

Утверждены  
приказом Министра  
по инвестициям и развитию  
Республики Казахстан  
от 30 апреля 2015 года № 540

## **Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте**

### **1. Общие положения**

1. Настоящие Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте (далее – Правила) разработаны в соответствии с пунктом 1 статьи 76 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года «Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации» (далее – Закон), и определяют порядок перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте.

2. При выполнении международных перевозок 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.

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

1) авиакомпания – юридическое лицо, имеющее сертификат эксплуатанта гражданских воздушных судов;

2) условия 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;

3) получатель – физическое или юридическое лицо, указанное в грузовой накладной в качестве получателя груза;

4) сбор – аэропортовый и топливный сбор, взимаемые и вводимые авиакомпанией и включаемые в стоимость перевозки пассажира, багажа, груза и почтовых отправлений;

5) 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;

6) тариф специальный – это тарифы экономического класса, имеющие специальные условия и ограничения, определяемые авиакомпанией;

7) воздушная линия – установленная линия, определяющая пункты, между которыми осуществляются регулярные воздушные перевозки;

8) 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);

9) воздушные перевозки – деятельность физических и юридических лиц по перевозке пассажиров, багажа, грузов и почтовых отправлений воздушными судами;

10) 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;

11) багаж – личные вещи пассажиров или экипажа, перевозимые на борту воздушного судна;

12) акт о неисправностях при перевозке багажа (PIR – PropertyIrregularityReport),

груза (CIR – CargoIrregularityReport) – документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира (получателя) немедленно по обнаружении вреда, причиненного багажу (грузу), перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких авиакомпаний, который подписывается авиакомпанией и пассажиром (получателем);

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

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

15) бронирование – предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема груза для перевозки багажа и грузов, подтверждаемое электронной записью в глобальной дистрибутивной системе 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»;

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

17) 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;

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

19) пассажирский купон (Passengercoupon) – часть билета, представленная в виде электронно-цифровой записи или на бумажном носителе (бланк строгой отчетности), удостоверяющая заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа;

20) 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;

21) пассажирская кабина – часть фюзеляжа воздушного судна, состоящая из совокупности пассажирских салонов, бытовых и вспомогательных помещений, оснащенных соответствующим оборудованием, предназначенных для размещения пассажиров, бортпроводников;

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

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

24) отправитель – физическое или юридическое лицо, отправляющее груз;

25) грузовая накладная (AirWaybill) – воздушно-перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки, его условия и принятие груза к перевозке по воздушным линиям;

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

27) засланный багаж – багаж, непреднамеренно или по невнимательности отделенный от пассажиров и экипажа;

28) тариф обычный – тариф, установленный для первого, бизнес или экономического

класса обслуживания, не накладывающий ограничений и имеющий срок действия один год;

29) 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;

30) вспомогательные помещения – часть пассажирской кабины воздушного судна, оснащенная вспомогательным оборудованием, включающая в себя вестибюли, гардеробы, багажные и служебные помещения;

31) 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;

32) услуга (вид обслуживания) – взаимодействие эксплуатанта (перевозчика) и пассажира и результат деятельности эксплуатанта по удовлетворению потребностей пассажира;

33) класс обслуживания – уровень комфорта и объем услуг, предоставляемых пассажирам в соответствии с тарифом на воздушную перевозку;

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

35) аэропорт (пункт) назначения – аэропорт (пункт), в который доставляется пассажир, багаж или груз, согласно договору воздушной перевозки;

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

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

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

39) тариф – провозная плата, взимаемая авиакомпанией за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту и в соответствующем классе обслуживания;

40) условия применения тарифа – это условия тарифа, которые содержат условия и соблюдаются (обеспечиваются) при применении тарифа для любого возраста пассажира или определенных категорий пассажиров;

41) маршрут перевозки – при перевозке пассажира указанные в билете, при перевозке груза в грузовой накладной в определенной последовательности аэропорты (пункты отправления), трансфера и назначения;

42) груз скоропортящийся – продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке;

43) платежный документ – фискальный документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), подтверждающий оплату бронирования;

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

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

46) 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;

47) 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;

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

49) регулярный рейс – рейс, выполняемый в соответствии с установленным и опубликованным авиакомпанией расписанием;

50) бытовое помещение – часть пассажирской кабины воздушного судна, оснащенная бытовым оборудованием и включающая в себя буфет, кухню и туалеты;

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

52) багаж незарегистрированный – багаж пассажира, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушном судне с согласия перевозчика, удостоверяемый биркой «Ручная кладь» и размещаемый в его багажных отделениях и пассажирских салонах. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами. Незарегистрированный багаж подлежит взвешиванию на регистрации и входит в норму бесплатного провоза багажа;

53) 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;

54) самолет – воздушное судно тяжелее воздуха, приводимое в движение силовой установкой, подъемная сила которого в полете создается в основном за счет аэродинамических реакций на поверхностях, остающихся неподвижными в данных условиях полета;

55) полетный купон (Flightcoupon) – часть билета, дающая право пассажиру на полет между указанными в нем пунктами;

56) 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;

57) электронный билет – электронный документ, подтверждающий ознакомление пассажиром с условиями договора воздушной перевозки и заключение между пассажиром и авиакомпанией договора воздушной перевозки.

## **2. Порядок перевозки пассажиров**

4. Перевозчик 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.

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

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

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

Авиакомпания размещает условия применения тарифов в пунктах продажи мест, доступных для всеобщего обозрения и на интернет-ресурсах.

5. 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.

Билет оформляется на основании данных документа, удостоверяющего личность пассажира.

Внесение изменений в билет осуществляется авиакомпанией с согласия пассажира, или уполномоченным агентом с согласия авиакомпании и пассажира.

Пассажир допускается к перевозке при оформлении на него действительного бумажного билета или электронного билета, выданного авиакомпанией или уполномоченным агентом.

При бумажном оформлении, пассажир допускается к перевозке при наличии бумажного билета.

Число продаваемых билетов не может превышать фактическое количество имеющихся в наличии пассажирских мест на воздушном судне.

6. 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 участком маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который забронировано место.

Если билет выдан без отметки о бронировании места (с открытой датой вылета), то место выдается в соответствии с запросом пассажира при наличии свободных мест на запрашиваемом рейсе.

Место и дата продажи билета указываются на всех его купонах.

7. Билет, выданный на перевозку с открытой датой вылета, действителен для перевозки пассажира и его багажа в течение года, считая от даты начала первой перевозки, а если ни один из полетных купонов не был использован, то от даты выдачи билета.

8. Билет, выданный на перевозку по специальному тарифу, действителен для перевозки пассажира и его багажа в сроки, установленные авиакомпанией.

9. 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 авиакомпании.

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

11. Пассажир предъявляет авиакомпании билет с полетным купоном. Билет с использованными полетными купонами недействителен для перевозки пассажира и возврата денег.

Авиакомпания принимает полетные купоны для перевозки пассажира и его багажа только в строгой последовательности, начиная с пункта отправления, указанного в пассажирском купоне.

Все неиспользованные полетные купоны сохраняются пассажиром в течение всей перевозки и предъявляются и сдаются авиакомпании по ее требованию.

При международных перевозках пассажир оформляет выездные, въездные и другие документы, требуемые в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой будет осуществляться перевозка.

12. При электронном оформлении билетов (e-ticketing) продажа авиаперевозок осуществляется без распечатки билета. Пассажир может производить регистрацию и посадку на рейс без наличия распечатанного билета.

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

В электронном виде хранятся только полетные купоны.

В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета выдается маршрутная квитанция, путем:

- 1) распечатки на принтере;
- 2) отправки на электронный адрес пассажира.

При международных перевозках во время прохождения паспортного контроля маршрутная квитанция необходима в качестве доказательства обратного билета.

Пассажир прибывает для регистрации в аэропорт не позднее времени, назначенного авиакомпанией, для выполнения процедур по регистрации до вылета самолета.

Если пассажир не прибыл в установленные сроки для регистрации, то авиакомпания аннулирует выделенное для него место вылета из данного аэропорта.

Регистрация билетов и оформление багажа вылетающих пассажиров производится в операционном зале или посредством других способов регистрации.

Пассажир использует номер электронного билета для идентификации во время регистрации через интернет или использует другие формы регистрации (стойки саморегистрации или мобильную регистрацию).

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

В случае утраты, повреждения билета (или любой его части), выданного иностранной авиакомпанией, направляется письменное обращение пассажира к авиакомпании с приложением чека для оформления дубликата.

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

- 1) фамилия, имя, отчество (при его наличии);
- 2) вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому приобретается проездной документ (билет);
- 3) место и дата отправления, пункт назначения, вид маршрута следования (беспересадочный, транзитный);
- 4) с согласия пассажира контактные данные (адрес электронной почты и (или) номер телефона), посредством которых авиакомпания или уполномоченный агент, осуществляющие продажу билетов, может связаться с данным пассажиром.

15. Пассажир или лицо, при осуществлении бронирования перевозки от имени пассажира, информирует авиакомпанию за 5 календарных дней до начала рейса в следующих случаях:

- 1) ограниченной подвижности пассажира;
- 2) перевозки несовершеннолетнего пассажира;
- 3) снижения функции (отсутствия) зрения, слуха препятствующего самостоятельному передвижению пассажира;
- 4) в случае с подпунктом 3) настоящего пункта сопровождения собаки-поводыря;
- 5) наличия инфекционной болезни;
- 6) беременности сроком более 22 недель;
- 7) перевозки животных (птиц);
- 8) наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа, согласно пункту 54 настоящих Правил;
- 9) наличия багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- 10) 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), 7), 8), 9), и 10) настоящего пункта.

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

17. Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от предоставленного места или не прибыл к месту регистрации (посадки) ко времени, установленному авиакомпанией, то к билету пассажира (группы пассажиров) применяются условия договора о воздушной перевозке.

18. Остановка в пути предусматривается только при условии, что она предварительно согласована с авиакомпанией или с его уполномоченным агентом и предусмотрена в билете.

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

Для остановки в пути необходимо соблюдение следующих условий:

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

20. 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.

21. Если авиакомпания не может предоставить пассажиру место в соответствии с выписанным билетом в салоне соответствующего класса обслуживания, то:

- 1) если пассажир согласен следовать в салоне другого класса обслуживания с предоставлением ему питания и права бесплатного провоза багажа по нормам,

соответствующим первоначальному выписанному билету, то производятся перерасчеты по разнице между стоимостью перевозки в оплаченном и предоставленном классе обслуживания;

2) если пассажир отказывается следовать в салоне другого, более дешевого по сравнению с оплаченным классом обслуживания, авиакомпания несет расходы в пределах фактических затрат на размещение этого пассажира в гостинице, питание, пользование средствами связи и наземным транспортом при переезде в аэропорт и из аэропорта до того времени, когда сможет предоставить пассажиру место в соответствии с классом обслуживания первоначально выписанного билета на рейсе авиакомпании либо на рейсе другой авиакомпании.

22. Договор воздушной перевозки прекращается по инициативе авиакомпании в одностороннем порядке в случаях:

1) отказа пассажира от досмотра, установленного статьей 107 Закона, перед полетом воздушного судна;

2) нарушения пассажиром настоящих Правил и (или) совершения пассажиром действий, создающих угрозу безопасности полета воздушного судна;

3) если пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения, которое может создать угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам;

4) невыполнение пассажирами своих обязанностей на борту воздушного судна, предусмотренных статьей 88 Закона.

Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном законодательством.

23. В случае если пассажиру отказано в перевозке по причинам, изложенным в пункте 22 настоящих Правил, то ему возвращаются суммы за неиспользованный билет или его часть в соответствии с главой 6 настоящих Правил, согласно условиям применения тарифа.

24. Перевозка глав и членов дипломатического персонала дипломатических представительств иностранных государств, аккредитованных в Республике Казахстан, консульских должностных лиц консульских учреждений иностранных государств, аккредитованных в Республике Казахстан, членов их семей, проживающих вместе с ними, а также должностных лиц международных организаций или их представительств, аккредитованных в Республике Казахстан, осуществляется согласно условиям, предусмотренным в соответствующих международных договорах Республики Казахстан.

25. Несовершеннолетние пассажиры перевозятся как в сопровождении, так и без сопровождения совершеннолетних пассажиров.

Несопровождаемые несовершеннолетние пассажиры принимаются авиакомпанией к перевозке только после письменного заявления родителей (усыновителей, попечителей) или опекунов.

26. В качестве несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров перевозятся дети на внутренних и международных рейсах в возрасте от 6 до 16 лет, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров.

Несопровождаемые несовершеннолетние не принимаются к перевозке с 23 до 6 часов утра в соответствии с пунктом 5 статьи 36 Закона Республики Казахстан от 8 августа 2002 года «О правах ребенка в Республике Казахстан».

Несовершеннолетние пассажиры в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Казахстан выезжает из Республики Казахстан без сопровождения, ему необходимо иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и



государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

27. За перевозку одного несовершеннолетнего пассажира на международных рейсах в возрасте до 2 лет, не занимающего отдельного места и сопровождаемого совершеннолетним пассажиром, оплата не взимается.

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

За перевозку одним совершеннолетним пассажиром второго и последующего несовершеннолетнего в возрасте до 2 лет на международном рейсе оплачивается 50 процентов соответствующего обычного или специального тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

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

Детям, следующим в пункт назначения без оплаты, право бесплатного провоза багажа и отдельное место в салоне не предоставляется.

28. При внутренних перевозках пассажир перевозит бесплатно одного несовершеннолетнего в возрасте до 2 лет без предоставления ему отдельного места.

Если несовершеннолетний до 2 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, на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50 процентов стандартного тарифа и предоставлением отдельного места.

29. Независимо от возраста каждому несовершеннолетнему пассажиру, за перевозку которого оплачено 50 процентов соответствующего определенного класса обслуживания, предоставляется отдельное место и разрешается бесплатный провоз багажа по норме, установленной для пассажиров, оплативших стандартный тариф.

Если в этих случаях перевозится багаж в количестве, превышающем норму бесплатного провоза багажа, то он оплачивается по соответствующему тарифу.

Пассажиры из числа инвалидов и маломобильных групп населения дополнительно могут провозить с собой бесплатно в качестве багажа носилки и инвалидное кресло-коляску, предназначенные для личного пользования.

**Сноска. Пункт 29 в редакции приказа Министра по инвестициям и развитию РК от 18.02.2016 № 204 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

30. Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему дополнительных мест на воздушном судне с оплатой согласно условиям применения тарифа.

31. Перевозка инвалида в коляске (складном кресле) и больного на носилках производится в сопровождении лица, обеспечивающего уход за этим пассажиром в полете. Перевозка больного на носилках производится с предоставлением ему места в воздушном судне с оплатой, установленной авиакомпанией.

Авиакомпания или уполномоченный агент при перевозке инвалида в коляске (складном кресле) или больного на носилках предварительно информирует аэропорт о перевозке такого пассажира для доставки с борта (на борт) воздушного судна.

32. Беременные женщины принимаются авиакомпанией к перевозке воздушным транспортом при условии, если срок беременности составляет до 34 недель при одноплодной беременности, а при многоплодной беременности – не более 32 недель, при условии удовлетворительного состояния здоровья, что должно быть подтверждено справкой медицинской организации о сроке беременности и состоянии здоровья, предоставляемой в

авиакомпанию после 22 недель беременности, которые рассчитываются по ожидаемому сроку родов.

33. 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 23 ноября 2010 года № 907 «Об утверждении форм первичной медицинской документации организаций здравоохранения» (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов в № 6697) формы № 035-1/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.

34. Авиакомпания отказывает беременным женщинам в перевозке даже при наличии заключения врачебно-консультационной комиссии утвержденной формы № 035-1/у, если срок наступления родов ожидается в ближайшие 7 календарных дней.

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

36. 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.

37. Авиакомпании не осуществляют наземную перевозку пассажиров и багажа между аэропортами или между аэропортом и городом, за исключением случаев, предусмотренных авиакомпанией.

В тех случаях, когда обслуживание наземным транспортом выполняется самостоятельными организациями, то они не рассматриваются как уполномоченные агенты авиакомпании.

38. При отмене или задержке рейса по вине перевозчика или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки перевозчик организывает 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 отмене или задержке рейса по вине перевозчика на срок свыше десяти часов по выбору пассажира перевозчик:

обеспечивает перевозку пассажира ближайшим рейсом до пункта назначения, указанного в билете, с предоставлением услуг в соответствии с настоящим пунктом;

возвращает пассажиру полную стоимость билета.

Услуги, указанные в настоящем пункте, предоставляются пассажирам без взимания дополнительной платы.

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

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

40. При задержке перевозки пассажира по вине авиакомпании, последняя выплачивает пассажиру штраф в размере 3 процентов от стоимости билета (полетного участка на котором произошла задержка) за каждый час задержки, если она не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы.

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

### **3. Порядок предоставления услуг на борту воздушного судна**

41. Перевозчик предоставляет пассажирам на борту воздушных судов перечень услуг в соответствии с приложением к настоящим Правилам.

Перевозчик расширяет ассортимент услуг на основании изучения потребностей, запросов пассажиров и технических возможностей.

42. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна определяется:

1) соответствием уровня комфорта, создаваемого на борту воздушного судна, потребностям пассажиров;

2) обязательным ассортиментом услуг, предоставляемых пассажирам в полете.

43. Условия и уровень обслуживания пассажиров на борту воздушного судна обеспечиваются:

1) оборудованием и интерьером пассажирского салона;

2) техническими средствами и системами, обеспечивающими безопасность пассажиров, состояние окружающей среды в салоне и комфорт;

3) санитарно-гигиеническим состоянием пассажирской кабины, исправностью и укомплектованностью необходимым оборудованием, инвентарем и средствами обслуживания пассажиров;

4) наличием мест для пассажиров с детьми, с возможностью установки детских люлек на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем;

5) возможностью размещения больных на носилках и инвалидов на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем;

6) средствами индивидуального пользования для пассажиров (индивидуальное освещение, вентиляция, столик для питания, система привязных ремней безопасности, спасательные жилеты, кислородные или дымозащитные маски);

7) наличием гардеробов для размещения верхней одежды.

44. Перевозчик обеспечивает обслуживание инвалидов и маломобильных групп населения 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.

При перевозке инвалидов и маломобильных групп населения после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель авиакомпании (аэропорта) сопровождает их к (от) воздушному судну.

Посадка инвалидов и маломобильных групп населения и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производятся в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

45. Перевозчик обеспечивает перед каждым полетом:

1) чистоту в пассажирских салонах воздушного судна;

- 2) чистоту и укомплектованность туалетных комнат гигиеническими средствами;
  - 3) исправность пассажирских кресел и багажных полоков;
  - 4) исправность и укомплектованность стационарным и съемным оборудованием, средствами обслуживания и мягким инвентарем;
  - 5) обогрев/охлаждение пассажирского салона.
46. Перевозчик обеспечивает в течение всего полета:
- 1) подачу холодной и горячей воды в буфет-кухню и туалеты на тех типах воздушного судна, где предусмотрено производителем;
  - 2) температуру воздуха в салонах не ниже +18 и не выше +25 градусов Цельсия;
  - 3) чистоту и порядок в пассажирском салоне.
47. Информирование осуществляется при непосредственном общении с пассажиром в доступной форме (для пассажиров с ограниченными возможностями) или по громкоговорящей связи.

48. Обеспечение пищевой продукцией осуществляется с учетом строгого соблюдения сроков хранения продуктов.

49. Перевозчик обеспечивает подготовку и доставку на самолет, газет, журналов с учетом продолжительности и маршрута полета.

50. Трансляция музыкальных программ допускается в ночное время только через индивидуальные наушники (в период отдыха пассажиров).

Все виды услуг, указанных в приложении к настоящим Правилам, предоставляются без ущерба безопасности полетов.

51. Перевозчик обеспечивает представление по требованию пассажира журнала отзыва по качеству обслуживания на борту воздушного судна.

#### **4. Порядок перевозки багажа**

52. Пассажирами провозится багаж незарегистрированный, общий вес которого определяется авиакомпанией.

53. 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 2003 года № 746 ДСП, и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

54. 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.

Не допускается превышение массы каждого места багажа свыше 32 килограмм и размеров по сумме трех измерений свыше 158 кубических сантиметров.

55. После регистрации багажа за его сохранность отвечает авиакомпания.

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

57. Перевозку зарегистрированного багажа хрупкого или скоропортящего груза авиакомпания осуществляет при наличии условий хранения.

58. Зарегистрированный багаж перевозится на том же воздушном судне, которым следует пассажир. Если такая перевозка невозможна в рамках безопасности полетов и (или) авиационной безопасности, а также в случаях, когда события вызваны вследствие непреодолимой силы, авиакомпания перевозит зарегистрированный багаж своим ближайшим последующим или предшествующим рейсом.

59. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением несовершеннолетних пассажиров, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, устанавливается бесплатный провоз ручной клади и багажа весом не более 20 килограмм. Общий вес ручной

клади, вносимой в салон воздушного судна, и его предельные габариты устанавливаются перевозчиком.

Увеличение веса бесплатно перевозимого багажа и установление других льгот допускается по усмотрению перевозчика.

60. При добровольном изменении пассажиром маршрута перевозки ему предоставляется возможность бесплатно провезти багаж по норме, установленной для соответствующего маршрута на новом участке.

61. При вынужденном изменении маршрута перевозки, если этого требуют условия безопасности полетов и (или) авиационной безопасности, а также в случаях, когда события вызваны вследствие непреодолимой силы пассажир бесплатно провозит такое количество багажа, какое ему разрешалось провезти по первоначально оплаченному маршруту и классу обслуживания.

62. Предметы, бесплатно провозимые пассажиром сверх установленной нормы багажа, определяются условиями авиакомпании.

63. Перевозка багажа в количестве, превышающем норму бесплатного провоза, оплачивается в пункте отправления за всю перевозку до пункта назначения по тарифу, действующему на день выдачи квитанции платного багажа. Такая оплата производится предварительно (при оформлении билета).

64. Если в пункте отправления пассажир предъявил к перевозке багаж в количестве меньшем, чем им было заявлено и предварительно оплачено при оформлении билета, разница в оплате перевозки между заявленной и фактической массой багажа подлежит возврату пассажиру в валюте первоначальной оплаты по месту фактического проживания пассажира.

65. 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 объема груза и после соответствующей доплаты.

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

67. Если пассажир после прибытия в пункт назначения, остановки или трансфера не получил свой зарегистрированный багаж и заявил об этом, авиакомпания или уполномоченный агент, обслуживающий пассажира, принимает меры к розыску багажа в рамках процедур авиакомпании.

68. Невостребованный, засланный авиакомпанией багаж, досылается в пункт назначения, остановки или трансфера без дополнительной оплаты.

69. Пассажир получает свой зарегистрированный багаж сразу после предъявления его авиакомпанией к выдаче в пункте назначения, остановки в пути или трансфера.

70. Авиакомпания выдает зарегистрированный багаж предъявителю багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки при условии оплаты всех сумм, причитающихся авиакомпании по договору воздушной перевозки.

71. По просьбе предъявителя багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки зарегистрированный багаж выдается также в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки, если выдача багажа в этих пунктах не запрещена законодательством данной страны и если время позволяет осуществить выдачу.

В случае такой выдачи багажа в пункте отправления или в промежуточном пункте посадки все ранее уплаченные авиакомпании суммы в связи с перевозкой этого багажа возврату пассажиру не подлежат.

72. Если пассажир не может предъявить багажную квитанцию и отрывной талон багажной номерной бирки, выдача багажа такому лицу производится после проверки документов, удостоверяющих его личность.

73. 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.

74. 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 стоимость авиабилета, согласно положению по месту фактического проживания пассажира.

75. Животные и птицы принимаются к перевозке с предварительного согласия авиакомпании. Отправитель представляет документы, требуемые ветеринарными органами страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

76. Для перевозки животных и птиц пассажир обеспечивает контейнер (клетку) с доступом воздуха.

77. Перевозка животных и птиц в контейнерах (клетках) допускается с водонепроницаемым и покрытым абсорбирующим материалом дном. Допускается перевозка животных и птиц в плотно закрываемых корзинах, коробках с отверстием для доступа воздуха. Клетки птиц покрываются плотной светонепроницаемой тканью.

78. Масса сопровождаемых животных и птиц, в том числе масса контейнеров (клетки) и пищи, не включается в норму бесплатного провоза багажа и оплачивается по тарифу.

Животные перевозятся только в качестве зарегистрированного багажа в изолированном багажнике воздушного судна. Если полет совершается воздушным судном, не имеющим изолированного багажника, то клетки с животными располагаются в пассажирском салоне.

79. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся бесплатно, без клетки, сверх нормы бесплатного провоза багажа при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она находится рядом с владельцем.

## **5. Порядок перевозки грузов**

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

81. Грузовая накладная выписывается на бумажном носителе или в электронном виде. При оформлении на бумажном носителе грузовая накладная подписывается отправителем и вручается авиакомпании вместе с грузом, а при оформлении в электронном виде, грузовая накладная направляется авиакомпании по электронным каналам связи.

**Сноска. Пункт 81 в редакции приказа Министра по инвестициям и развитию РК от 27.11.2015 № 1119 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).**

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

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

84. По письменной просьбе отправителя авиакомпания заполняет грузовую накладную самостоятельно.

84-1. 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.

Сноска. Правила дополнены пунктом 84-1 в соответствии с приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 27.11.2015 № 1119 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

84-2. Грузовая квитанция формируется в информационной системе оформления воздушных перевозок перевозчика в виде текстового файла формата «pdf» или печатается и выдается отправителю на бумажном носителе, или направляется ему в электронном виде по электронным каналам связи.

Сноска. Правила дополнены пунктом 84-2 в соответствии с приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 27.11.2015 № 1119 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

84-3. Грузовая квитанция, подписанная электронной цифровой подписью перевозчика и направленная отправителю в электронном виде по электронным каналам связи, является равнозначной грузовой квитанции на бумажном носителе, подписанной собственноручной подписью и скрепленной печатью перевозчика или его агента.

Сноска. Правила дополнены пунктом 84-3 в соответствии с приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 27.11.2015 № 1119 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

84-4. 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.

Сноска. Правила дополнены пунктом 84-4 в соответствии с приказом Министра по инвестициям и развитию РК от 27.11.2015 № 1119 (вводится в действие по истечении десяти календарных дней после дня его первого официального опубликования).

85. 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.

86. Если наружный вид, упаковка, состояние груза не являются удовлетворительными в соответствии с требованиями установленными пунктами 103 и 104 настоящих Правил, 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.

87. 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.

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

89. Отсутствие, неправильность или утрата грузовой накладной не влияют на действительность договора перевозки груза.

90. Если грузовая накладная содержит исправления или изменения, внесенные в нее не

авиакомпанией или ее уполномоченным агентом, то она признается недействительной.

91. Бронирование места для объема груза является необходимым условием перевозки груза.

92. 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.

93. 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.

94. 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.

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

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

97. 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.

98. 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 произведенный для этого бронирование из данного аэропорта.

99. 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.

100. 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.

101. 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.

102. Груз, превышающий установленные пределы по массе и габаритам, принимается к перевозке только с согласия авиакомпании.

103. Груз упаковывается 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.

104. 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.

105. 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.

106. 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.

107. Авиакомпания отказывается в приеме груза к перевозке, если он не соответствует требованиям, изложенным в пункте 104 настоящих Правил.

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

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

110. 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.

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

112. 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.

113. 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.

114. Распоряжение перевозкой осуществляется только при условии предъявления

авиакомпания 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.

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

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

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

118. 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.

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

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

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

122. 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.

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

124. 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.

## **6. Заключительные положения**

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

126. Возврат сумм осуществляется либо лицу, указанному в билете, либо лицу, оплатившему билет. Возврат сумм осуществляется в срок до 30 календарных дней с момента предоставления заявления о возврате сумм.

127. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, обращается в авиакомпанию или к ее уполномоченному агенту о проставлении отметки в билете, с указанием лица, которому авиакомпания возвращает суммы за неиспользованную

перевозку по данному билету.

128. Возврат сумм производится только по предъявлении авиакомпании пассажирского купона (чека) и всех неиспользованных полетных купонов билета или квитанции платного багажа.

В случае утери возврат сумм производится в соответствии с условиями авиакомпании.

129. При вынужденном отказе пассажира от полета возврат сумм производится в случаях:

- 1) отмены, переноса, задержки рейса, на который у пассажира выписан билет;
- 2) неправильного оформления перевозочных документов пассажира; отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;
- 3) невыполнения рейса в соответствии со временем, указанным в расписании;
- 4) замены класса обслуживания или типа воздушного судна;
- 5) невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с бронированием, произведенным ранее;
- 6) необеспечения авиакомпанией стыковки рейсов, выписанных на едином бланке;
- 7) болезни или смерти пассажира или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.

130. Суммы, выплачиваемые пассажиру при вынужденном отказе от полета, определяются условиями авиакомпании.

131. При добровольном отказе пассажира от полета возврат сумм производится в следующем порядке:

- 1) если перевозка ни на одном участке не была выполнена, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку согласно условиям применения тарифа;
- 2) если перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки согласно условиям применения тарифа.

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

133. Возврат сумм производится по билетам и квитанциям платного багажа, первоначально выданным авиакомпанией или уполномоченными агентами согласно условиям авиакомпании.

134. Возврат сумм по билетам и квитанциям платного багажа, выданным авиакомпанией или его уполномоченным агентом, производится в стране выдачи первоначального билета и квитанции платного багажа или в представительстве авиакомпании в стране, где производится возврат билета.

135. Администрация аэропорта размещает порядок перевозки пассажиров, багажа и грузов воздушного транспорта в общедоступных местах терминалов аэропортов.

136. Перевозчик, выполняющий международные авиамаршруты, в пунктах назначения и отправления обеспечивает информационно-справочное обслуживание пассажиров на государственном языке в доступной форме (для пассажиров с ограниченными возможностями). Дополнительно допускается употребление других языков.

Приложение к  
Правилам перевозки  
пассажиров, багажа и грузов  
на воздушном транспорте

**Перечень услуг, предоставляемых пассажирам на борту воздушного судна**

1. Информационно-справочное обслуживание – своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту воздушного судна, предоставляемых услугах, условиях полета и пользования аварийно-спасательным оборудованием на казахском, русском и английских языках в доступной форме (для пассажиров с ограниченными возможностями). Информации подразделяются на основные и дополнительные виды:

1) основные виды информации:

приветственная;

по обеспечению безопасности в полете;

о запрете курения;

об оборудовании самолета;

о предоставляемых в полете услугах;

о питании по маршруту полета;

о наборе высоты и снижении и пункте посадки;

после посадки воздушного судна в аэропорту (пункт) прибытия;

о погоде в пункте посадки;

2) дополнительные виды информации (при возникшей необходимости):

об изменении плана полета;

об изменении маршрута полета;

о задержке рейса;

о вынужденной посадке;

о возврате в пункт вылета;

о посадке на запасной аэродром;

об аварийной обстановке, посадке;

об опоздании в пункт назначения;

о полете в зоне турбулентности;

поздравительные.

2. Индивидуальное обслуживание:

оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;

особое внимание к больным, пожилым людям, пассажирам с детьми, инвалидам и маломобильным группам населения включение индивидуального освещения и вентиляции;

ответы на вопросы пассажиров;

установка и оснащение детских люлек (на тех типах воздушных судов, где предусмотрено производителем);

обслуживание несопровождаемых несовершеннолетних пассажиров.

3. Медицинское обслуживание, оказание первой доврачебной помощи медицинскими средствами и препаратами, находящимися в бортовой медицинской аптечке.

4. Обеспечение пассажиров мягким инвентарем в полете.

5. Предоставление пассажирам периодической печати (газеты, журналы).

6. Предоставление мультимедийных услуг, в том числе трансляция музыкальных программ на государственном, русском и других языках (при наличии соответствующего оборудования).

7. Предоставление прохладительных напитков, пищевой продукции в зависимости от типа воздушного судна и протяженности авиамаршрутов.

© 2012. РГП на ПХВ Республиканский центр правовой информации Министерства юстиции Республики  
Казахстан