, выписанного взамен первоначального, должен определяться на основании новой даты начала перевозки. Исключение составляет дубликат билета, который полностью сохраняет первоначальные условия.  
При переоформлении частично использованного авиабилета, срок действия нового авиабилета, должен рассчитываться от даты начала перевозки, указанной в первоначально оформленном авиабилете.
- 2.4.8. В ситуации, где по вине авиаперевозчика происходит изменение стоимости перевозки в меньшую сторону, например при замене типа самолета, либо при отмене рейса, необходимо переоформление полетного купона на изменяемом участке полета, с выдачей нового авиабилета по стоимости, фактически предоставляемой перевозки с выдачей МСО на разницу между тарифами на измененном участке перевозки.  
При этом исчисление суммы возврата за перевозку, оформленную по специальному или сквозному тарифу, производится путем вычитания меньшего тарифа в одну сторону от большего тарифа в одну сторону, действующего на переоформляемом маршруте.
- 2.4.9. Добровольное переоформление билета возможно только в период срока годности авиабилета к перевозке, если данное переоформление не противоречит условиям примененного тарифа.

### **Раздел 3. Возврат сумм за неиспользованные авиабилеты.**

- 3.1. Заявление о возврате сумм по неиспользованному билету, его части, квитанции платного багажа принимается авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.
- 3.2. Возврат сумм осуществляется либо лицу, указанному в билете, либо лицу, оплатившему билет.
- 3.3. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, требует у авиакомпании или его агента сделать в билете отметку, кому авиакомпания должна возвратить суммы за неиспользованную перевозку по данному билету.
- 3.4. Возврат сумм производится только по предъявлении авиакомпании пассажирского купона (чека) и всех неиспользованных полетных купонов билета или квитанции платного багажа.
- 3.5. Сумма, подлежащая возврату, рассчитывается исходя из величины тарифа, сбора и курса перевода валюты, действующих на день продажи перевозки.
- 3.6. При возврате переоформленного авиабилета, сумма возврата рассчитывается с учетом использованных участков перевозки и исходя:  
- из суммы тарифа и сбора, первоначально оплаченного за перевозку, в соответствии с курсом обмена валют.  
- из суммы доплаты к тарифу, произведенной в момент переоформления перевозки в соответствии с курсом обмена валюты, действовавшего на день переоформления перевозки.  
- из суммы дополнительных сборов, к тарифу, произведенной в момент переоформления перевозки, в соответствии с курсом обмена валюты, действовавших на день переоформления перевозки, если суммы таких дополнительных сборов подлежат возврату
- 3.7. Возврат сумм по билетам и квитанциям платного багажа, выданным авиакомпанией или его агентом, производится в стране выдачи первоначального билета (по месту приобретения) или в представительстве авиакомпании в стране, где производится возврат авиабилета в пределах срока действия билета для возврата.
- 3.8. Возврат сумм производится в валюте первоначальной оплаты перевозки либо, по обращению пассажира, в национальной валюте Республики Казахстан.
- 3.9. При оформлении возврата авиабилета прикладывается распечатка из системы бронирования о снятии места.

- 3.10. В случае добровольного отказа от перевозки билет не действителен для возврата денег с неиспользованным полетным купоном, если последующие полетные купоны уже использованы.
- 3.11. Возврат билетов для пассажиров, прошедших досмотр или регистрацию и отказавшихся от полета, производится следующим образом:  
-на билете ставится фамилия (разборчиво) и подпись представителя АК "SCAT";  
-снимается копия документа удостоверяющего личность пассажира и прикладывается к отчету, вместе с ведомостью по возврату;  
-в ведомости проставляется сумма возврата и подпись пассажира.  
Без предоставления вышеназванных документов, БСО, прошедшие регистрацию или досмотр к отчету (по возврату) приниматься не будут.
- 3.12. Вынужденное изменение/возврат.

Примечание: Срок действия билета для возврата – 1 год при наличии соответствующей отметки служб аэропорта или авиакомпании о причине вынужденного возврата в билете.

- a. При вынужденном отказе от перевозки допускается возврат сумм за неиспользованную перевозку, с нарушением очередности использования полетных купонов.
- b. При возврате авиабилета аэропортовые сборы, действующие на неиспользованных участках перевозки, возвращаются пассажиру.

#### **Раздел 4.       Сборы**

- 4.1. Сборы взимаются согласно правил применения тарифа, опубликованных в системах бронирования.
- 4.2. Независимо от направления перевозки сбор не взимается:  
- с авиабилетов, выписанных по нормальным годовым тарифам;  
- с бесплатных авиабилетов;  
- со служебных авиабилетов, оформленных на командированных работников АК, выезжающих или находящихся в служебной командировке.  
- при вынужденном отказе от перевозок по вине авиаперевозчика;  
- при повышении класса обслуживания на более высокий, в тот же день и на том же рейсе как указано в первоначально выписанном авиабилете.  
- при вынужденном отказе от перевозки в связи с болезнью пассажира (при предоставлении справки из лечебного учреждения).

Сбор за неявку на рейс (No-Show) – сбор, взимаемый с пассажира, который не использовал зарегистрированное за ним место из-за несвоевременного прибытия в аэропорт отправления по каким либо причинам, кроме нарушения стыковки рейсов.

No-Show – на внутренних рейсах по Казахстану – 1,5 часа до вылета.

No-Show – на международных рейсах – 3 часа до вылета.

#### **4.3.   Сбор за бланк бумажного авиабилета.**

При оформлении возврата взимать сбор:

- при продаже в пределах Республики Казахстан - 200 тенге за каждый авиабилет;
- при продаже за пределами Республики Казахстан - 1 евро, оплату за возврат взимать в национальной валюте по курсу Нацбанка Страны на территории которой производится продажа, действующему на день оплаты.

При неправильном заполнении БСО, повлекшего за собой аннулирование БСО, выплачивается штраф в размере 200 тенге, за каждый испорченный БСО, при продаже за пределами Республики Казахстан – 1 евро, или в национальной валюте, по курсу Нацбанка страны, на территории которой производится продажа, действующему на день оплаты.

В случае утери БСО выплачивается штраф в размере 30000 тенге (за пределами Республики Казахстан - 200 долларов США), а если сумма ущерба превышает 30000 тенге то в размере ущерба нанесенного АК "SCAT" , за каждый утерянный бланк

#### **4.4. Сбор за перебронирование.**

Взимается сбор за перебронирование согласно правил применения тарифа, с каждого пассажира, имеющего авиабилет, оформленный по экскурсионным или специальным тарифам если иное не оговорено правилами применения такого тарифа.

При этом, взимание сборов за перебронирование производится за каждый сегмент.

Примечание:

Сбор не взимается:

- с авиабилетов, оформленных по нормальным годовым тарифам;
- со служебных авиабилетов, оформленных для командированных работников АК, выезжающих или находящихся в служебной командировке;
- в случае если перебронирование производится по авиабилету с которого взысканы штрафные сборы за несвоевременный возврат места;
- в случае если перебронирование производится на ту же дату и номер рейса с доплатой до более высокого класса обслуживания;
- с авиабилетов, оформленных на внутренних рейсах.

#### **4.5. Дубликат.**

В случае утраты, повреждения билета или любой его части либо в случае предъявления билета, в котором отсутствуют полетные купоны, по обращению пассажира с приложением чека авиакомпания выдает взамен такого билета дубликат билета.

Авиакомпания вправе отказать пассажиру в выписке дубликата, если:

- пассажир не может предоставить достоверную информацию о первоначальном перевозочном документе;
- пассажир обратился за 3 часа или после вылета рейса;
- первоначальное бронирование и продажа не подтверждены в системах бронирования;
- первоначальный билет был оформлен на бланке интерлайн-партнера.

Дубликат выдается пассажиру только после предъявления им документа, удостоверяющего личность или справки, выданной органами внутренних дел и действительной для перевозки воздушным транспортом.

В случае обнаружения первоначального авиабилета после оформления дубликата сбор за оформление дубликата пассажиру не возвращается, перевозка пассажира производится по авиабилету.

При утере авиабилета пассажир должен обратиться в собственный офис продажи АО «АК SCAT» в данном городе или к представителю Авиакомпании, где пассажиру выдается форма Заявления – Гарантийного Обязательства. Данная форма должна быть заполнена пассажиром и заверена его личной подписью.

## Образец Заявления и Гарантийного обязательства.

Президенту АО "Авиакомпания "SCAT"  
Денисову В.И.  
от

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. пассажира полностью)

\_\_\_\_\_

(серия/номер паспорта)

\_\_\_\_\_

(адрес проживания)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(контактные телефоны)

### ЗАЯВЛЕНИЕ – ГАРАНТИЙНОЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВО

Я, нижеподписавшийся, заявляю об утере мною авиабилета и прошу разрешения на выдачу мне его дубликата.

В случае получения дубликата утерянного мною авиабилета, я принимаю на себя обязательство возместить авиакомпании любые убытки или потери, в т. ч. и связанные с возможным предъявлением претензий к авиакомпании в связи с выдачей мне этого дубликата или в связи с использованием утерянного мною авиабилета на полет или предъявлением его на возврат.

При обнаружении утерянного авиабилета после предоставления мне его дубликата, он будет немедленно возвращен мною авиакомпании, без выплаты мне каких-либо денежных сумм по нему.

К настоящему заявлению сообщаю следующие данные по утерянному авиабилету:

- дата и место приобретения утерянного авиабилета:
- маршрут и дата вылета рейса:

### ВНИМАНИЮ ЗАЯВИТЕЛЯ

о Настоящее заявление – гарантийное обязательство действительно к рассмотрению только при собственноручном его заполнении совершеннолетним заявителем, его личной подписи, при наличии приложенной ксерокопии паспорта заявителя и полной информации, необходимой для рассмотрения поданного заявления.

о Заявителю может быть отказано авиакомпанией в выдаче ему дубликата утерянного им авиабилета в случае, если заявитель предоставил неполные или недостаточные данные, необходимые для выдачи дубликата, или позднего обращения заявителя и недостаточности времени до даты вылета рейса.

о Дубликат утерянного пассажиром билета оформляется при условии обращения пассажира в пределах срока действия утерянного (первоначального) билета на полет и исключительно по указанным в утерянном (первоначальном) билете данным (маршрут, номер рейса, даты

#### 4.6. Другие сборы.

При продаже перевозок необходимо брать с пассажира все аэропортовые и другие сборы опубликованные в системах бронирования и продажи.

## Раздел 5. Детские тарифы.

### 5.1. Стандартные детские скидки.

5.1.1. Дети перевозятся как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых пассажиров.

#### При внутренних перевозках (по Казахстану):

- пассажир старше 18 лет имеет право перевести бесплатно одного ребенка в возрасте до 2 лет - "INFANT" - без предоставления ему отдельного места. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **IN00**.

- Другие, следующие с пассажиром старше 18 лет, дети в возрасте до 2 лет на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50% применяемого тарифа и предоставлением отдельного места. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **IN50**.

- Дети в возрасте от 2 - 14 лет ( включительно) - "CHILD" - на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50% применяемого тарифа, в сопровождении взрослого пассажира старше 18 лет. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **CH50**.

- Несопровождаемые дети до 6 лет - перевозка не разрешена

- Несопровождаемые дети от 6 -13 лет ( включительно) - перевозка разрешена. Оплата перевозки согласно правилам применяемого тарифа. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **UM**.

#### При перевозках на международных рейсах:

- пассажир старше 18 лет имеет право перевести бесплатно одного ребенка в возрасте до 2 лет - "INFANT" - без предоставления ему отдельного места. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **IN00**.

- Другие, следующие с пассажиром старше 18 лет, дети в возрасте до 2 лет на международных рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50% применяемого тарифа и предоставлением отдельного места. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **IN50**.

- Дети в возрасте от 2 - 11 лет (включительно) - "CHILD" - на международных рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50% применяемого тарифа, в сопровождении взрослого пассажира старше 18 лет. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **CH50**.

- Несопровождаемые дети до 6 лет - перевозка не разрешена

- Несопровождаемые дети от 6 -15 (включительно) лет - перевозка разрешена. Оплата перевозки согласно правилам применяемого тарифа. В графе "FARE BASIS" указать тариф с кодом **UM**.

5.1.2. Возрастные ограничения для детей применяются на дату начала перевозки по первому полетному купону.

5.1.3. Билет выписывается на основании документов, предъявленных на ребенка – в зависимости от правил въезда в страну прибытия: паспорта или свидетельства о рождении. Копия документа прикладывается к AUDIT купону.

В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Казахстан выезжает из Республики Казахстан без сопровождения, он должен иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

## **Раздел 6.        Нормы бесплатного провоза багажа и Сверхнормативный багаж.**

Весь багаж, перевозимый пассажиром, включая багаж в кабину, должен быть предъявлен при регистрации на рейс, что вызвано требованиями обеспечения безопасности полета. Нормы бесплатного провоза багажа зависят от класса обслуживания.

Бизнес класс – **30 кг.**

Экономический класс – **20 кг.**

- количество провоза багажа по Казахстану:

- для ребёнка до 2 лет – 0 кг ;
- для ребёнка от 2 - 14 лет (включительно) – 20 кг .

- количество провоза багажа на международные рейсы:

- для ребёнка до 2 лет – 0 кг ;
- для ребёнка от 2 - 11 лет (включительно) – 20 кг .

В случае если багаж пассажира по весу, ширине или высоте превышает нормы бесплатного провоза багажа, пассажир оплачивает за сверхнормативный багаж по опубликованным тарифам. Тариф всегда рассчитывается «в одну сторону».

## **Раздел 7.        Продажа интерлайн перевозок.**

- 7.1. Продажа перевозки на рейсы иностранных авиакомпании производится при условии наличия соглашения «Интерлайн» с авиакомпанией, на которую производится продажа перевозки.
- 7.2. В исключительных случаях, когда оформление билета на весь маршрут невозможно на одном бланке, допускается оформление перевозочных документов только на рейсы иностранных перевозчиков, с которыми у АО «Авиакомпания «SCAT» подписаны «Интерлайн» соглашения.

## **Раздел 8.        Скидки и льготы.**

- 8.1. Молодежный тариф (ZZ).

Применяется на внутренних и международных рейсах АО «Авиакомпания «SCAT».

Данный тариф применяется для пассажиров в возрасте 12 -25 лет( включительно).

Копия документа (паспорт или удостоверение личности) должна быть приложена к контрольному и аудит купонам.

- 8.2. Пенсионный тариф.

Применяется на внутренних и международных рейсах АО «Авиакомпания «SCAT».

Данный тариф применяется для пассажиров в возрасте от 60 лет.

Копия документа (паспорт или удостоверение личности) должна быть приложена к контрольному и аудит купонам.

## Приложение 1

### Термины, определения, аббревиатуры, условные сокращения и знаки.

Возврат сумм (REFUND) – выплата пассажиру части или всей оплаченной суммы стоимости за полностью или частично неиспользованную перевозку и/или связанное с ней обслуживание.

Взимаемые суммы связанные с тарифами (RELATED CHARGES) – суммы, взимаемые с пассажиров, такие как штрафы за отказ от забронированного места, не возвращаемые части тарифов, суммы в оплату за изменение бронирования, маршрута, за остановки, доплаты за вылет в выходные дни и т.р., а также суммы в оплату сверхнормативного багажа.

Группа (GROUP) – несколько пассажиров (минимальное количество пассажиров оговорено в условиях применения тарифов), путешествующих совместно (исключение младенцев) и купивших билеты по специальному тарифу для группы.

Детский тариф (Children's Fare) – тариф для ребенка, которому на момент начала перевозки уже исполнилось два года, но ему не исполнилось 12 лет. Детский тариф исчисляется при помощи скидки установленной к применяемому типу тарифа.

Извещение о предварительной оплате – (Prepaid Ticket Advice) – это коммуникационное сообщение о том, что лицо в одном городе просит выдать перевозочные документы другому лицу (лицам) в другом городе на основании предварительной оплаты данной перевозки этим первым лицом. Таким образом, использование РТА допускает выдачу билета в пункте ином, чем пункт оплаты перевозки.

Изменение маршрута (Rerouting) – изменение первоначально выбранного маршрута перевозки или другие изменения (например, касательно условий оплаты перевозки, имени пассажира или сроков действия билета), требующее переоформления билета.

Маршрут «туда и обратно» (Round Trip – RT) – маршрут перевозки из одного пункта в другой и обратно по тем же самым участкам.

Младенец (infant) – пассажир, не достигший двухлетнего возраста на дату начала перевозки.

Минимальный размер группы (minimum group size) – минимальное число пассажиров в группе, необходимое для разрешения применения специального тарифа для группы.

Нормальный тариф (Normal Fare) – самый высокий (полный) тариф, установленный для первого, бизнес или экономического/туристического класса, обслуживания, имеющий срок действия один год и не имеющий ограничений.

Остановка (stopover) – прерывание пассажиром полета в промежуточном пункте маршрута и не вылет имеющимся по расписанию стыковочным рейсом в день прибытия, или в течение 24 часов с момента прибытия, если не оговорено иное.

Оформление билета (ticketing) – оформление пассажиру билета и связанные с этим процедуры.

Перебронирование (rebooking) – изменение ранее произведенного бронирования, которое не требует переоформления авиабилета.

Переоформленный билет (reissued ticket) – билет, оформленный взамен первоначально оформленного билета.

Доплата до более высокого тарифа (upgrading to higher fare) – изменение тарифа на более высокий.

Половина RTтарифа – половина опубликованного нормального или специального тарифа RT. В случае отсутствия опубликованного нормального RT, нормальный тариф OW (в одну сторону) считается половиной нормального тарифа RT.

Ребенок (child) – пассажир, в возрасте от 2 до 12 лет, перевозка которого оплачивается по детскому тарифу.

Сбор за отказ от бронирования (Charge cancellation) – сбор, взимаемый за отмену бронирования пассажиром на основании регламентирующих документов авиакомпании в отношении бронирования.

Сбор за неявку на рейс (No-Show) – сбор, взимаемый с пассажира, который не использовал зарегистрированное за ним место из-за несвоевременного прибытия в аэропорт отправления по каким либо причинам, кроме нарушения стыковки рейсов.

Составной билет (Conjunction ticket) – два или более билета одновременно выданные пассажиру и последовательно отражающие маршрут перевозки, которые вместе образуют единый договор о перевозке.

Специальный тариф (Special fare) – разновидность тарифов, отличных от нормальных тарифов, предусматривающая некоторые специальные ограничивающие условия, такие как, сроки продажи, требование минимальной стоянки в пункте обратного вылета, условия бронирования/оплаты/обеспечения билетом, категория пассажира.

Тариф (Fare) – плата, взимаемая авиакомпанией за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту.

Тариф сквозной (Through fare) – тариф, применяемый для перевозки между двумя последовательными пунктами построения тарифа через промежуточный (ые) пункт (ы).

Трансфер (transfer) – перевозка, выполняемая в соответствии с договором воздушной перевозки до аэропорта пересадки одним рейсом, а далее перевозка осуществляется другим рейсом той же или иной авиакомпанией.