

ОГЛАВЛЕНИЕ

ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.....	3
СПИСОК РЕВИЗИЙ.....	5
ВВЕДЕНИЕ.....	9
ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ.....	9
ГЛАВА 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ.....	19
ГЛАВА 2. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРА.....	21
ГЛАВА 3. ДОГОВОР ЧАРТЕРНОЙ ПЕРЕВОЗКИ.....	29
ГЛАВА 4. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ И ПРОДАЖА БИЛЕТОВ.....	31
ГЛАВА 5. ТАРИФЫ И СБОРЫ.....	39
ГЛАВА 6. ДОКУМЕНТЫ ПАССАЖИРА И ПАССАЖИРСКИЙ БИЛЕТ.....	47
ГЛАВА 7. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ.....	53
ГЛАВА 8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ.....	77
ГЛАВА 9. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ.....	91
ГЛАВА 11. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПАССАЖИРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА.....	129
ГЛАВА 12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА И АВИАКОМПАНИИ.....	131
ГЛАВА 13. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА.....	137
ГЛАВА 14. ПОРЯДОК ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗОВ.....	141
ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	146

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

ВВЕДЕНИЕ

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

Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и используются для предоставления пассажирам информации о правилах и требованиях Авиакомпании, предъявляемых к пассажирам при осуществлении воздушной перевозки пассажиров и багажа.

ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В настоящих Правилах применены следующие термины и сокращения с соответствующими определениями:

Авиакомпания – юридическое лицо, имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов в контексте настоящих Правил – АО «Авиакомпания «SCAT»;

Акт о неисправности при перевозке багажа (PIR – Property Irregularity Report) – документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира (получателя) немедленно при обнаружении вреда, причиненного багажу (грузу), перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких авиакомпаний. Акт подписывается авиакомпанией и пассажиром (получателем);

АСБ/ГРС – автоматизированная система бронирования / глобальная распределительная система, которая обеспечивает отображение информации о расписании рейсов, наличии мест и тарифах авиаперевозчиков, и с помощью которой осуществляется бронирование авиатранспортных услуг;

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

Аэропорт (пункт) отправления – аэропорт (пункт), от которого, согласно договору воздушной перевозки, начинается перевозка пассажира, багажа или груза;

Аэропорт (пункт) назначения – аэропорт (пункт), в который перевозчик должен согласно договору воздушной перевозки доставить пассажиров, груз и почту;

Аэропорт (пункт) трансфера – аэропорт (пункт), указанный в билете или грузовой накладной, в котором согласно договору воздушной перевозки, пассажир совершает пересадку или осуществляется перегрузка груза и багажа с одного рейса на другой для дальнейшего следования по маршруту перевозки;

Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок – агент по продаже билетов или туристическое агентство, уполномоченное осуществлять продажи воздушных перевозок на основе Агентского Соглашения с Авиакомпанией на ее перевозочных документах, либо

аккредитованное Авиакомпанией осуществлять продажи воздушных перевозок на нейтральных перевозочных документах;

Агент по продаже грузовых воздушных перевозок – агентство, уполномоченное осуществлять продажи грузовых перевозок на основе Соглашения с Авиакомпанией;

Агентское соглашение – договор между авиакомпанией и агентом, который определяет характер и объем поручения, размер комиссионного вознаграждения, срок действия и условия прекращения действия договора и т.п.;

Аэровокзал (пассажирский терминал) – здание для обслуживания пассажиров воздушного транспорта в аэропортах;

Багаж – личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна;

Багаж зарегистрированный (далее – багаж) – багаж пассажира, который принят авиакомпанией к перевозке под свою ответственность за его сохранность и на который он выдал багажную квитанцию и багажную номерную бирку;

Багаж незарегистрированный (Ручная кладь) – багаж пассажира, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушном судне с согласия перевозчика, удостоверяемый биркой «Ручная кладь», размещаемый в пассажирских салонах и не содержащих запрещенных к перевозке в салоне воздушного судна веществ и предметов. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами;

Багажная бирка – документ, выдаваемый авиакомпанией для идентификации сданного багажа; часть багажной бирки прикрепляется авиакомпанией к каждому месту сданного багажа, другая часть бирки отдается пассажиру;

Багаж не востребовавшийся – багаж, который прибыл в аэропорт (пункт) назначения, указанный на багажной бирке, и не был получен или востребован пассажиром;

Боеприпасы – предметы вооружения, предназначенные для поражения цели и содержащие разрывной, метательный, пиротехнический или вышибной заряды либо их сочетание;

Бронирование – предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема груза для перевозки багажа и грузов, подтверждаемое электронной записью в АСБ/ГРС авиакомпании, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже или грузе, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Бронированию могут присваиваться два статуса – «Не продан» и «Продан»;

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;

Внутренняя воздушная перевозка – воздушная перевозка, при которой пункт отправления, пункт назначения и все пункты посадок расположены на территории Республики Казахстан;

Воздушное судно (ВС) – летательный аппарат, поддерживаемый в атмосфере за счет взаимодействия с воздухом, отличного от взаимодействия с воздухом, отраженным от поверхности земли или воды;

Воздушные перевозки - деятельность физических и юридических лиц по перевозке пассажиров, багажа, грузов и почтовых отправлений воздушными судами;

Воздушная перевозка- воздушная перевозка пассажира и/или багажа, осуществляемая АО «Авиакомпания «SCAT» в соответствии с условиями договора воздушной перевозки;

Возврат сумм – выплата пассажиру (отправителю) либо лицу, его представляющему, части или всей стоимости перевозки или обслуживания, которые были им ранее оплачены, но не использованы;

Валидирующий перевозчик– оформляющий перевозчик, чей расчетный код при электронном билетооформлении отображается в билете/документе. Валидирующий перевозчик обязан контролировать и санкционировать транзакцию электронного билетооформления;

Грузовая накладная (Air Waybill) – воздушно–перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки, его условия и принятие груза к перевозке по воздушным линиям;

Груз – любое перевозимое на борту воздушного судна имущество, за исключением почты, бортприпасов и багажа;

Груз скоропортящийся – продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал и другие грузы, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке;

Груз транзитный – груз, который, согласно грузовой накладной, перевозится далее тем же рейсом, которым он был доставлен в промежуточный пункт;

Груз трансферный – груз, который, согласно грузовой накладной, доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом той же или иной авиакомпанией;

Дата начала перевозки - дата первого полетного сегмента;

Договор воздушной перевозки (договор) – договор перевозки, заключаемый между Авиакомпанией и пассажиром на условиях, изложенных в настоящих Правилах, а также правилах применения тарифов;

Договор фрахтования (чартера) - договор перевозки (фрахта), по которому арендодатель (фрахтовщик) обязан предоставить арендатору (фрахтователю) всю вместимость или часть вместимости одного воздушного судна (или нескольких судов) за плату во временное владение и пользование на один или несколько рейсов для перевозки пассажиров, багажа, груза, почтовых отправлений или других целей и оказывать своими силами услуги по управлению им и по его технической эксплуатации;

Дополнительные услуги – услуги, предоставляемые Авиакомпанией и третьими лицами – партнерами Авиакомпания пассажиру совместно с воздушной перевозкой и на условиях, установленных Авиакомпанией для каждого конкретного вида услуг;

Досмотр – комплекс мероприятий, проводимых с применением технических средств и других средств, предназначенных для идентификации и/или обнаружения опасных веществ и предметов, а также всех видов наркотиков, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах;

Засланный багаж – багаж, непреднамеренно или по невнимательности отделенный от пассажиров и экипажа;

Интернет – сайт – интернет-ресурс www.scat.kz разработанный, в том числе, с целью облегчения процесса ознакомления Клиента(пассажира) с правилами Авиакомпания, а также прямого бронирования и оформления электронных билетов и покупки сопутствующих услуг, предоставляемых Авиакомпанией и ее партнерами в режиме онлайн;

Инвентарная система бронирования - автоматизированная система бронирования, которая обеспечивает возможность размещения, хранения, управления и сопровождения ресурсов мест Авиакомпания и доступ к ним в установленном порядке со стороны агентов;

Интерлайн-партнеры – партнеры Авиакомпания, с которыми заключено коммерческое соглашение о взаимном/одностороннем признании перевозочных документов, выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчетов;

Индивидуальное обслуживание – создание доброжелательной обстановки, психологического комфорта пассажирам с момента посадки в самолет и до момента прибытия их в пункт назначения;

Изменение статуса рейса — изменение маршрута от запланированного направления, задержка рейса, изменение расписания рейса, отмена рейса или иное изменение, влияющее на время вылета (прилета) рейса или маршрут;

Комфорт на борту воздушного судна – совокупность бытовых условий, удобств и климата, предназначенных для создания определенных физико-гигиенических условий пассажирам и удобств их обслуживания бортпроводниками, обусловленная компоновкой пассажирской кабины, интерьером и оснащенностью необходимым оборудованием и системами жизнеобеспечения (электрической, кислородной, аварийно-спасательной системы, водоснабжение, канализация, регулирование давления, газового состава и кондиционирования воздуха);

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;

Класс обслуживания – объем услуг и уровень комфорта, предоставляемые пассажирам в соответствии с договором воздушной перевозки;

Класс бронирования – признак, используемый в АСБ/ГРС для обозначения взаимосвязи предоставленной квоты мест и группы тарифов соответствующего класса обслуживания;

Маршрутная квитанция – документ (документы), который (которые) являются составляющей частью электронного билета и содержит необходимые сведения (фамилию пассажира, маршрут, тариф), уведомления и сообщения;

Минимальное стыковочное время (МСТ) — это минимальное время, которое требуется для регистрации пассажира и багажа с момента прибытия рейса в трансферный пункт и до отправления стыковочного рейса;

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;

Маркетинг-перевозчик – перевозчик, двухзначный код которого проставлен в купоне в качестве кода перевозчика, выполняющего перевозку;

Маршрут – все пункты, указанные в билете в порядке следования пассажира, от пункта отправления до пункта назначения;

Наземное обслуживание – обслуживание, необходимое при прибытии воздушного судна в аэропорт (аэродром) или отправлении воздушного судна из аэропорта (аэродрома), не включающее обслуживание воздушного движения

Несопровождаемый ребенок – ребенок, следующий на борту ВС без сопровождения взрослых;

Нерегулярный рейс (полет) – рейс (полет), не являющийся регулярным и выполняемый для определенного заказчика с целью воздушной перевозки или без таковой;

Недостача багажа – причинение вреда багажу, при котором вследствие пропажи некоторых предметов или вещей из багажа пассажир несет убытки;

Неподтвержденное бронирование - предварительное бронирование, не все полетные сегменты которого имеют подтвержденный статус бронирования со стороны АСБ/ГРС авиакомпании;

Онлайн-регистрация – регистрация на рейс через интернет-сайт www.scat.kz

Ордер разных сборов (МСО – Miscellaneous Charges Order) - платёжный документ, выданный Пассажиру Авиакомпанией или ее агентом на оплату билета, квитанции платного багажа или других услуг, связанных с выполнением или изменением условий перевозки;

Остановка в пути - промежуточный пункт маршрута, заранее согласованный с авиакомпанией и учтенный в тарифе, в котором пассажир временно прерывает перевозку;

Окончание регистрации – момент времени, установленный Авиакомпанией, до которого пассажир должен завершить все формальности, связанные с регистрацией, и получить посадочный талон;

Обслуживание пассажиров – деятельность эксплуатанта по выполнению процедур, связанных с оформлением и осуществлением воздушной перевозки пассажиров и предоставлением им обязательного ассортимента услуг, направленных на удовлетворение потребностей;

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

Отправитель – физическое или юридическое лицо, отправляющее груз;

Пассажирский билет (далее – билет) – документ на перевозку пассажира, выдаваемый авиакомпанией либо его уполномоченными агентами, подтверждающий ознакомление пассажиром с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки;

Пассажир депортируемый – пассажир, законным образом допущенный в страну ее властями и с течением времени получивший указание от органов власти покинуть страну или прибывший в страну незаконно;

Пассажир транзитный – пассажир, который согласно договору воздушной перевозки, перевозится далее тем же рейсом, которым он прибыл в промежуточный аэропорт (пункт);

Пассажир трансферный – пассажир, который в соответствии с договором о воздушной перевозке доставляется в пункт трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом того же или иного перевозчика;

Пассажирский салон – часть пассажирской кабины воздушного судна, оборудованной пассажирскими креслами и предназначенной для размещения пассажиров;

Подтвержденное бронирование – бронирование, которое было осуществлено в автоматизированной системе бронирования и подтверждено перевозчиком в инвентарной системе. Обозначается в билете (электронном билете) отметкой "OK";

Поставщик услуг наземного обслуживания – физическое или юридическое лицо, оказывающее услуги наземного обслуживания на территории аэропорта (аэродрома), за исключением эксплуатанта аэропорта (аэродрома) и авиакомпании, самостоятельно обслуживающей свои воздушные суда, пассажиров, багаж, груз и почту;

Представительство - подразделение Авиакомпании, а также отдельные юридические, физические лица, действующие на основе договоров гражданско-правового характера и доверенностей;

Перевозочные документы – билет, багажная квитанция, грузовая накладная, почтовая накладная, иные документы, используемые при оказании услуг по воздушной перевозке пассажиров, багажа, груза;

Повреждение (порча) багажа, груза - приведение в период перевозки в негодное состояние багажа, груза или части багажа, груза вследствие чего они не могут быть полностью или частично использованы по своему первоначальному назначению (потеряли полностью либо частично свою ценность);

Полетный купон – часть билета, дающая право пассажиру на перевозку между указанными в нем пунктами;

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

Платежный документ – документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), оформленный в соответствии с действующим законодательством и подтверждающий оплату бронированной перевозки. Платежный документ является надлежащим документом, подтверждающим заключение договора воздушной перевозки, и обязателен для выдачи при оплате договора воздушной перевозки наличными денежными средствами в случае оформления маршрут/квитанции;

Претензия- требование, составленное установленным порядком в письменном виде заинтересованным лицом о возмещении ущерба, возникшего в период воздушной перевозки;

Получатель – физическое или юридическое лицо, указанное в грузовой накладной в качестве получателя груза;

Рейс – транспортный полет воздушного судна (по расписанию или вне расписания), выполняемый в одном направлении от начального до конечного пункта маршрута;

Регулярный рейс – рейс, выполняемый в соответствии с установленным и опубликованным авиакомпанией расписанием;

Регистрация – процесс оформления пассажира, багажа для осуществления перевозки на определенном рейсе;

Соглашение код шер -соглашение, согласно которому Сторона-Оператор (Фактический перевозчик) предоставляет на рейсах совместной эксплуатации (рейсах Code Share) Стороне-Партнеру (Маркетинговый перевозчик) право реализации пассажирских мест (блоков мест) под собственным кодом Маркетингового перевозчика на базе обмена блоками мест или свободной продажи (free sale);

Соглашение-Интерлайн – коммерческое соглашение, заключенное между двумя Авиакомпаниями или в рамках МИТА о взаимном или одностороннем признании перевозочных и платежных документов, выполнении по ним воздушных перевозок и соответствующих взаиморасчетов;

Сегмент маршрута – часть перевозки между двумя пунктами, которая является составляющей частью полного маршрута и оформляется на одном полетном купоне;

Собственный офис продаж - специально оборудованное помещение Авиакомпании, предназначенное для бронирования и продажи авиаперевозок Авиакомпании;

Сбор - сумма, утверждённая в установленном порядке, взимаемая сверх тарифа Авиакомпанией, ее агентом либо другими компетентными органами за специальное или дополнительное обслуживание, связанное с перевозкой пассажира, багажа или груза;

Сбор за отказ пассажира от полета – сбор, взимаемый с пассажира в случае прекращения действия договора воздушной перевозки пассажиром в связи с добровольным отказом пассажира от всей перевозки или от части перевозки в соответствии с правилами примененного тарифа;

Сбор за изменение условий перевозки - сбор, взимаемый с пассажира в случае изменения условий договора воздушной перевозки пассажиром в соответствии с правилами примененного тарифа;

Сбор аэропортовый – установленные денежные суммы, взимаемые компетентными государственными органами за пользование аэропортами и включаемые в оплату воздушной перевозки;

Сбор сервисный - сбор за оказание пассажиру, грузоотправителю услуг по оформлению перевозки, взимаемый Авиакомпанией или агентом по продаже перевозок с пассажира, грузоотправителя;

Сквозная регистрация – регистрация трансферных пассажиров в аэропорту начального вылета по всему маршруту перевозки;

Таможенный контроль при международных воздушных перевозках – совокупность мер, осуществляемых таможенными органами в целях обеспечения соблюдения национального, в том числе таможенного, законодательства и международных договоров государства, контроль за исполнением которых возложен на таможенные органы, включающий, в частности, контроль за перемещением через государственную границу воздушных судов и перевозимых на них грузов, а также багажа и ручной клади, следующих на этих судах лиц, валюты и валютных ценностей;

Тариф – утвержденная в установленном порядке сумма, взимаемая перевозчиком за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа, или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;

Тариф определенного класса обслуживания – тариф соответствующего класса обслуживания: первого, бизнес, экономического, условия применения которого утверждаются авиакомпанией;

Тариф обычный (стандартный) – тариф, установленный для первого, бизнес или экономического класса обслуживания, не накладывающий ограничений и имеющий срок действия один год;

Тариф специальный – это тарифы экономического класса, имеющие специальные условия и ограничения, определяемые авиакомпанией;

Тарифный компонент (ТК) – это часть маршрута перевозки между пунктами маршрута, для оценки стоимости которой, может быть применен тариф OW (в одну сторону) или половина тарифа RT (туда-обратно);

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;

Ценовая единица (Pricing Unit) – это весь маршрут или его часть (блок тарифных компонентов), который соответствует определенному типу перевозки, имеет самостоятельную стоимость и может быть оформлен отдельным билетом (на одном или нескольких «связанных» бланках билетов);

Центр поддержки клиентов Авиакомпании (ЦПК)- контакт-центр Авиакомпании, выполняющий задачи по обслуживанию клиентов;

Уполномоченный агент – это лицо, представляющее эксплуатанта воздушного судна, которое уполномочено непосредственно им или от его имени выступать при выполнении формальностей, связанных с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данного эксплуатанта, экипажа, пассажиров, грузов, почты, багажа и бортприпасов;

Условия (правила) авиакомпании – условия, инструкции и технологии, установленные авиакомпанией, которые применяются при воздушных перевозках пассажиров, багажа, грузов и почты, а также условия применения тарифов, стандарты, установки по обслуживанию пассажиров и багажа, обращения пассажиров к авиакомпании;

Утеря багажа – неприбытие багажа или его части в аэропорт и признание Авиакомпанией факта утери. Утерянным следует считать багаж, не обнаруженный при розыске в течение 21 дня со дня, следующего за тем, в который он должен был быть доставлен в пункт назначения. Если багаж не найден в течение 21 дня, багаж считается утраченным;

Фактический перевозчик – перевозчик или лицо, уполномоченное перевозчиком, которое осуществляет всю перевозку или ее часть в рамках рейса совместной эксплуатации (код-шер) либо иных договорных отношений между фактическим перевозчиком и перевозчиком;

Электронный билет – электронный документ, подтверждающий ознакомление пассажиром с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки;

EMD (Electronic Miscellaneous Document, электронный многоцелевой документ) – электронный документ для оплаты различных услуг и сборов, не включенных в стоимость билета, хранящийся на специальном сервере авиакомпании;

PNR (Passenger Name Record) – запись о пассажире в системе бронирования, которая содержит информацию о перевозке, спецуслугах и персональных данных пассажира;

SSR элемент/запрос- элемент запроса специального обслуживания;

Infant - пассажир, не достигший двухлетнего возраста на дату начала перевозки;

Предельный срок выкупа билета (Time-limit/ тайм лимит) - время, в течение которого кассир (оператор) агентства имеет право производить оформление билета;

ADM политика – перечень нарушений правил Авиакомпании и соответствующих им санкций;

Курс ИАТА ICER – прямой курс перевода из валюты тарифа в валюту оплаты, являющийся единым для распространения во все системы бронирования;

End on end комбинация –комбинирование ценовых единиц в пункте построения тарифа, которые могут быть оформлены отдельно;

ГЛАВА 1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

СТАТЬЯ 1.1.

1.1.1 Правила применяются при выполнении внутренних (по Республике Казахстан) и международных воздушных перевозок пассажиров и багажа, фактическим перевозчиком по которым является АО «Авиакомпания «SCAT».

1.1.2. Настоящие Правила устанавливают права, обязанности и ответственность АО «Авиакомпания «SCAT», а также граждан, пользующихся услугами АО «Авиакомпания «SCAT» и являются для них обязательными.

1.1.3. При выполнении международных перевозок пассажиров и багажа настоящие Правила применяются в части, не противоречащей международным договорам, ратифицированным Республикой Казахстан, а также законодательству страны на территории, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки.

1.1.4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью договора воздушной перевозки.

Если какое-либо положение, которое содержится в данных Правилах или на которое имеются ссылки, противоречит тарифам Авиакомпании, то в приоритете применимы положения, установленные в данном тарифе.

1.1.5. Настоящие Правила должны обязательно находиться во всех подразделениях Авиакомпании, представительствах и офисах продаж Авиакомпании в агентствах по продаже перевозок, а также размещены на интернет-сайте Авиакомпании.

1.1.6. Требования настоящих правил распространяются на представителей Авиакомпании, агентов по продаже пассажирских и грузовых воздушных перевозок, пассажиров, граждан, пользующихся услугами Авиакомпании. Представители Авиакомпании, а также агенты, предоставляющие от ее имени услуги и осуществляющие обслуживание воздушной перевозки пассажиров, багажа и грузов обязаны строго придерживаться настоящих Правил и не имеют право изменять или отменять положения установленных Авиакомпанией Правил.

1.1.7. При заключении договора воздушной перевозки пассажира применяется редакция Правил, действующая на дату оформления перевозочного документа.

1.1.8. Заключение договора перевозки между Авиакомпанией и пассажиром, грузоотправителем, подразумевает, что пассажир, грузоотправитель соглашается с условиями, указанными в настоящих Правилах, и обязуется их исполнять в процессе действия договорных обязательств.

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

ГЛАВА 2. ВОЗДУШНАЯ ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРА**СТАТЬЯ 2.1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ**

2.1.1. Воздушная перевозка пассажиров, багажа, грузов и почты осуществляется Авиакомпанией на основании заключенного между пассажиром и Авиакомпанией Договора воздушной перевозки с соблюдением настоящих Правил, а также правил применения тарифов.

2.1.2. По договору воздушной перевозки пассажира Авиакомпания обязуется перевезти пассажира воздушного судна в пункт назначения с предоставлением ему места на воздушном судне, совершающем рейс, указанный в билете, а в случае воздушной перевозки пассажиром багажа, багаж доставить в пункт назначения и выдать пассажиру или уполномоченному на получение багажа лицу.

2.1.3. Каждый Договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочным документом, выдаваемым Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок. В случае противоречия информации, указанной в билете, со сведениями, содержащимися в базе данных Авиакомпания, в приоритете применимы сведения, содержащиеся в базе данных Авиакомпания.

2.1.4. Договор воздушной перевозки является публичным договором, по способу его заключения относится к договору присоединения и требует от пассажира присоединения к договору воздушной перевозки на условиях, предложенных Авиакомпанией.

2.1.5. Пассажир обязан уплатить провозную плату за воздушную перевозку по установленному тарифу, а при сдаче багажа сверхустановленной Авиакомпанией нормы бесплатного провоза багажа и провоз этого багажа.

2.1.6. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки. Согласие с условиями договора воздушной перевозки и Правилами для пассажира является полным и безоговорочным.

2.1.7. Пассажир вправе заключить с Авиакомпанией договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о возврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, или договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки.

2.1.8. Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязаны информировать пассажира об условиях договора воздушной перевозки, в том числе об условии возврата провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки или невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки, а также об условиях возврата уплаченной за воздушную перевозку провозной платы до заключения договора воздушной перевозки.

2.1.9. При оплате и/или оформлении перевозке на интернет-сайте (-ах) пассажир обязан ознакомиться с основными условиями договора воздушной перевозки и правилами примененного тарифа, в том числе об условии возврата провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки или невозврате провозной платы при расторжении договора воздушной перевозки до заключения договора воздушной перевозки.

СТАТЬЯ 2.2. ПЕРЕВОЗОЧНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ

2.2.1. Каждый Договор воздушной перевозки и его условия удостоверяются перевозочными документами, которые оформляются Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок.

2.2.2. Перевозочными документами являются:

- а) при перевозке пассажира (и багажа) - билет и багажная квитанция;
- б) при перевозке багажа, подлежащего оплате - квитанция для оплаты сверхнормативного багажа, электронный многоцелевой документ (EMD), ордер разных сборов (МСО);
- в) при перевозке груза - Грузовая накладная;
- г) при оплате пассажиром сборов и платежей за предоставленные услуги, касающиеся выполнения Договора воздушной перевозки - ордер разных сборов (МСО), электронный многоцелевой документ (EMD).

2.2.3. Оформление перевозочных документов осуществляется путем внесения необходимых данных в электронную или бумажную форму перевозочного документа.

2.2.4. Указанные перевозочные документы являются перевозочными документами строгой отчетности и используются как учетно-финансовые контрольные документы для наличных и безналичных расчетов с пассажирами и взаиморасчетов между участниками перевозочного процесса.

2.2.5. Документом, подтверждающим оплату воздушной перевозки, является платежный документ, свидетельствующий о произведенной оплате за воздушную перевозку.

2.2.6. Договор воздушной перевозки пассажира оформляется одним билетом или оформленным вместе с ним дополнительным(и) билетом(ами), в котором(ых) указывается номер билета, к которому он(и) оформлен(ы).

2.2.7. На каждого пассажира оформляется отдельный билет, который подтверждает:

- 1) ознакомление пассажира с условиями договора воздушной перевозки
- 2) заключение между пассажиром и Авиакомпанией договора воздушной перевозки.

2.2.8. 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 указанным в нем участкам маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который забронировано место. Место и дата продажи билета указываются на всех его купонах.

2.2.9. Электронный полетный купон электронного билета может отражать следующие статусы:

«Открыт для использования» («O» - Open for Use) - код состояния полетного купона, который может быть изменен на любой другой.

Прошел регистрацию» («C» - Checked-In) - пассажир оформил багаж к перевозке и/или получил посадочный талон.

«Обмен / переоформление» («E» - Exchanged/Reissued) - стоимость купона электронного билета была зачтена при оплате новой транзакции.

«Использован для перевозки / использован» («F» - Flown Used) - перевозка по полетному купону электронного билета выполнена.

«Посадка на борт пассажира произведена» («L» - Lifted Boarded) - пассажир прошел на борт ВС.

«Произведен возврат» («R» - Refunded) - неизрасходованная стоимость полетных купонов электронного билета возвращена или перечислена пассажиру.

«Аннулирован» («V» - Void) - полное аннулирование электронной записи о продаже. Применяется только в том случае, когда все купоны имеют код состояния «O».

Аннулирование применимо только к первоначальной транзакции продажи

«Закрыт» («NO GO» - Closed) - ответственный Перевозчик запретил использование данного купона.

2.2.10. Пассажир допускается к перевозке при наличии электронного пассажирского билета, соответствующего электронного полетного купона с отраженным статусом OPEN FOR USE (открыт для использования).

Статусы: Closed, Exchanged, Flown, Refunded, Void являются конечными. Эти статусы не меняются на другие, работа с билетом, имеющим один из таких статусов, невозможна.

2.2.11. В случае обращения пассажира к Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок для возврата/обмена по частично использованному билету, имеющему использованные полетные купоны со статусом CHECKED-IN/BOARDED, Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок необходимо отправить запрос в Авиакомпанию на изменение статуса купона на FLOWN. После изменения статуса купонов производится возврат/обмен электронного билета.

Аннулирование бронирования без предварительного снятия билета с регистрации (билет со статусом CHECKED-IN) запрещено.

СТАТЬЯ 2.3. УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

2.3.1. Оплата стоимости перевозки должна быть осуществлена в сроки, предусмотренные правилами применения тарифов Авиакомпании, действующими на момент оформления бронирования, в пределах установленного Авиакомпанией тайм-лимита строго указанными Авиакомпанией способами.

2.3.2. Маршрут-квитанция предоставляется пассажиру только после оплаты стоимости перевозки по установленному тарифу непосредственно в пункте продажи перевозок.

2.3.3. Маршрут-квитанция распечатывается принтером на стандартном листе формата А4. В случае покупки авиаперевозки через интернет маршрут-квитанция отправляется пассажиру по электронной почте для самостоятельного вывода на печать.

2.3.4. В случае если оплата перевозки осуществлена способом, не предусмотренным правилами Авиакомпании, договор воздушной перевозки считается незаключенным.

2.3.5. В случае позднего внесения оплаты с целью оформления билета или другого нарушения сроков оплаты договор воздушной перевозки считается незаключенным, если Авиакомпания не подтвердит иное.

2.3.6. Обязательства Авиакомпания по воздушной перевозке пассажира возникают после надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки.

СТАТЬЯ 2.4. РАСПИСАНИЕ

2.4.1. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров регулярными рейсами в соответствии с заключенными Авиакомпанией договорами на воздушную перевозку.

Опубликованное расписание движения воздушных судов отражает следующую информацию по каждому регулярному рейсу:

- 1) Аэропорт (пункт) назначения;
- 2) Аэропорт (пункт) отправления;
- 3) Аэропорт, расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
- 4) Код авиакомпаний;
- 5) Номер рейса;
- 6) Дни недели выполнения рейса;
- 7) Время отправления (местное);
- 8) Время прибытия (местное);
- 9) Период выполнения рейса;
- 10) Тип воздушного судна.

Расписание движения воздушных судов может содержать дополнительную информацию.

2.4.2. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров нерегулярным рейсом (полетом) для определенного заказчика (фрахтователя) рейса в соответствии с договором воздушной перевозки (договором фрахтования).

2.4.3. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку систематической серией нерегулярных рейсов (полетов) с опубликованным расписанием по авиамаршрутам, на которых не выполняются регулярные перевозки.

2.4.4. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку багажа, грузов и почты регулярными или нерегулярными рейсами (полетами) в соответствии с заключенными договорами воздушной перевозки (договор фрахтования).

2.4.5. Перевозка пассажиров, багажа выполняется между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности аэропортами (пунктами) отправления, трансфера (остановки) и назначения (далее маршрут перевозки).

2.4.6. Добровольное изменение маршрута перевозки, указанного в перевозочных документах, не производится.

2.4.7. Авиакомпания обязуется принять все зависящие от нее меры, чтобы перевезти пассажира и багаж в разумные сроки.

2.4.8. Авиакомпания вправе отменить, задержать рейс, указанный в билете, произвести замену типа воздушного судна, изменить маршрут перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и/или авиационной безопасности, а также по требованию государственных органов в соответствии с их компетенцией.

2.4.9. При изменении статуса рейса перевозчик, как только ему стало известно о таком изменении, информирует пассажира по абонентскому номеру сотовой связи и/или адресу электронной почты, указанным при приобретении билета, а также в аэропорту о:

- 1) причинах изменения статуса рейса и новом времени вылета, и (или) о новом маршруте;
- 2) перечне услуг, предоставляемых перевозчиком в связи с изменением статуса рейса в случае, если изменение произошло по вине перевозчика или вследствие позднего прибытия воздушного судна

2.4.10. Авиакомпания имеет право изменять тип воздушного судна без предварительного информирования об этом пассажира.

2.4.11. Приобретая билет, пассажир даёт согласие на получение SMS – уведомлений (короткие текстовые сообщения) об отмене, задержке, переносе рейсов, информации об услугах и предложениях Авиакомпании. Авиакомпания не несет ответственности за не уведомление пассажира при отмене рейса или изменениях любых параметров рейса (изменение расписания, маршрута) в случае, если при бронировании воздушной перевозки пассажир или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок не предоставил контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты), либо Авиакомпания не смогла связаться с пассажиром или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок по указанным контактными данным, обратившись хотя бы 2(два) раза по каждому из указанных телефонных номеров (адресов), в том числе в случае предоставления пассажиром некорректных контактных данных. В указанных случаях Авиакомпания не возмещает пассажиру убытки, явившиеся следствием такого не уведомления.

2.4.12. Авиакомпания не несет ответственность при отсутствии ее вины за не уведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменении аэропортов вылета/прилета, отмене рейса, или других изменениях.

2.4.13. Авиакомпания не несет ответственность за ошибки, искажения, упущения в расписании, опубликованном другими юридическими лицами без согласования с Авиакомпанией.

2.4.14. Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок рейсов АО «Авиакомпания «SCAT», если перевозка была оформлена в разных бронированиях (PNR) на разных бланках и/или перевозка была оформлена с нарушением минимального стыковочного времени.

2.4.15. Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других Перевозчиков.

2.4.16. Авиакомпания вправе передать обязанности или их часть по договору воздушной перевозки другому лицу, в том числе другому перевозчику. В этом случае Авиакомпания

информирует пассажира о фактическом перевозчике, осуществляющем перевозку, а на пассажира будут распространяться правила перевозки фактического перевозчика.

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

2.4.18. За просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик уплачивает штраф в размере трех процентов от стоимости тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка) за каждый час просрочки, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, помимо возмещения убытков, понесенных пассажиром, если последние имели место в связи с такой просрочкой.

Сумма штрафа не может превышать стоимости приобретенного тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка). Выплата штрафа за просрочку доставки пассажира в пункт назначения производится перевозчиком по заявлению пассажира через интернет-ресурс и пункты продажи билетов перевозчика.

2.4.19. Перевозчик воздушного транспорта обязан при изменении статуса рейса по своей вине или вследствие позднего прибытия воздушного судна предоставить за свой счет пассажирам услуги по размещению в гостинице, питанию и иные услуги в соответствии с Законом Республики Казахстан «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации»

СТАТЬЯ 2.5. ПРАВА АВИАКОМПАНИИ

2.5.1. Авиакомпания имеет право отменить, задержать или перенести вылет воздушного судна на другое время, изменить предусмотренный расписанием маршрут перевозки, а также изменить пункт посадки, если такие действия будут необходимы вследствие:

- стихийного бедствия;
- неблагоприятных погодных условий в аэропортах отправления, назначения или по маршруту перевозки, а также других явлений, влияющих на безопасность полёта;
- акта незаконного вмешательства;
- требований государственных органов;
- других обстоятельств, независимых от Авиакомпании

2.5.2. Авиакомпания имеет право заменить воздушное судно на другое.

2.5.3. Авиакомпания имеет право в любое время заменить место, предоставленное пассажиру в салоне воздушного судна, другим, если это необходимо в целях обеспечения безопасности полёта.

2.5.4. В целях обеспечения безопасности полётов, охраны жизни и здоровья пассажиров и членов экипажей воздушных судов, пресечения возможных актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации компетентные органы в соответствии с законодательством имеют право производить досмотр пассажиров, их ручной клади, багажа, почты, грузов и бортовых запасов воздушных судов.

2.5.5. Пассажиры с дипломатическим статусом, обладающие дипломатическим иммунитетом, а также фельдъегеря, сопровождающие корреспонденцию, проходят досмотр на общих основаниях, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Казахстан.

2.5.6. Пассажиры- лица с инвалидностью (на костылях, в инвалидной коляске, на носилках и пр.) подлежат досмотру вручную, а сопровождающие их лица проходят досмотр на общих основаниях.

2.5.7. При производстве досмотра пассажира, осуществляется проверка предъявляемых перевозочных документов личности предъявителя.

2.5.8. В случае обнаружения у пассажира веществ и предметов, запрещённых к перевозке, производится дополнительный досмотр багажа.

2.5.9. При неявке зарегистрированного пассажира на посадку, его багаж подлежит изъятию и обязательному досмотру.

2.5.10. При отказе пассажира от досмотра Авиакомпания вправе отказать ему в перевозке (расторгнуть с ним договор о воздушной перевозке) с возмещением оплаты за перевозку в соответствии с правилами применения тарифов.

СТАТЬЯ 2.6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАССАЖИРА

2.6.1. 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 согласно приобретенного билета и тарифа;
- при изменении статуса рейса по вине Авиакомпания или вследствие позднего прибытия воздушного судна на услуги по размещению в гостинице, питанию и иные услуги, предусмотренные в соответствии с Законом Республики Казахстан "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации"
- на иные права, предусмотренные законодательством Республики Казахстан.
- Пассажиры из числа лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения дополнительно имеют право провозить с собой бесплатно в качестве багажа носилки и инвалидное кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

2.6.2. 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.

ГЛАВА 3. ДОГОВОР ЧАРТЕРНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

3.1. Авиакомпания организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров нерегулярным рейсом (полетом) для определенного заказчика (фрахтователя) рейса в соответствии с договором воздушной перевозки (договором фрахтования).

3.2. При выполнении чартерных рейсов оформляется тот же комплект перевозочных документов, что и для рейсов, выполняемых на регулярной основе.

3.3. На каждого пассажира чартерного рейса должен быть оформлен отдельный билет.

3.4. Оформление билетов пассажиров чартерных рейсов производится в соответствии с правилами оформления перевозочных документов авиакомпании и только после оплаты заказчиком всех причитающихся авиакомпании платежей, установленных договором чартера. Оформление авиабилетов и других перевозочных документов должны выполнять лица, обладающие необходимой квалификацией и имеющие право на оформление таких документов.

3.5. Оформление полного комплекта полетной документации для чартерного рейса производится соответствующим персоналом аэропортов вылета и назначения, если иное не оговорено в договоре чартера.

3.6. При организации чартерных рейсов авиакомпания должна ознакомить заказчика с правилами перевозки пассажиров и багажа на воздушных линиях Авиакомпании, регламентирующих организацию перевозки, контроль за ее выполнением и поведение пассажиров в аэропортах и на борту воздушных судов. При заключении договора чартера заказчик должен гарантировать Авиакомпании выполнение всех ее правил.

3.7. При заключении договора чартерной перевозки заказчик на условиях дополнительной оплаты может оговорить некоторые особые виды обслуживания на борту в аэропортах отправления и назначения, организацию питания, повышенные нормы бесплатной перевозки багажа и пр.

3.8. Регистрация, посадка/высадка, все виды досмотра и контроля пассажиров, багажа и груза, перевозимых на чартерном рейсе, перевозка багажа и грузов производятся в соответствии с действующими правилами, установленными Авиакомпанией для этих процедур.

3.9. Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы для чартерных рейсов.

На чартерных рейсах норма провоза багажа устанавливается по количеству мест ("Pіесе Сосерт")

Каждый Пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребенок до 2-х лет/Infant», без предоставления места, имеет право перевезти бесплатно 1 место багажа до 23кг и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см, если иное не предусмотрено условиями договора чартера.

3.10. Норма бесплатного провоза багажа для детей в возрасте до 2-х лет, следующих без предоставления места составляет 0 мест 0 кг.

3.11. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади до 10 кг и габаритами 55x40x25см, если иное не предусмотрено условиями договора чартера.

3.12. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по багажным тарифам, утверждаемыми нормативными документами Авиакомпания и действующими на день выдачи квитанции платного багажа или EMD за все перевозки в пункт назначения или пункт остановки в пути (или трансфера).

ГЛАВА 4. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ И ПРОДАЖА БИЛЕТОВ

СТАТЬЯ 4.1. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ПЕРЕВОЗКИ

4.1.1. Бронирование мест является обязательным условием перевозки пассажиров.

4.1.2. Бронирование воздушной перевозки пассажира и багажа пассажир или уполномоченное им лицо может осуществить как через собственные каналы продаж Авиакомпании (интернет-сайт, контакт-центр, офисы продаж, представительства), так и через Агентов по продаже пассажирских воздушных перевозок (интернет-сайты, кассы, офисы продаж).

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

- 1) фамилия, имя, дата рождения, пол, гражданство
- 2) вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому приобретается билет, срок его действия
- 3) пункт отправления и назначения, маршрут следования
- 4) с согласия пассажира контактные данные (адрес электронной почты и (или) номер телефона), посредством которых Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок может связаться с данным пассажиром
- 5) сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей и т.д.);

При отказе от предоставления указанных сведений бронирование не производится.

Заключение договора воздушной перевозки пассажира, багажа означает безусловное согласие пассажира на сбор и обработку, как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, своих персональных данных. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Казахстан и иностранных государств, Авиакомпания предоставляет персональные данные третьим лицам, в том числе осуществляет их трансграничную передачу.

4.1.4. При бронировании и продаже воздушной перевозки агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен:

- предоставить пассажиру достоверную и полную информацию о расписании, наличии свободных мест, тарифах и условиях применения тарифов, правилах Авиакомпании, норме провоза багажа и ручной клади, другую сопутствующую информацию;
- произвести подбор оптимального маршрута и оплаты перевозки с учетом тарифов и условий их применения;
- запросить у пассажира информацию о наличии/отсутствии обстоятельств, требующих особого внимания при предоставлении услуги воздушной перевозки (при обслуживании).

4.1.5. Бронирование действительно только в том случае, выполнено по установленным Авиакомпанией правилам, условиям применения тарифов, правилам и инструкциям бронирования Авиакомпании в соответствующей АСБ/ГРС и не противоречит условиям договора перевозки. Результатом бронирования является создание электронной записи в инвентарной системе бронирования авиакомпании, содержащей информацию о перевозке, специальных услугах и персональных данных пассажира, с присвоенным ей уникальным

номером и статуса, подтверждающего бронирование. Перевозочный документ оформляется только по подтвержденному бронированию при наличии Record Locator Авиакомпании, если бронирование осуществляется в системе бронирования отличной от инвентарной системы Авиакомпании.

4.1.6. Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. В авиабилете и бронировании фамилия и имя пассажира прописываются латинскими буквами согласно документу удостоверяющего личность, при этом сначала указывается фамилия, затем имя. Пассажир проверяет правильность написания фамилии и имени в выписанном билете и несёт за это полную ответственность. Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете и бронировании не соответствует написанию по документу, предъявленному на регистрации. Возврат средств пассажиру вследствие такого отказа, производится согласно правил применения данного тарифа.

4.1.7. На каждого пассажира (в том числе и ребенка в возрасте от 0-2 лет) оформляется отдельный билет.

4.1.8. В случае продажи льготной перевозки или перевозки по специальному тарифу пассажир при оформлении билета обязан предоставить документы, удостоверяющие его личность и подтверждающие право на льготу или применение специального тарифа.

4.1.9. При бронировании авиабилета с использованием скидок (детская скидка, молодежный, пенсионный тариф и т.д.). Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязан предупредить пассажира о необходимости предоставления во время оформления авиабилета и регистрации оригинал документа, подтверждающий соответствующий статус пассажира.

4.1.10. Особыми условиями перевозки, требующими предварительного согласия Авиакомпании, т.е, подтвержденного SSR запроса при бронировании являются:

1. перевозка пассажира с ребенком до 2 лет (INFANT);
2. перевозка ребенка в сопровождении (CHLD);
3. перевозка несопровождаемого ребенка, который будет перевозиться под наблюдением Авиакомпании (UMNR);
4. перевозка больного пассажира;
5. перевозка пассажира, лишенного слуха;
6. перевозка пассажира, лишенного зрения;
7. перевозка несопровождаемого пассажира;
8. перевозка пассажира, чья способность передвигаться при пользовании воздушным транспортом ограничена и/или чье состояние требует особого внимания при обслуживании;
9. перевозка пассажира, имеющего оружие и/или боеприпасы;
10. перевозка багажа, превышающую установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа (далее – сверхнормативный багаж);
11. перевозка багажа, габариты одного места которого в упакованном виде превышают 158 сантиметров в сумме трех измерений
12. перевозка багажа, вес одного места которого превышает тридцать два килограмма (далее – тяжеловесный багаж);
13. перевозка багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;

перевозка валюты в денежных знаках или монетах, акций, облигаций и других ценных бумаг, кредитных и банковских карт, ювелирных изделий, драгоценных металлов, драгоценных или полудрагоценных камней;

14. перевозка собак, кошек, птиц и других мелких комнатных (прирученных) животных (далее комнатные животные (птицы));
15. перевозка животных, птиц, насекомых, рыб и т.п.;
16. беременности сроком более 22 недель;
17. перевозка пассажира, требующего предоставления дополнительного места в салоне воздушного судна;
18. перевозка пассажира с наличием детского аутизма, синдрома Аспергера, атипичного аутизма

4.1.11. Пассажир или лицо, осуществляющее бронирование от имени пассажира информируют за 5 календарных дней до вылета рейса Авиакомпанию в следующих случаях:

- 1) ограниченной подвижности пассажира;
- 2) перевозки несовершеннолетнего пассажира;
- 3) снижения функции (отсутствия) зрения, слуха препятствующего самостоятельному передвижению пассажира
- 4) необходимости в этом случае сопровождения собаки-поводыря;
- 5) наличия инфекционной болезни;
- 6) беременности сроком более 22 недель;
- 7) в случае наличия детского аутизма, синдрома Аспергера, атипичного аутизма
- 8) перевозки животных (птиц)
- 9) наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- 10) наличие багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- 11) перевозки оружия, боеприпасов.

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

4.1.12. Бронирование специальных и дополнительных услуг, а также бронирование перевозки отдельных категорий пассажиров (дети, пассажиры с ограниченными физическими возможностями и т.д.) производится Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок или Авиакомпанией при внесении в бронирование специального запроса SSR. Оформление авиабилета осуществляется только при подтвержденном специальном запросе SSR.

4.1.13. Оформление билета на забронированную перевозку должно производиться только при наличии подтвержденного статуса бронирования со стороны инвентарной системы бронирования Авиакомпания /перевозчика(-ов) при наличии Record Locator (RL) Авиакомпания, если бронирование осуществляется не в инвентарной системе Авиакомпания.

4.1.14. При бронировании пассажирского места и провозной емкости для пассажира Авиакомпания не закрепляет за пассажиром конкретное пассажирское место в салоне ВС с заявленным классом обслуживания. Номер конкретного места, выделяемого пассажиру,

указывается при регистрации пассажира и его багажа в аэропорту (пункте) отправления. Предоставление заранее выбранных мест является дополнительным предложением Авиакомпании. Если пассажир не воспользовался данной услугой, Авиакомпания в момент регистрации на рейс, автоматически закрепляет за пассажиром имеющееся свободное место в салоне самолета. В случае замены типа воздушного судна Авиакомпания не гарантирует сохранение выбранного места в салоне. Авиакомпания оставляет за собой право перераспределять места в салоне самолета в любой момент времени — даже после посадки пассажиров в самолет в целях безопасности полета.

4.1.15. Документ об оплате специальных услуг необходимо сохранять в течение всей перевозки. Квитанцию электронного многоцелевого документа EMD на оплату специальных услуг необходимо иметь в распечатанном виде или на электронном устройстве. Оформленные на бумажных бланках ордер разных сборов (МСО), квитанции для оплаты сверхнормативного багажа необходимо сохранять в течение всей перевозки и предъявлять уполномоченным агентам по требованию Авиакомпании.

4.1.16. Пассажир может производить регистрацию и посадку на рейс без наличия распечатанного билета. При международных перевозках во время прохождения паспортного контроля маршрутная квитанция необходима в качестве доказательства обратного билета.

4.1.17. Билет не подлежит передаче и использованию другим лицом.

СТАТЬЯ 4.2. ПОРЯДОК АННУЛЯЦИИ БРОНИРОВАНИЯ

4.2.1. Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование провозной емкости без информирования пассажира, если пассажир не произвел оплату бронирования в установленный срок, пассажиру не оформлен билет, пассажир не выполнил другие условия, установленные правилами применения тарифов Авиакомпании.

4.2.2. Бронирование считается предварительным до тех пор, пока пассажиру Авиакомпанией или ее уполномоченным Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок не выданы должным образом оформленные перевозочные документы, и, в случае необходимости может быть аннулировано Авиакомпанией до истечения срока действия бронирования (Time limit) или изменен класс бронирования без предупреждения пассажира. По истечении срока действия бронирования бронирование аннулируется без предупреждения.

4.2.3. В случае наличия на рейсе двойного бронирования для одного пассажира Авиакомпания вправе аннулировать одно из бронирований исходя из коммерческой целесообразности.

4.2.4. Предварительное бронирование группы пассажиров, следующих с одной целью по одному маршруту, производится только после подтверждения Авиакомпанией заявки (фирменный бланк, письмо на электронный адрес) от руководителя группы или ее агента. Несогласованное с Авиакомпанией бронирование группы пассажиров может быть аннулировано без предупреждения.

4.2.5. Авиакомпания имеет право аннулировать бронирование на каждом последующем участке маршрута перевозки без уведомления пассажира, если пассажир не воспользовался забронированным пассажирским местом на каком-либо участке маршрута перевозки.

4.2.6. При бронировании мест на рейсах Авиакомпании Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок запрещается самостоятельно изменять фамилию и/или имя забронированного пассажира в существующих бронированиях. Авиакомпания не гарантирует сохранения места на рейсе для пассажира, в брони которого Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок самостоятельно производил корректировки фамилии и/или имени. Изменения фамилии и/или имени пассажира в «оплаченном» бронировании (выписанный билет) производится по запросу Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок согласно «Технологии по изменению ФИО пассажира АО «Авиакомпания «SCAT»».

4.2.7. Аннулирование бронирования без предварительного снятия билета с регистрации (билет со статусом CHECKED-IN) запрещено.

СТАТЬЯ 4.3. АННУЛИРОВАНИЕ ЭЛЕКТРОННОГО БИЛЕТА (ВОИДИРОВАНИЕ)

4.3.1. Аннулирование (или воидирование) электронного билета производится в целях устранения ошибки, допущенной при оформлении. Аннулирование билета осуществляется только в том случае, когда у всех купонов статус «Open for use». Воидирование электронного билета не допускается, если по билету были промежуточные статусы (например, CHECKED-IN, REFUNDED и т.д.).

4.3.2. Операцию воидирования билета разрешается произвести в день продажи в течение 3-х часов после завершения бронирования. Проведение аннуляции бланка (VOID) во время регистрации рейса, в день вылета и/или после вылета рейса запрещено, в таком случае Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок необходимо производить операцию возврата авиабилета.

4.3.3. По истечении 3-х часов после оформления авиабилета, в случае изменения расписания/отмены рейса Авиакомпанией, Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен произвести вынужденный возврат авиабилета.

СТАТЬЯ 4.4. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НА ИНТЕРНЕТ САЙТЕ www.scat.kz

4.4.1. Авиакомпания предоставляет круглосуточную услугу покупки билетов через интернет сайт www.scat.kz.

4.4.2. В процессе покупки авиабилета на сайте Авиакомпании пассажир обязан ознакомиться с правилами Авиакомпании, условиями выбранного тарифа и правилами поведения пассажиров. Правила онлайн бронирования и покупки авиабилетов размещены на сайте www.scat.kz.

4.4.3. При покупке авиабилета на интернет-сайте Авиакомпании пассажир несет полную ответственность за правильное написание фамилии/имени и корректное внесение паспортных данных. В авиабилете и бронировании фамилия и имя пассажира прописываются латинскими буквами согласно документу удостоверяющего личность, при

этом сначала указывается фамилия, затем имя. В случае нарушения указанного порядка или иной ошибки в написании фамилии или имени, паспортных данных пассажиру необходимо обратиться в Авиакомпанию посредством заявления на электронный адрес websales@scat.kz или scat@scat.kz.

Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете и бронировании не соответствует написанию по документу, предъявленному на регистрации. Возврат средств пассажиру вследствие такого отказа производится согласно правилам применения данного тарифа.

4.4.4. Оформление билетов на несопровождаемых детей возрастом до 18 лет на интернет-сайте Авиакомпания не производится.

СТАТЬЯ 4.5. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

4.5.1. В целях оказания дополнительной услуги пассажиру Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок при бронировании и продаже воздушной перевозки может осуществить заказ дополнительного обслуживания (услуги), необходимого пассажиру на борту ВС или в аэропорту вылета/прибытия.

4.5.2. Спектр дополнительных услуг, предоставляемых Авиакомпанией, бронирование которых может произвести Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок, определяется Авиакомпанией.

4.5.3. При бронировании дополнительных услуг, оказываемых пассажирам, на оплату тарифа сбора/платы, установленного(ой) Авиакомпанией для взимания с пассажира, оформляется электронный многоцелевой документ (EMD) или ордер разных сборов МСО.

4.5.4. На каждого пассажира оформляется отдельное EMD или МСО. Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязан информировать пассажира об условиях предоставления дополнительных услуг (перевозки багажа, спортивного снаряжения и т.д.), в том числе об условии возврата или невозврата платы при отказе от получения платной услуги. Возврат по неиспользованным EMD или МСО производится согласно правилам применения каждой услуги/сбора.

4.5.5. При оформлении EMD производится распечатка Квитанции (Receipt) для пассажира, где содержатся сведения о предоставляемой услуге: фамилия и имя пассажира, тип услуги, стоимость услуги. Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязан выдать Квитанцию с чеком пассажиру, разъяснив, что она является неотъемлемой частью EMD и должна быть им сохранена до окончания пути для предъявления её при регистрации и уполномоченным лицам по их требованию.

4.5.6. Оформление и оплата дополнительных услуг производится в порядке, установленном Авиакомпанией. Для бронирования услуги, непосредственно связанную с полетными сегментами/купонами, например, перевозка багажа, спортивного снаряжения и т.д., используется специальный SSR запрос. Услуга в элементе специального запроса должна быть подтверждена Авиакомпанией. Только после получения подтверждения запроса SSR агент может оформить EMD. В случае, если бронирование дополнительных услуг не подтверждено Авиакомпанией, предоставление этих услуг пассажиру на борту ВС не гарантировано. Для каждого пассажира создаётся отдельный SSR запрос для платной услуги.

Все услуги должны быть забронированы в бронировании (PNR) на каждый полетный сегмент. Запрос дополнительных услуг возможен только на подтвержденные сегменты. В том случае, если в PNR имеется несколько пассажиров, бронирование дополнительного обслуживания (услуг) необходимо осуществлять только тому (тем) пассажиру(ам), для которого(ых) оно предназначается. В случае деления бронирования (PNR), элементы специального обслуживания, сделанные для выделенного из бронирования (PNR) пассажира(ов), выделяются вместе с выделенными пассажирами, т.е. элементы специального обслуживания включаются в новое бронирование (PNR). В случае изменений в полетном сегменте все запросы на дополнительные услуги, относящиеся к данному рейсу, также отменяются. В случае необходимости, запрос на дополнительные услуги должен быть внесен в бронирование (PNR) повторно.

СТАТЬЯ 4.6. ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ПОЛЕТНЫХ КУПОНОВ

4.6.1. Полетные купоны действительны для полета только в строгой последовательности прохождения маршрута перевозки, указанного в билете, начиная с пункта отправления. Пассажир не допускается к перевозке, если в билете нарушена последовательность использования купонов.

4.6.2. Авиакомпания принимает полетные купоны для добровольного возврата уплаченных по ним сумм в порядке их прямой последовательности. Полетные купоны не действительны для добровольного возврата сумм, в случае если нарушена последовательность использования полетных купонов. Согласно правилу последовательного использования купонов в случае, если авиабилет имеет несколько полетных купонов возможен добровольный возврат только тех купонов, которые следуют после использованного купона, если иное не оговорено правилами примененного тарифа.

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

ГЛАВА 5. ТАРИФЫ И СБОРЫ

СТАТЬЯ 5.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

5.1.1. За перевозку пассажиров и багажа регулярными рейсами Авиакомпания взимается провозная плата. Провозная плата за перевозку пассажира определяется на основе установленной Авиакомпанией денежной суммы за перевозку пассажира между двумя пунктами маршрута перевозки (далее – тарифы) или комбинаций тарифов от аэропорта (пункта), из которого начинается перевозка пассажира, багажа, согласно договору воздушной перевозки пассажира (далее – аэропорт (пункт) отправления) до аэропорта (пункта) назначения, сборов (сборы иностранных государств, аэропортовые и другие сборы), в случае заказа пассажиром дополнительных услуг стоимости дополнительных услуг.

5.1.2. В тарифы на перевозку не включена стоимость услуг наземного транспорта между разными аэропортами и между аэропортами и городскими терминалами.

5.1.3. При оплате перевозки пассажира и его багажа применяются тарифы, действующие на дату начала перевозки и на момент оформления перевозки.

5.1.4. Оплатить соответствующую воздушную перевозку может как сам пассажир, так и любое третье лицо, осуществившее бронирование и (или) оплачивающее таковое от имени пассажира, следующими способами:

- кредитной или дебетовой банковской картой. Оплата указанным способом должна быть осуществлена в момент бронирования в случае онлайн покупки авиабилета или в агентстве по продаже авиабилетов при наличии пост терминала;
- наличными;
- безналичным платежом в случае, если такая возможность разрешена, и процедура согласована с Авиакомпанией.

5.1.5. Бронирование аннулируется автоматически без предупреждения пассажира, если не произведена оплата воздушной перевозки в срок, установленный Авиакомпанией (согласно установленного тайм-лимита и ограничений в правилах применения тарифа) и не оформлен билет. До тех пор, пока билет не оформлен, тариф в бронировании не гарантируется и может подлежать изменению.

СТАТЬЯ 5.2. ВАЛЮТА ДЛЯ ОПЛАТЫ ТАРИФА И СБОРОВ

5.2.1. Тарифы, сборы должны быть оплачены в валюте в соответствии с правилами валютного регулирования страны продажи. Если оплата перевозки производится в валюте иной, чем валюта публикации тарифа, то расчет эквивалента в валюте оплаты производится на основе банковского курса IATA (ICER-IATA Consolidated Exchange Rates), опубликованного в системах бронирования, действующего на момент оформления перевозки.

5.2.2. Если до начала перевозки тарифы изменены перевозка пассажиров по билетам, оформленным до изменения тарифов, осуществляется без перерасчетов, при условии сохранения первоначальных условий договора воздушной перевозки.

5.2.3. 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.

СТАТЬЯ 5.3. ТИПЫ ТАРИФОВ

5.3.1. Тариф - провозная плата, взимаемая Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа, или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту и в соответствующем классе обслуживания.

5.3.2. По классам обслуживания пассажирские тарифы подразделяются на тарифы экономического класса, тарифы бизнес-класса.

5.3.3. В каждом классе обслуживания может быть установлено несколько пассажирских тарифов, различающихся по уровню тарифа и/или условиям применения тарифа.

5.3.4. Каждый тариф предусматривает правила его применения, которыми устанавливаются срок действия билета и условия применения тарифа.

5.3.5. Тарифы сгруппированы по условиям их применения в тарифные группы (бренды).

5.3.6. Количество пассажирских мест, предлагаемых для бронирования перевозки по уровням тарифов, определяется Авиакомпанией и может быть изменено в любое время, исходя из коммерческой целесообразности.

5.3.7. По условиям применения пассажирские тарифы подразделяются на тарифы, не имеющие ограничения по условиям использования (далее - нормальные стандартные тарифы) и тарифы, имеющие установленные в условии применения тарифа ограничения (далее - специальные тарифы).

5.3.8. Пассажирские тарифы могут устанавливаться за перевозку в одну сторону (далее - тариф в одну сторону) и за перевозку туда и обратно (далее - тариф туда и обратно).

5.3.9. При оплате и/или оформлении перевозки пассажир обязан ознакомиться с основными условиями договора воздушной перевозки и правилами примененного тарифа.

5.3.10. Договор воздушной перевозки считается заключенным с момента надлежащей и своевременной оплаты воздушной перевозки, что удостоверяет согласие пассажира с правилами и условиями перевозки и правилами применения тарифа.

СТАТЬЯ 5.4. БРЕНДОВЫЕ ТАРИФЫ

5.4.1. На основании условий применения тарифов и набора предоставляемых услуг, тарифы экономического класса сгруппированы в 3 группы (далее «бренд»):

- Гибкий (Flexible) включает:
 - Бесплатную перевозку багажа (2 места багажа до 23кг и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см каждое);

- Бесплатную перевозку ручной клади до 10кг и габаритами 55x40x25см;
- Изменения/возврат разрешены с применением или без применения сборов за обмен/возврат согласно правилам примененного тарифа
- Выбор места повышенной комфортности в салоне ВС с оплатой, согласно действующих тарифов Авиакомпании.

- Оптимум (OPTIMUM) включает:

- Бесплатную перевозку багажа (1 место багажа до 23кг и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см);
- Бесплатную перевозку ручной клади до 10кг и габаритами 55x40x25см;
- Изменения разрешены в любое время с применением сборов за обмен
- Возврат разрешен с применением сборов за возврат;
- Выбор места повышенной комфортности в салоне ВС с оплатой, согласно действующих тарифов Авиакомпании.

- Лайт (Light) включает:

- Перевозку багажа на платной основе, согласно действующих тарифов Авиакомпании;
- Бесплатную перевозку ручной клади до 5кг и габаритами 55x40x25см;
- Изменения разрешены в любое время с применением сборов за обмен;
- Возврат запрещен;
- Выбор места повышенной комфортности в салоне ВС с оплатой, согласно действующих тарифов Авиакомпании.

На основании условий применения тарифов и набора предоставляемых услуг, тарифы бизнес-класса сгруппированы в 2 группы (далее «бренд»):

- Бизнес Гибкий (Business Flexible) включает:

- Бесплатную перевозку багажа (2 места багажа до 23кг каждое и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см каждое);
- Бесплатную перевозку ручной клади 2 места до 10кг каждое и габаритами 55x40x25см;
- Изменения/возврат разрешены;

- Бизнес Оптимум (Business OPTIMUM) включает:

- Бесплатную перевозку багажа (2 места багажа до 23кг каждое и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см);
- Бесплатную перевозку ручной клади 2места до 10кг каждое и габаритами 55x40x25см;
- Изменения разрешены в любое время с применением сборов за обмен
- Возврат разрешен с применением сборов за возврат;

5.4.2. Для каждого вида тарифа/бренда установлены условия его применения. Тарифы различных брендов опубликованы в одном классе бронирования RBD. Количество пассажирских мест, предлагаемых для бронирования перевозки по уровням тарифов, определяется Авиакомпанией.

5.4.3. Комбинирование брендовых тарифов разрешено только в рамках одной тарифной группы (бренда), если иное не оговорено правилами применения тарифа. При изменении

тарифной группы (бренда) на одном полетном участке, изменению подлежат и все остальные полетные участки в соответствии с новым брендом.

СТАТЬЯ 5.5. ДРУГИЕ СБОРЫ И ТАКСЫ

5.5.1. Аэропортовые сборы.

5.5.1.1. При продаже перевозок с пассажира взимаются все аэропортовые и другие сборы, опубликованные в системах бронирования в соответствии с законами, постановлениями, правилами и предписаниями, установленными иностранными государствами и/или иностранными организациями, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляются такие перевозки (сборы иностранных государств, аэропортовые сборы).

5.5.1.2. В случае добровольного отказа пассажира от перевозки аэропортовые сборы на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату пассажиру (в том числе и по невозвратным тарифам), если иное не оговорено правилами применения сборов.

5.5.2. Такса YR за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования

5.5.2.1. При продаже перевозок с пассажира взимается такса YR за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования, если иное не установлено правилами Авиакомпании.

5.5.2.2. Размер таксы и условия ее применения устанавливаются правилами применения тарифов Авиакомпании, опубликованными в системах бронирования и нормативными документами Авиакомпании.

5.5.2.3. Такса YR за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования не взимается с билетов, оформленных на детей до 2-х лет, не занимающих места, с билетов на субсидированные рейсы.

5.5.2.4. Такса YR добровольному возврату не подлежит.

5.5.2.5. В случае вынужденного отказа от перевозки такса YR за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования подлежит возврату по неиспользованным участкам маршрута. Порядок возврата таксы в случае вынужденного отказа от перевозки по медицинским показаниям регулируется нормативными документами Авиакомпании.

5.5.3. Сбор за добровольное изменение условий перевозки (перебронирование)

5.5.3.1. Изменения в пассажирском билете по просьбе пассажира допускаются с согласия Авиакомпании, осуществляются только Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок в соответствии с правилами применения тарифов Авиакомпании и правилами оформления перевозочных документов.

5.5.3.2. В случае изменения дат вылета, номера рейса, повышения уровня тарифа или бренда взимается сбор за добровольное изменение условий перевозки.

5.5.3.3. Сбор за добровольное изменение условий перевозки взимается в размерах и на условиях, установленных правилами применения тарифов, опубликованных в системах бронирования.

5.5.3.4. Сбор за изменение условий перевозки (перевозка) не взимается в следующих случаях:

- 1) обмен участков маршрута перевозки с открытой датой вылета;
- 2) обмен участков маршрута перевозки со статусом мест SA;
- 3) обмен перевозки, оформленной на детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места;
- 4) обмен участков по нормальным тарифам, не предусматривающим сбор за добровольное изменение условий перевозки;
- 5) в случае вынужденного обмена перевозки.

5.5.3.5. Сбор добровольному возврату не подлежит.

5.5.3.6. Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпания.

5.5.4. Сбор за добровольный отказ пассажира от перевозки (возврат)

5.5.4.1. За добровольный отказ пассажира от перевозки взимается сбор в размерах и на условиях, установленных правилами применения тарифов, опубликованных в системах бронирования.

5.5.4.2. Сбор за отказ пассажира от полета не взимается в следующих случаях:

- 1) отказ от участков маршрута перевозки с открытой датой вылета;
- 2) отказ от участков маршрута перевозки со статусом мест SA;
- 3) отказ от перевозки, оформленной на детей в возрасте до двух лет, перевозимых без предоставления отдельного места;
- 4) отказ от участков, оформленных по нормальным тарифам, не предусматривающим сбор за добровольный отказ от перевозки;
- 5) в случае вынужденного отказа пассажира от перевозки.

5.5.4.3. Сбор добровольному возврату не подлежит.

5.5.4.4. Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпания.

5.5.5. Сервисный сбор (за бронирование и оформление авиабилета, EMD)

5.5.5.1. Размер сервисного сбора устанавливается Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок дифференцировано по типу перевозки.

5.5.5.2. Сервисный сбор не подлежит возврату в случае добровольного отказа от перевозки.

5.5.5.3. Сервисный сбор не подлежит возврату в случае вынужденного отказа от перевозки.

5.5.5.4. Сервисный сбор не взимается с билетов на субсидированные рейсы.

5.5.5.5. Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпании и/или Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок.

5.5.6. Сборы за дополнительные услуги

5.5.6.1. В случае заказа пассажиром дополнительных услуг взимается сбор в размерах и на условиях, установленных правилами Авиакомпании.

5.5.6.2. Сбор за дополнительные услуги оформляется на EMD или MCO, по форме, установленной Авиакомпанией.

5.5.6.3. Сбор за дополнительные услуги подлежит возврату, если услуги не оказаны.

5.5.6.4. Порядок взимания и оформления сбора регулируется нормативными документами Авиакомпании.

СТАТЬЯ 5.6. ОТКРЫТАЯ ДАТА

5.6.1. Бронирование перевозки с открытой датой вылета разрешается по нормальным тарифам, правила применения которых разрешают оформление билета с открытой датой.

5.6.2. Услуга бронирования билетов с открытой датой на официальном интернет-сайте Авиакомпании не предоставляется.

5.6.3. Билет с открытой датой вылета подразумевает оформление билета без указания гарантированной даты вылета рейса. Бронирование (создание) в бронировании (PNR) сегмента с открытой датой вылета осуществляется по правилам работы соответствующей АСБ/ГРС.

5.6.4. Билет на перевозку с открытой датой вылета оформляется без указания следующих параметров:

- даты и времени вылета;
- номера рейса (указывается при необходимости);
- номера места.

5.6.5. Если Билет оформлен с открытой датой обратного вылета, то бронирование пассажирского места на борту воздушного судна на заявленную дату вылета производится при наличии свободных мест в данном классе бронирования в пределах срока годности пассажирского Билета.

5.6.6. Если пассажир, имеющий билет с открытой датой отправления, обращается с просьбой о бронировании перевозки, а Авиакомпания не имеет возможности предоставить пассажирское место и провозную емкость в течение срока действия билета, то Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен произвести бронирование на ближайший рейс, на котором имеется свободное пассажирское место и провозная емкость того класса обслуживания, который соответствует оплаченному классу обслуживания.

СТАТЬЯ 5.7. КОМБИНИРОВАНИЕ ТАРИФОВ

5.7.1. Комбинирование брендовых тарифов разрешено только в рамках одной тарифной группы (бренда), если иное не оговорено правилами применения тарифа.

5.7.2. В случае если комбинирование половины тарифов туда-обратно (RT) разрешено правилами применения тарифов, ко всему маршруту перевозки для определения условий максимального пребывания в пункте назначения применяются правила тарифа с более жесткими ограничениями.

5.7.3. В случае обмена / возврата авиабилета с использованием комбинирования тарифов, условия изменений и возврата определяются согласно правилам тарифа, примененного к изменяемому /возвращаемому тарифному компоненту, если иное не оговорено правилами применения тарифа.

5.7.4. Если перевозка оформлена по трансферному тарифу, правила его применения распространяются на все полетные сегменты, входящие в состав трансфера.

5.7.5. В случае комбинирования в билете перелета по Казахстану и международного, вся перевозка считается международной, в том числе и по частично-использованному билету.

СТАТЬЯ 5.8. ОСТАНОВКИ

5.8.1. Остановка в пути предусматривается только при условии, что она предварительно согласована с Авиакомпанией и предусмотрена в билете.

5.8.2. Если билет оплачен по специальному тарифу авиакомпании, остановки пассажира в пути регулируются условиями применения тарифа.

5.8.3. Для остановки в пути необходимо соблюдение следующих условий:

- 1) остановка осуществляется в пределах срока действия билета;
- 2) остановка допускается Авиакомпанией и законодательством соответствующих стран.

5.8.4. Если при оформлении пассажирского билета пассажир не заявил об остановке в промежуточном аэропорту, но пожелал сделать такую остановку и заявил об этом в данном аэропорту, то такой пассажир может продолжить полет только после внесения в данные билета необходимых изменений (обмена билета) в соответствии с применимыми правилами тарифов.

СТАТЬЯ 5.9. ИЗМЕНЕНИЕ МАРШРУТА

5.9.1. Перевозка пассажиров, багажа выполняется по маршруту перевозки между указанными в перевозочном документе в установленной последовательности пунктами (аэропортами) отправления, трансфера и назначения.

5.9.2. Добровольное изменение маршрута в случае изменения пункта вылета и/или пункта прилета, указанного в перевозочном документе запрещено.

Добровольное изменение маршрута производится только путем возврата сумм оформленной перевозки согласно правилам примененного тарифа и оформлением новой перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки.

5.9.3. Разрешается вынужденное изменение маршрута перевозки по согласованию с Авиакомпанией.

СТАТЬЯ 5.10. Понижение уровня тарифа или бренда

5.10.1. Добровольное понижение уровня тарифа/бренда путем переоформления билета не производится.

5.10.2. Добровольное понижение уровня тарифа/бренда производится только путем возврата сумм оформленной перевозки согласно правилам примененного тарифа и оформлением новой перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки.

5.10.3. Разрешается вынужденное понижение уровня тарифа по согласованию с Авиакомпанией.

СТАТЬЯ 5.11. Повышение уровня тарифа или бренда

5.11.1. Переоформление билета возможно в рамках одного и того же бренда, а также на другой бренд, при этом новый уровень тарифа должен быть не ниже первоначально оплаченного.

5.11.2. Переоформление билета в рамках одного бренда:

В случае изменения даты/времени вылета, при условии наличия места в том же классе бронирования, взимаются сборы за изменение условий, установленные правилами примененного тарифа в пределах срока действия билета к перевозке.

При отсутствии места в том же классе бронирования производится доплата разницы между стоимостью, оплаченной пассажиром ранее, и общей стоимостью новой перевозки, с взиманием сборов за изменение условий, установленные правилами примененного тарифа.

Сбор за изменение условий перевозки взимается от изменяемого тарифного компонента. При изменении более одного тарифного компонента размер сбора суммируется.

5.11.3. Переоформление билета на более высокий по стоимости бренд:

В случае переоформления билета на более высокий по стоимости бренд производится доплата разницы между стоимостью, оплаченной пассажиром ранее, и общей стоимостью новой перевозки, с взиманием сборов за изменение условий, установленные правилами примененного тарифа. Переоформление билета на более высокий по стоимости бренд разрешено, при условии перерасчета по всему маршруту одновременно, при этом новый уровень тарифа должен быть не ниже первоначального.

Сбор за изменение условий перевозки взимается от изменяемого тарифного компонента. При изменении более одного тарифного компонента размер сбора суммируется.

ГЛАВА 6. ДОКУМЕНТЫ ПассажиРА И ПассажиРСКИЙ БИЛЕТ**СТАТЬЯ 6.1. ПассажиРСКИЙ БИЛЕТ И ДОКУМЕНТЫ ПассажиРА**

6.1.1. Авиакомпанией или уполномоченными агентами по продаже авиабилетов, бронирование, выписка авиабилетов осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность пассажира, срок действия которого является действительным на дату совершения перелета/перелетов, указанных в выписанном авиабилете.

Пассажир при оформлении билета, багажа и при регистрации на рейс должен предоставить документ, удостоверяющий его личность:

- паспорт (для граждан Республики Казахстан - с указанием ИИН);
- удостоверение личности гражданина Республики Казахстан (с указанием ИИН);
- вид на жительство иностранца в Республике Казахстан (с указанием ИИН);
- удостоверение лица без гражданства;
- удостоверение беженца;
- свидетельство о рождении (для граждан Республики Казахстан, не достигших 16-летнего возраста);
- дипломатический паспорт гражданина Республики Казахстан;
- служебный паспорт гражданина Республики Казахстан;
- удостоверение личности моряка Республики Казахстан;
- свидетельство на возвращение в Республику Казахстан (только для возвращения в Республику Казахстан)

6.1.2. Если лицо, не достигшее 16-летнего возраста, путешествует в сопровождении родителя(ей) и удостоверяет личность собственным паспортом, ему необходимо также иметь свидетельство о рождении для подтверждения статуса сопровождающего(их) родителя(ей).

6.1.3. При следовании за пределы Республики Казахстан пассажир должен предоставлять документы, установленные правилами пересечения границы страны въезда / выезда/ транзита. Более полную и подробную информацию о проездных документах, принимаемых для въезда в ту или иную страну, необходимо уточнять заблаговременно в посольстве/представительстве страны, в которую вылетает пассажир.

6.1.4. Пассажир несет личную ответственность за получение всех необходимых для перевозки документов, виз, разрешений и т.д., требуемых в соответствии с законодательством страны на территорию, с территории или через территорию, которой будет осуществляться перевозка, а также за соблюдение всех применяемых законов о выезде, въезде и транзите страны вылета, прибытия и транзита.

6.1.5. При регистрации на рейс необходимо предъявлять оригинал документа. В целях установления личности при регистрации на рейс пассажир обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в бронировании (билете).

6.1.6. Билет может быть использован только указанным в нем лицом.

6.1.7. Для перевозки детей, рожденных раньше срока родов при многоплодной беременности, родители детей или сопровождающие взрослые лица предъявляют медицинскую справку на каждого ребенка, которая подтверждает возможность перевозки воздушным транспортом.

6.1.8. При перевозке несовершеннолетних детей-граждан Республики Казахстан в сопровождении совершеннолетних пассажиров, Авиакомпания вправе потребовать предоставления свидетельства о рождении ребенка, а также документов, подтверждающих родство и (или) законное право на перевозку несовершеннолетнего пассажира.

6.1.9. Авиакомпания имеет право отказать в перевозке пассажиру, который не выполнил применяемые законы пересечения границы страны въезда/выезда/транзита, или ненадлежащим образом оформил документы (в том числе, отсутствие визы, обратного билета, денежных средств) или отказался их предъявить. Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром вследствие того, что пассажир не получит такие документы или визы, или не выполнит требований применяемых законов или пассажиру будет отказано компетентными органами во въезде/выезде.

6.1.10. Пассажиру рекомендуется убедиться об отсутствии задолженностей по налогам, штрафам, пошлинам, алиментам или кредитам, отсутствии временного ограничения на выезд за пределы Республики Казахстан и, если таковые имеются, погасить их необходимо за несколько дней до отъезда, чтобы информация успела попасть во все базы данных.

6.1.11. Если пассажир оформил билет по специальному тарифу с особыми условиями или скидкой, пассажир обязан в течение всего путешествия иметь при себе и предъявлять по запросу сотрудников или представителя Авиакомпании документы, подтверждающие его право на использование указанного специального тарифа или скидки, а также иметь возможность доказать, что они действительны. В противном случае разница в стоимости тарифа, равная разнице между первоначально оплаченным тарифом с учетом сбора и тарифом с учетом сбора, подлежащим оплате, должна быть уплачена пассажиром, иначе пассажир не будет допущен к посадке на рейс.

6.1.12. Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении совершеннолетних лиц, являющихся родителем, опекуном, попечителем

Несовершеннолетние дети, путешествующие в сопровождении родителей (опекунов, усыновителей/попечителей) и удостоверяющие свою личность собственным паспортом, должны иметь документ, подтверждающий родство с родителями (свидетельство о рождении, об опеке, свидетельство о браке). Свидетельства о рождении достаточно при наличии одинаковых фамилий ребенка и родителей и при соответствии указанных в свидетельстве о рождении фамилий. Дополнительно к свидетельству о рождении при наличии разных фамилий требуется предъявить свидетельства о заключении новых браков со сменой фамилий или другие документы, подтверждающие смену фамилий, документы об опекуновстве, усыновлении, попечительстве в случае умерших, безвестно отсутствующих родителей или лишенных родительских прав. При отсутствии документа, подтверждающего родство даже при наличии одинаковой фамилии родителей и несовершеннолетнего ребенка ребенку, может быть отказано в перевозке.

6.1.13. Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении одного родителя без согласия второго родителя за пределы Республики Казахстан:

При выезде на постоянное место жительства граждан Республики Казахстан, не достигших восемнадцати лет, совместно с одним из родителей (опекуном, попечителем) требуется нотариально заверенное согласие другого родителя, проживающего на территории Республики Казахстан. В данном случае должно быть представлено нотариально удостоверенное заявление от проживающего в Республике Казахстан родителя об отсутствии у него возражения на выезд. От родителя, лишённого родительских прав и не имеющего, в связи с этим права на получение алиментов такое согласие не требуется. Вместо него необходимо предъявить вступившее в силу решение суда о лишении родительских прав. При отсутствии согласия одного из родителей выезд несовершеннолетнего ребенка на постоянное место жительства за пределы Республики Казахстан может быть разрешен в судебном порядке.

В случае проживания второго родителя на территории другого государства, согласие на постоянный выезд не требуется. Для подтверждения факта проживания второго родителя на территории другого государства в орган миграционной службы необходимо предоставить нотариально засвидетельствованную копию паспорта второго родителя, со страницей с регистрацией или другим документом, подтверждающим место жительства второго родителя на территории другого государства.

6.1.14. Условия перевозки несовершеннолетних детей в сопровождении совершеннолетних лиц, не являющихся родителем, опекуном, попечителем

При перевозке по Республике Казахстан пассажир, не являющийся законным представителем ребенка (родителем, опекуном, попечителем) предъявляет документ на право сопровождения ребенка - нотариально заверенную доверенность.

При международной перевозке требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

СТАТЬЯ 6.2. ПОРЯДОК ИЗМЕНЕНИЯ ДАННЫХ В БРОНИРОВАНИИ

6.2.1. Авиабилеты на рейсы Авиакомпании оформляются на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира. Пассажир не допускается к перевозке, если написание его фамилии и/или имени в авиабилете не соответствует написанию по документу, предъявленному на регистрации.

6.2.2. Если в написании фамилии и/или имени пассажира Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок допущены ошибки, запрещается самостоятельная корректировка фамилии и/или имени пассажира без предварительного согласования с Авиакомпанией. Корректировка данных пассажира в бронировании, оформленном Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок, производится в порядке и в соответствии с утвержденной «Технологией по корректировке ФИО пассажира АО «Авиакомпания «SCAT».

6.2.3. При покупке авиабилета на интернет сайте Авиакомпании www.scat.kz пассажир несет полную ответственность за правильное написание фамилии и/или имени и корректное внесение паспортных данных. В случае ошибки при внесении личных данных пассажиру необходимо заблаговременно обратиться в Авиакомпанию с заявлением на электронный адрес websales@scat.kz или scat@scat.kz в целях внесения корректировок в билет, иначе пассажир не будет допущен к вылету.

6.2.4. При покупке авиабилетов на сторонних онлайн ресурсах (сайтах) ответственность за правильность внесенной информации и персональных данных пассажир (клиент) принимает на себя. В случае выявления ошибок и неточностей при осуществлении бронирования пассажиру/клиенту необходимо обратиться с соответствующей просьбой на данный онлайн ресурс. Корректировка данных пассажира в билете, оформленном на стороннем онлайн ресурсе, производится в порядке и в соответствии с утвержденной «Технологией по корректировке ФИО пассажира АО «Авиакомпания «SCAT»».

6.2.5. При допущении пассажиром/клиентом ошибок в выборе рейса и/или дат перевозки Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязан произвести воидирование или возврат билета и оформить новую перевозку. Операцию воидирования билета разрешается произвести в день продажи в течение 3-х часов после завершения бронирования без удержания сборов. По истечении 3-х часов после оформления бронирования, во время регистрации рейса, в день вылета и/или после вылета осуществляется возврат и переоформление билета в соответствии с правилами Авиакомпании с удержанием всех сборов, определенных правилами примененного тарифа.

СТАТЬЯ 6.3. ДЕЙСТВИТЕЛЬНОСТЬ БИЛЕТА

6.3.1. Пассажир допускается к перевозке при предъявлении им пассажирского билета, должным образом оформленного при наличии в инвентарной системе Авиакомпании подтвержденного бронирования и содержащего:
при наличии электронного пассажирского билета – соответствующего электронного полетного купона с отраженным статусом «О» (OPEN FOR USE открыт для использования).

6.3.2. Пассажир, имеющий электронный пассажирский билет, не допускается к перевозке, если соответствующий электронный купон имеет любой другой статус, кроме «О» (OPEN FOR USE открыт для использования).

6.3.3. Внесение изменений в билет осуществляется Авиакомпанией с согласия пассажира, или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок с согласия Авиакомпании и пассажира в соответствии с условиями применения тарифов.

6.3.4. Перевозка пассажиров, багажа и грузов выполняемая разными перевозчиками /видами транспорта по одному перевозочному документу с участием АО «Авиакомпания «SCAT», регулируется соглашениями между АО «Авиакомпания «SCAT» и другими Перевозчиками, участвующими в перевозочном процессе.

6.3.5. Срок действия обязательства по перевозке для билета по нормальному тарифу составляет один год и исчисляется с даты оформления билета, если перевозка не начата, и с даты начала перевозки, если перевозка начата. Срок действия обязательства по перевозке по

специальным тарифам определяется договором воздушной перевозки пассажира в соответствии с условиями применения тарифа. Принадлежность того или иного тарифа к нормальным или специальным тарифам определяется правилами применения тарифов Авиакомпании.

6.3.6. Если срок годности пассажирского билета, оформленного по специальному тарифу, истек для осуществления перевозки, разрешается осуществить добровольный обмен перевозки с доплатой до более высокого тарифа, если иное не оговорено правилами применения тарифа. При этом срок действия вновь оформленного пассажирского билета исчисляется от даты вылета по первому полетному купону первоначально оформленного билета, если перевозка началась, или от даты оформления первоначального билета, если ни один полетный купон не был использован. Доплата рассчитывается от пункта начала перевозки и в соответствии с правилами примененного специального тарифа, если иное не предусмотрено правилами такого тарифа.

6.3.7. Каждый полетный купон билета действителен для перевозки пассажира между указанными в нем пунктами по соответствующему классу обслуживания.

6.3.8. Если пассажирский билет оформлен с открытой датой обратного вылета, то бронирование пассажирского места на борту воздушного судна на заявленную дату вылета производится при наличии свободных мест в данном классе бронирования в пределах срока годности пассажирского билета.

6.3.9. Независимо от типа примененного тарифа и, если иное не предусмотрено правилами примененного тарифа, срок действия неиспользованного авиабилета для возврата устанавливается 1 год.

- при полностью неиспользованном билете – с даты продажи перевозки;

- при частично использованном авиабилете – с даты начала перевозки, указанной в первоначально оформленном билете.

Заявление о возврате сумм по неиспользованному билету, его части принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

6.3.10. 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 (пункт) 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) отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
- 9) неправильного оформления билета Авиакомпанией.

6.3.11. Если пассажир, имеющий билет на перевозку, обращается с просьбой о бронировании места, а Авиакомпания не имеет возможности предоставить место в течение срока действия билета, то срок действия такого билета продлевается до ближайшего рейса Авиакомпания, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу. В случае несогласия пассажира, пассажиру возвращается стоимость билета в соответствии с условиями применения тарифа.

6.3.12. 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 Авиакомпания, на котором имеются свободные места класса обслуживания, соответствующего первоначально оплаченному тарифу, но не более чем на 30 дней. В этих случаях срок действия билетов членов семьи, сопровождающих заболевшего пассажира, продлевается на те же сроки.

6.3.13. Возврат сумм по полностью или частично неиспользованному ордеру разных сборов, электронному многоцелевому документу EMD производится в течение года со дня оформления ордера разных сборов, электронного многоцелевого документа EMD, если нет иных ограничений, установленных Авиакомпанией. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа и/или ордер разных сборов на бумажных носителях, утраченные пассажиром, не восстанавливаются, дубликаты не оформляются. Заявление о возврате сумм по неиспользованному EMD или MCO, его части, принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

ГЛАВА 7. ПЕРЕВОЗКА ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ПассажиРОВ

СТАТЬЯ 7.1. ПЕРЕВОЗКА ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ

7.1.1. Возраст ребенка учитывается на дату начала перевозки от начального пункта отправления, указанного в перевозочном документе. Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должны указать в пассажирском билете и бронировании, оформленном на ребенка, дату его рождения.

7.1.2. При оформлении пассажирского билета и во время прохождения процедуры регистрации ребенка необходимо предъявить документ, подтверждающий возраст ребенка. В случае несоответствия фактического возраста ребенка, указанному в авиабилете, Авиакомпания имеет право отказать ему в перевозке или потребовать оформления нового авиабилета с применением скидки, соответствующей фактическому возрасту ребенка.

7.1.3. На каждого ребенка в том числе ребенка до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), не занимающего места, оформляется отдельный билет. Оформление перевозки детей в возрасте до 2-х лет (до исполнения 2-х лет) производится в одном бронировании с сопровождающим их взрослым пассажиром.

7.1.4. Перевозка детей возрастом до 12 лет (до исполнения 12 лет) по международным маршрутам, до 15 лет (до исполнения 15 лет) по внутренним маршрутам (по Казахстану) разрешается только в тех случаях, когда имеется подтвержденное бронирование на всех участках маршрута, а также при подтвержденном Авиакомпанией специальном запросе SSR.

7.1.5. Бронирование провозной емкости для перевозки ребенка от 2 до 12 лет (до исполнения 12 лет) по международным маршрутам, и от 2 до 15 лет (до исполнения 15 лет) по маршрутам по Казахстану осуществляется в тот же салон обслуживания, что и для взрослого пассажира, в сопровождении которого следует ребенок.

7.1.6. Оформление перевозки детей с 2 до 12 лет (до исполнения 12 лет) по международным маршрутам, и от 2 до 15 лет (до исполнения 15 лет) по маршрутам по Казахстану рекомендуется производить в едином бронировании с сопровождающим лицом при наличии единого класса бронирования. В случае, если создается два разных бронирования на ребенка и сопровождающее лицо, в обоих бронированиях Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок в обязательном порядке указывается информация о сопровождающем (номер бронирования и авиабилета) в виде ремарки или элемента OSI.

7.1.7. Несовершеннолетние пассажиры в возрасте до 6 лет (до исполнения 6 лет) перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

7.1.8. Ребенок должен путешествовать в сопровождении пассажира от 18 лет и старше (родителя, опекуна или их доверенного лица), который в соответствии с законодательством Республики Казахстан приобрел дееспособность в полном объеме, способного отвечать за него на всех этапах путешествия, включая смену самолетов / рейсов, формальностей при регистрации, таможенном и пограничном оформлении и т.д. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за соблюдение законов страны, с территории или на территорию которой осуществляется перевозка.

7.1.9. Каждый взрослый пассажир имеет право на перевозку с собой только одного младенца без предоставления отдельного места. Второй, третий и другие, следующие с пассажиром дети перевозятся по билетам с оплатой согласно правилам применения тарифа и предоставлением отдельного места.

7.1.10. Новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение 7 календарных дней после рождения.

СТАТЬЯ 7.10.2. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ ПО МВЛ (ЗА ПЕРЕДЕЛЫ РК)

7.10.2.1. За перевозку одного несовершеннолетнего пассажира на международных рейсах в возрасте до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), не занимающего отдельного места и сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, оплата не взимается.

7.10.2.2. Если несовершеннолетние пассажиры в возрасте до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), перевозятся на международном рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50 процентов соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

7.10.2.3. За перевозку одним совершеннолетним пассажиром второго и последующего несовершеннолетнего в возрасте до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), с предоставлением отдельного места на международном рейсе оплачивается 50 процентов соответствующего обычного или специального тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

7.10.2.4. За перевозку каждого несовершеннолетнего пассажира в возрасте от 2 до 12 лет (до исполнения 12-лет), сопровождаемого одним совершеннолетним пассажиром на международном рейсе, оплачивается 50 процентов соответствующего или специального тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

7.10.2.5. Детям до 2-х лет, следующим в пункт назначения без оплаты, право бесплатного провоза багажа и отдельное место в салоне не предоставляется.

СТАТЬЯ 7.10.3. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ДЕТЕЙ В СОПРОВОЖДЕНИИ ПО ВВЛ (ПО РЕСПУБЛИКЕ КАЗАХСТАН)

7.10.3.1. При внутренних перевозках пассажир перевозит бесплатно одного несовершеннолетнего в возрасте до 2 лет (до исполнения 2-х лет), без предоставления ему отдельного места.

7.10.3.2. Если несовершеннолетний до 2-х лет (до исполнения 2-х лет), перевозится на внутреннем рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50 процентов соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

Другие, следующие с пассажиром несовершеннолетние в возрасте от 2 до 15 лет (до исполнения 15 лет), на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50 процентов стандартного тарифа и предоставлением отдельного места.

7.10.3.3. Пассажир вправе приобрести авиабилет для несовершеннолетних детей по соответствующему специальному тарифу по сниженной стоимости, по которому не предусмотрены детские скидки, если правилами применения тарифа не оговорено обратное.

7.10.3.4. Независимо от возраста каждому несовершеннолетнему пассажиру, за перевозку которого оплачено 50 процентов соответствующего определенного класса обслуживания, предоставляется отдельное место.

7.10.3.5. Независимо от возраста каждому несовершеннолетнему пассажиру должен быть оформлен отдельный электронный авиабилет.

7.10.3.6. Перевозка несовершеннолетних детей разрешается только в тех случаях, когда имеется подтвержденное бронирование на всех участках маршрута, а также при подтвержденном Авиакомпанией специальном запросе SSR.

7.10.3.7. При объявлении посадки пассажиров на борт воздушного судна, уполномоченными агентами предварительно приглашаются несопровождаемые несовершеннолетние пассажиры и пассажиры с детьми.

СТАТЬЯ 7.2. ПЕРЕВОЗКА НЕСОПРОВОЖДАЕМЫХ ДЕТЕЙ ОТ 6 ДО 16 ЛЕТ

7.2.1. В качестве несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров перевозятся дети на внутренних и международных рейсах в возрасте от 6 до 16 лет (до исполнения 16 лет), которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров. Дети в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

7.2.2. Перевозка несопровождаемых детей разрешается только в тех случаях, когда имеется подтвержденное бронирование на всех участках маршрута, а также при подтвержденном Авиакомпанией специальном запросе SSR: UMNR и SSR: CHLD.

7.2.3. Несопровождаемый ребенок должен иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные/въездные документы и другие документы требуемые законодательством страны на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка. Родители (усыновители, опекуны или попечители) или сопровождающее ребенка лицо несут ответственность за соблюдение законов страны, с территории или на территорию которой осуществляется перевозка. Законодательства государств могут содержать ограничения по самостоятельному перемещению ребенка до достижения им совершеннолетия. При планировании самостоятельной поездки несовершеннолетнего ребенка необходимо уточнить в посольстве или консульстве требования законодательства страны с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

7.2.4. Перевозка несопровождаемого ребенка осуществляется только после оформления родителями, усыновителями, опекунами или попечителями в представительства Авиакомпания или на стойке регистрации бланка заявления «Соглашение на перевозку несопровождаемого ребенка и Декларация об опеке».

При международной перевозке кроме паспорта, «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка и Декларации об опеке» дополнительно требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

7.2.5. Родители (усыновители, попечители) или опекуны заполняют бланк заявления «Соглашение на перевозку несопровождаемого ребенка и Декларация об опеке», где указываются подробные сведения о вылете/прибытии, лицо, провожающее / встречающее, адреса, телефоны, детали полета. Для оформления бланка заявления необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность заявителя и документ, удостоверяющий взаимоотношения ребенка и заявителя (свидетельство о рождении, усыновлении, документ, подтверждающий установление опеки или попечительства).

7.2.6. Если провожающее лицо не является родителем (усыновителем, попечителем или опекуном ребенка) для перевозки по Казахстану, в целях оформления «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка и Декларации об опеке» в обязательном порядке требуется наличие

нотариально заверенного Заявления – Согласия родителей (усыновителей, попечителей) или опекунов, позволяющее провожающему несовершеннолетнего гражданина лицу подавать любые заявления, получать любые документы, расписываться и совершать все действия и формальности с указанием срока выезда и города (городов), который (которые) ребенок намерен посетить.

При международной перевозке дополнительно требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

7.2.7. Несопровождаемые несовершеннолетние не принимаются к перевозке с 23.00 до 06.00 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 08 августа 2002 года «О правах ребенка в Республике Казахстан». Билет для несопровождаемого ребенка может быть оформлен на рейсы Авиакомпании при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23.00 часов и не ранее 06.00 утра, а также не допускается пребывание несопровождаемого ребенка на борту рейса, перелет которого осуществляется в ночное время с 23.00 до 06.00.

7.2.8. В пассажирском билете и бронировании должен быть указан год рождения ребенка. Сопровождающий ребенка обязан предъявить Авиакомпании при покупке авиабилета и при регистрации документ подтверждающий возраст ребенка - свидетельство о рождении. Возраст несопровождаемого ребенка определяется на день начала перевозки из аэропорта отправления. Авиакомпания имеет право проверить возраст ребенка.

7.2.9. За перевозку несопровождаемого ребенка в возрасте от 6 до 15 лет (до исполнения 15 лет) на внутренних направлениях (по Республике Казахстан) оплачивается 50% от полного нормального или специального тарифа, если нет особых условий применения этого тарифа.

7.2.10. За перевозку несопровождаемого ребенка в возрасте от 15 до 16 лет (до исполнения 16 лет) на внутренних направлениях (по Республике Казахстан) оплачивается 100% от полного нормального или специального тарифа, если нет особых условий применения этого тарифа

7.2.11. За перевозку несопровождаемого ребенка в возрасте от 6 до 12 лет (до исполнения 12 лет) на международных направлениях оплачивается 67% от полного нормального или специального тарифа, если нет особых условий применения этого тарифа.

7.2.12. За перевозку несопровождаемого ребенка в возрасте от 12 до 16 лет (до исполнения 16 лет) на международных направлениях оплачивается 100% от полного нормального или специального тарифа, если нет особых условий применения этого тарифа.

7.2.13. Пассажир вправе приобрести авиабилет для несовершеннолетних детей по соответствующему специальному тарифу по сниженной стоимости, по которому не предусмотрены детские скидки, если правилами применения тарифа не оговорено обратное.

7.2.14. Перевозка несопровождаемых детей осуществляется только на регулярных рейсах АО «Авиакомпания «SCAT», по прямому маршруту. На трансферных рейсах перевозка несопровождаемых детей не разрешена.

7.2.15. Ребенок принимается к перевозке, если:

- родители/опекуны или их законные представители своевременно доставляют ребенка в аэропорт для регистрации и прохождения всех необходимых формальностей и остаются в аэропорту до момента взлета воздушного судна;
- родители/опекуны или их законные представители прибывают в аэропорт для встречи ребенка к фактическому времени прибытия рейса;
- ребенок следует в одну сторону или туда - обратно по прямому маршруту.
- перевозка несопровождаемого ребенка оплачена в соответствии с действующими правилами и тарифами.
- родители/опекуны или их законные представители предоставили все необходимые документы для предъявления соответствующим уполномоченным органам.
- имеется подтвержденное бронирование и подтвержденный запрос SSR по всему маршруту.

7.2.16. Каждому несопровождаемому ребенку предоставляется отдельное место и разрешается бесплатный провоз багажа по норме, установленной правилами примененного тарифа.

7.2.17. Оформление авиабилетов на прямые рейсы Авиакомпании производится Агентами по продаже пассажирских воздушных перевозок, представителями Авиакомпании.

7.2.18. Бронирование и оформление перевозки несопровождаемого ребенка на интернет-сайте Авиакомпании не осуществляется.

7.2.19. Бронирование перевозки несопровождаемого ребенка производится за 5 календарных дней до вылета рейса.

7.2.20. При внесении данных в поле имени для несопровождаемого ребенка до 16 лет (до исполнения 16 лет) необходимо указывать статус «UMNR» или «MSTR» (для мальчика), «MS» или «MISS» (для девочки). Для несопровождаемого ребенка до 16 лет обязательным условием оформления перевозки является наличие подтвержденного SSR сообщения: SSR: UMNR и SSR: CHLD в бронировании. Оформление перевозки осуществляется в соответствии с «Технологией обслуживания и правилами перевозки несопровождаемых детей на рейсах АО «Авиакомпания «SCAT»».

7.2.21. Регистрация несопровождаемых детей осуществляется только на стойке регистрации в аэропорту в присутствии родителя (опекуна/ попечителя) ребенка. Регистрация несопровождаемых детей онлайн не производится.

7.2.22. Посадка несопровождаемого ребенка в воздушное судно производится представителем Авиакомпании или уполномоченным агентом до начала посадки пассажиров, при этом он передается под непосредственное наблюдение бортпроводнику. По прибытию рейса в пункт назначения, представитель Авиакомпании или уполномоченный агент встречает несопровождаемого ребенка, принимает сопроводительные документы у бортпроводника, сопровождает ребенка и передает его и документы встречающему лицу.

7.2.23. При перевозке несопровождаемых детей, представители Авиакомпании/уполномоченные агенты и бортпроводники, обеспечивают постоянный контроль над несопровождаемым ребенком с момента принятия его от родителей, до передачи ребенка встречающим лицам в пункте назначения.

7.2.24. Авиакомпания оставляет за собой право отказать в перевозке несопровождаемых детей при несоблюдении соответствующих правил перевозки несопровождаемых детей.

7.2.25. Перевозка несопровождаемого ребенка осуществляется в соответствии с «Технологией обслуживания и правилами перевозки несопровождаемых детей на рейсах АО «Авиакомпания «SCAT»».

7.2.26. За предоставление услуги по сопровождению под наблюдением перевозчика детей в возрасте от 6 до 16 лет, следующих без сопровождения совершеннолетнего пассажира Авиакомпанией или обслуживающей организацией может взиматься дополнительная плата UMNR FEE.

Порядок взимания и оформления платы UMNR FEE регулируется нормативными документами Авиакомпании.

Плата UMNR FEE опубликована в системах бронирования под кодом 0B0 UMNR INTERNATIONAL и 0BH UMNR DOMESTIC, взимается на электронном MCO (EMD) или квитанции разных сборов в валюте страны оформления перевозки по курсу на день оплаты при оформлении билета. Пассажирский купон MCO или EMD выдается на руки пассажиру и предъявляется при регистрации с другими документами.

В случае отсутствия технической возможности оформления платы UMNR FEE в глобальных дистрибутивных системах при оформлении билета, плата UMNR FEE взимается непосредственно перед вылетом в Представительстве Авиакомпании.

Плата за услугу сопровождения ребенка взимается за полет в одну сторону до пункта назначения. Для полетов в обе стороны плата взимается в двойном размере.

В случае, если перевозка полностью или частично не использована, плата UMNR FEE подлежит возврату с учетом фактически неиспользованных участков перевозки.

При переоформлении авиабилета первоначальное MCO принимается к возврату и оформляется новое MCO, EMD переоформляется на новую дату.

**СТАТЬЯ 7.3. ПЕРЕВОЗКА НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ ЛИЦ БЕЗ
СОПРОВОЖДЕНИЯ ВОЗРАСТОМ ОТ 16 ДО 18 ЛЕТ**

7.3.1. Несовершеннолетние лица самостоятельно заключают договор воздушной перевозки с согласия их законных представителей (согласие оформляется нотариально), иначе требуется присутствие родителей усыновителей опекунов при заключении договора воздушной перевозки. Форма такого согласия должна соответствовать форме, которая установлена законодательством для сделки, совершаемой несовершеннолетним.

7.3.2. Детям от 16 лет до 18 лет (до исполнения 18 лет) разрешается передвигаться в пределах Республики Казахстан без сопровождения в статусе взрослого пассажира MR, MRS при наличии паспорта или удостоверения личности, при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23.00 часов и не ранее 06.00 утра. Наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на перевозку и «Соглашения на перевозку несопровождаемого ребенка и Декларации об опеке» для перевозки несовершеннолетних лиц возрастом от 16 до 18 лет (до исполнения 18 лет) в пределах Республики Казахстан не требуется.

При международной перевозке детям от 16 лет до 18 лет (до исполнения 18 лет) кроме паспорта требуется наличие нотариально оформленного согласия родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

Законодательства государств могут содержать ограничения по самостоятельному перемещению ребенка до достижения им совершеннолетия. При планировании самостоятельной поездки несовершеннолетнего ребенка необходимо уточнить в посольстве или консульстве требования законодательства страны с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

7.3.3. Несовершеннолетние не принимаются к перевозке с 23.00 до 06.00 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 08 августа 2002 года «О правах ребенка в Республике Казахстан». Билет для несовершеннолетнего от 16 лет до 18 лет (до исполнения 18 лет) может быть оформлен на рейсы Авиакомпании при условии прибытия в пункт назначения не позднее 23.00 часов и не ранее 06.00 утра.

7.3.4. Несовершеннолетние лица должны иметь при себе оформленные в установленном порядке выездные/въездные документы и другие документы, требуемые законодательством страны на территорию, с территории или через территорию, которой будет осуществляться перевозка.

7.3.5. Несовершеннолетнему возрастом от 16 до 18 лет (до исполнения 18 лет) оформляется билет по доступному тарифу для взрослого пассажира.

7.3.6. При внесении данных в поле имени для несовершеннолетнего лица возрастом от 16 до 18 лет (до исполнения 18 лет) необходимо указывать статус «MR» или «MRS». Оформление

перевозки осуществляется в соответствии с «Технологией обслуживания и правилами перевозки несопровождаемых детей на рейсах АО «Авиакомпания «SCAT»».

СТАТЬЯ 7.4. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПассажиРОВ

СТАТЬЯ 7.4.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.4.1.1. Пассажир обязан определить возможность пользования воздушным транспортом, исходя из состояния своего здоровья.

7.4.1.2. Пассажиром не предусматривается подписание документов о взятии на себя ответственности за ущерб здоровью или смерти, которые могут произойти во время полета.

7.4.1.3. Данные категории пассажиров определены в системе бронирования стандартными кодами специального обслуживания AIRIMP.

- WCHR – больные пассажиры или пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которые могут подняться в самолет и дойти до своего места, но которым требуется инвалидное кресло на участке от/ до самолета.
- WCHS - больные пассажиры или пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которым инвалидное кресло необходимо на участке от/до самолета, которых необходимо поднять/опустить по трапу, но пассажир может самостоятельно дойти до кресла в салоне.
- WCHC – больные пассажиры или пассажиры с ограниченными физическими возможностями, которым требуется инвалидное кресло, если пассажир не способен передвигаться самостоятельно. Требуется инвалидное кресло до/от самолета, пассажир должен быть поднят вверх и спущен вниз по трапу и доставлен до кресла в самолете.
- DEAF – пассажир слабослышащий/глухой. Дополнительно указывается, сопровождается ли собакой-поводырем.
- BLND – пассажир слабовидящий /незрячий. Дополнительно указывается, сопровождается ли собакой-поводырем.
- MEDA – медицинский случай (требуется медицинское освидетельствование). Не применяется для ограниченных в передвижении пассажиров, которые требуют специального обслуживания.
- DPNA пассажир с нарушением умственного и психического развития
- OXYG во время полета пассажиру необходим кислород в медицинских целях

7.4.1.4. Авиакомпания может отказать пассажиру в перевозке или в ее продолжении, если состояние здоровья пассажира может представлять угрозу для безопасности других пассажиров и их имущества, воздушного судна или экипажа. Авиакомпания может отказать в перевозке, аннулировать произведенное бронирование или снять по состоянию здоровья с борта воздушного судна пассажиров:

- у которых на руках билеты без подтвержденного бронирования, отсутствует согласование на предоставление специального обслуживания по всему маршруту перевозки;

- если по техническим или медицинским причинам невозможно выполнение необходимых пассажиру услуг на борту ВС, в аэропорту отправления и/или назначения;
- которые могут стать источником инфекции или неудобства для других пассажиров;
- перевозка которых, даже с принятием мер предосторожности, может послужить причиной опасности для них самих или других лиц и имущества;
- в случае отсутствия у пассажира со специальными показаниями (категории MEDA) медицинского свидетельства;
- неспособных заботиться о себе без посторонней помощи (при условии отсутствия сопровождающего лица).

7.4.1.5. Количество пассажиров с ограниченными физическими возможностями, в том числе с ограниченной подвижностью, на рейсе не должно превышать количество членов кабинного экипажа (бортпроводников), необходимое для оказания помощи этим пассажирам в случае эвакуации с борта ВС.

7.4.1.6. Авиакомпания в праве отказать в перевозке пассажиру с ограниченными физическими возможностями или больному пассажиру, если в полете ему необходимо специальное оборудование и техника, не имеющие соответствующих сертификатов на использование на борту воздушного судна.

В случае отказа в перевозке больному пассажиру или пассажиру с ограниченными физическими возможностями в начальном или трансферном пунктах, Авиакомпания информирует об этом первоначального и других перевозчиков по маршруту с указанием причины отказа и предпринимаемых действий.

7.4.1.7. Посадка больных пассажиров, пассажиров с ограниченными физическими возможностями и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки остальных пассажиров. Больные пассажиры, пассажиры с ограниченными физическими возможностями и сопровождающие их лица высаживаются в последнюю очередь.

7.4.1.8. Размещение на борту ВС больных пассажиров и пассажиров с ограниченными физическими возможностями осуществляется на места, определенные для каждого типа ВС Авиакомпании в соответствии с действующими нормативными документами Авиакомпании. Не допускается размещение на местах рядом с аварийными выходами больных пассажиров, пассажиров с инвалидностью, а также пассажиров, имеющих ограниченные возможности по передвижению в силу медицинских, возрастных или других явных показателей.

При размещении больных пассажиров, пассажиров с ограниченными физическими возможностями в салоне необходимо учитывать специфику перевозки. Места, которые будут им отведены, должны:

- не мешать в случае срочной эвакуации при аварийных ситуациях;
- не препятствовать свободному доступу к запасным (аварийным) выходам.

Сопровождающим лицам места предоставляются рядом с больными пассажирами, пассажирами с ограниченными физическими возможностями.

**СТАТЬЯ 7.4.2. БРОНИРОВАНИЕ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ С
ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ
ПассажиРОВ**

7.4.2.1. Пассажиры с ограниченными физическими возможностями, больные пассажиры для бронирования и заключения договора воздушной перевозки могут обратиться в Представительство или к Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок непосредственно в пункты продажи воздушных перевозок либо по телефону или электронной почте, либо забронировать пассажирское место и провозную емкость самостоятельно онлайн.

7.4.2.2. В целях обеспечения соответствующих условий воздушной перевозки пассажиры при бронировании обязаны сообщить об имеющихся у них ограничениях жизнедеятельности, а также о габаритных, весовых и иных характеристиках индивидуальных средств передвижения (включая наличие и технические характеристики аккумуляторов), перевозимых на борту воздушного судна.

7.4.2.3. Технологические процедуры бронирования перевозки осуществляются в соответствии с инструкциями работы с соответствующей системой бронирования.

7.4.2.4. Результатом уведомления служит создание Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок специального запроса SSR в бронировании.

Перевозка пассажиров с ограниченными физическими возможностями, больных пассажиров производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании и подтвержденном специальном запросе SSR. Если пассажир с ограниченными физическими возможностями следует трансфером, то специальный запрос SSR создается на каждый полетный сегмент.

7.4.2.5. При бронировании перевозки в агентствах, Представительствах Авиакомпаний пассажир уведомляет Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок об имеющихся ограничениях жизнедеятельности для последующего внесения в системы бронирования информации специального запроса SSR.

7.4.2.6. При бронировании перевозки на интернет-сайте Авиакомпаний пассажир обязан уведомить Авиакомпанию об имеющихся ограничениях жизнедеятельности путем направления письменного уведомления на электронный адрес websales@scat.kz, либо обратившись в центр поддержки клиентов Авиакомпаний для последующего внесения сотрудником Авиакомпаний в системы бронирования информации специального запроса SSR.

7.4.2.7. В целях организации перевозки пассажира с ограниченной подвижностью, пассажира в сопровождении собаки-поводыря, пассажира с инфекционной болезнью, подготовки необходимого оборудования и средств помощи, элемент SSR на перевозку такого пассажира Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок рекомендуется вносить в бронирование в максимально ранний срок, не позднее 5 календарных дней до вылета рейса. Оформление билетов производится только после получения подтверждения специального запроса со стороны Авиакомпаний при подтвержденном бронировании.

7.4.2.8. Медицинское свидетельство требуется тем пассажирам, которые нуждаются в оказании специальной помощи в аэропорту отправления/ прибытия, на борту ВС. Медицинское свидетельство подтверждает возможность больного пассажира совершить перелет без опасности для его здоровья и об отсутствии необходимости оказания особой медицинской помощи во время полета. Выданное свидетельство должно быть действительно на дату вылета рейсов. В случае серьезного ухудшения состояния здоровья в период действия медицинского свидетельства на определенный рейс, требуется предоставление нового свидетельства. Больные пассажиры с заболеваниями, при которых воздушная перевозка противопоказана согласно медицинскому заключению, к перевозке не допускаются.

7.4.2.9. Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок при бронировании и заключении договора воздушной перевозки должен предоставить пассажирам информацию:

- о требуемых документах;
- об услугах, оказываемых в аэропорту;
- об услугах, оказываемых Авиакомпанией на борту воздушного судна;
- о процедурах осуществления воздушной перевозки и выдачи индивидуальных средств передвижения, используемых пассажирами.

СТАТЬЯ 7.4.3. УСЛОВИЯ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРОВ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ФИЗИЧЕСКИМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ, БОЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ.

7.4.3.1. Пассажиры на инвалидных колясках перевозятся с сопровождающим лицом или без сопровождения под наблюдением Авиакомпания по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

7.4.3.2. Пассажиры, лишенные зрения (слуха) перевозятся с сопровождающим лицом или в сопровождении собаки поводыря или без сопровождения под наблюдением Авиакомпания по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

7.4.3.3. Авиакомпания не осуществляет перевозку больного на носилках в связи с отсутствием технических возможностей воздушного судна.

7.4.3.4. Перевозка больного пассажира MEDA возможна только при условии предъявления подписанного врачом медицинского заключения, содержащего разрешение на перевозку воздушным транспортом и указанием специальных требований к условиям перевозки такого пассажира, а также при условии, что при перевозке Авиакомпания может обеспечить выполнение таких специальных требований. Пассажиры категории MEDA, которые нуждаются в оказании специальной помощи в аэропорту отправления/ прибытия, на борту ВС перевозятся с сопровождающим лицом.

7.4.3.5. Перевозка пассажира, признанного судом недееспособным, осуществляется по ходатайству родителей, усыновителей или опекунов и в сопровождении совершеннолетнего пассажира, способного обеспечить безопасность недееспособного пассажира и безопасность окружающих людей по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

7.4.3.6. Ребенок с инвалидностью возрастом до 18 лет (до исполнения 18 лет) принимается к перевозке только с сопровождающим лицом (родитель/опекун или законный представитель) по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании.

7.4.3.7. Лицо с психическими расстройствами принимается к перевозке только в сопровождении лица, имеющего достаточную физическую силу и подготовленного к применению, при необходимости, мер воздействия на сопровождаемое лицо. Перевозка осуществляется по согласованию с Авиакомпанией только при подтвержденном бронировании.

7.4.3.8. Наличие сопровождающего, обеспечивающего уход за пассажиром в полете, требуется пассажиру с нарушением умственного развития/расстройством интеллекта, имеющему сложности в понимании инструкций членов экипажа, ориентации в окружающей действительности, контроле своего поведения, нуждающемуся в постоянном надзоре и уходе, медицинской помощи, манипуляциях по гигиене и туалету. Перевозка осуществляется по согласованию с Авиакомпанией только при подтвержденном бронировании.

7.4.3.9. Пассажиры, которые способны к самообслуживанию, включая самостоятельное передвижение, в том числе с помощью вспомогательных технических средств и/или с незначительной помощью других лиц, к общению, ориентации, пониманию инструкций и рекомендаций членов экипажа, принимаются к перевозке без сопровождения по согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании. При отсутствии на этапе регистрации сопровождающего лица, указанного в бронировании, в случаях, когда наличие сопровождающего является обязательным, пассажир к перевозке не допускается.

7.4.3.10. Для своевременной реализации услуг по запросу, пассажиры из числа лиц с ограниченными физическими возможностями и лиц с ограничениями жизнедеятельности должны прибывать в аэропорт отправления заблаговременно, к началу регистрации на рейс.

7.4.3.11. При перевозке лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения уполномоченный агент или представитель Авиакомпании сопровождает их к/от воздушному (-ного) судну (-а).

7.4.3.12. Посадка больных пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями) и сопровождающих их лиц должна осуществляться до посадки основной части пассажиров.

7.4.3.13. Высадка больных пассажиров (лиц с ограниченными физическими возможностями) и сопровождающих их лиц производится в последнюю очередь.

7.4.3.14. Для больных пассажиров и пассажиров с ограниченными физическими возможностями медицинские препараты, кресло-коляска, костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного провоза багажа. В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок, используемых пассажирами, вес и габариты которых позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского кресла.

7.4.3.15. Медицинские принадлежности и лекарственные средства, жизненно необходимые пассажиру и перевозимые им в качестве ручной клади, должны соответствовать нормам по габаритам ручной клади и сопровождаться медицинской документацией и соответствующей справкой от врача, подтверждающей потребность пассажира в использовании этих средств.

7.4.3.16. Авиакомпания обеспечивает обслуживание лиц с ограниченными физическими возможностями и маломобильных групп населения и пассажиров с детским аутизмом

бортпроводниками, владеющими практическими навыками по коммуникации и безопасной помощи на борту воздушного судна, включая: размещение, информационное обслуживание, помощь по выполнению правил авиационной безопасности, обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете.

СТАТЬЯ 7.4.4. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ С ДЕТСКИМ АУТИЗМОМ, СИНДРОМОМ АСПЕРГЕРА, АТИПИЧНЫМ АУТИЗМОМ

7.4.4.1. Предварительное бронирование пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом является обязательным условием перевозки.

7.4.4.2. При перевозке пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель Авиакомпании или уполномоченный агент сопровождает их к воздушному судну.

7.4.4.3. Посадка пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка производится в последнюю очередь.

7.4.4.4. Для подтверждения диагноза о детском аутизме, синдроме Аспергера, атипичном аутизме, предоставляется заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденное Приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № КР ДСМ -175/2020 « Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579) формы № 026/у.

СТАТЬЯ 7.4.5. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ СЛАБОВИДЯЩИХ И НЕЗРЯЧИХ ПассажиРОВ

7.4.5.1. Пассажир с отсутствием зрения может перевозиться с сопровождающим лицом, в сопровождении собаки-поводыря или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпании.

7.4.5.2. Предварительное бронирование перевозки пассажиров с отсутствием зрения является обязательным условием перевозки.

7.4.5.3. Перевозка пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении.

7.4.5.4. Собаку-поводыря, следующую с незрячим или слабовидящим пассажиром, разрешается провезти бесплатно в пассажирском салоне ВС сверх нормы бесплатного провоза багажа.

7.4.5.5. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся без клетки. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает.

7.4.5.6. Посадка в воздушное судно слабовидящих или незрячих пассажиров производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

СТАТЬЯ 7.4.6. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ СЛАБОСЛЫШАЩИХ И ГЛУХИХ ПАСАЖИРОВ

7.4.6.1. Пассажир с отсутствием слуха может перевозиться с сопровождающим лицом или в сопровождении собаки-поводыря, или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпания.

7.4.6.2. Предварительное бронирование перевозки пассажиров с отсутствием слуха является обязательным условием перевозки.

7.4.6.3. Перевозка пассажира с отсутствием слуха или слабослышащего в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпания или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении.

7.4.6.4. Собаку-поводыря разрешается провезти бесплатно в пассажирском салоне ВС сверх нормы бесплатного провоза багажа. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения/слуха, перевозятся без клетки. Собака-поводырь должна иметь ошейник и намордник и быть привязана к креслу у ног пассажира, которого сопровождает.

7.4.6.5. Посадка в воздушное судно слабослышащих и глухих пассажиров производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

СТАТЬЯ 7.4.7. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПАСАЖИРОВ НА ИНВАЛИДНЫХ КРЕСЛАХ

7.4.7.1. Пассажиры на инвалидных креслах, способные самостоятельно передвигаться по салону ВС (категории WCHR, WCHS), могут перевозиться как с сопровождающим лицом, так и без сопровождения под наблюдением Авиакомпания.

7.4.7.2. Предварительное бронирование перевозки пассажиров с ограниченной подвижностью является обязательным условием перевозки.

7.4.7.3. При регистрации пассажиру на инвалидном кресле категории WCHR, WCHS предоставляется посадочное место, специально отведенное для данной категории пассажиров на борту ВС в зависимости от компоновки ВС и обозначенное соответствующей маркировкой.

Для комфортного размещения пассажира с инвалидностью, при наличии свободных мест, соседнее место оставляется свободным. Сопровождающему пассажиру предоставляется место на регистрации в непосредственной близости с сопровождаемым пассажиром с инвалидностью.

7.4.7.4. Инвалидное кресло перевозится в багажном отделении ВС, бесплатно, сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа. Инвалидное кресло должно быть складывающимся и не превышать размеры (в сложенном состоянии): 1500*500

Организация обслуживания пассажиров на инвалидных креслах производится через медицинские пункты аэропортов, доставка на борт ВС и в аэропорт от самолета производится специальным транспортом отдельно от других пассажиров.

7.4.7.5. Для транспортировки больных пассажиров по салону на борту ВС используются специальные инвалидные кресла, находящиеся на борту, если таковые предусмотрены конструкцией ВС и имеются в наличии. При наличии возможности для транспортировки пассажира до/от ВС могут быть использованы специальные инвалидные кресла медицинского пункта аэропорта или специализированных организаций.

7.4.7.6. В зависимости от типа управления различают следующие виды инвалидных кресел. Применяется следующая кодировка для их обозначения:

Код	Описание
WCBD	Инвалидное кресло на электрических батареях (на сухих элементах питания)
WCBW	Инвалидное кресло на электрических батареях (на жидкостных элементах питания)
WCMP	Инвалидное кресло ручного управления
WCLB	Инвалидное кресло с ионно-литиевыми батареями

7.4.7.7. Инвалидные кресла, источником питания которых являются электрические батареи, принимаются к перевозке согласно правилам IATA и ICAO по перевозке опасных грузов. Источники питания должны быть безопасным образом прикреплены к креслу, клеммы предварительно отсоединены и изолированы с целью предотвращения короткого замыкания. На источники питания должна быть нанесена соответствующая маркировка. Жидкостные батареи перевозятся только в вертикальном положении, отдельно от инвалидного кресла, в специальной упаковке, исключающей протекание. Батарея должна быть отдельно закреплена. Не допускается совместное крепление с каким-либо другим грузом и багажом.

7.4.7.8. Командир ВС должен быть информирован о размещении на борту ВС инвалидных кресел и батарей.

СТАТЬЯ 7.4.8. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ С НАРУШЕНИЕМ УМСТВЕННОГО И ПСИХИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ.

7.4.8.1. Пассажиры с нарушением умственного и психического развития могут перевозиться только с сопровождением специально подготовленного медперсонала или совершеннолетним родственником (не моложе 18 лет, обладающим достаточной физической силой и подготовкой для оказания помощи сопровождаемому лицу).

7.4.8.2. Предварительное бронирование перевозки является обязательным условием перевозки.

Перевозка пассажиров с нарушением умственного и психического развития производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании и подтвержденном специальном запросе SSR.

СТАТЬЯ 7.4.9. ОСОБЕННОСТИ ПЕРЕВОЗКИ ПассажиРОВ С ГИПСОМ НА НОГЕ

7.4.9.1. Пассажиры с гипсом на ноге принимаются к перевозке с сопровождающим лицом или без сопровождающего лица под наблюдением Авиакомпания по согласованию с Авиакомпанией.

7.4.9.2. Предварительное бронирование перевозки является обязательным условием перевозки. Перевозка производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании и подтвержденном специальном запросе SSR.

7.4.9.3. Костыли перевозятся бесплатно и не включаются в норму бесплатного багажа.

7.4.9.4. Пассажиры с гипсом выше пояса занимают в салоне одно место. Пассажирам, у которых загипсована вся нога, необходимо приобрести 2 (два) дополнительных места, чтобы во время полета они могли находиться в удобном положении, с приподнятой ногой, для снижения отека. Пассажирам, у которых нога загипсована до колена, следует приобрести 1(одно) дополнительное место. Конечности в гипсовых повязках ни в коем случае не должны мешать свободному перемещению по проходу и доступу к запасным выходам. Гипс должен быть наложен не менее чем за 24 часа перед вылетом, так как герметизация кабины может привести к повышенному отеканию ноги и деформации гипса.

СТАТЬЯ 7.4.10. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ, ИМЕЮЩИХ ПОТРЕБНОСТЬ В ОБЕСПЕЧЕНИИ МЕДИЦИНСКИМ КИСЛОРОДОМ В ЛЕЧЕБНЫХ ЦЕЛЯХ

7.4.10.1. Предварительное бронирование перевозки пассажиров, имеющих потребность в обеспечении медицинским кислородом в лечебных целях, является обязательным условием перевозки. Перевозка производится по предварительному согласованию с Авиакомпанией при подтвержденном бронировании и подтвержденном специальном запросе SSR.

7.4.10.2. Бронирование и оформление перевозки пассажиру с кислородными баллонами осуществляется при одновременном оформлении перевозки сопровождающему совершеннолетнему лицу. Для согласования с Авиакомпанией перевозки кислорода в бронирование вносится элемент SSR.

7.4.10.3. В целях организации перевозки больного пассажира или пассажира с инвалидностью, подготовки необходимого оборудования и средств помощи, Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок рекомендуется вносить элемент SSR на перевозку такого пассажира в бронирование в максимально ранний срок, не позднее 5 календарных дней до вылета рейса.

7.4.10.4. Авиакомпания после получения указанной информации, информирует пассажира в течение 24 часов об отказе в перевозке, если обеспечить выполнение перевозки не представляется возможным исходя из технических возможностей воздушного судна.

7.4.10.5. Если больному пассажиру необходимо наличие на борту кислорода в медицинских целях, допускается перевозка небольших баллонов с газообразным кислородом массой до 5 кг при условии, что такой больной следует с сопровождающим и перевозка кислорода предварительно согласована с Авиакомпанией (в бронировании подтвержден специальный запрос (MEDA OXYG)). Баллоны с жидким кислородом к перевозке не принимаются. Кислородный баллон должен иметь маркировку и номер, присвоенный данному оборудованию. Баллоны, винтили и регуляторы должны быть защищены от повреждения, которое может привести к самопроизвольному выпуску.

В случае перевозки двух и более баллонов необходим специальный контейнер с отдельно зафиксированными баллонами. Каждый баллон должен иметь присоединенную маску. Пассажир или сопровождающее лицо должны иметь при себе соответствующее письменное разрешение с указанием номера кислородного баллона и сроков, разрешающих перевозку этого оборудования в салоне воздушного судна. Контроль использования кислородного баллона осуществляет сопровождающее лицо.

7.4.10.6. Посадка пассажира с кислородным баллоном осуществляется до посадки основных пассажиров, а высадка после основной массы пассажиров.

СТАТЬЯ 7.4.11. ПЕРЕВОЗКА ПАССАЖИРОВ ПРЕКЛОННОГО ВОЗРАСТА

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

СТАТЬЯ 7.4.12. ПЕРЕВОЗКА БЕРЕМЕННЫХ ЖЕНЩИН

7.4.12.1. Беременные женщины со сроком беременности до 22 недель перевозятся без предоставления врачебной справки на перелет.

7.4.12.2. Предварительное бронирование перевозки беременной женщины со сроком более 22 недель является обязательным условием перевозки.

7.4.12.3. Беременные женщины со сроком беременности от 22 недель до 34 недель включительно при одноплодной беременности и от 22 недель до 32 недель включительно при многоплодной беременности могут быть приняты к перевозке только при условии удовлетворительного состояния здоровья, что должно быть подтверждено справкой медицинской организации о сроке беременности состоянии здоровья и отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете.

7.4.12.4. Беременные женщины, срок беременности которых превышает 34 недель при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности - не более 32 недель, предоставляют заключение врачебно-консультационной комиссии, утвержденного приказом и.о. Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № КР ДСМ-

175/2020 « Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579) формы № 026/у о состоянии своего здоровья, которое допускается с оформления медицинской организацией не ранее, чем за 30 календарных дней до начала перевозки. В медицинском заключении указывается срок беременности и предоставляется подтверждение о том, что беременность протекает без осложнений, а также отсутствуют противопоказания к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете.

Срок действия заключения составляет 30 дней.

7.4.12.5. Авиакомпания отказывает беременным женщинам в перевозке даже при наличии заключения врачебно–консультационной комиссии утвержденной формы № 026/у, если срок наступления родов ожидается в ближайшие 7 календарных дней.

7.4.12.6. Роженицы после родов и новорожденные дети не допускаются к перевозке в течение первых 7 календарных дней после рождения ребенка.

7.4.12.7. Для перевозки детей, рожденных раньше срока родов при многоплодной беременности, родители детей или сопровождающие взрослые лица предъявляют медицинскую справку на каждого ребенка, которая подтверждает возможность перевозки ребенка воздушным транспортом.

СТАТЬЯ 7.4.13. ПЕРЕВОЗКА ДЕПОРТИРОВАННЫХ ПАССАЖИРОВ И ПАССАЖИРОВ, АДМИНИСТРАТИВНО ВЫДВОРЯЕМЫХ ЗА ПРЕДЕЛЫ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН

7.4.13.1. 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.

7.4.13.2. 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 страны из (в) которой (ю) 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.

7.4.13.3. 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.

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

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.

7.4.13.5. Если компетентные государственные органы обязывают Авиакомпанию 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 Авиакомпанию все расходы, понесенные в связи с этой перевозкой.

7.4.13.6. Пассажир обязан возместить Авиакомпанию также другие расходы (уплату штрафа, внесение залога), понесенные Авиакомпанией в связи с отказом во въезде этого пассажира в страну назначения, трансфера или транзита. Авиакомпания 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 Авиакомпании.

7.4.13.7. Авиакомпания 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.

7.4.13.8. Если государственные органы обязывают Авиакомпанию вернуть 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.

7.4.13.9. Депортированные размещаются в хвостовой части салона. Если депортированный пассажир следует в сопровождении охраны, то охранникам предоставляются места рядом с депортированным.

Депортированных запрещается размещать рядом с аварийными выходами и спасательным оборудованием.

7.4.13.10. Посадка на борт указанных лиц, производится до посадки пассажиров, высадка – в последнюю очередь.

СТАТЬЯ 7.4.14. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ НЕДОПУЩЕННЫХ В СТРАНУ

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

7.4.14.2. На недопущенных пассажиров, прибывших на рейсе Авиакомпании 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».

7.4.14.3. Недопущенный пассажир несет ответственность за возмещение всех расходов Авиакомпании (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.

7.4.14.4. Авиакомпания имеет право произвести оплату понесенных расходов любыми суммами, внесенными пассажиром или оформившей пассажира организацией, находящиеся в распоряжении Авиакомпании, в частности, суммами, внесенными в оплату воздушной перевозки и других услуг Авиакомпании.

7.4.14.5. Оформление билета, недопущенного в страну или депортированного пассажира, осуществляется на основании «Акта о депортации» в соответствии с технологиями Авиакомпании.

7.4.14.6. Недопущенные к въезду пассажиры размещаются в хвостовой части салона. Если депортированный пассажир следует в сопровождении охраны, то охранникам предоставляются места рядом с депортированным.

7.4.14.7. Недопущенных к въезду пассажиров запрещается размещать рядом с аварийными выходами и спасательным оборудованием.

7.4.14.8. Посадка на борт указанных лиц, производится до посадки пассажиров, высадка – в последнюю очередь.

СТАТЬЯ 7.4.15. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРА С ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕСТ EXTRA SEAT ДЛЯ ПОВЫШЕННОГО КОМФОРТА

7.4.15.1. Для перевозки с повышенной комфортностью пассажир может забронировать необходимое количество мест при наличии провозной емкости.

7.4.15.2. Дополнительные места EXTRA SEAT (Extra Seat – дополнительное место) должны быть предварительно забронированы и оплачены. Оплата перевозки пассажира и дополнительных мест EXST (Extra Seat – дополнительное место) производится по забронированному доступному тарифу экономического класса. Несколько дополнительных мест бронируются в соответствии с компоновкой самолета (количеством мест в ряду).

7.4.15.3. Бронирование дополнительных мест EXTRA SEAT осуществляется в соответствии с инструкциями соответствующей АСБ/ГРС при подтвержденном запросе SSR.

7.4.15.4. Пассажир должен оплатить билет на дополнительное посадочное место по тарифу, применяемому при перевозке взрослого пассажира, при этом на дополнительное посадочное место взимается такса YR, если таковая предусмотрена правилами применения тарифа; аэропортовые сборы на дополнительное посадочное место не взимаются. К тарифам на

дополнительные места CBVG скидки CH/AD/ID не применяются. Норма провоза багажа на дополнительное место EXTRA SEAT соответствует выбранному тарифу.

7.4.15.5. Если пассажир при покупке билета предупреждает о дополнительном месте для комфорта только на одном из сегментов маршрута, то для перевозки с дополнительными местами и для перевозки без дополнительных мест создаются отдельные бронирования и оформляются отдельные билеты.

7.4.15.6. Пассажиру при регистрации на рейс выдаются посадочные талоны на каждое забронированное место.

7.4.15.7. Сборы за возврат и изменение условий перевозки, предусмотренные правилами примененного тарифа, взимаются по билету за каждое место, если иного не оговорено в правилах применения тарифа.

СТАТЬЯ 7.4.16. ПЕРЕВОЗКА ТРАНЗИТНЫХ И ТРАНСФЕРНЫХ ПассажиРОВ

7.4.16.1. Трансферные пассажиры - пассажиры, которые в соответствии с договором воздушной перевозки прибывают в промежуточный пункт одним рейсом, а продолжают полет другим рейсом этого же или иного перевозчика. При этом перевозка должна быть оформлена, как единая перевозка, в одном бронировании (PNR).

В случае оформления трансферной перевозки в разных бронированиях (PNR), такой трансфер считается «скрытым». Авиакомпания не несет ответственности перед пассажиром за потерю стыковки пассажира или багажа в случае «скрытого» трансфера.

7.4.16.2. Стыковочное время - время между рейсами от 60 минут до 24 часов.
Стыковка между рейсами более 24-х часов, считается остановкой в пути - «*stop over*».

7.4.16.3. Перевозка пассажира, который в соответствии с Договором воздушной перевозки пассажира и багажа прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом АО «Авиакомпания «SCAT», а далее перевозится другим рейсом АО «Авиакомпания «SCAT» по маршруту перевозки (далее - трансферный пассажир), осуществляется в соответствии с настоящими правилами.

Перевозка пассажира, который в соответствии с Договором воздушной перевозки пассажира и багажа прибыл в аэропорт трансфера одним рейсом АО «Авиакомпания «SCAT», а далее перевозится другим рейсом иного Перевозчика по маршруту перевозки (далее - трансферный пассажир), осуществляется в соответствии с интерлайн-договорами между Перевозчиками или Соглашениями «M2-Closed Fare».

7.4.16.4. Авиакомпания или Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок при оформлении пассажиру билета по транзитному или трансферному маршруту перевозки:

1. Обеспечивает бронирование и подтверждение бронирования перевозки пассажира с пересадкой в промежуточном аэропорту от аэропорта трансфера до пункта назначения в соответствии с установленным минимальным стыковочным временем, позволяющее пассажиру прибыть в аэропорт трансфера на регистрацию в установленное время.

2. Информировать пассажира, следующего с пересадкой или с посадкой ВС в промежуточном аэропорту, о процедурах, которые должен выполнить пассажир для его дальнейшей перевозки в пункт назначения.

При оформлении к перевозке трансферных пассажиров Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок, а также агент по регистрации обязан информировать пассажира о времени нахождения в промежуточном аэропорту, о необходимости покинуть борт ВС в аэропорту трансфера.

3. Информировать пассажира о требованиях государственных органов в аэропорту трансфера при международной перевозке,

- о времени прибытия в аэропорт трансферта для прохождения административных формальностей перед вылетом рейса;
- о процедурах, которые должны быть выполнены в пункте транзита или трансферта для дальнейшей перевозки в пункт назначения;
- о требованиях государственных органов в пунктах транзита или трансферта при международной перевозке.

4. Информировать пассажира о возможности оформления багажа в качестве трансферного.

Факт заключения договора перевозки подтверждает согласие трансферного пассажира с тем, что трансферный пассажир проинформирован об условиях трансферной перевозки.

7.4.16.5. Оформление трансферных пассажиров и их багажа в аэропорту первоначального вылета осуществляется обслуживающей организацией только при наличии подтвержденного бронирования на стыковочный рейс. Агент по регистрации должен уточнить у пассажира конечный пункт его путешествия, проинформировать о времени прибытия рейса в аэропорт трансфера.

7.4.16.6. 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 и/или желаний пассажира.

7.4.16.7. При остановке пассажира в аэропорту стыковки более 24 часов, пассажир и его багаж оформляются только до пункта промежуточной посадки.

7.4.16.8. В аэропортах вылета, где технически возможна регистрация пассажира до конечного пункта (сквозная регистрация), пассажиру выдаются посадочные талоны по всему маршруту следования, предоставляется информация о том, что пассажир и его багаж оформлен к перевозке по всему маршруту полета (до пункта назначения).

7.4.16.9. При наличии трансферного багажа в количестве, превышающем норму бесплатного провоза (негабаритный/тяжеловесный/сверхнормативный) и сквозного багажного тарифа, оплата перевозки багажа осуществляется по сквозному багажному тарифу. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа или EMD по сквозному багажному тарифу оформляется по всему маршруту перевозки пассажира до пункта назначения при стыковке до 24 часов.

7.4.16.10. Обслуживающая организация обязана в первую очередь обеспечить обслуживание трансферного багажа и только после этого обслуживание багажа, прибывшего в пункт назначения. Трансферный багаж должен загружаться в багажные отсеки ВС в аэропорту вылета в последнюю очередь, чтобы в пункте трансфера багаж разгрузался в первую очередь.

СТАТЬЯ 7.4.17. ПЕРЕВОЗКА ПассажиРОВ БИЗНЕС-КЛАССА

7.4.17.1. В аэропорту пассажирам бизнес-класса может быть предложено посещение бизнес-зала. Об этой возможности пассажир информируется при бронировании билета.

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

7.4.17.3. На борту ВС пассажирам бизнес/комфорт класса предоставляются места в пассажирском салоне повышенной комфортности, и организуется специальное обслуживание:

- Специально подготовленные бортпроводники салона;
- Индивидуальный набор журналов и газет;
- Плед, подушка;
- Усиленный по ассортименту рацион питания, напитков;

СТАТЬЯ 7.4.18. ПЕРЕВОЗКА ГРУПП ПассажиРОВ

7.4.18.1. Пассажиры, следующие вместе, могут считаться группой, если:

- все члены группы следуют вместе на всех участках перевозки;
- все члены группы имеют общую цель поездки (отдых, деловые цели, спортивные соревнования, культурные мероприятия и т.д.);
- путешествие помимо воздушной перевозки включает в себя проживание в гостинице, наземные участки перевозки, экскурсионное и другое специальное обслуживание, которое организуется заказчиками групповой перевозки.

7.4.18.2. Минимальное количество пассажиров в группе от 10 человек, если иное не оговорено нормативными документами Авиакомпании.

7.4.18.3. Заявка на групповую перевозку отправляется на электронный адрес GROUPDV@SCAT.KZ

При подаче заявки на групповую перевозку необходимо указать количество участников, возрастные категории пассажиров (дети, взрослые, младенцы до 2-х лет), маршрут, даты перелета, контактные данные ответственного лица.

7.4.18.4. Рассмотрение заявки на групповое бронирование осуществляется в течение 10 рабочих дней с момента ее подачи. Авиакомпания предоставляет ценовое предложение, условия замены участников, перебронирования, возврата и т.д. Авиакомпания вправе отказать в групповой перевозке, если количество участников группы превышает количество свободных мест на рейсе и/или перевозка данной группы пассажиров экономически не рентабельна.

7.4.18.5. Предварительное бронирование группы пассажиров производится после подтверждения Авиакомпанией заявки.

7.4.18.6. Срок действия ценового предложения, условий групповой перевозки, предоставленных Авиакомпанией - 3 календарных дня. Если Заказчик не выразил согласие с предложенными условиями, Авиакомпания вправе аннулировать данную заявку. При повторном обращении в Авиакомпанию после истечения вышеуказанного срока, необходимо составить новую заявку.

Бронирование групповой перевозки осуществляется Заказчиком путем обращения в собственное агентство Авиакомпания (если иное не оговорено).

7.4.18.7. Если Заказчиком является туристическое агентство, имеющее с Авиакомпанией агентское соглашение, то бронирование и выписка билетов осуществляется самостоятельно через собственный пульт данного агентства.

Заказчик несет ответственность за предоставление списка участников группы и копий документов (паспорт, удостоверение личности, свидетельство о рождении) и другой необходимой информации агентству либо Авиакомпания.

7.4.18.8. Для оформления групповых перевозок Авиакомпания устанавливает определенные сроки и условия по оплате. Оплата должна производиться организацией, организующей групповую перевозку в установленные сроки.

7.4.18.9. Запрос на любое изменение в заявке должен поступать исключительно в письменном виде непосредственно от Заказчика за 72 часа до вылета рейса. В случае изменения Заказчиком условий перевозки (изменения дат вылета/прилета, количества участников группы, изменения возрастной категории пассажиров), Авиакомпания оставляет за собой право пересмотра ценового предложения.

7.4.18.10. При отказе от перевозки условия возврата оплаченной стоимости перевозки определяются условиями соответствующего договора. При добровольном отказе пассажира от полета, оформленного по групповому тарифу, повлекшем нарушение условия о минимальном размере группы, установленном условиями применения группового тарифа, может производиться перерасчет стоимости перевозки других членов группы в соответствии с новыми условиями перевозки.

7.4.18.11. Несогласованное с Авиакомпанией бронирование группы пассажиров может быть аннулировано без предупреждения.

ГЛАВА 8. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ**СТАТЬЯ 8.1. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПАССАЖИРА (ДОБРОВОЛЬНЫЙ ОТКАЗ)**

8.1.1. При намерении пассажира отказаться от полета пассажир или лицо, оплатившее билет, обязан уведомить Авиакомпанию о расторжении договора перевозки в одностороннем порядке одним из следующих способов:

1) для перевозок, оформленных в собственных офисах продаж, представительствах Авиакомпания:

-личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет, по месту оплаты перевозки при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

2) для перевозок, оформленных на интернет-сайте www.scat.kz возврат может быть осуществлен одним из способов:

А) личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет на интернет сайте Авиакомпания с помощью сервиса Возврат Электронного билета, где возврат осуществляется в соответствии с правилами примененного тарифа в автоматическом режиме. Если автоматический возврат билетов не поддерживается по причине сложных условий, то в системе формируется заявка на возврат, которая будет обработана сотрудником авиакомпания в ручном режиме. Возврат суммы за неиспользованную перевозку по электронному авиабилету, оплаченному банковской картой на сайте, производится исключительно на счет карты, с которой производилась оплата перевозки в сроки, установленные банком.

Б) оформление пассажиром или лицом, оплатившим билет письменного уведомления о возврате авиабилета, уведомление направляется на электронный адрес websales@scat.kz Уведомление должно состоять из следующих документов:

Заявления об отказе от воздушной перевозки, сканированной копии документа, удостоверяющего личность, маршрут-квитанции билета

3) для перевозок, оформленных через агентскую сеть:

-личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет по месту приобретения билета с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета; в случае невозможности обращения по месту приобретения билета личное обращение пассажира, лица, оплатившего билет в офис собственных продаж, представительство Авиакомпания при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки с одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета;

4) для перевозок, оформленных на сторонних интернет-сайтах

-обращение пассажира или лица, оплатившего билет, к сотрудникам стороннего интернет-сайта с оформлением Заявления об отказе от воздушной перевозки и последующим осуществлением процедуры возврата авиабилета;

5) для перевозок, оформленных на бланках интерлайн-партнеров АО «Авиакомпания «SCAT», личное обращение пассажира или лица, оплатившего билет, по месту приобретения билета, при предъявлении документов, удостоверяющих личность с оформлением Заявления

об отказе от воздушной перевозки и одновременным осуществлением процедуры возврата авиабилета.

СТАТЬЯ 8.2. РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ АО «АВИАКОМПАНИЯ «SCAT»

8.2.1. Договор воздушной перевозки прекращается по инициативе Авиакомпании в одностороннем порядке в случаях, когда:

- Пассажир отказывается от досмотра, установленного статьей 107 Закона «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» перед полетом воздушного судна;
- Пассажир нарушает требования «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте» и (или) совершает действия, создающие угрозу безопасности полета воздушного судна;
- Это необходимо для устранения нарушений положений законодательных актов того государства, над которым будет осуществлена воздушная перевозка или в котором находится пункт отправления, место остановки или пункт назначения перевозки;
- Пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсиманического опьянения и его душевное или физическое состояние создает угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам.
- Невыполнение пассажирами своих обязанностей на борту воздушного судна, предусмотренных статьей 88 Закона «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации».

8.2.2. Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством Республики Казахстан. Вместе с тем, состояние здоровья пассажира, намеревающегося совершить перелет, должно быть подтверждено медицинским документом с отметкой «авиаперелет противопоказан до...» с указанием конкретной даты. При отказе в перевозке по причинам, предусмотренным этим пунктом, Авиакомпанией составляется акт, фиксирующий причины и факт отказа в перевозке.

8.2.3. В случае если пассажиру отказано в перевозке по причинам, изложенным в Статье 8.2. Пункте 8.2.1. настоящих Правил, то ему возвращаются суммы за неиспользованный билет или его часть в соответствии с правилами добровольного возврата, согласно условиям применения тарифа.

СТАТЬЯ 8.3. ВЫНУЖДЕННЫЙ ОТКАЗ

8.3.1. Причинами вынужденного отказа пассажира от полета являются:

- задержка рейса, указанного в билете

Вынужденным отказом пассажира от перевозки признается отказ в случае задержки отправления рейса **на срок свыше пяти часов** времени вылета воздушного судна, указанного в авиабилете. Если задержка рейса составляет **менее пяти часов** пассажир вправе осуществить добровольный возврат или перебронирование авиабилета по правилам применения тарифа, по которому был оформлен авиабилет пассажира. Если задержка рейса составляет **более пяти часов** пассажир вправе осуществить вынужденный возврат или

перевозки пассажира на ближайший рейс Авиакомпании (АО «Авиакомпания «SCAT») (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- * информация в бронировании об изменении расписания либо
- * отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- * штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

Если перевозка оформлена “туда- обратно”, то при вынужденной задержке рейса по маршруту “туда” возврат или обмен участка по маршруту “обратно” считается вынужденным, при этом изменение всех дат производится одновременно.

-Отмена рейса, указанного в билете.

В случае отмены рейса пассажир вправе осуществить вынужденный возврат или перебронирование авиабилета на ближайший рейс Авиакомпании (АО «Авиакомпания «SCAT») (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- * информация в бронировании об изменении расписания либо
- * отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- * штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

Если перевозка оформлена “туда- обратно”, то при вынужденной отмене рейса по маршруту “туда” возврат или обмен участка по маршруту “обратно” считается вынужденным, при этом изменение всех дат производится одновременно.

- изменение расписания, перенос рейса, указанного в билете

При изменении расписания на срок свыше пяти часов Авиакомпания обязана по выбору пассажира перебронировать билет на ближайший рейс Авиакомпании (АО «Авиакомпания «SCAT») (+/- 3 дня при ежедневных рейсах либо на следующий или предыдущий ближайший рейс) при наличии свободной провозной емкости либо вернуть полную стоимость неиспользованных сегментов билета. При необходимости изменения даты перелета на более позднюю дату пассажир должен осуществить вынужденный возврат имеющегося авиабилета и приобрести новый авиабилет по действующим тарифам.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- * информация в бронировании об изменении расписания либо
- * отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- * штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

-Отмена остановки по расписанию в пункте, который является для пассажира пунктом назначения, отправления, остановки, трансфера.

Если по каким-либо причинам воздушное судно совершит посадку в аэропорту, непредусмотренном в расписании, Авиакомпания осуществляет перевозку пассажира другим рейсом от пункта посадки воздушного судна до аэропорта назначения. В случае невозможности перевозки пассажира воздушным судном Авиакомпания обеспечивает его перевозку другими видами транспорта. В случае вынужденной посадки в аэропорту, отличном от конечного пункта или пункта остановки, указанного в перевозочном документе, при отказе пассажира от дальнейшей перевозки в пункт назначения по заявлению пассажира возвращается стоимость невыполненной части перевозки, при этом величина возвращаемой суммы определяется Авиакомпанией. Заявление от пассажира рассматривается Авиакомпанией индивидуально в претензионном порядке.

-Возвращение воздушного судна, не выполнившего рейс в аэропорт (пункт) отправления.

При возвращении воздушного судна, не выполнившего рейс в аэропорт (пункт) отправления Авиакомпания обязана по выбору пассажира перебронировать билет на ближайший рейс Авиакомпания либо по заявлению пассажира вернуть стоимость данного использованного сегмента без удержания сборов. Заявление от пассажира рассматривается Авиакомпанией индивидуально в претензионном порядке.

- изменения Авиакомпанией маршрута перевозки (изменение пункта вылета и/или пункта прилета на другой ближайший пункт, в том числе с изменением/исключением/добавлением промежуточных пунктов)

В случае предварительного изменения Авиакомпанией маршрута перевозки в случае изменения пункта вылета и/или пункта прилета на другой ближайший пункт, в том числе с изменением/исключением/добавлением промежуточных пунктов по согласованию с Авиакомпанией по выбору пассажира производится вынужденное переоформление авиабилетов либо осуществляется вынужденный возврат авиабилета.

Авиакомпания не взимает дополнительной оплаты в связи с изменениями в перевозке по ее вине в случае, если пассажирский тариф и тариф за перевозку багажа сверх нормы бесплатного провоза по измененному маршруту окажутся ниже оплачиваемой суммы. При этом разница в стоимости возвращается пассажиру в пункте отправления.

-Замена класса обслуживания или типа ВС.

Авиакомпания имеет право изменять тип воздушного судна без предварительного информирования об этом пассажира. В случае отказа пассажира от полёта на другом воздушном судне, Авиакомпания должна отправить пассажира одним из очередных рейсов или возратить ему стоимость невыполненного участка перевозки без удержания сборов.

-Невозможность предоставления места пассажиру в соответствии с бронированием, произведенным ранее.

Непредоставление пассажиру забронированного места на рейсе возможно в случае:

- замены типа или компоновки ВС;
- совмещения рейсов;
- уменьшения предельной коммерческой загрузки рейса.

Сотрудник Авиакомпании обращается к пассажирам с предложением добровольно отказаться от места на рейсе в обмен на предложенные варианты отправки.

В данном случае при добровольном отказе от полета на рейсе, осуществляется вынужденный возврат авиабилета без удержания сборов либо осуществляется перебронирование авиабилета на более поздний /ранний рейс Авиакомпании (АО «Авиакомпания «SCAT») при наличии свободной провозной емкости без удержания сборов.

-Необеспечение авиакомпанией стыковки рейсов, выписанной на едином бланке с соблюдением минимального стыковочного времени, а также необеспечение авиакомпанией стыковки рейсов, оформленной отдельными билетами в едином бронировании на рейсы Авиакомпании с соблюдением минимального стыковочного времени.

Для признания возврата/обмена авиабилета вынужденным по причине нарушения стыковки необходимо, чтобы стыковка содержала участки полёта, выполняемые только АО «Авиакомпания «SCAT». Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других перевозчиков, не являющихся интерлайн-партнерами АО «Авиакомпания «SCAT».

Если перевозка оформлена по трансферному маршруту на рейсы АО «Авиакомпания «SCAT», то при задержке/отмене рейса на 1 участке возврат или возврат/обмен по 2 участку тоже считается вынужденным.

Основанием для вынужденного обмена/возврата перевозки является:

- * информация в бронировании об изменении расписания либо
- * отметка Представителя в маршрут квитанции, заверенная личным штампом и подписью либо
- * штамп аэропорта вылета, Представителя об отмене/задержки рейса в маршрут квитанции.

При сложных случаях расчета вынужденного возврата (прерывании перевозки в пункте трансфера и т.д.), агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок должен быть сформирован запрос на расчет суммы возврата и направлен в Авиакомпанию на эл. почту fares@scat.kz

-В случае оформления трансферной интерлайн - перевозки необеспечение одним из перевозчиков стыковки рейсов, выписанной на едином бланке с соблюдением минимального стыковочного времени

Вынужденный возврат авиабилетов, оформленных на бланках интерлайн – партнеров, производится по месту приобретения авиабилета. Вынужденный возврат авиабилетов, оформленных по SPA соглашению, производится по месту приобретения билета.

Основанием для вынужденного переоформления или возврата авиабилета при отмене/задержке, изменении расписания является:

- * информация в бронировании об изменении расписания
- * отметка представителя АО «Авиакомпания «SCAT» на перевозочном документе/маршрут-квитанции, заверенная личным штампом и подписью Представителя АО «Авиакомпания «SCAT»
- * штамп аэропорта вылета, представителя об отмене/задержке рейса
- * официальное письмо от интерлайн-партнера по задержке/отмене рейса

Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок должен быть сформирован запрос на расчет суммы возврата и направлен в Авиакомпанию на эл. почту fares@scat.kz

Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок с рейсами других перевозчиков, не являющихся интерлайн-партнерами АО «Авиакомпания «SCAT».

-Болезни или смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.

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

Болезнь пассажира или члена его семьи, совместно следующего с ним на воздушном судне, является основанием для вынужденного отказа пассажира от перевозки при наличии подтверждаемых медицинскими документами противопоказаний к полету на дату отправления воздушного судна, указанную в билете.

Документом, подтверждающим вынужденный отказ пассажира от перевозки, является: оригинал медицинского документа (справка, заключение, лист нетрудоспособности, оригинал справки из медицинского пункта аэропорта), отвечающий следующим требованиям:

-наличие в документе четко читаемого названия медицинского учреждения, выдавшего данный документ;

-наличие печати медицинского учреждения, выдавшего данный документ;

-наличие даты выдачи медицинского документа;

-соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе датам перевозки. В случае несоответствия в документе должно быть указано «не рекомендуется полет в указанные даты».

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

Вынужденный отказ от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, следующего вместе с ним на воздушном судне, удостоверяется свидетельством о смерти и документами, подтверждающими факт родства. К документам, выданным вне территории Республики Казахстан, должен быть приложен перевод, заверенный нотариально. Вынужденному возврату подлежат: билет умершего пассажира, а также билеты членов его семьи, следовавших с ним на одном ВС; билет пассажира по причине смерти членов его семьи, даже если умерший член семьи не должен был совершать совместный полет с пассажиром. Под членами семьи понимаются супруги, родители и дети (усыновители и усыновленные).

-Неправильное оформление перевозочных документов пассажира вследствие отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути

-Отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром если при личном досмотре пассажира не было обнаружено запрещенных к перевозке веществ и предметов.

Пассажир обращается с запросом в Авиакомпанию путем подачи официальной претензии. В качестве подтверждения прикладывается копия маршрут -квитанции/распечатки бронирования/посадочного талона с отметкой о задержке пассажира из-за продолжительности его досмотра и отсутствии обнаружения запрещенных к перевозке веществ и предметов, заверенная личным штампом и/или подписью Представителя

Авиакомпания или обслуживающего агента, или копия документа, выданного проводившей досмотр службой.

-Отмена, задержка/посадка рейса не в пункте назначения в связи с закрытием воздушного пространства стран/аэропортов.

Вынужденный возврат/ обмен авиабилетов производится в соответствии с указаниями от Авиакомпании.

Авиакомпания может признать отказ пассажира от перевозки вынужденным и в других случаях. При этом, заявление от пассажира, с указанием иных причин вынужденного возврата, рассматривается Авиакомпанией индивидуально в претензионном порядке.

Прочие виды вынужденных возвратов осуществляются только после получения письменного разрешения в ответ на официальную письменную претензию/запрос.

В случае вынужденного отказа пассажира от полета сборы за отказ от перевозки не взимаются.

СТАТЬЯ 8.4. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ПРИ ПРЕКРАЩЕНИИ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ.

8.4.1. Авиакомпания производит возврат сумм только по тому документу, который был выдан ей самой или Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок.

8.4.2. Возврат денежных сумм производится на основании неиспользованного (частично использованного) перевозочного документа, и/или ордера разных сборов указанному в этих документах лицу, либо лицу, оплатившему билет, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, обращается в Авиакомпанию или к Агенту по продаже пассажирских воздушных перевозок о проставлении отметки в билете с указанием лица, которому Авиакомпания возвращает сумму за неиспользованную перевозку по данному билету.

8.4.3. Заявление об отказе от воздушной перевозки принимается Авиакомпанией в течение срока годности документа, но не позднее 30 календарных дней по истечении этого срока.

Билет с использованными полетными купонами недействителен для перевозки пассажира и возврата денег.

8.4.4. До начала перевозки добровольный возврат всех неиспользованных купонов (участков), указанных в билете, осуществляется одновременно.

8.4.5. Возврат производится в течение срока действия билета, но не позднее 30 дней после истечения срока действия.

8.4.6. Возврат сумм производится в валюте первоначальной оплаты перевозки либо, по обращению пассажира, в национальной валюте Республики Казахстан.

8.4.7. Размер возвращаемых сумм по неиспользованному перевозочному документу определяется правилами применения тарифов Авиакомпании.

8.4.8. Сумма, подлежащая возврату, рассчитывается исходя из величины тарифа, сбора и курса перевода валюты, действующих на день продажи перевозки.

8.4.9. Все возвращаемые денежные суммы выплачиваются тем же способом, которым они были уплачены при покупке воздушной перевозки.

8.4.10. В случае отказа пассажира от перевозки место в обязательном порядке должно быть возвращено в систему. Возврат (аннулирование) мест осуществляется в соответствии с инструкциями Авиакомпании и инструкциями работы с соответствующей системой бронирования. При возврате (аннулировании) мест Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок, ставится соответствующая отметка в бронировании о причине возврата места. Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок самостоятельно заполняет маску документа на возврат и несет полную ответственность за внесенные данные. В записи электронного билета статусы полетных купонов, принимаемых к возврату, должны быть открыты к использованию (OPEN FOR USE).

8.4.11. При возврате денежных средств наличными Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок должен перечеркнуть маршрут квитанцию по диагонали, указать информацию о получении наличными суммы, рассчитанной к возврату: «получил деньги в сумме», сумма указывается прописью. Запись должна быть заверена подписью пассажира.

СТАТЬЯ 8.5. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ДЕНЕЖНЫХ СУММ ПРИ ПРЕКРАЩЕНИИ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ В СВЯЗИ С ДОБРОВОЛЬНЫМ ОТКАЗОМ ПАССАЖИРА ОТ ПЕРЕВОЗКИ

8.5.1. Размер возвращаемых сумм по неиспользованному перевозочному документу определяется Правилами применения тарифов Авиакомпании.

1) если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о возврате провозной платы если перевозка ни на одном участке не была выполнена, то в случае добровольного возврата пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку с удержанием сборов согласно условиям применения тарифа

2) если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о возврате провозной платы, если перевозка была выполнена частично, в случае добровольного возврата возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки (разрешается использовать только тариф в рамках той же тарифной группы и класса бронирования) с удержанием сборов согласно условиям применения тарифа. При отсутствии тарифа того же класса бронирования и тарифной группы для расчета применяется более высокий по стоимости тариф следующего класса бронирования/тарифной группы.

3) Если пассажиром заключен договор воздушной перевозки, предусматривающий условие о невозврате тарифа при расторжении договора воздушной перевозки, в случае добровольного возврата пассажиру не возвращается уплаченный за воздушную перевозку тариф, за исключением аэропортовых сборов и сборов иностранных государств на неиспользованных участках.

8.5.2. Порядок осуществления возврата пассажиру провозной платы в случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с добровольным отказом пассажира от перевозки определяется в соответствии с правилами и условиями примененного тарифа.

8.5.3. Сбор за отказ пассажира от перевозки взимается в размерах и на условиях, установленных правилами применения тарифов. В случае добровольного отказа пассажира от перевозки аэропортовые сборы (аэропортовые сборы за обслуживание пассажиров, аэропортовые сборы за обеспечение авиационной безопасности, аэропортовые сбор за предоставление аэровокзального комплекса и другие опубликованные сборы иностранных государств) на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату пассажиру, если иное не оговорено правилами применения сборов. Сервисный сбор, такса YR за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования в случае добровольного отказа пассажира от перевозки не возвращаются.

8.5.4. Добровольный возврат части трансферной перевозки.

В случае если трансферная перевозка выполнена частично, т. е. при частичном использовании тарифного компонента возвращается сумма, соответствующая разнице между оплаченной стоимостью и стоимостью, взимаемой за выполненную часть перевозки того же или более высокого бренда и класса бронирования с взиманием сборов согласно правилам примененного тарифа. Неиспользованные сборы подлежат возврату, за исключением сборов (такса YR, сервисный сбор), являющихся невозвратными согласно правилу примененного тарифа. В случае если при расчете стоимости использованного участка маршрута перевозки разница между суммой, уплаченной за перевозку, и тарифом за использованные участки маршрута перевозки отрицательна, доплата с пассажира не взимается.

8.5.5. Добровольный возврат переоформленного билета

8.5.5.1. Добровольный возврат переоформленного билета разрешается, если иное не установлено правилами применения тарифа.

8.5.5.2. В случае полностью неиспользованной перевозки пассажиру возвращается сумма, соответствующая разнице между стоимостью нового переоформленного тарифа и сбора за отказ от перевозки, рассчитанного от нового переоформленного тарифа. В случае, если первоначально оформленный билет по правилам применения тарифа является во всех случаях невозвратным и переоформляется по тарифу, предусматривающему возврат, с нового переоформленного тарифа удерживается также сумма первоначального невозвратного тарифа. Неиспользованные сборы подлежат возврату, за исключением сборов (такса YR, сервисный сбор), являющихся невозвратными согласно правилу примененного тарифа.

8.5.5.3. В случае частично-использованной перевозки пассажиру возвращается сумма, соответствующая разнице между стоимостью нового тарифа и тарифа, взимаемого за выполненную часть перевозки в соответствии с использованным брендом и классом бронирования с взиманием сбора за отказ от перевозки, рассчитанного от нового переоформленного тарифа. В случае если первоначально оформленный билет по правилам применения тарифа является во всех случаях невозвратным и переоформляется по тарифу, предусматривающему возврат, с нового переоформленного тарифа также удерживается сумма первоначального невозвратного тарифа. Неиспользованные сборы подлежат возврату,

за исключением сборов (такса YR, сервисный сбор) являющихся невозвратными согласно правилу примененного тарифа.

СТАТЬЯ 8.6. ПОРЯДОК РАСЧЕТА СУММЫ, ПОДЛЕЖАЩЕЙ ВОЗВРАТУ В СЛУЧАЕ ПРЕКРАЩЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ ПАССАЖИРА В СВЯЗИ С ВЫНУЖДЕННЫМ ОТКАЗОМ ОТ ПЕРЕВОЗКИ.

8.6.1. При вынужденном отказе пассажиру в перевозке пассажиру предоставляется право получить возврат стоимости перевозки или части стоимости перевозки за неиспользованный участок перевозки без удержания сбора.

8.6.2. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки возвращается вся сумма, уплаченная за перевозку, если перевозка ни на одном участке не была выполнена.

8.6.3. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с вынужденным отказом пассажира от части перевозки возвращается сумма за невыполненную часть перевозки.

8.6.4. В случае вынужденного отказа пассажира от полета сборы за отказ от перевозки не взимаются.

Сумма, подлежащая возврату при вынужденном отказе от полета, определяется правилами Авиакомпании.

8.6.5. В случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с вынужденным отказом пассажира от всей перевозки или части перевозки сборы иностранных государств, такса YR за предоставление услуг автоматизированных систем бронирования на неиспользованных участках маршрута перевозки подлежат возврату.

В случаях:

- 1) Возврата по причине **болезни пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением**
- 2) Возврата по причине **смерти пассажира, или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением**

Сбор YR подлежит возврату на неиспользованных участках при условии, что пассажир уведомил перевозчика об отказе от воздушной перевозки не позднее, чем за 24 часа до окончания времени регистрации пассажиров на рейс, указанный в билете.

8.6.6. Если перевозка оформлена «туда- обратно», то при вынужденной задержке на срок свыше 5 часов, отмене рейса по маршруту «туда», обмен/возврат по маршруту «обратно» считается вынужденным, при этом изменение дат/возврат по всем участкам производится одновременно.

Если перевозка оформлена по трансферному маршруту на рейсы Авиакомпании (АО «Авиакомпания «SCAT»), то при задержке/отмене рейса на 1 участке возврат/обмен по 2-му участку считается вынужденным, при этом изменение дат/возврат всех участков производится одновременно.

8.6.7. При вынужденном отказе от перевозки допускается возврат сумм за неиспользованную перевозку, с нарушением очередности использования полетных купонов.

8.6.8. Сумма, уплаченная Авиакомпанией за предоставление дополнительных услуг повышенной комфортности, в случае если дополнительные услуги не оказаны, подлежит возврату.

8.6.9. При замене воздушного судна с салонами повышенной комфортности на воздушное судно, не имеющее салонов повышенной комфортности, пассажиру возвращается разница между оплаченным тарифом и тарифом того класса обслуживания, которым была фактически осуществлена перевозка.

СТАТЬЯ 8.7. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПРОВОЗНОЙ ПЛАТЫ ПРИ ДОБРОВОЛЬНОМ ИЗМЕНЕНИИ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

8.7.1. С согласия Авиакомпания и при наличии соответствующей возможности Пассажир вправе внести изменения в договор воздушной перевозки (кроме договора воздушной перевозки на чартерный рейс) в части изменения даты и времени вылета рейса. Внесение изменений в билет осуществляется Авиакомпанией с согласия пассажира, или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок с согласия Авиакомпания и пассажира.

8.7.2. После оплаты соответствующих изменений (в случае если такая оплата предусмотрена правилами применения тарифа) пассажиру Авиакомпанией или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок направляется новая маршрут-квитанция.

8.7.3. Разрешается осуществлять добровольное изменение условий перевозки пассажирских билетов в течение срока действия пассажирского билета к перевозке, если правилами применяемого тарифа не оговорено обратное.

8.7.4. Специальные тарифы могут включать условия, ограничивающие или не предусматривающие права пассажира на изменение дат и времени вылета. Если заявленное пассажиром изменение условий договора воздушной перевозки пассажира не допускается правилами применения тарифа, то производится возврат сумм (если по условиям примененного тарифа возможен полный или частичный возврат провозной платы и/или сборов) и оформление новой перевозки по измененным пассажиром условиям перевозки.

8.7.5. При добровольных изменениях условий перевозки итоговая стоимость авиаперевозки по измененным условиям должна быть выше или равной стоимости ранее оформленной перевозки.

8.7.6. В случае изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки пассажира до начала перевозки в случае полностью-неиспользованной перевозки производится перерасчет с использованием тарифов, сборов и курса перевода валют, действующих на дату переоформления. Перерасчет перевозки при переоформлении производится с учетом новых условий и правил по всему маршруту от точки начала путешествия.

8.7.7. В случае добровольного изменения пассажиром условий договора воздушной перевозки после начала перевозки в случае частично-использованной перевозки производится перерасчет с использованием тарифов, сборов и курса перевода валют, действующих на дату продажи перевозки. Перерасчет перевозки при переоформлении

производится с учетом новых условий и правил по всему маршруту от точки начала путешествия.

8.7.8. За изменение условий перевозки Авиакомпанией взимается сбор (сбор за изменение условий перевозки), если иное не оговорено правилами применения тарифов

8.7.9. Сбор за изменение условий перевозки взимается в размерах и на условиях, установленных правилами примененного тарифа. При отказе пассажира оплатить указанный выше сбор изменение условий воздушной перевозки не осуществляется.

8.7.10. Сбор за добровольное изменение условий перевозки добровольному возврату не подлежит.

Билет на чартерный рейс предусматривает ограничение (или полное исключение) права Пассажира изменить или аннулировать бронирование. Чартерные билеты, согласно которым оплачено туристическое путешествие с оплатой всех услуг (перелет в прямом и обратном направлении, трансфер, проживание в гостинице, питание), могут предусматривать дополнительные условия и ограничения, установленные организацией, зафрахтовавшей воздушное судно Авиакомпания, либо ее уполномоченным агентом.

СТАТЬЯ 8.8. ПОРЯДОК РАСЧЕТА ПРОВОЗНОЙ ПЛАТЫ ПРИ ВЫНУЖДЕННОМ ИЗМЕНЕНИИ ДОГОВОРА ВОЗДУШНОЙ ПЕРЕВОЗКИ

8.8.1. При вынужденном отказе пассажиру в перевозке пассажиру предоставляется право воспользоваться перевозкой ближайшим рейсом Авиакомпания (АО «Авиакомпания «SCAT»), выполняемым в пункт назначения, указанный в перевозочном документе пассажира, или получить возврат стоимости перевозки или части стоимости перевозки за неиспользованный участок перевозки без удержания сбора за отказ от перевозки.

8.8.2. Внесение изменений в билет осуществляется Авиакомпанией с согласия пассажира, или Агентом по продаже пассажирских воздушных перевозок с согласия Авиакомпания и пассажира. При получении согласия от пассажира и внесении изменений в билет последующие операции обмена/возврата производятся в соответствии с правилами добровольного обмена/возврата.

8.8.3. Порядок осуществления переоформления/обмена билета в случае прекращения действия договора воздушной перевозки в связи с вынужденным отказом пассажира от перевозки определяется в соответствии с правилами и условиями Авиакомпания.

8.8.4. На собственном сайте Авиакомпания www.scat.kz не предусмотрена функция вынужденного автоматического возврата перевозки. При вынужденном возврате авиабилета, оформленного на собственном сайте Авиакомпания www.scat.kz, операция вынужденного возврата, может быть, только выполнена при обращении в отдел интернет-продаж Авиакомпания.

Пассажиру или лицу, оплатившему перевозку, необходимо направить заявление на возврат на электронный адрес websales@scat.kz Возврат суммы за неиспользованную перевозку по электронному билету, оплаченному банковской картой на собственном сайте Авиакомпания www.scat.kz производится исключительно на счет карты, с которой производилась оплата перевозки.

8.8.5. При вынужденном обмене авиабилета, оформленном на собственном сайте Авиакомпании www.scat.kz, операция вынужденного обмена перевозки может быть выполнена при обращении в отдел интернет-продаж Авиакомпании. Пассажиру или лицу, оплатившему перевозку, необходимо направить заявление на возврат на электронный адрес websales@scat.kz. Операция вынужденного обмена перевозки, оформленной на собственном сайте Авиакомпании websales@scat.kz, может быть также выполнена при обращении пассажира или лица, оплатившего перевозку, в Представительство Авиакомпании.

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

ГЛАВА 9. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

СТАТЬЯ 9.1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Вес, габариты, нормы бесплатного провоза ручной клади и багажа устанавливаются Авиакомпанией.

Пассажир обязан предъявить на регистрации весь багаж включая ручную кладь, а также вещи, перевозимые без дополнительной оплаты сверх нормы бесплатного провоза багажа и ручной клади, что вызвано требованиями обеспечения авиационной безопасности и безопасности полетов.

СТАТЬЯ 9.2. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖИМОМУ БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

9.2.1. Перечень опасных веществ и предметов, а также всех видов наркотиков, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах.

Перечень опасных веществ и предметов, а также всех видов наркотиков, запрещенных пассажирам к перевозке на гражданских воздушных судах предназначен для использования в качестве инструктивного материала с целью исключения проноса на борт гражданских воздушных судов опасных веществ и предметов, которые при перевозке способны причинить вред или создать угрозу для жизни и здоровья людей, безопасности полета или имущества, а также всех видов наркотиков.

9.2.1.1. Опасные вещества и предметы, запрещенные к перевозке в ручной клади и багаже:

1) взрывные и иные смертоносные устройства, содержащие как минимум заряд взрывчатого вещества и средство взрывания, пригодные и предназначенные для совершения действия в форме взрыва, а также взрывчатые вещества и предметы, их содержащие, в том числе:

все виды порохов, независимо от количества и упаковки;

гранаты, мины и снаряды всех типов;

капсюли (пистоны) охотничьи и капсюли-детонаторы;

муляж или имитация взрывных устройств;

пиротехнические средства, в том числе осветительные ракеты любого вида, включая петарды, бенгальские огни, хлопушки и пистоны для игрушечных пистолетов, посадочные шашки, дымовые патроны (шашки);

динамит, тол, аммонал, тротил и другие взрывчатые вещества, относящиеся к классу 1 опасных грузов, указанных в перечне опасных грузов, определяемых Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху Doc 9284, Международной организации гражданской авиации (ИКАО);

капсюли, детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители, детонирующие и огнепроводные шнуры;

2) радиоактивные вещества;

3) наркотические вещества в соответствии с [Законом](#) Республики Казахстан от 10 июля 1998 года «О наркотических средствах, психотропных веществах, прекурсорах и мерах противодействия их незаконному обороту и злоупотреблению ими»;

4) сжатые и сжиженные газы, в том числе газы для бытового пользования, все типы аэрозолей за исключением:

лекарственных препаратов – аэрозолей и баллонов с кислородом, используемых в медицинских целях, в пределах объемов, необходимых для поддержания здоровья пассажира;

баллонов с двуокисью углерода для приведения в действие искусственных конечностей (протезов);

баллонов с двуокисью углерода для самонадувающихся спасательных жилетов; ингаляторов (небулайзеров) портативных, представляющих собой беспроводные, бесшумные, перезаряжаемые легкие устройства, предназначенные для лечения острых и хронических заболеваний дыхательных путей и находящихся при пассажире в кармане;

невоспламеняющихся и нетоксических аэрозолей, объемом до 100 миллилитров допускается перевозка в ручной клади, свыше 100 миллилитров в багаже, не доступном для пассажиров;

5) легковоспламеняющиеся жидкости и вещества, в том числе ацетон, бензин, пробы нефтепродуктов, метанол, метиловый эфир, тормозная жидкость, сероуглерод, эфиры и иные легковоспламеняющиеся жидкости, в том числе алкогольные напитки с содержанием алкоголя более 70 % по объему (крепостью 140 %);

б) воспламеняющиеся твердые вещества - вещества, которые от действия на них воды, выделяют тепло и горючие газы, что может вызвать самовоспламенение и пожар:

калий, натрий, кальций металлический и их сплавы;

фосфор белый, желтый, красный, иные вещества, относящиеся к категории воспламеняющихся твердых веществ;

перекиси органические;

нитроцеллюлоза коллоидная;

7) ядовитые и отравляющие вещества:

любые ядовитые, сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком или твердом состоянии, упакованные в любую тару: бруцин, никотин, стрихнин, тетрагидрофуруриловый спирт, антифриз, этиленгликоль, ртуть, все соли синильной кислоты и цианистые препараты, циклон, цианплав, мышьяковистый ангидрид и иные сильнодействующие ядовитые и отравляющие вещества;

8) инфекционно или биологически опасные материалы, вещества и предметы, содержащие их;

9) едкие и коррозивирующие вещества:

неорганические кислоты, в том числе соляная, серная, азотная и иные кислоты;

фтористо-водородная (плавиковая) кислота и иные сильные кислоты, указанные в перечне опасных грузов, определяемых Техническими инструкциями по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху Doc 9284, Международной организации гражданской авиации (ИКАО) и коррозивирующие вещества;

10) пустые зажигалки, детали топливной системы транспортного средства, в которых находилось топливо, а также емкости, которые использовались для перевозки или хранения горюче-смазочных материалов, имеющие следы или специфический запах горюче-смазочных материалов.

9.2.1.2. Опасные вещества и предметы, запрещенные к перевозке в ручной клади и в багажном отсеке, доступном для пассажиров:

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

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

3) боеприпасы к огнестрельному и газовому оружию, в том числе патроны боевые, светозвуковые, травматического действия, холостые, снаряженные охотничьи патроны;

4) предметы с затупленными концами: биты для игры в бейсбол, софтбол, крокет, поло; кии для игры в бильярд, снукер и пул; все виды дубинок (твердые или гибкие) и средств рукопашного боя; удилища; клюшки для игры в гольф и в иные спортивные игры; весла, в том числе для байдарок и каноэ, скейтборды;

Примечание к подпунктам 1)-3):

перевозка гражданского и служебного оружия и патронов к нему (кроме боеприпасов к газовому оружию, запрещенных к перевозке на пассажирских воздушных судах), осуществляется в соответствии с [приказом](#) Министра внутренних дел Республики Казахстан от 1 июля 2019 года № 602 «Об утверждении Правил оборота гражданского и служебного оружия и патронов к нему» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 18961);

5) сухой лед; стимуляторы сердечных мышц или другие устройства на радиоактивных изотопах и радиоактивных фармацевтических препаратов, содержащихся в теле человека; кресло – каталки для перевозки больных или другие подвижные средства, содержащие аккумуляторные батареи; щипцы для завивки волос, содержащие газ и газовые дозоправочные элементы к ним; ртутные барометры или термометры, медицинские или клинические термометры в соответствии с ограничениями, определяемыми Дополнением «А» к добавлению 12 «Обзор порядка перевозки опасных грузов по воздуху» [Руководства](#) по авиационной безопасности Doc 8973, Международной организации гражданской авиации ИКАО.

9.2.1.3. Вещества и предметы, запрещенные к перевозке в ручной клади: жидкости, аэрозоли и гели, содержащиеся в емкостях, вместимостью более 100 миллилитров, в том числе:

вода и другие напитки, супы, сиропы, джемы, тушеное мясо, соусы и пасты;
пищевые продукты в соусах или с содержанием большого количества жидкости;
кремы, лосьоны, косметические средства и масла;
духи;

спреи;
гели, включая гели для волос и душа;
содержимое емкостей, находящихся под давлением, включая пену для бритья, другие виды пен, дезодоранты;
пасты, в том числе и зубная паста;
смеси жидкостей с твердыми веществами;
тушь для ресниц;
блеск для губ.

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

9.2.1.4. Вещества и жидкости неизвестного состава, не имеющие заводской упаковки, соответствующего технического паспорта и сертификата.

9.2.1.5. Опасные вещества и предметы, запрещенные к перевозке в багаже: портативные электронные курительные устройства, приводимые в действие батареями, в том числе:

электронные сигареты, электронные тонкие сигары, электронные сигары, электронные трубки, персональные испарители, электронные системы подачи никотина). Содержание лития в батареях не должно превышать 2 грамм, а удельная мощность литий-ионных батарей – 100 ватт-часов.

портативные электронные устройства (часы, калькуляторы, фотоаппараты, сотовые телефоны, портативные компьютеры, видеокамеры и пр.), содержащие литиевые или литий-ионные элементы, а также запасные батареи. Не более двух отдельно защищенных запасных батарей на одно лицо.

Для перевозки портативных электронных устройств, содержащих литий-ионные батареи, и запасных литий-ионных батарей с удельной мощностью в ватт-часах в 100 ватт-часов, но не превышающей 160 ватт-часов, по согласованию с эксплуатантом.

9.2.2. Для обеспечения сохранности багажа Авиакомпания рекомендует:

- использовать для путешествий качественные чемоданы с надежными замками;
- снимать старые бирки после каждого полета;
- использовать именные адресные бирки снаружи багажа;
- с целью визуальной идентификации багажа обозначать его лентой или другой индивидуальной пометкой;
- оборачивать багаж упаковочной пленкой, чтобы избежать повреждение багажа и ограничить доступ к содержимому багажа.

9.2.3. Авиакомпания не рекомендует включать в зарегистрированный багаж:

- Ломкие, хрупкие вещи и бьющиеся или быстро портящиеся предметы;
- Деньги;
- Ключи;
- Драгоценности и изделия из драгоценных металлов и серебра;
- Натуральный мех;
- Электронное оборудование;
- Компьютерное оборудование комплектующие для компьютеров, приставки, программы;
- Аудио и видео технику, фото и киноаппаратуру, сопутствующие предметы;
- Очки, бинокли и другие оптические приборы;

- Техническую, медицинскую и другую документацию;
- Деловые и личные документы;
- Ценные бумаги и вещи;
- Производственное оборудование и образцы / шаблоны;
- Видео/аудио кассеты, диски, дискеты и другие носители информации;
- Медицинские препараты, оборудование;
- Фотокарточки, антиквариат;
- Вещи и предметы, которые не подлежат восстановлению;
- Жидкости, парфюмерию, алкогольные напитки;

Электронные устройства, содержащие литиевые или литий- ионные элементы, а также запасные батареи запрещены к перевозке в качестве багажа.

СТАТЬЯ 9.3. УПАКОВКА БАГАЖА

9.3.1. Каждое место зарегистрированного багажа должно иметь исправную упаковку, обеспечивающую его сохранность при перевозке и обработке и исключаящую возможность причинения вреда пассажирам, членам экипажа, третьим лицам, повреждения воздушного судна, багажа других пассажиров или иного имущества. Багаж, не соответствующий требованиям к перевозке, не допускается.

9.3.2. Соединение в одно место двух и более мест багажа, имеющих отдельные упаковки, не допускается.

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

9.3.4. 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 принят к перевозке в качестве зарегистрированного багажа с согласия Авиакомпании. При этом наличие и вид повреждения подтверждаются подписью пассажира на обратной стороне багажной бирки.

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

Статья 9.4. НОРМЫ БЕСПЛАТНОГО ПРОВОЗА БАГАЖА И РУЧНОЙ КЛАДИ

9.4.1. Нормы бесплатного провоза ручной клади и багажа устанавливаются Авиакомпанией.

9.4.2. Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется количеством мест, массой багажа в килограммах (кг) и габаритами по сумме трех измерений.

9.4.3. Пассажир имеет право бесплатного провоза своего багажа в пределах установленной нормы согласно приобретенному тарифу.

9.4.4. Норма бесплатного провоза багажа, в том числе вещей, находящихся при пассажире (ручной клади), устанавливается Авиакомпанией в зависимости от типа воздушного судна, класса бронирования, тарифа и маршрута.

9.4.5. Нормы бесплатного провоза регистрируемого багажа указываются на сайте www.scat.kz Авиакомпания вправе устанавливать на отдельных направлениях исключения из стандартных условий бесплатной нормы провоза багажа с уведомлением об этом пассажира при бронировании перевозки. Информация о нормах бесплатного провоза багажа также доводится до пассажиров при оформлении перевозки по месту ее оформления.

9.4.6. Зарегистрированный багаж. Piece Concept

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 количеству мест ("Piece Concept") составляет 0 мест 0 кг.

Каждый Пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребенок до 2-х лет/Infant» без предоставления места, имеет право перевезти бесплатно багаж в зависимости от бренда тарифа:

Эконом класс –

- Лайт (Light) включает:
- Перевозку багажа на платной основе, согласно действующих тарифов
 - Оптимум (OPTIMUM) включает:
- Бесплатную перевозку багажа (1 место багажа до 23кг и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см);
 - Гибкий (Flexible) включает:
- Бесплатную перевозку багажа (2 места багажа до 23кг каждое и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см каждое);

Бизнес-класс включает: -

- Бесплатную перевозку багажа (2 места багажа до 23кг каждое и габаритами в сумме трех измерений не более 158 см каждое);

9.4.7. Зарегистрированный багаж. Weight Concept

На субсидированных маршрутах норма провоза багажа устанавливается по весу Weight Concept

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.

Каждый Пассажир, за исключением пассажиров категории «Ребенок до 2-х лет/Infant» без предоставления места, имеет право перевезти бесплатно багаж в количестве:

- 30-кг зарегистрированного багажа + 10-кг незарегистрированного багажа (ручной клади) по билету бизнес-класса;
- 20 кг зарегистрированного багажа + 5 кг незарегистрированного багажа (ручной клади) по билету экономического класса;

При этом габариты зарегистрированного багажа не должны превышать в сумме 3-х измерений 158 см.

9.4.8. Авиакомпания, исходя из коммерческих соображений или условий договоров между Авиакомпанией и другими Перевозчиками, имеет право увеличивать нормы бесплатной перевозки багажа и устанавливать другие льготы. Временно действующие нормы вводятся в действие и отменяются письменными распоряжениями или приказами Авиакомпании.

9.4.9. Авиакомпания и Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязаны информировать пассажира о норме бесплатного провоза багажа, установленной при перевозке, а также о необходимости оплаты провоза сверхнормативного багажа или багажа, подлежащего обязательной оплате. Авиакомпания и Агент по продаже пассажирских воздушных перевозок обязаны информировать пассажира об условиях возврата или невозврата платы при отказе от получения дополнительной услуги (перевозки платного сверхнормативного багажа и т.д.).

9.4.10. Информация о нормах бесплатного провоза багажа, условиях возврата оформленного EMD или MCO также доводится до пассажиров при оформлении перевозки, по месту ее оформления.

9.4.11. Норма перевозки багажа пассажира воздушным транспортом регламентируется количеством мест, массой багажа в килограммах (кг) и габаритами по сумме трех измерений.

9.4.12. При трансферной перевозке норма бесплатного провоза багажа устанавливается в соответствии со сквозной нормой между конечными пунктами перевозки. 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 и/или желания пассажира. При наличии трансферного багажа в количестве, превышающем норму бесплатного провоза (негабаритный/тяжеловесный/сверхнормативный) и сквозного багажного тарифа, оплата перевозки багажа осуществляется по сквозному багажному тарифу. На сквозных направлениях с одной и более пересадкой менее 24 часов: опубликованный сквозной тариф за сверхнормативный багаж (при его наличии) взимается 1 раз за всю перевозку. На сквозных направлениях с одной и более пересадкой/остановкой более 24 часов или разворотом и по желанию пассажира забрать свой багаж в промежуточном аэропорту: оплата за сверхнормативный багаж взимается за каждый полетный сегмент. Если перевозка осуществляется с использованием отдельных билетов на каждом участке маршрута, то условия бесплатного провоза багажа соответствуют указанным в билетах нормам по каждому участку маршрута. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа или EMD по сквозному багажному тарифу оформляется по всему маршруту перевозки пассажира до пункта назначения при стыковке до 24 часов. При остановке пассажира в аэропорту стыковки более 24 часов, пассажир и его багаж оформляются только до пункта промежуточной посадки.

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

9.4.14. 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 и/или количества мест багажа подлежит возврату пассажиру в валюте первоначальной оплаты.

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

9.4.16. 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.

9.4.17. Нормы бесплатного провоза зарегистрированного багажа действуют для всего маршрута в каждую сторону от пункта регистрации багажа до пункта назначения или до первого пункта остановки на маршруте более 24 часов, при условии, что все перелеты осуществляются на рейсах Авиакомпании.

9.4.18. Нормы бесплатной перевозки багажа не распространяются на:

- крупногабаритный багаж и тяжеловесный багаж (багаж одно место которого в сумме трех измерений превышает 215 см и/или масса которого превышает 32кг);
- домашних животных и птиц, за исключением собак-поводырей, сопровождающих пассажиров с отсутствием зрения;
- цветы, саженцы растений, пищевую зелень, сушеные растения, ветки деревьев и кустарников массой более 5 кг (принимаются к международной перевозке в качестве багажа, если это не запрещено карантинными правилами стран вылета, трансфера, назначения и при наличии карантинного сертификата, если он требуется).

Перевозка указанных предметов оплачивается как дополнительное место, по установленному Авиакомпанией тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на момент оплаты.

СТАТЬЯ 9.5. УСЛОВИЯ ПРОВОЗА РЕГИСТРИРУЕМОГО БАГАЖА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ РЕЙСАМИ НЕСКОЛЬКИХ АВИАКОМПАНИЙ В РАМКАХ ОДНОГО МАРШРУТА:

9.5.1. Условия провоза багажа пассажира, перевозка которого оформлена одним билетом, определяются условиями резолюции ИАТА 302 на основе принципа доминирующего на маршруте перевозчика.

9.5.2. В случае, если пассажир перевозит багаж рейсами двух и более авиакомпаний ко всему маршруту от пункта регистрации багажа до первого пункта остановки более 24 часов (стоповер) или разворота будут применяться правила перевозки багажа (бесплатная норма и ставки оплаты багажа сверх нормы) доминирующего перевозчика. Доминирующим перевозчиком по определению резолюции ИАТА является перевозчик, осуществляющий перевозку между тарифными зонами или под зонами ИАТА или выполняющий перевозку на первом международном участке в случае перевозки в рамках одной под зоны.

9.5.3. Доминирующим перевозчиком для путешествий в/из пунктов США является перевозчик (для рейсов код-шер–маркетинговый партнер), пересекающий Атлантический или Тихий океан.

9.5.4. В случае наличия сверхнормативного багажа у пассажира, перевозка которого оформлена одним билетом на рейсы двух и более авиакомпаний (интерлайн перевозка),

оформление возможно только на бумажном бланке квитанции платного багажа, оформление на EMD невозможно.

СТАТЬЯ 9.6. РУЧНАЯ КЛАДЬ И ВЕЩИ, НАХОДЯЩИЕСЯ ПРИ ПАССАЖИРЕ.

9.6.1. Ручная кладь и вещи, находящиеся при пассажире, являются незарегистрированным багажом.

9.6.2. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади, допустимый вес которого устанавливается Авиакомпанией.

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

9.6.4. В качестве ручной клади может перевозиться:

для пассажиров эконом класса в зависимости от бренда тарифа:

- Лайт (Light) включает:
 - бесплатную перевозку ручной клади до 5кг и габаритами 55x40x25см;
- Оптимум (OPTIMUM) включает:
 - бесплатную перевозку ручной клади до 10кг и габаритами 55x40x25см;
- Гибкий (Flexible) включает:
 - бесплатную перевозку ручной клади до 10кг и габаритами 55x40x25см;

для пассажиров бизнес-класса-

- бесплатную перевозку ручной клади 2 места до 10кг каждое и габаритами 55x40x25см;

9.6.5. Авиакомпания или уполномоченный агент при оформлении ручной клади, перевозимой в салоне воздушного судна, обязана выдать пассажиру на каждое предъявленное место бирку «Ручная кладь».

9.6.6. При превышении нормы провоза ручной клади (её несоответствия каким-либо установленным Авиакомпанией нормам) пассажир обязан сдать ее в качестве зарегистрированного багажа в порядке и на условиях, предусмотренных правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, настоящими Правилами. Разрешена доплата за превышение веса ручной более 5-кг для бренда light, более 10-кг для брендов Optimum и Flex, но не более 12 кг, исходя из действующих тарифов.

9.6.7. Если в результате регистрации ручной клади в качестве отдельного места зарегистрированного багажа будет превышена норма бесплатного провоза багажа, предусмотренная правилами применения тарифа, по которому оформлен авиабилет пассажира, он обязан оплатить такой сверхнормативный багаж.

9.6.8. Сверх установленной нормы бесплатной перевозки ручной клади Пассажир имеет право перевозить предметы (вещи), которые могут ему понадобиться во время посадки, высадки или в полете, при этом вес провозимых вещей не должен превышать 5 кг, габариты в сумме трех измерений не более 80 см, а количество не более 1 места.

К таким предметам (вещам) относятся:

- рюкзак, дамская сумка или портфель с вложенными в них вещами;
- зонт;
- букет цветов;
- детское питание для ребенка, необходимое во время полета;
- портативный компьютер (ноутбук);
- костюм в портпледе;
- устройство для переноса ребенка (детскую люльку, удерживающие системы (устройства) для детей до двух лет, детскую коляску, с габаритами не более 55х40х25см, весом не более 10кг.) при перевозке ребенка, которое можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сиденьем либо под сиденьем впереди стоящего пассажирского сиденья.

В качестве удерживающего устройства и при наличии отдельного оплаченного места для ребенка может провозиться устанавливаемое на пассажирское кресло сертифицированное для использования на воздушном транспорте переносное детское кресло, оборудованное ремнями безопасности и габаритами, позволяющими размещение в пассажирском кресле;

- костыли, трости, ходунки, ролла торы, складное кресло-коляску, съемные протезы конечностей (рук, ног), используемые пассажиром и которые можно безопасно разместить в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сиденьем либо под сиденьем впереди стоящего пассажирского сиденья.
- медикаменты, ингаляторы, кислородный баллон объемом не более 5 кг и габаритами не превышающими 55х40х25см, необходимые для обеспечения жизнедеятельности пассажира во время перевозки. Авиакомпания имеет право потребовать медицинское свидетельство о необходимости использования вышеуказанных предметов;

Кроме этого в список предметов, бесплатно провозимых пассажиром включаются кислородные дыхательные аппараты, предназначенные для поддержания дыхания, (за исключением аппаратов, содержащих жидкий кислород), которые разрешены производителями таких аппаратов к перевозке и использованию на борту воздушного судна (в салоне ВС), использование которых является жизненно необходимым для пассажира, что подтверждается соответствующей медицинской справкой формы № 027 /у, утвержденная исполняющего обязанности Министра приказом здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 21579).

- жидкости, приобретенные в магазинах беспошлинной торговли в аэропорту или на борту воздушного судна, должны быть упакованы в надежно запечатаны (опломбированы) в пластиковый пакет, обеспечивающий идентификацию доступа к содержимому пакета в течение полета, габариты которого в сумме 3-х измерений не превышают 120 см, на котором имеется достоверное подтверждение того, что, эта покупка произведена в аэропортовых магазинах беспошлинной торговли или на борту воздушного судна в день (дни) поездки.

9.6.9. Авиакомпания не несет ответственность за ручную кладь, перевозимую в салоне воздушного судна. В случае перерыва в выполнении рейса пассажир при высадке с борта воздушного судна обязан забрать с собой размещенную там ручную кладь.

9.6.10. Объединение багажа запрещено.

9.6.11. Перевозка продукции растительного и животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал и другие грузы, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке, в качестве незарегистрированного багажа (т.е. ручной клади) запрещена на рейсах АО «Авиакомпания «SCAT».

Перевозка продукции растительного и животного происхождения осуществляется в качестве зарегистрированного багажа в соответствии с международными договорами стран на территорию, с территории или через территорию которых осуществляется перевозка, и входит в норму бесплатного провоза багажа, согласно приобретенному тарифу, при соблюдении требований к упаковке в соответствии с требованиями действующей редакции IATA PCR.

Упаковка для перевозки продукции растительного и животного происхождения должна быть качественной, соответствовать представленному к перевозке характеру продукта и его свойствам:

- овощи и фрукты должны быть упакованы в деревянные ящики, картонные коробки, при этом обязательно наличие технологических отверстий для свободной вентиляции воздуха внутри упаковки, а также в плетенные корзины и т.п., достаточно прочными, чтобы защитить содержимое от раздавливания. Дно упаковки должно иметь прокладочный материал, исключающий возможность протекания жидкости;
- ягоды в сыпучем и/или перетертом виде должны быть упакованы/заполнены в металлическую, стеклянную, керамическую, деревянную пластмассовую и другую тару, которая должна быть герметично закрыта, выдерживать внутреннее избыточное давление, зависящее от высоты полета и колебаний температуры и полностью исключать возможность утечки, разлива или россыпи содержимого;
- живые растения, цветы, саженцы, клубни, семена должны быть уложены в картонные коробки с вентилируемыми отверстиями или плетеные корзины, если это не запрещено карантинными правилами стран вылета, трансфера, назначения и при наличии карантинного сертификата, если он требуется;
- охлажденная или замороженная продукция растительного и животного происхождения, требующая особых условий хранения и транспортировки, должна быть упакована в специальные термоизолированные контейнеры/емкости, либо в комбинированные емкости или контейнеры, исключающие возможности протекания содержимого. Внешняя упаковка может из себя представлять деревянную, пластиковую или картонную емкость, застеленную внутри водонепроницаемой пленкой. Содержимое должно быть уложено в другой

полиэтиленовый пакет/пакеты, завязано эластичной лентой, затем уложено в коробку и закрыто сверху полиэтиленовой пленкой. Коробка заклеивается клейкой лентой.

На внешних сторонах коробки размещается специальная маркировка «Верх». Поврежденные упаковки к перевозке не принимаются.

СТАТЬЯ 9.7. СВЕРХНОРМАТИВНЫЙ (ПЛАТНЫЙ) БАГАЖ

9.7.1. Сверхнормативный багаж – часть массы багажа, которая превышает установленную Авиакомпанией норму бесплатного провоза багажа или требует обязательной оплаты независимо от указанной нормы.

9.7.2. Пассажир обязан заранее информировать Авиакомпанию или Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок о предполагаемых массе и количестве мест багажа сверх установленной нормы, при этом обязательно осуществляется бронирование такого багажа.

9.7.3. Перевозка всех видов сверхнормативного багажа осуществляется при наличии технической возможности воздушного судна.

9.7.4. Пассажир обязан оплатить перевозку багажа, превышающего норму бесплатного провоза, по указанным на сайте Авиакомпании www.scat.kz багажным тарифам, утверждаемым нормативными документами Авиакомпании. При невыполнении указанных условий перевозка багажа сверх нормы не осуществляется.

9.7.5. Авиакомпания вправе устанавливать запрет на перевозку багажа сверх нормы по отдельным направлениям с уведомлением об этом пассажира при бронировании и оформлении перевозки.

9.7.6. Пассажир должен оплатить перевозку багажа сверх установленной Авиакомпанией нормы бесплатной перевозки багажа, по установленному тарифу, действующему на день выдачи квитанции платного багажа или EMD за все перевозки в пункт назначения или пункт остановки в пути (или трансфера).

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

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 и/или количества мест багажа подлежит возврату пассажиру в валюте первоначальной оплаты.

9.7.8. Пассажир в пункте остановки или трансфера имеет право уменьшить или с согласия Авиакомпании увеличить количество мест перевозимого багажа.

9.7.9. В случае увеличения пассажиром, в пути следования, количества мест перевозимого багажа он обязан оплатить стоимость перевозки такого багажа.

9.7.10. Пассажир при бронировании места на воздушном судне или приобретении пассажирского билета обязан предварительно информировать Авиакомпанию или Агента по продаже пассажирских воздушных перевозок о перевозке нестандартного багажа. В случае отсутствия предварительного бронирования, Авиакомпания имеет право отказать в перевозке такого багажа.

9.7.11. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа или электронная квитанция разных сборов (EMD) удостоверяет оплату пассажиром перевозки багажа, подлежащего оплате. Электронную квитанцию разных сборов (EMD) необходимо сохранять в течение всей перевозки. Квитанцию электронного многоцелевого документа EMD необходимо иметь в распечатанном виде или на электронном устройстве и предъявлять уполномоченным агентам по требованию Авиакомпания.

9.7.12. Оформленные на бумажных бланках квитанции для оплаты сверхнормативного багажа, ордер разных сборов (МСО) необходимо сохранять в течение всей перевозки и предъявлять уполномоченным агентам по требованию Авиакомпания. В случае отсутствия квитанции для оплаты сверхнормативного багажа или МСО у Пассажира, сверхнормативный багаж считается неоплаченным.

9.7.13. Авиакомпания имеет право проверить вес багажа и ручной клади, перевозимых 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, пассажир обязан оплатить стоимость неоплаченной части багажа.

9.7.14. Порядок расчетов при отказе пассажиром от перевозки багажа, подлежащего дополнительной оплате, в случае если багаж не был принят к перевозке Авиакомпанией и не выдана багажная квитанция.

При добровольном отказе пассажира от перевозки платного багажа:

- пассажиру возвращается багажный тариф за неиспользованную часть маршрута перевозки. Добровольный возврат (по просьбе пассажира) сквозного багажного тарифа в пункте пересадки (посадки) не производится.

9.7.15. Вынужденный возврат (по вине Авиакомпания, медицинский случай, форс-мажор и т.д.) багажного тарифа:

- если перевозка ни на одном участке не была выполнена, пассажиру возвращается сумма багажного тарифа, уплаченная за перевозку.
- вынужденный возврат (по вине Авиакомпания, медицинский случай, форс-мажор и т.д.) в пункте пересадки (посадки) или в пункте разворота рассчитывается как разница между первоначально применённым багажным тарифом и багажным тарифом фактически выполненной перевозки.

9.7.16. Сборы за отказ от перевозки багажа, подлежащего дополнительной оплате, не взимаются.

СТАТЬЯ 9.8. ПЕРЕВОЗКА ОСОБОГО НЕСТАНДАРТНОГО БАГАЖА

Перевозка нестандартного багажа осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

9.8.1. Крупногабаритный и тяжеловесный багаж.

9.8.1.1. Перевозка крупногабаритного и тяжеловесного багажа осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

9.8.1.2. Крупногабаритный багаж – это багаж, размеры одного места которого в сумме трех измерений превышают 158см, при этом максимальные габариты не должны превышать 215см.

9.8.1.3. Тяжеловесный багаж – это багаж, вес одного места которого превышает 32 кг, при этом максимальный вес не должен превышать 50кг.

9.8.1.4. Крупногабаритный и/или тяжеловесный 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. При регистрации тяжеловесный багаж маркируется биркой «HEAVY» с указанием веса.

9.8.1.5. На перевозку крупногабаритного и тяжеловесного багажа не распространяется норма бесплатного провоза багажа. Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

9.8.1.6. Авиакомпания имеет право отказать в приеме к перевозке крупногабаритного и тяжеловесного багажа, если он не отвечает изложенным требованиям.

9.8.1.7. При необходимости в перевозке крупногабаритного и/или тяжеловесного багажа воздушными судами нескольких Авиакомпаний, Авиакомпания, оформляющая перевозочные документы на этот багаж, должна получить согласие этих Авиакомпаний на такую перевозку.

СТАТЬЯ 9.9. ПЕРЕВОЗКА ЖИВОТНЫХ

9.9.1. Перевозка животных осуществляется только в багажном отсеке при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

9.9.2. Авиакомпания принимает прирученных комнатных животных (птиц), а также служебных собак кинологической службы государственных органов исполнительной власти (далее – служебная собака) к перевозке в качестве особого вида нестандартного багажа с оплатой по специальным багажным тарифам (независимо от наличия других вещей пассажира, перевозимых в качестве багажа).

9.9.3. Животное (птица) и служебная собака, контейнер (клетка) и пища, предназначенная для питания животного (птицы), не включается в норму бесплатного провоза багажа и

ручной клади и оплачивается пассажиром в соответствии со специальным багажным тарифом, установленным Авиакомпанией. Собака- поводырь, сопровождающая пассажира с инвалидностью по зрению/слуху, перевозится бесплатно в салоне воздушного судна.

9.9.4. Комнатные прирученные животные (птицы) принимаются к перевозке только в сопровождении совершеннолетних пассажиров и с предварительного согласия Авиакомпании. За 2 часа до вылета рейса пассажир должен накормить и напоить, выгулять животное и обязательно осмотреть его.

9.9.5. При перевозке комнатных прирученных животных (птиц) пассажир обязан представить необходимые документы, предусмотренные законодательством Республики Казахстан, международными договорами и законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

9.9.6. Комнатные прирученные животные (птицы) при перевозке должны быть помещены в контейнер (клетку), обеспечивающий необходимые удобства при перевозке, с доступом воздуха и надежным запором (замком).

Владелец животного/птицы обязан использовать для перевозки контейнер, конструкция и материал которого позволяет осуществлять безопасную перевозку и защищает животное/птицу от повреждений при транспортировке.

Контейнер должен быть изготовлен из ударопрочного жесткого материала. Контейнер, целиком изготовленный из сварной, арматурной или проволочной сетки, к перевозке не принимается.

Размер контейнера должен позволять животному вставать в полный рост и поворачиваться на 360 градусов, лежать в естественной позе. Дно контейнера должно быть цельным, водонепроницаемым, покрыто абсорбирующим нетоксичным материалом. Конструкция дна контейнера должна исключать просыпание абсорбирующего материала. Крыша контейнера должна быть цельной. В верхней части боковин контейнера должны быть вентиляционные отверстия/решетки, обеспечивающие доступ воздуха. Дверца контейнера должна надежно крепиться к контейнеру так, чтобы животное не могло выбить её. Размер ячейки дверцы не должен превышать 25x25 мм во избежание попадания в ячейку лап, носа или хвоста животного. Контейнер должен надежно закрываться на замок, исключающий самопроизвольное открытие контейнера, открытие контейнера животным или несанкционированный доступ к животному в полете. Внутренняя поверхность контейнера должна иметь гладкие округленные поверхности, исключающие повреждение животного при транспортировке.

Если контейнер оборудован колесами, на время транспортировки они должны сниматься или фиксироваться в нерабочем положении. При перевозке птицы контейнер должен быть покрыт плотной тканью, исключающей доступ света. Контейнер (при перевозке животного в багажном отсеке) должен быть оборудован ручками для его поднятия и переноски двумя грузчиками.

Собаки, относящиеся к потенциально опасным породам (агрессивные, сторожевые, бойцовые породы), перевозятся только в багажном отсеке в клетках усиленной конструкции: дверца контейнера должна быть металлической, гладкой; верхняя и нижняя части разборного контейнера должны быть соединены между собой металлическими болтами с гайками.

9.9.9. При перевозке животного в багажном отсеке в контейнере может находиться только одно животное. Вес животного вместе с контейнером не должен превышать 50кг. В случае перевозки одним пассажиром нескольких контейнеров оплата производится за каждый контейнер отдельно.

9.9.10. Собака-поводырь и служебная собака принимаются к перевозке в салоне воздушного судна по предварительному согласованию с Авиакомпанией только при наличии намордника, ошейника и поводка. Перевозка пассажира с отсутствием зрения в сопровождении собаки-поводыря может быть произведена при предъявлении Авиакомпанией или уполномоченному агенту документа, подтверждающего дату установления инвалидности этого пассажира, на собаку-поводыря должен быть представлен ветеринарный сертификат и сертификат о специальном ее обучении. Для служебной собаки пассажир должен предъявить документ, подтверждающий специальное обучение собаки, и документ о том, что пассажир является сотрудником кинологической службы государственного органа исполнительной власти. Пассажирам, перевозящим собаку в пассажирском салоне без контейнера, предоставляются места в конце пассажирского салона (за исключением мест возле аварийных выходов). В полете собака должна размещаться в зоне пассажирского места пассажира, которого она сопровождает, быть привязана у его ног, не должна мешать выполнению стандартных процедур обслуживания, справлять на борту естественные потребности и угрожать гигиеническому состоянию пассажирского салона. На протяжении всего полета на собаку должен быть надет намордник и ошейник.

9.9.11. Пассажиров с животными запрещено размещать в зоне аварийных выходов, возле кухонь и туалетов. Не допускается размещение животных в зоне пассажирского места других пассажиров.

9.9.12. Авиакомпания не отвечает за телесные повреждения, заболевания или смерть таких животных и птиц, равно как в случае отказа в их ввозе или провозе через любую страну или территорию.

9.9.13. Для ряда государств действуют особые правила ввоза животных. Заблаговременно выяснить необходимую информацию по правилам ввоза животных в страну пункта назначения пассажир может в посольстве или консульстве страны, с территории, на территорию или через территорию которой осуществляется перевозка.

9.9.14. Пассажиру может быть отказано в перевозке животного в случаях, если:

- перевозка животного предварительно не согласована с Авиакомпанией и не подтверждена Авиакомпанией;
- отсутствуют документы, необходимые для перевозки животного;
- перевозка животного не оплачена;
- животное демонстрирует угрожающее или беспокойное поведение;
- клетка не соответствует установленным требованиям для перевозки животного в багажном отсеке, в том числе требованиям для перевозки собак потенциально опасных пород (сторожевых, агрессивных, бойцовых);
- существует угроза здоровью и безопасности других людей или нарушений в обслуживании пассажиров на борту воздушного судна.

СТАТЬЯ 9.10. ЖИВОТНЫЕ, НЕДОПУСТИМЫЕ К ПЕРЕВОЗКЕ ВОЗДУШНЫМ ТРАНСПОРТОМ В КАЧЕСТВЕ БАГАЖА

Не допускаются к перевозке воздушным транспортом в качестве багажа:

- больные и подопытные животные, воздушная перевозка которых в качестве багажа запрещена законодательством Республики Казахстан, международными договорами, а также законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

- пресмыкающиеся;
- грызуны;
- насекомые;
- рыбы и рыболовнический материал,
- морские и речные животные, требующие перевозки в воде.

СТАТЬЯ 9.11. БАГАЖ, ПЕРЕВОЗИМЫЙ В ПАССАЖИРСКОМ КРЕСЛЕ В САЛОНЕ ВС

9.11.1. Перевозка багажа в пассажирском кресле в салоне ВС осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией при наличии технической возможности.

9.11.2. Багаж, требующий особых условий транспортировки (например, ценные, ломкие, хрупкие, бьющиеся предметы), может быть принят к перевозке в пассажирском кресле в салоне ВС в случаях, если:

- пассажир предварительно согласовал данную услугу с Авиакомпанией и получил подтверждение на перевозку;
- багаж прошел специальный досмотр на авиационную безопасность с использованием технических средств досмотра.

Вес такого багажа не может превышать 75 кг, а его габариты не должны превышать 30x40x90см (Длина x Ширина x Высота).

9.11.3. Пассажир должен оплатить билет на дополнительное посадочное место по безбагажного тарифа, применяемому при перевозке взрослого пассажира, стоимость которого составляет 100% от доступного в наличии безбагажного тарифа, за исключением сборов за аэропортовое обслуживание, с взиманием таксы YR, если таковой предусмотрен правилами тарифа. Плата за транспортировку сверхнормативного багажа в этом случае не взимается. Норма бесплатного провоза багажа на дополнительное посадочное место для багажа в пассажирском кресле не предоставляется.

9.11.4. Перевозимый в пассажирском кресле багаж должен быть упакован таким образом, чтобы исключить при его транспортировке повреждение оборудования салона ВС. Упаковка багажа, перевозимого в салоне воздушного судна, должна иметь приспособления для его крепления в пассажирском кресле.

9.11.5. Перевозимый в пассажирском кресле багаж размещается на пассажирском кресле у иллюминатора и фиксируется ремнем безопасности.

9.11.6. Доставка к воздушному судну багажа, перевозимого в салоне ВС, его подъем, размещение в салоне, снятие с борта и доставка от ВС производится пассажиром, перевозящим данный багаж.

9.11.7. Багаж, требующий особых условий транспортировки и перевозимый в пассажирском кресле в салоне ВС, регистрации не подлежит. Ответственность за его целостность и сохранность несет Пассажир.

СТАТЬЯ 9.12. ПЕРЕВОЗКА МУЗЫКАЛЬНЫХ ИНСТРУМЕНТОВ

9.12.1. Перевозка музыкальных инструментов осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

9.12.2. Перевозка музыкальных инструментов осуществляется как в багажном отделении, так и в пассажирском салоне, при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

9.12.3. В качестве одного места ручной клади, в соответствии с установленными ограничениями по ее весу и количеству, может провозиться по желанию пассажира один музыкальный инструмент с габаритами по сумме трех измерений не более 120 см.

9.12.4. В случае перевозки музыкального инструмента в качестве ручной клади такой музыкальный инструмент является единственным местом ручной клади, допускаемым к перевозке в салоне ВС.

9.12.5. При перевозке в салоне воздушного судна музыкальных инструментов, габариты которых превышают установленные размеры для перевозки в качестве ручной клади, но не превышают 30x40x90см (Длина x Ширина x Высота), применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле.

9.12.6. Музыкальные инструменты, размеры которых превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле (а также по желанию пассажира инструменты с меньшими размерами) перевозятся по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в упаковке, обеспечивающей сохранность инструмента при транспортировке.

9.12.7. Для прохождения регистрации пассажирам, следующим с музыкальными инструментами, необходимо обращаться на стойку регистрации в аэропорту.

СТАТЬЯ 9.13. ПЕРЕВОЗКА ИНВАЛИДНЫХ КОЛЯСОК, ДЕТСКИХ КОЛЯСОК И ДРУГИХ ВСПОМОГАТЕЛЬНЫХ СРЕДСТВ С ЭЛЕКТРОПРИВОДОМ И БЕЗ ЭЛЕКТРОПРИВОДА

9.13.1. Перевозка инвалидных колясок

9.13.1.1. Дополнительно к норме бесплатного провоза регистрируемого багажа пассажиру с ограничениями жизнедеятельности предоставляется возможность бесплатного провоза кресла-коляски и еще одного средства передвижения/перемещения (если используется пассажиром).

9.13.1.2. В пассажирском салоне воздушного судна допускается перевозка складных кресел-колясок, используемых пассажирами, вес и габариты которых позволяют безопасно разместить их в салоне воздушного судна на полке над пассажирским сидением либо под сидением впереди стоящего пассажирского кресла.

9.13.1.3. Кресло-коляска, электроколяска перевозятся в качестве зарегистрированного багажа в багажном отделении воздушного судна. Кресло-коляска, электроколяска, перевозятся бесплатно, в дополнение к норме провоза багажа.

9.13.1.4. Перевозка электроколяски производится при соблюдении следующих условий:

Батареи от электроколяски должны быть безопасным образом прикреплены к ней, предварительно отсоединены и изолированы с целью предотвращения короткого замыкания. Если кресло-каталку не представляется возможным грузить, крепить и выгружать только в вертикальном положении, батарею необходимо снять. Снятую батарею необходимо перевозить в герметичной, стойкой к химическому воздействию упаковке с применением абсорбирующих материалов. На батарее должна быть нанесена соответствующая маркировка. Жидкостные (проливаемые) батареи перевозятся только в вертикальном положении. Перевозка ионно-литиевых батарей осуществляется только в салоне воздушного судна в герметичной упаковке, при этом клеммы батареи должны быть изолированы, согласно инструкции по упаковыванию 800 IATA DGR.

9.13.1.5. Съемные протезы верхних и/или нижних конечностей, костыли, роллатор, трость, ходунки независимо от их размеров и массы перевозятся бесплатно в салоне или багажном отделении ВС.

9.13.2. Перевозка детских колясок

9.13.2.1. Сверх установленной нормы бесплатного провоза ручной клади пассажир может бесплатно провозить одну складную детскую коляску в салоне ВС, если ее размер в свернутом состоянии, включая все ее составляющие, соответствуют габаритам ручной клади 55×40×25 см и весом не более 10кг.

9.13.2.2. Если коляска в свернутом состоянии превышает габариты ручной клади (55×40×25 см, вес более 10кг), она перевозится в багажном отделении ВС в качестве зарегистрированного багажа сверх установленной нормы без взимания оплаты. Детская коляска, габариты которой превышают 55×40×25 см, вес более 10кг должна быть предъявлена при регистрации пассажира для маркировки багажной биркой и должна быть сдана на стойке регистрации.

Пассажир может использовать коляску до посадки на борт ВС. Детская коляска передается для загрузки в багажное отделение непосредственно перед посадкой в обязательном порядке. Возможность использования детской коляски в аэропорту до посадки на борт и ее получение непосредственно у борта воздушного судна по прилету может быть ограничено требованиями безопасности аэропорта.

9.13.2.3. В случае превышения установленной нормы бесплатного провоза багажа (габариты свыше 158 см в сумме 3-х измерений или вес свыше 23кг), перевозка детской коляски оплачивается по соответствующему тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на день совершения перевозки.

9.13.2.4. Пассажиры лично ответственны за проверку и упаковку коляски перед сдачей ее в багаж. Пассажир должен убедиться в том, что коляска правильно сложена и заблокирована, а также в том, что все необходимые меры для безопасной перевозки коляски были приняты во избежание ее повреждения, загрязнения и тп.

9.13.2.5. Если коляска не предназначена для путешествующего младенца или ребенка, она будет перевозиться как оплаченный зарегистрированный багаж.

СТАТЬЯ 9.14. ХРУПКИЙ БАГАЖ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО КОМПАНИЯ ЗАЯВЛЯЕТ ОГРАНИЧЕНИЕ СВОЕЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

9.14.1.К данной категории относится хрупкий багаж, упакованный способами, не обеспечивающими его целостность или сохранность, а также багаж, упаковка которого имеет повреждения. Эта категория багажа принимается к перевозке при условии, что Авиакомпания не несет ответственности за целостность содержимого или упаковки.

9.14.2. При регистрации такого багажа на части багажной бирки, которая вручается пассажиру работником Авиакомпании, может делаться отметка об имеющихся повреждениях багажа до его регистрации. Отметка удостоверяется подписью пассажира.

9.14.3. Перевозка хрупкого багажа осуществляется как в пассажирском салоне, так и в багажном отсеке при предварительном согласовании с Авиакомпанией. При перевозке хрупкого багажа в пассажирском салоне применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле.

СТАТЬЯ 9.15. ПРАВИЛА ПЕРЕВОЗКИ ОРУЖИЯ

9.15.1. Перевозка оружия осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

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

9.15.3. Провоз оружия при себе лицами, находящимися при исполнении служебных обязанностей, осуществляется в соответствии с Правилами авиационной безопасности, утвержденных постановлением Правительства Республики Казахстан от 25 июля 2003года № 746 ДСП, и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

9.15.4. 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; капсули (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; капсули – детонаторы, электродетонаторы, электро-воспламенители, детонирующий и огнепроводящий шнур.

9.15.5. Пассажиры, которые являются сотрудниками государственных органов Республики Казахстан, имеют право перевозить в салоне воздушного судна Авиакомпании оружие

только при условии, что они находятся при исполнении служебных обязанностей. Провоз оружия при себе данными лицами, осуществляется только по выдаваемому разрешению и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка. 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.

9.15.6. 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).

9.15.7. 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 Авиакомпанией и остается в аэропорту отправления в САБ, второй экземпляр передается Авиакомпанией, а третий выдается пассажиру для получения оружия в аэропорту назначения. Сотрудник САБ информирует пассажира-владельца оружия о порядке его получения в аэропорту назначения.

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

9.15.9. Перевозка оружия осуществляется в упакованном виде, в запираемом и запечатываемом металлическом ящике, который должен находиться в изолированном багажном или грузовом отсеке воздушного судна. При этом оружие и боеприпасы должны находиться в отдельных упаковках.

9.15.10. Вес перевозимых боеприпасов не должен превышать 5 кг на одного пассажира. Боеприпасы должны быть упакованы в прочный, опломбированный ящик, предотвращающий повреждение содержимого во время транспортировки.

9.15.11. Патроны для газового оружия и баллончики со слезоточивым (раздражающим) действием запрещены к перевозке.

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

9.15.13. 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/с территорию(-ии) Республики Казахстан.

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

9.15.15. Перевозка оружия входит в норму бесплатного провоза багажа. При превышении установленной нормы бесплатного багажа принимается как сверхнормативный багаж и оплачивается по соответствующему тарифу за сверхнормативный багаж, действующему на данном направлении.

9.15.16. При трансферной перевозке оружия рейсами ВВЛ пассажир, следующий с оружием, обязан переоформить оружие в аэропорту трансфера. Сквозная регистрация пассажиров, перевозящих оружие и следующих рейсами ВВЛ трансфером, запрещается.

СТАТЬЯ 9.16. ПЕРЕВОЗКА ОРГТЕХНИКИ, ПРЕДМЕТОВ АУДИО, ВИДЕО, БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ

9.16.1. Перевозка оргтехники, предметов аудио, видео, бытовой техники осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией

9.16.2. Перевозка оргтехники предметов аудио, видео, бытовой техники (далее оргтехника) осуществляется как в салоне ВС, так и в багажном отделении ВС.

9.16.3. При перевозке в салоне воздушного судна оргтехники, габариты которой не превышают 30х40х90см (Длина х Ширина х Высота), применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле.

Портативные электронные устройства(часы, калькуляторы, фотоаппараты, сотовые телефоны, портативные компьютеры, видеокамеры, электронные сигареты, электронные курительные устройства, содержащие литиевые или литий-ионные элементы ,а также запасные батареи запрещены к перевозке в багаже.

Перевозка портативных электронных устройств ,содержащих литий-ионные батареи,и запасные литий-ионные батареи с удельной мощностью вватт-часах в 100 ватт-часов,но не превышающей 160 ватт-часов осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

9.16.4. Оргтехника, размеры которой превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле (а также по желанию пассажира оргтехника с меньшими размерами) перевозится по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в упаковке, обеспечивающей сохранность при транспортировке.

СТАТЬЯ 9.17. ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ БАГАЖ

9.17.1. Перевозка дипломатического багажа осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией

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

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

9.17.3. В случае перевозки дипломатической почты в качестве ручной клади, такой багаж является единственным местом ручной клади, допускаемым к перевозке в салоне ВС.

9.17.4. При перевозке в салоне воздушного судна дипломатической почты, габариты которой превышают установленные размеры для перевозки в качестве ручной клади, но не превышают 30х40х90см (Длина х Ширина х Высота), применяются правила перевозки багажа в пассажирском кресле

9.17.5. Дипломатическая почта, размеры которой превышают установленные размеры багажа для перевозки в пассажирском кресле, перевозится по общим правилам перевозки регистрируемого бесплатного и сверхнормативного багажа в багажном отсеке воздушного судна в упаковке, обеспечивающей сохранность при транспортировке.

СТАТЬЯ 9.18. ПЕРЕВОЗКА СПОРТИВНОГО СНАРЯЖЕНИЯ.

9.18.1. Перевозка спортивного снаряжения осуществляется при предварительном согласовании с Авиакомпанией.

9.18.2. Перевозка крупногабаритного снаряжения.

Крупногабаритным считается такое снаряжение как:

- велосипеды-тандемы;
- дельтапланы;
- каное и каяки;
- снаряжение для виндсерфинга;
- спортивные шесты;
- спортивные копья;
- спортивное снаряжение тяжелее 32 кг;
- спортивное снаряжение, превышающее габариты в сумме 3-х измерений 158см.

9.18.3. Перевозка спортивного снаряжения крупных габаритов требует обязательного согласования с Авиакомпанией и не входит в норму бесплатного провоза багажа.

9.18.4. Перевозка лыжного снаряжения, водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа.

Для перевозки лыжного снаряжения, водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией.

Перевозка лыжного снаряжения, водных лыж, конькобежного снаряжения и снаряжения для гольфа не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

9.18.5. Перевозка велосипеда.

Для воздушной перевозки велосипеда необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией.

Перевозка велосипеда не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

Надежность транспортировки велосипеда обеспечивается выполнением следующих правил:

руль велосипеда фиксируется параллельно раме;

воздух в камерах спускается, чтобы избежать влияния перемены давления во время полета;

педали снимаются;

выступающие и острые детали для сохранности остального багажа оборачиваются

пластиком или картоном;

велосипед упаковывается в плотный мешок или картонную коробку.

9.18.6. Перевозка снаряжения для подводного плавания.

Для перевозки багажа со снаряжением, предназначенным для подводного плавания, необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией.

Комплект для подводного плавания содержит по одному экземпляру следующего снаряжения:

баллон для сжатого воздуха;

ремни для баллона;

регулятор;

измерительный прибор;

маска;

нож;

фонарь;

ружье для охоты под водой;

гидрокостюм;

пара ласт;

пара обуви и носков;

защитный жилет.

К авиаперевозке принимаются только пустые баллоны с открытым или снятым клапаном.

Снаряжение упаковывается в специальный чехол.

Перевозка снаряжения для подводного плавания не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

9.18.7. Снаряжение для ловли рыбы.

Для перевозки снаряжения, предназначенного для ловли рыбы, необходимо предварительное согласование с Авиакомпанией.

В комплект снаряжения для ловли рыбы входит:

не более двух удочек;

сеть;
катушка;
упакованный должным образом контейнер со снастями;
пара специальной обуви.

Перевозка снаряжения для ловли рыбы не входит в норму бесплатного провоза багажа.

Перевозка такого багажа должна быть оплачена по установленным Авиакомпанией тарифам за сверхнормативный багаж.

СТАТЬЯ 9.19. ПЕРЕВОЗКА МЯСНОЙ И МОЛОЧНОЙ ПРОДУКЦИИ

Перевозка сырого мяса, рыбы (сырой, копченой, вяленой, соленой) и продукции, содержащей сырое мясо, рыбу разрешена на рейсах Авиакомпании только в качестве зарегистрированного багажа, при соблюдении следующих условий:

- 1) Перевозка в качестве ручной клади запрещена.
- 2) Упаковка должна быть, как минимум, 3-хслойная: герметичная полиэтиленовая пленка; бумага или картонная коробка; плотная герметичная полиэтиленовая пленка. Поврежденные упаковки к перевозке не принимаются.
- 3) Сырое мясо, рыба должны быть в замороженном состоянии.
- 4) Запрещено транзитное /трансферное оформление багажа, содержащего мясо, рыбу.

Перевозка кисломолочной продукции в качестве багажа и ручной клади запрещена на рейсах Авиакомпании за исключением детского и специального диетического питания, предписанного по медицинским показаниям.

СТАТЬЯ 9.20. ВЫДАЧА БАГАЖА

9.20.1. Пассажир обязан получить зарегистрированный багаж сразу после его предъявления к выдаче на основании багажной квитанции и отрывного талона номерной багажной бирки.

9.20.2. Зарегистрированный багаж выдается пассажиру, предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа, или другому лицу, имеющему нотариально заверенную доверенность от пассажира и предъявившему отрывной талон багажной бирки на каждое место багажа.

9.20.3. Если лицо, претендующее на получение багажа, не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной бирки, Авиакомпания 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.

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

В случае изменения информации о выдаче багажа, такие изменения своевременно доводятся до пассажиров.

9.20.5. Авиакомпания осуществляет доставку зарегистрированного багажа до аэропорта назначения, или трансфера, прописанного в билете пассажира.

9.20.6. В случае затруднения при получении багажа пассажир может обратиться за помощью к работникам Авиакомпании или ее уполномоченному агенту в аэропорту.

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

СТАТЬЯ 9.21. РОЗЫСК, ХРАНЕНИЕ, ЗАСЛАННЫЙ И БЕЗДОКУМЕНТНЫЙ БАГАЖ

9.21.1. Багаж пассажира в аэропорту назначения хранится бесплатно в течение двух суток, включая день прибытия ВС, на котором доставлен зарегистрированный багаж. Дальнейшее хранение багажа обеспечивается Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

9.21.2. Расходы за хранение багажа сверх бесплатного срока хранения возмещаются пассажиром – владельцем багажа в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Казахстан, по тарифам, установленным Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

9.21.3. Хранение багажа, не доставленного в аэропорт назначения в сроки в соответствии с перевозочным документом пассажира по вине Авиакомпании, производится за счет Авиакомпании.

9.21.4. Багаж пассажира, на котором отсутствует багажная бирка и владелец которого не установлен, считается бездокументным багажом.

9.21.5. Багаж пассажира с момента его доставки в аэропорт назначения, в том числе и без документный багаж, не полученный по истечении шести месяцев, считается не востребовавшимся и реализуется или уничтожается Авиакомпанией в соответствии с законодательством Республики Казахстан.

9.21.6. Авиакомпания или ее уполномоченный агент обязаны в течение установленного срока хранения до реализации багажа, как не востребовавшегося, принять меры к розыску пассажира – владельца багажа.

9.21.7. Если розыск владельца зарегистрированного багажа дал положительные результаты, то Авиакомпания или ее агент направляет владельцу зарегистрированного багажа письменное уведомление о необходимости получения багажа и порядке получения или доставки багажа.

9.21.8. Зарегистрированный багаж хранится в течение шести месяцев со дня направления владельцу зарегистрированного багажа уведомления о необходимости получения багажа, а в случае, если владелец зарегистрированного багажа не найден – со дня прибытия воздушного судна в аэропорт. В случае неполучения пассажиром зарегистрированного багажа по истечении указанного срока багаж может быть реализован или уничтожен в порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

9.21.9. Ручная кладь и вещи, забытые пассажиром на борту воздушного судна и найденные после выполнения рейса, хранятся в аэропорту их обнаружения в течение шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт. По истечении шести месяцев с даты прибытия воздушного судна в аэропорт ручная кладь и вещи, могут быть реализованы или уничтожены в порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Казахстан.

9.21.10. Скоропортящиеся продукты, находящиеся в невостребованном или без документном багаже, в случае порчи подлежат уничтожению. Невозможность их дальнейшего хранения в багаже оформляется актом, подтверждающим факт порчи.

9.21.11. Если Авиакомпания не выдала пассажиру зарегистрированный багаж в аэропорту, до которого должен быть доставлен багаж согласно договору воздушной перевозки пассажира, то по письменному заявлению пассажира, оформленному на основании перевозочного документа, Авиакомпания обеспечивает необходимые меры к розыску зарегистрированного багажа.

Авиакомпания обеспечивает розыск багажа немедленно по предъявлении пассажиром заявления о неполучении багажа.

9.21.12. В случае если Авиакомпания не выдала пассажиру зарегистрированный багаж, подлежащий таможенному оформлению, в аэропорту, до которого багаж должен быть доставлен согласно договору воздушной перевозки пассажира, Авиакомпания обязана информировать пассажира о действиях, которые необходимо совершить пассажиру в соответствии с таможенным законодательством Республики Казахстан или законодательством страны, на территорию которой должен быть доставлен багаж, для доставки багажа пассажиру по указанному им адресу.

9.21.13. Если зарегистрированный багаж не найден в течение 21 дня со дня предъявления заявления о неполучении багажа, пассажир вправе требовать возмещение вреда, причиненного утратой зарегистрированного багажа.

9.21.14. Если зарегистрированный багаж найден, то Авиакомпания обеспечивает уведомление владельца зарегистрированного багажа и его доставку в аэропорт без взимания дополнительной платы.

9.21.15. В случае прибытия в аэропорт зарегистрированного багажа, на номерной багажной бирке которого указан аэропорт (пункт), отличный от аэропорта(ов), (пункта(ов), в который(е) согласно договору воздушной перевозки пассажира должен быть доставлен багаж (засланный багаж), или зарегистрированный багаж, который прибыл в аэропорт без номерной багажной бирки и не был востребован пассажиром (без документный багаж), Авиакомпания обеспечивает розыск владельца такого багажа и его хранение в течение всего времени розыска владельца багажа.

9.21.16. При наличии запросов по багажу Авиакомпания обеспечивает отправку багажа в соответствии с запросом по багажу.

9.21.17. В случае прибытия в аэропорт без документного багажа Авиакомпания обеспечивает составление акта о неисправности багажа (PIR). Без документный багаж взвешивается, вскрывается, его содержимое описывается и опечатывается. Вскрытие багажа производится комиссией, созданной Авиакомпанией или обслуживающей организацией.

9.21.18. При выявлении соответствия без документного багажа запросам, багаж доставляется в соответствии с этим запросом.

ГЛАВА 10. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассажиРОВ

СТАТЬЯ 10.1. РЕГИСТРАЦИЯ ПассажиРОВ

10.1.1. Пассажир должен заблаговременно, не позднее окончания времени регистрации, прибыть к месту регистрации пассажиров и оформления багажа для прохождения установленных процедур регистрации и оформления багажа, оплаты сверхнормативного и (или) другого подлежащего оплате багажа, прохождения досмотра и т.п. (далее предполетные формальности) и выполнения требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Республики Казахстан или законодательством страны, с территории которой осуществляется перевозка, а также к месту посадки на борт воздушного судна.

10.1.2. Пассажиры обязаны прибыть на рейс Авиакомпании заблаговременно с тем, чтобы выполнить все регистрационные формальности, связанные с путешествием. Если Пассажир не выполняет указанное требование, или если Пассажир не предъявляет все документы, необходимые для регистрации на рейс, в результате чего Пассажир не имеет возможности путешествовать рейсом Авиакомпании, Авиакомпания имеет право аннулировать Бронирование и забронированное место этого Пассажира, без какой-либо ответственности или обязательств перед этим Пассажиром.

10.1.3. Регистрация вылетающих пассажиров в аэропорту начинается не позднее двух часов до вылета воздушного судна (в зависимости от типа воздушного судна и количества пассажиров) на международных рейсах и не позднее 1,5 часов до вылета воздушного судна (в зависимости от типа воздушного судна и количества пассажиров) на внутренних рейсах и заканчивается за 40 минут до вылета воздушного судна (если иное не предусмотрено правилами аэропорта отправления, о которых Авиакомпания информирует пассажиров через собственный интернет-сайт).

10.1.4. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации, к перевозке на данный рейс не принимается. Авиакомпания не несет ответственность перед пассажиром за убытки, связанные с несвоевременным прибытием пассажира на регистрацию/в сектор посадки.

10.1.5. Регистрация пассажиров и оформление багажа производится на основании билета и документа, удостоверяющего личность пассажира, по которому оформлялся билет, а также иных документов, предусмотренных законодательством Республики Казахстан, при необходимости.

10.1.6. 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.

10.1.7. При регистрации пассажиру выдается посадочный талон, в котором указываются фамилия и имя пассажира, номер рейса, дата отправления, время окончания посадки на рейс, номер выхода на посадку и номер посадочного места на борту воздушного судна. Посадочный талон пассажиру необходимо предъявить при посадке на борт ВС.

Уполномоченный агент по регистрации проверяет у пассажиров посадочные талоны, сверяет фамилию пассажира, указанную в посадочном талоне, с фамилией в документе, удостоверяющим личность, либо в электронном документе посредством сервиса цифровых документов (для идентификации на внутренних рейсах), вносит данные пассажира, прошедшего посадку в систему и при наличии специальных устройств сканирует информацию с посадочного талона.

10.1.8. При регистрации Пассажир обязан предъявить для взвешивания все перевозимые им вещи.

Оформление незарегистрированного багажа (ручной клади), перевозимого в салоне воздушного судна, осуществляется выдачей Пассажирu бирки «ручная кладь».

При выходе на посадку Авиакомпания (используя стандартизаторы стойки-измерителя) вправе проверить ручную кладь пассажира на соответствие норм по весу и габаритам, и в случае нарушения норм потребовать оплату сверхнормативного багажа или потребовать сдать данный багаж как зарегистрированный.

10.1.9. Во время приема багажа к перевозке Авиакомпания указывает в билете количество мест и массу зарегистрированного багажа, что считается выдачей багажной квитанции пассажиру. Кроме того, Авиакомпания выдает пассажиру отрывной талон багажной номерной бирки.

10.1.10. За провоз багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза багажа, иного багажа, подлежащего оплате, взимается плата по тарифу, установленному Авиакомпанией. Квитанция для оплаты сверхнормативного багажа или электронный многоцелевой документ (EMD) удостоверяет оплату пассажиром перевозки багажа.

10.1.11. После регистрации пассажира и оформления багажа обязанности по сохранности зарегистрированного багажа возлагаются на Авиакомпанию. Пассажир обязан сам заботиться о сохранности вещей, перевозимых в салоне воздушного судна. Незарегистрированный багаж (ручная кладь) остается у пассажира в течение всего полета и находится под его ответственностью.

СТАТЬЯ 10.2. ОНЛАЙН РЕГИСТРАЦИЯ

10.2.1. Онлайн-регистрация предполагает самостоятельную регистрацию пассажиров (без участия персонала Авиакомпания) на интернет-сайте www.scat.kz

10.2.2. Онлайн-регистрация распространяется на следующие категории пассажиров:

- пассажиры, вылетающие рейсами Авиакомпания из городов, представленных в списке на интернет-сайте Авиакомпания в разделе «Онлайн регистрация»;
- взрослые пассажиры, дети в сопровождении;
- пассажиры без животных;
- пассажиры, не нуждающиеся в дополнительных услугах, таких как сопровождение людей с ограниченными возможностями, сопровождение ребенка без родителей и т.д.

10.2.3. Перед выполнением процедуры онлайн регистрации пассажир обязан ознакомиться с общими правилами онлайн регистрации, опубликованными на сайте Авиакомпании и подтвердить свое согласие.

10.2.4. Онлайн регистрация открывается за 24 часа и закрывается за 1 час до вылета рейса по расписанию.

10.2.5. Наличие функции онлайн регистрации зависит от технической оснащенности аэропортов.

10.2.6. Посадочные талоны распечатываются пассажиром самостоятельно на бумаге формата А4. Посадочный талон состоит из двух частей. Часть, предназначенная для аэропорта, остается у сотрудников аэропорта при досмотре или посадке на борт.

10.2.7. Наличие бумажного посадочного талона обязательно для прохождения к выходу на посадку.

Несопровождаемые дети и пассажиры, нуждающиеся в специальном обслуживании, проходят регистрацию на рейс в аэропорту вылета.

10.2.8. Если пассажир путешествует без багажа, пройдя онлайн регистрацию, пассажир прибывает в аэропорт и проходит на досмотр и посадку, предъявив обе части распечатанного посадочного талона.

В случае расхождения времени вылета в билете и посадочном талоне ориентироваться следует по данным билета или оповещения об изменении времени вылета. Пассажиру рекомендуется подтвердить явку на рейс и посадочное место на стойке регистрации в аэропорту вылета, на случай смены воздушного судна.

10.2.9. Если пассажир путешествует с багажом, либо не имеет возможности распечатать посадочный талон, пассажир прибывает в аэропорт ко времени начала регистрации, проходит на стойку регистрации для оформления багажа, получения багажной бирки и посадочного талона.

10.2.10. Если пассажир не прибыл в сроки, установленные для регистрации и посадки, то Авиакомпания аннулирует выделенное для него место вылета из данного аэропорта.

10.2.11. В целях соблюдения безопасности полета и центровки воздушного судна, Авиакомпания оставляет за собой право, при необходимости, изменить посадочное место, полученное пассажиром при прохождении онлайн регистрации на рейс.

10.2.12. В случае отказа от перевозки онлайн зарегистрированный пассажир должен уведомить Авиакомпанию об отмене онлайн регистрации установленными Авиакомпанией способами, опубликованными на интернет-сайте Авиакомпании.

10.2.13. При отказе от перевозки, имеющей статус Checked in пассажиру или агенту по продаже воздушных перевозок необходимо снять регистрацию на официальном сайте Авиакомпании, процедура снятия онлайн регистрации производится не позднее, чем за 2 часа до вылета рейса. Менее 2 часов до вылета рейса пассажир или агент по продаже воздушных перевозок обращается в Авиакомпанию на адрес электронной почты ASRP@SCAT.KZ с запросом о снятии онлайн регистрации. Пассажир также может

обратиться к обслуживающему агенту на стойке регистрации в аэропорту вылета с запросом о снятии регистрации на рейс. При наличии онлайн выкупленного места, пассажиру для снятия регистрации необходимо предоставить номер электронного билета и прикрепить копию документа с обращением на адрес электронной почты ASRP@SCAT.KZ. Пассажир, не заявивший о снятии онлайн регистрации, считается зарегистрированным, никакие операции с бронированием и с зарегистрированным билетом (удаление бронирования/изменение дат/возврат/изменение дат вылета/перебронирование и т.д.) не осуществляются.

СТАТЬЯ 10.3. СКВОЗНАЯ РЕГИСТРАЦИЯ

10.3.1. При наличии технической возможности проведения сквозной регистрации на трансферных рейсах, стыковочное время между которыми составляет менее 24 часов, при наличии подтвержденного бронирования по всему маршруту и единого оформленного бланка пассажирского билета, предусмотрена сквозная регистрация пассажиров и багажа.

10.3.2. Сквозная регистрация осуществляется по согласованию с пассажиром. При сквозной регистрации трансферные пассажиры в аэропорту начального вылета оформляются по всему маршруту перевозки пассажира.

10.3.3. Трансферному пассажиру выдаются посадочные талоны на последующие посадки в пунктах трансфера до пункта назначения.

10.3.4. Оформление багажа трансферного пассажира осуществляется до пункта назначения пассажира согласно договору воздушной перевозки.

10.3.5. Трансферный багаж дополнительно маркируется специальной наклейкой «ТРАНСФЕР».

Основные принципы сквозной регистрации:

- 1) наличие интерлайн-соглашений между авиакомпаниями
- 2) подтвержденное бронирование в билете трансфертного пассажира по всему маршруту следования (статус ОК);
- 3) документы, действительные на въезд во все пункты трансферта и пункт назначения в соответствии с требованиями местных иммиграционных властей;
- 4) время стыковки – не более 24 часов между рейсами;
- 5) наличие технической возможности при регистрации пассажира

10.3.6. Запрещено осуществлять сквозную регистрацию, если в пункте стыковки трансферные рейсы выполняются из разных аэропортов.

10.3.7. Сквозная регистрация багажа не отменяет таможенные правила и особенности организации пересадки между разными терминалами аэропорта. Пассажиры, перевозящие предметы, подлежащие обязательному таможенному декларированию, а также оружие и боеприпасы, охотничьи трофеи, требующие разрешения на вывоз, а также животных, оформляются только до пункта трансфера.

10.3.8. При времени стыковки более 24 часов пассажир и его багаж оформляются только до пункта пересадки.

СТАТЬЯ 10.4. ПОСАДКА НА БОРТ ВОЗДУШНОГО СУДНА

10.4.1. Посадка пассажиров на борт ВС производится только после прохождения предполетного досмотра пассажира, вещей, находящихся при нем, и его ручной клади в порядке, установленном уполномоченным агентом (обслуживающей организацией) и Авиакомпанией.

10.4.2. Пассажиры обязаны прибыть к выходу на посадку на рейс Авиакомпания заблаговременно до времени начала посадки, указанного в посадочном талоне. Посадка пассажиров на борт воздушного судна производится за 30 минут до вылета рейса по расписанию. Пассажир должен находиться в зоне посадки не позднее 30 минут до вылета по расписанию.

10.4.3. Пассажир, опоздавший ко времени окончания регистрации или посадки, к перевозке на данный рейс не допускается. Багаж зарегистрированного пассажира, не явившегося на посадку в воздушное судно, подлежит снятию с воздушного судна и обязательному досмотру.

10.4.4. Посадка пассажира на борт воздушного судна производится при предъявлении пассажиром посадочного талона на соответствующий рейс и документа, удостоверяющего личность.

Пассажиры, нуждающиеся в помощи при посадке (больные, лица с ограниченной подвижностью, несопровождаемые дети) приглашаются на посадку в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров.

10.4.5. В ходе посадки ручная кладь пассажира, вызывающая сомнение своими габаритами, может быть дополнительно проверена при помощи специальной стойки-измерителя работником Авиакомпания или обслуживающим агентом.

10.4.6. Лицам, находящимся на борту воздушного судна в качестве пассажира, необходимо: занять свое место, согласно посадочному талону, с размещением личных вещей и ручной клади на специально отведенных местах.

10.4.7. Пассажиры размещаются в салонах на местах, указанных в посадочных талонах. Для обеспечения безопасности полета по центровке самолета (в случае необходимости) бортпроводники, по указанию командира воздушного судна, пересаживают пассажиров. Пересадка пассажиров применяется крайне редко при неполной коммерческой загрузке.

10.4.8. В случае возврата сумм по билету с пассажира, опоздавшего на посадку в воздушное судно, взимаются сборы, установленные правилами применения тарифа. В случае неявки пассажира на посадку возврат классифицируется как добровольный.

10.4.9. Посадка лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров.

При объявлении посадки пассажиров на борт воздушного судна уполномоченными агентами предварительно приглашаются несопровождаемые несовершеннолетние пассажиры и пассажиры с детьми.

СТАТЬЯ 10.5. ОБСЛУЖИВАНИЕ В АЭРОПОРТУ

10.5.1. Услуги, предоставляемые в аэропорту:

Авиакомпания или ее уполномоченный агент обеспечивает пассажиров в аэропорту визуальной и акустической информацией:

- о времени отправления и прибытия воздушных судов;
- о месте, времени начала и окончания регистрации на рейс, указанных в билете;
- о месте, времени начала и окончания посадки пассажиров в воздушное судно;
- о задержке или отмене рейса и о причинах задержки или отмены рейса;
- о правилах и порядке проведения предполетного и послеполетного досмотров пассажиров и багажа;
- об общих правилах выполнения пассажирами требований, связанных с пограничным, таможенным, санитарно-карантинным, ветеринарным, карантинным, фитосанитарным видами контроля, предусмотренными законодательством Республики Казахстан
- о месте нахождения комнат матери и ребенка.

В аэропорту уполномоченный агент обеспечивает:

- регистрацию пассажиров и оформление багажа к перевозке;
- доставку пассажиров к месту стоянки воздушного судна и организацию их посадки в воздушное судно;
- доставку багажа к месту стоянки воздушного судна, погрузку, размещение и крепление багажа на борту воздушного судна;
- обеспечение выхода пассажиров из воздушного судна, доставку пассажиров в здание аэровокзала;
- выгрузку багажа из воздушного судна, транспортировку и выдачу багажа пассажирам.

За вышеуказанные услуги плата с пассажиров не взимается.

10.5.2. На территории аэропорта курение разрешено только в специально отведенных для этого местах

10.5.3. При перевозке лиц с инвалидностью, маломобильных групп населения и пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель Авиакомпании (аэропорта) сопровождает их к воздушному судну.

СТАТЬЯ 10.6. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА

10.6.1. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна является неотъемлемой частью комплекса услуг, предоставляемых Авиакомпанией клиентам.

10.6.2. Авиакомпания предоставляет пассажиру на борту воздушного судна комплекс услуг в зависимости от типа и оборудования воздушного судна, продолжительности полета, времени суток, в течение которых происходит полет, а также класса обслуживания. Для получения комплекса услуг, заявленного компанией или дополнительно заказанных, пассажир должен занять место, которое указано в посадочном талоне.

10.6.3. Основными задачами персонала пассажирского салона самолета являются обеспечение:

- безопасности полета;
- высококачественного обслуживания пассажиров на борту в зависимости от класса обслуживания

10.6.4. На борту воздушного судна во время полета пассажирам предоставляются услуги в соответствии с классом обслуживания и с учетом протяженности авиамаршрута, типа воздушного судна, временем суток и других конкретных условий выполнения рейса.

10.6.5. Обслуживание в полете состоит из:

- информирования пассажиров об условиях полета и общих правилах поведения пассажиров на борту воздушного судна, местах нахождения основных и запасных выходов, об условиях покидания воздушного судна в аварийных ситуациях, а также о местах расположения в салоне воздушного судна индивидуальных средств защиты и надувных трапов. Информирование осуществляется при непосредственном общении с пассажиром или по громкоговорящей связи. Для пассажиров с ограниченными возможностями информирование осуществляется в доступной форме.
- предоставления периодической печати (газеты, журналы);
- музыкального и видео обслуживания (в воздушных судах, имеющих соответствующее оборудование). Трансляция музыкальных программ допускается в ночное время только через индивидуальные наушники (в период отдыха пассажиров).
- предоставления напитков и питания в соответствии с нормативными документами Авиакомпании в зависимости от класса обслуживания, типа воздушного судна и протяженности маршрута, временем суток;
- доврачебного медицинского обслуживания (предоставление первой медицинской помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке);
- индивидуальное обслуживание в соответствии с оплаченным классом обслуживания;
- оказания услуг каждому пассажиру в течение всего полета в соответствии с оплаченным классом обслуживания;
- оказания особого внимания больным, пожилым людям, пассажирам с детьми, лицам с инвалидностью и маломобильным группам населения, пассажирам с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом;
- включения индивидуального освещения и вентиляции;
- предоставление ответов на вопросы пассажиров;
- обслуживание несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров.

10.6.6. В целях обеспечения безопасности полетов курение на борту воздушного судна запрещено вне зависимости от продолжительности полета

10.6.7. У аварийных выходов не размещаются:

- взрослые пассажиры с младенцами и детьми;
- подростки в возрасте до 18 лет;
- несопровождаемые дети;
- детские группы;
- беременные женщины;
- больные пассажиры;
- пассажиры с ограниченными физическими возможностями (ограниченная мобильность, дефекты зрения, слуха, речи)
- пассажиры с инвалидностью;

- пассажиры, жизнедеятельность которых, зависит от медицинских аппаратов и/или лекарственных средств;
- депортированные и не допущенные к въезду пассажиры, заключенные;

СТАТЬЯ 10.7. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПАССАЖИРОВ ПО ПРИЛЕТУ

10.7.1. Пассажир после прилёта доставляется в аэровокзал, где получает свой зарегистрированный багаж.

10.7.2. Если законами страны въезда предусмотрено, то пассажир должен пройти:

- санитарно-карантинный контроль (в случае необходимости);
- паспортный контроль (в том числе заполнение определённой формы вкладыша Пассажиром, прибывшим на постоянное место жительства);
- таможенный досмотр (в том числе заполнение таможенной декларации).

10.7.3. Высадка лиц с инвалидностью и маломобильных групп населения, пассажиров с детским аутизмом, синдромом Аспергера, атипичным аутизмом и сопровождающих лиц с борта воздушного судна производится в последнюю очередь.

10.7.4. Авиакомпания или уполномоченный агент при перевозке лица с инвалидностью в коляске (складном кресле) предварительно информирует аэропорт о перевозке такого пассажира для доставки с борта воздушного судна в аэропорт.

СТАТЬЯ 10.8. ПРЕДОСТАВЛЯЕМОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРИ ПЕРЕРЫВЕ В ПЕРЕВОЗКЕ

10.8.1. При изменении статуса рейса по вине перевозчика, или вследствие позднего прибытия воздушного судна перевозчик организует для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

- 1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- 2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- 3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- 4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:
 - через каждые шесть часов – в дневное время;
 - через каждые восемь часов – в ночное время;
- 5) размещение в гостинице, предоставляемой перевозчиком, при ожидании вылета рейса более восьми часов – в дневное время и более шести часов – в ночное время;

б) доставку транспортом, предоставляемым перевозчиком от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

7) При изменении статуса рейса по вине перевозчика на срок свыше пяти часов перевозчик обязан по выбору пассажира:

- обеспечить перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг в соответствии с настоящим пунктом; или
- вернуть пассажиру полную стоимость билета.

10.8.2. В пунктах транзита или трансфера пассажирам предоставляется обслуживание при условии подтвержденного бронирования на следующий участок маршрута независимо от причины, повлекшей задержку рейса.

10.8.3. При изменении статуса рейса Авиакомпания, как только ей стало известно о таком изменении, информирует пассажира по абонентскому номеру сотовой связи и/или адресу электронной почты. При изменении расписания полетов пассажиру заблаговременно отправляется СМС уведомление на указанные в бронировании контактные данные, отправляется уведомление на адрес электронной почты. Если в бронировании указан только номер телефона агентства, оформившего авиабилет, информация об изменении расписания будет направлена на указанный номер в бронировании. Ответственность за дальнейшее информирование об изменении вылета в данном случае несет агентство, оформившее авиабилет. Авиакомпания не несет ответственности за неуведомление пассажира при изменении вылета в случае, если пассажир не предоставил свои контактные данные, предоставил некорректные данные, либо находится вне зоны доступа сети.

10.8.4. Задержка рейса. Если измененное время вылета рейса составляет менее пяти часов, возврат и перебронирование осуществляются по правилам применения тарифа, по которому был оформлен авиабилет пассажира. Если время вылета рейса изменено на срок свыше пяти часов пассажир вправе отказаться от полета и осуществить полный возврат по неиспользованным сегментам авиабилета либо произвести одно бесплатное перебронирование на ближайший рейс.

10.8.5. Авиакомпания не несет ответственность при отсутствии ее вины за не уведомление пассажира об изменении в расписании рейсов, изменении аэропортов вылета/прилета, отмене рейса, или других изменениях

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

**ГЛАВА 11. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ПассажиРОВ ПРИ ПРЕДПОЛЕТНОМ
ОБСЛУЖИВАНИИ И НА БОРТУ ВОЗДУШНОГО СУДНА**

11.1. Пассажиры при нахождении на борту воздушного судна Авиакомпании имеют право:

- требовать предоставления всех услуг, предусмотренных условиями договора воздушной перевозки в зависимости от выбранного класса обслуживания и примененного тарифа;
- в случае если их жизни, здоровью, чести и достоинству угрожает опасность – обращаться к работникам Авиакомпании и требовать у них защиты.

Пользоваться портативными электронными приборами в автономном режиме (авиарежиме), при условии, что наушники сняты, если горит табло «пристегнуть ремни» на взлете, снижении и во время нештатной ситуации на борту.

11.2. Пассажиры обязаны:

- при оплате и/или оформлении перевозки на интернет-сайте Авиакомпании ознакомиться и в дальнейшем соблюдать установленные в авиакомпании настоящие правила поведения, а также правила безопасности и правила перевозки ручной клади
- безоговорочно выполнять требования работников наземных служб, Представителей Авиакомпании, командира воздушного судна и требования других членов экипажа; в базовом аэропорту на линии регистрации и этапе посадки на борт воздушного судна; в пункте предполетного досмотра пассажиров и их ручной клади; на борту воздушного судна до взлета и во время полета в аэропортах промежуточной посадки и конечного назначения.
- занять место, указанное в посадочном талоне.
- размещать ручную кладь и личные вещи на специально отведенных для этого местах;
- держат привязные ремни застегнутыми при включенном табло «Застегните ремни» (рекомендуется оставлять привязные ремни застегнутыми в течение всего полета),
- Соблюдать общественный порядок.
- Выключать или переключать в автономный режим работы (авиарежим) электронные устройства по требованию членов экипажа на любом этапе полета ,снять наушники если горит табло «пристегнуть ремни»

11.3.Пассажирам при нахождении на борту воздушного судна авиакомпании запрещается:

- 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;
- употреблять алкогольные напитки, кроме предлагаемых на борту авиакомпании;
- курить в течение всего полета, в том числе электронные сигареты;
- использовать аварийно-спасательное оборудование без соответствующих указаний экипажа;
- 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);
- 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;

В целях исключения создания помех в системах связи и управления ВС во время взлета, набора высоты, снижения, посадки ВС пассажиру запрещается пользоваться электронными играми, портативными фото- и видеокамерой, видеоманитофоном, мобильным телефоном,

радиостанцией, транзисторным радиоприемником и другой электронно-излучающей аппаратурой, кроме слухового аппарата, кардиологического оборудования, электронного будильника, калькулятора, портативного компьютера и портативного магнитофона (плеера).

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

-портить принадлежащее авиакомпании имущество и (или) выносить его с борта самолета;

-вставать с места и передвигаться по салону во время руления самолета по земле, наборе высоты и снижении при включенном табло «Застегните ремни» и во время турбулентности (прохождения активных воздушных масс)

11.4. Авиакомпания обеспечивает предоставление по требованию пассажира журнала отзыва по качеству обслуживания на борту воздушного судна.

ГЛАВА 12.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПассажиРА И АВИАКОМПАНИИ

СТАТЬЯ 12.1. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПассажиРА

12.1.1. Если Авиакомпания понесла ущерб по вине Пассажира, то Пассажир несет материальную ответственность в пределах причиненного ущерба и доказанной упущенной выгоды.

12.1.2. Пассажир несет ответственность за невыполнение:

-Настоящих Правил

-правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;

-правил перевозки опасных веществ или предметов;

-правил безопасности полета и правил авиационной безопасности (попытка открыть дверь, люк самолета; отказ от пристегивания ремнем безопасности, курение либо распитие спиртных напитков на борту воздушного судна, неподчинение инструкциям cabinного экипажа и т.д.);

-иных требований, установленных нормативно-правовыми актами Республики Казахстан.

12.1.3. Пассажир несет ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несет ответственность за противоправные действия относительно других ПассажиРОВ и персонала Авиакомпания.

12.1.4. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан или законодательством страны пребывания.

12.1.5. ПассажиРЫ несут ответственность за ущерб, причиненный по их вине третьим лицам, имуществу Авиакомпания и имуществу третьих лиц, за которое несет ответственность Авиакомпания.

12.1.6. Пассажир несет ответственность перед Авиакомпанией за все убытки, которые могут возникнуть в связи с неточностью, неполнотой или неправильностью сведений, предоставленных Авиакомпания при оформлении перевозки.

СТАТЬЯ 12.2. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АВИАКОМПАНИИ

12.2.1. Общие положения.

Ответственность при перевозке пассажиров и багажа определяется:

- условиями договора перевозки (пассажирского билета);
- нормативными правовыми актами Республики Казахстан;
- Варшавской Конвенцией и Гаагским протоколом о поправках к этой Конвенции;
- Монреальской Конвенцией 1999г. для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок;
- международными договорами воздушных перевозок;
- соглашениями между авиакомпаниями (аэропортами, авиапредприятиями, перевозчиками, агентами по обслуживанию воздушных судов и пассажиров);
- настоящими Правилами, и другими актами Авиакомпания.

12.2.2. Ответственность авиакомпании за причинение вреда жизни или здоровью пассажира.

Авиакомпания несет ответственность за причинение вреда жизни или здоровью пассажира, нанесенного во время воздушной перевозки, если не докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы или умысла потерпевшего.

Воздушная перевозка пассажира охватывает период с момента посадки пассажира на борт воздушного судна до момента, когда пассажир покинул борт воздушного судна, независимо от того, совершен полет воздушного судна или нет.

Ответственность перевозчика за причинение вреда жизни или здоровью пассажира, нанесенного во время воздушной перевозки при выполнении международных полетов, определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан.

12.2.3. Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу и повреждение (порчу) багажа.

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

- 1) утрату или недостачу багажа, принятого к перевозке без объявленной стоимости, - в размере, установленном договором воздушной перевозки;
- 2) утрату или недостачу багажа, принятого к перевозке с объявленной стоимостью, - в размере объявленной стоимости;
- 3) повреждение багажа - в размере суммы, на которую понизилась стоимость багажа, а при невозможности восстановления поврежденного багажа - в размере его стоимости.

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

12.2.3.3. Ответственность Авиакомпании за утрату, недостачу и (или) повреждение (порчу) зарегистрированного багажа, находящихся при пассажире вещей при выполнении международных полетов определяется в соответствии с международными договорами, ратифицированными Республикой Казахстан, Варшавской Конвенцией и Гаагским протоколом о поправках к этой Конвенции; Монреальской Конвенцией 1999г. для унификации некоторых правил международных воздушных перевозок.

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

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

12.2.3.6. За просрочку в доставке багажа авиакомпания выплачивает получателю багажа неустойку в размере 10 процентов стоимости авиабилета за каждые сутки просрочки, но не свыше 50 процентов стоимости авиабилета, по месту фактического проживания пассажира.

12.2.3.7. За просрочку в доставке груза авиакомпания выплачивает получателю штраф в размере 5 процентов за перевозку за каждые сутки просрочки, но не выше 50 процентов платы за перевозку.

12.2.4. Ответственность Авиакомпания перед пассажиром при отмене или задержке рейса.

12.2.4.1. При изменении статуса рейса по вине перевозчика, или вследствие позднего прибытия воздушного судна Авиакомпания обязана организовать для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

- 1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;
- 2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;
- 3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;
- 4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:
 - через каждые шесть часов – в дневное время;
 - через каждые восемь часов – в ночное время;
- 5) размещение в гостинице, предоставляемой 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;
- 7) При изменении статуса рейса по вине перевозчика на срок свыше пяти часов по выбору пассажира Авиакомпания:
 - обеспечивает перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг в соответствии с настоящим пунктом;
 - возвращает пассажиру полную стоимость билета.

12.2.4.2. Услуги, указанные в пункте 12.2.4.1. предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

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

12.2.4.4. За просрочку доставки пассажира в пункт назначения перевозчик воздушного транспорта уплачивает штраф в размере трех процентов от стоимости тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка) за каждый час просрочки, если не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, помимо возмещения убытков, понесенных пассажиром, если последние имели место в связи с такой просрочкой.

12.2.4.5. Сумма штрафа не может превышать стоимости приобретенного тарифа (тарифа полетного участка, на котором произошла просрочка)

12.2.4.6. Для целей настоящего пункта непреодолимой силой являются, чрезвычайные и непредотвратимые обстоятельства, такие как: стихийные явления, военные действия, неблагоприятные метеоусловия аэропортов отправления и прибытия, действия и акты государственных органов (включая временное закрытие аэродрома для обслуживания литерных рейсов, устранение неисправности воздушного судна, угрожающей жизни и здоровью пассажиров, и иные обстоятельства, не зависящие от перевозчика).

12.2.5. Пределы ответственности Авиакомпания.

12.2.5.1. Ответственность Авиакомпания за перевозки, осуществляемые Авиакомпанией на территории Республики Казахстан, регулируется действующими на территории РК нормативными правовыми актами, Правилами перевозки пассажиров и багажа авиакомпания и договором перевозки.

12.2.5.2. Ответственность Авиакомпания не должна превышать сумму реально понесенных прямых документально подтвержденных убытков.

Авиакомпания не несет ответственности и не возмещает, убытки за ущерб, возникший прямо или косвенно из-за соблюдения ей законов, постановлений правил и предписаний государственных органов и настоящих правил, либо из-за несоблюдения их Пассажиrom.

12.2.5.3. Авиакомпания не несет ответственности за ущерб, возникший не по вине Авиакомпания или по какой-либо неподконтрольной ему причине (в том числе: стихийное бедствие, погодные условия, акт незаконного вмешательства, требования государственных органов и т.д.).

12.2.5.4. Авиакомпания не несет ответственности, если причинение вреда жизни или здоровья Пассажира явились результатом состояния его здоровья.

12.2.5.5. Авиакомпания освобождается от ответственности, если докажет, что утрата, недостача или повреждение багажа произошли вследствие обстоятельств, которых он не мог предотвратить или устранение которых от него не зависело, в частности, вследствие:

- 1) вины лица, сдавшего или получившего багаж;
- 2) естественных свойств перевозимых предметов;
- 3) недостатков упаковки, которые не могли быть замечены при внешнем осмотре принимаемого багажа;
- 4) особых свойств находящихся в багаже предметов или веществ, требующих специальных условий или мер предосторожности при их перевозке и хранении.

12.2.5.6. Авиакомпания не несет ответственности:

- в случаях незначительных повреждений зарегистрированного багажа, т.е. за царапины, трещины, потертости, вмятины, порезы, загрязнения, возникшие в результате износа, вследствие длительной эксплуатации багажа;

- за повреждение перевозимого багажа и/или недостачу массы перевозимого багажа в случае прибытия и сдачи его Пассажиру в исправной упаковке, без следов хищения и повреждения упаковки, если Пассажир не докажет, что повреждение и/или недостача багажа имели место и произошли по вине Авиакомпании;

-за задержку в доставке багажа из-за обстоятельств, не зависящих от Авиакомпании, в частности, вследствие неблагоприятных метеорологических условий, стихийного бедствия, вмешательства в перевозочный процесс не уполномоченных на это лиц и др. обстоятельств непреодолимой силы;

-за повреждение хрупких и непрочных вещей, за деньги, ювелирные изделия,

-драгоценные металлы, изделия из серебра, ценные и деловые бумаги, медикаменты, ключи, паспорта, удостоверения и другие вещи, которые не принимаются в качестве зарегистрированного багажа вне зависимости от того, знает Авиакомпания о наличии этих вещей в багаже или нет.

12.2.5.7. Авиакомпания не несет ответственности за обеспечение стыковок между собственными рейсами и рейсами выполняемыми другими авиакомпаниями, за исключением случаев, когда обеспечение стыковки прямо предусмотрено договором перевозки.

12.2.5.8. Время отправления и прибытия, указанное в расписании и билете, тип самолета не гарантируются Авиакомпанией и не являются условием договора перевозки.

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

ГЛАВА 13. ПОРЯДОК ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ И ИСКА

13.1. Во всех случаях возникновения требований, вытекающих из договора перевозки, предъявление претензии Авиакомпания до обращения в суд обязательно.

13.2. Претензии могут предъявляться в течение трех месяцев, а претензии об уплате штрафов и пени - в течение одного месяца. Если претензия отклонена или ответ не получен в установленный срок, у заявителя возникает право на предъявление иска.

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

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

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

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

13.7. Претензия о повреждении багажа должна быть сделана пассажиром на международных рейсах немедленно после обнаружения повреждения, но не позднее 7-ми дней, а претензия о задержке в доставке багажа - не позднее 21-го дня.

На внутренних рейсах Авиакомпания претензия в случае неполучения багажа, его повреждения, или недостачи содержимого, должна быть предъявлена Авиакомпания немедленно при обнаружении неисправности.

13.8. При отсутствии претензии, направленной в указанные выше сроки, иск к Авиакомпания не может быть предъявлен.

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

13.10. Право на предъявление претензии и иска к Авиакомпания имеют Пассажир или уполномоченное им лицо при предъявлении пассажирского билета, багажной квитанции и акта (PIR).

Отсутствие акта не лишает права на предъявление претензии или права на иск, если будет доказано, при условии, что Представители Авиакомпания или ее уполномоченные агенты отказались составить акт.

13.11. Авиакомпания обязана в течение пятнадцати календарных дней с даты поступления претензии рассмотреть ее и в письменной форме уведомить пассажира, грузоотправителя или грузополучателя об удовлетворении или отклонении претензии, если перевозка

полностью выполняется рейсами АО «Авиакомпания «SCAT». В других случаях срок рассмотрения претензии может быть продлен с учетом действующих у других перевозчиков правил рассмотрения претензий.

13.12. При составлении претензии следует учитывать:

-**Авиакомпания** обязана при утрате или недостатке багажа, перевозка которого оплачена, наряду с выплатой возмещения возратить плату, взысканную за его перевозку;

-в том случае, если Пассажир получил только часть зарегистрированного багажа или нанесен ущерб части зарегистрированного багажа, ответственность Авиакомпании определяется исходя из массы, утраченной или повреждённой части багажа. Однако, когда утрата, недостача, повреждение либо задержка в доставке части зарегистрированного багажа влияет на стоимость других мест багажа, включённых в ту же багажную квитанцию, то при определении размера суммы возмещения принимается во внимание их общая масса.

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

В претензии физического лица должны быть указаны:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
 - фамилия, имя и отчество заявителя, контактный телефон, почтовый адрес, личный электронный адрес,
 - обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
 - размер суммы выплаты по претензии, ее расчет, подтверждённый соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);
 - перечень документов, приложенных к заявлению;
- Претензия должна быть подписана заявителем либо заверена электронной цифровой подписью.

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

В претензии юридического лица должны быть указаны:

- наименование Перевозчика, к которому предъявляется претензия;
 - наименование юридического лица-заявителя, почтовый адрес, исходящий номер и дата, контактный телефон уполномоченного лица
 - обстоятельства, являющиеся основанием для претензии, содержание претензии;
 - размер суммы выплаты по претензии, ее расчет, подтверждённый соответствующими документами (квитанция, счета, чеки и т.п.);
 - перечень документов, приложенных к заявлению;
- Претензия должна быть подписана руководителем юридического лица-заявителя или уполномоченным лицом (представителем), либо заверена электронной цифровой подписью.

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

13.15.К претензии должны быть приложены все необходимые документы, подтверждающие право пассажира требовать возмещение, в том числе билет, квитанция платного багажа, отрывной талон багажной бирки, Акт о неисправностях при перевозке багажа, и т.д.

Сумма претензии должна быть доказана заявителем.

13.16.В случае, если претензия подана без приложения перечисленных документов, Авиакомпания дополнительно запрашивает требуемые документы, оговаривая срок их предъявления, и по истечении указанного срока претензия рассматривается по имеющимся в деле документам.

13.17.В случае частичного удовлетворения или отклонения претензии Авиакомпания обязана указать в своем ответе основания, по которым им принято такое решение, со ссылкой на соответствующие нормативные правовые акты и статьи настоящих Правил. В этих случаях Авиакомпания обязана вернуть заявителю все приложенные к претензии подлинные документы.

НАМЕРЕННО ОСТАВЛЕНА ПУСТОЙ

ГЛАВА 14. ПОРЯДОК ПЕРЕВОЗКИ ГРУЗОВ

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

14.2. Грузовая накладная выписывается на бумажном носителе или в электронном виде. При оформлении на бумажном носителе грузовая накладная составляется и подписывается отправителем и вручается Авиакомпанией вместе с грузом. При оформлении в электронном виде грузовая накладная оформляется через информационную систему «E-FREIGHT» в соответствии с Правилами информационного взаимодействия при перевозке и обработке багажа, почтовых отправлений и грузов воздушным транспортом, утвержденными приказом Министра по инвестициям и развитию Республики Казахстан от 27 ноября 2015 года №1118 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов за № 12545)».

14.3. Внесение в грузовую накладную данных, касающихся тарифов и сборов, производится Авиакомпанией.

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

14.5. По письменной просьбе отправителя Авиакомпания заполняет грузовую накладную самостоятельно.

14.5.1. Электронная грузовая накладная имеет следующую структуру:

- 1) электронная запись о перевозке груза- электронно-цифровая информация об авиационной перевозке груза в информационной системе оформления воздушных перевозок перевозчика;
- 2) грузовая квитанция- текстовый документ, который подтверждает заключение договора авиационной перевозки груза между перевозчиком и отправителем с использованием электронной грузовой накладной; принятие перевозчиком груза от грузоотправителя для авиаперевозки;
- 3) расписка грузополучателя о получении груза- документ, который подтверждает передачу перевозчиком груза грузополучателю.

Перевозка груза при оформлении в электронном виде без наличия электронной записи о перевозке груза и грузовой квитанции не допускается.

14.5.2. Грузовая квитанция формируется в информационной системе оформления воздушных перевозок перевозчика в виде текстового файла или печатается и выдается отправителю на бумажном носителе, или направляется ему в электронном виде по электронным каналам связи.

14.5.3. Грузовая квитанция, подписанная электронной цифровой подписью перевозчика и направленная отправителю в электронном виде по электронным каналам связи, является равнозначной квитанции на бумажном носителе, подписанной собственноручной подписью и скрепленной печатью перевозчика и его агента.

14.5.4. Грузовая квитанция оформляется в виде:

1) выписки из информационной системы оформления воздушных перевозок. Выписка из автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок является документом строгой отчетности;

2) грузовой расписки- документа, позволяющего идентифицировать груз и получить доступ к информации, содержащейся в записи, сохраняемой средствами автоматизированной информационной системы оформления воздушных перевозок перевозчика. Грузовая расписка не является документом строгой отчетности.

14.6. 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.

14.7. Если наружный вид, упаковка, состояние груза не являются удовлетворительными в соответствии с требованиями ниже установленными пунктами А) Б)

А) 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 (порчи) другого груза или имущества Авиакомпании

Б) Тара или упаковка мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, пломбируется отправителем. Пломбы допускаются с ясными оттисками цифровых и буквенных знаков. В грузовой накладной делается отметка о произведенном опломбировании груза и указывается наименование отправительских пломб.

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. Если отправитель не сделает соответствующих указаний, то авиакомпания осуществляет, в грузовой накладной отметку о действительном виде и состоянии груза, его особых свойствах и об условиях перевозки или уточняет ранее сделанную отметку, заверив такое исправление своей подписью и штампом.

14.8. 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.

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

14.10. Отсутствие, неправильность или утрата грузовой накладной не влияют на действительность договора перевозки груза.

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

14.11. Бронирование места для объема груза является необходимым условием перевозки груза.

14.12. Для перевозки груза осуществляется бронирование места по объему груза. Без бронирования места может приниматься груз для перевозки на определенных направлениях по массе или по объему, согласованным с Авиакомпанией.

14.13. Бронирование места для объема груза дает право на перевозку груза только в тот день и тем рейсом, на который был забронирован объем и между теми пунктами, которые были оговорены авиакомпанией и отправителем при бронировании. Место для объема груза считается забронированным до тех пор, пока Авиакомпания не выдала отправителю грузовую накладную.

14.14. Заявка отправителя на бронирование места для 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.

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

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

14.17. Бронирование места 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.

14.18. 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.

14.19. За просрочку в доставке груза Авиакомпания уплачивает получателю штраф в размере 5 процентов за перевозку за каждые сутки просрочки, но не свыше 50 процентов платы за перевозку.

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

14.21. Груз принимается к воздушной перевозке на следующих условиях:

- 1) ввоз, вывоз или транзит груза осуществляется в соответствии с законодательством 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 превышают пределов, установленных условиям 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.

14.22. Груз, превышающий установленные пределы по массе и габаритам, принимается к перевозке только с согласия Авиакомпании.

14.23. 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 (порчи) другого груза или имущества авиакомпании.

14.24. Тара или упаковка мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, пломбируется отправителем. Пломбы допускаются с ясными оттисками цифровых и буквенных знаков. В грузовой накладной делается отметка о произведенном опломбировании груза и указывается наименование отправительских пломб. Авиакомпания отказывает в приеме груза к перевозке, если он не соответствует требованиям упаковки и пломбировании тары или мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью).

14.25. Каждое место перевозимого груза имеет отправительскую и транспортную маркировку и (или) специальную маркировку, отражающую специальные условия перевозки груза.

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

- 1) наименование аэропортов назначения и отправления;
- 2) точные адреса получателя и отправителя;
- 3) массу брутто каждого места.

14.26. 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 законодательством, действующим 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.

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

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

14.29. Масса, габариты и свойства трансферного груза, направляемого через аэропорты Республики Казахстан, открытые для международных полетов, во внутренние аэропорты, допускаются в соответствии с возможностью их перевозки на воздушных судах, которые эксплуатируются на внутренних линиях, отвечают условиям авиакомпании, имеющимся условиям и возможностям их хранения в аэропортах (пункт) трансфера.

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

14.31. 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.

14.32. Отправитель при условии выполнения всех обязательств, вытекающих из договора воздушной перевозки груза и соблюдения настоящих 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.

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

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

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

14.36. 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.

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

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

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

14.40. 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 несет ответственности за неполучение или опоздание этого уведомления.

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

14.42. 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 срока хранения (30 календарных дней), груз возвращается отправителю.

14.43. Все остальные положения, связанные с грузоперевозками и нерегулируемые настоящими правилами, регулируются Руководством по грузоперевозкам АО «Авиакомпания «SCAT».

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила, инструкции и другие документы Авиакомпании, регулирующие воздушные перевозки, могут быть изменены Авиакомпанией без уведомления пассажиров, при условии, что ни одно такое изменение не применяется к Пассажиру после начала его перевозки. Все изменения, дополнения и поправки вносятся в настоящие Правила в установленном порядке и вступают в силу после их утверждения Президентом Авиакомпании.