

## Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 13 желтоқсандағы № 1522 Қаулысы. Күші жойылды – Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2016 жылғы 29 желтоқсандағы № 901 қаулысымен.

Ескерту. Күші жойылды – ҚР Үкіметінің 29.12.2016 № 901 (алғашқы ресми жарияланған күнінен бастап қолданысқа енгізіледі) қаулысымен.  
**Р Қ А О - н ы ң е с к е р т п е с і .**

ҚР мемлекеттік басқару деңгейлері арасындағы өкілеттіктердің аражігін ажырату мәселелері бойынша 2014 жылғы 29 қыркүйектегі № 239-V ҚРЗ Заңына сәйкес ҚР Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 540 бұйрығын қараңыз.

"Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 15 шілдедегі Заңының 76-бабының 1-тармағына сәйкес Қазақстан Республикасының Үкіметі **ҚАУЛЫ ЕТЕДІ:**

1. Қоса беріліп отырған Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидалары бекітілсін.

2. Осы қаулы алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының

Премьер-Министрі

К. Мәсімов

Қазақстан Республикасы  
Үкіметінің  
2011 жылғы 13 желтоқсандағы  
№ 1522 қаулысымен  
бекітілген

## Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидалары

### 1. Негізгі ұғымдар

1. Осы Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидалары (бұдан әрі – Қағидалар) "Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" Қазақстан Республикасының 2010 жылғы 15 шілдедегі Заңының 76-бабының 1-тармағына сәйкес әзірленген, әуе көлігінде жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау тәртібін айқындайды және жолаушыларды, багажды және жүктерді әуеде тасымалдаудың, оларға қатысты қызмет көрсетуді қоса алғанда, технологиялық процестерінің барлығына қолданылады.

2. Халықаралық тасымалдарды орындау кезінде осы Қағидалар Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға, сондай-ақ аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы осындай тасымалдар жүзеге асырылатын елдің заңнамасына қайшы келмейтін бөлігінде қолданылады.

3. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар мен терминдер пайдаланылады:

1) авиакомпания – азаматтық әуе кемелерін пайдаланушының сертификаты бар заңды тұлға;

2) агент – авиакомпанияны білдіретін, осы авиакомпанияның әуе кемесінің, экипаждың, жолаушылардың, багаждың, жүктің, поштаның және борттық қорлардың келуіне, жөнелтілуіне және ресімделуіне байланысты барлық рәсімдерді орындау кезінде ол тікелей уәкілеттік берген немесе оның атынан әрекет ететін жеке немесе заңды тұлға;

3) багажды (PIR – Property Irregularity Report), жүкті (CIR – Cargo Irregularity Report) тасымалдау кезіндегі ақаулар туралы акт – бір немесе бірнеше авиакомпанияның әуе кемелерімен тасымалданған багажға (жүкке) келтірілген зиян белгілі болғанда авиакомпания тез арада жолаушының (алушының) қатысуымен ресімдейтін, авиакомпания мен жолаушы (алушы) қол қоятын құжат ;

4) әуежай – әуе кемелерін қабылдау мен жөнелтуге, әуе тасымалдарына қызмет көрсетуге арналған және осындай мақсаттар үшін әуеайлақ, аэровокзал, басқа да қажетті ғимараттары мен жабдықтары бар құрылыстар кешені;

5) межелі әуежай (пункт) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы, багаж немесе жүк жеткізілетін әуежай (пункт);

6) жөнелту әуежайы (пункті) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушыларды, багажды немесе жүкті тасымалдау басталатын әуежай (пункт);

7) трансфер әуежайы (пункті) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы ұшақты ауыстыратын немесе жүкті тасымалдау бағыты бойынша әрі қарай бет алу үшін бір рейстен басқасына жүкті тиеуді жүзеге асыратын, билетте немесе жүкқұжатта көрсетілген әуежай (пункт);

8) багаж – әуе кемесінің бортында тасымалданатын жолаушылардың немесе экипаждың жеке заттары;

9) тіркелген багаж – сақталуын авиакомпания өз жауапкершілігіне алып, тасымалдауға қабылданған және ол жүк түбіртегі мен жүк белгісін берген жолаушы багажы;

10) қате жөнелтілген багаж – авиакомпанияның кінәсынан межелі пунктке жіберілмеген багаж;

11) талап етілмеген багаж – багаж белгісінде көрсетілген межелі әуежайға (пунктке) келген және жолаушы алмаған багаж;

12) тіркелмеген багаж – тіркелгеннен басқа, Тасымалдаушының келісімімен әуе кемесінде тасымалданатын, "Қол жүгі" белгісімен куәландырылған және оның жүк бөлімдері мен жолаушылар салонында орналасқан жолаушы багажы. Әуе кемесінің бортына жолаушылардың өзі жеткізеді. Тіркелмеген багаж жолаушының жауапкершілігімен тасымалданады, тіркеу орнында міндетті өлшеуге жатады және багажды тегін тасымалдау нормасына кіреді;

13) билет (жолаушы билеті және багаж түбіртегі) – авиакомпания не оның агенттері беретін тасымалдауға арналған, жолаушыны әуеде тасымалдау талаптары бар шарт жасалғанын куәландыратын құжат;

14) күні белгіленбеген билет – жөнелту, межелі пункті, авиакомпания, қызмет көрсету класы көрсетілген, бірақ рейстің нөмірі мен әуе кемесінің ұшатын күні, уақыты көрсетілмеген билет;

15) тапсырыс – бірегей цифрлық-әріптік код беріле отырып, ұшу ақпаратынан және жолаушы, багаж немесе жүктер туралы өзге де ақпараттан тұратын Авиакомпанияның жаһандық дистрибутивтік жүйесінде электрондық жазбамен расталатын әуе кемесінде жолаушыларды тасымалдау үшін, сондай-ақ багаж бен жүктерді тасымалдауға арналған жүк көлемі үшін орындарды алдын ала бөлу. Тапсырысқа екі мәртебе беріледі – "Сатылмады" және "Сатылды";

16) соманы қайтару – жолаушыға (жөнелтушіге) не оның атынан әрекет ететін тұлғаға ол бұрын төлеген, бірақ пайдаланылмаған тасымалдау немесе қызмет көрсету құнының бір бөлігін немесе толық құнын төлеу;

17) әуе тасымалдары – жеке және заңды тұлғалардың жолаушыларды, багажды, жүктерді және пошта жөнелтілімдерін әуе кемесімен тасымалдау жөніндегі қызметі;

18) халықаралық әуе тасымалы – орындалған кезде жөнелту және межелі пункттері тасымалдауда немесе жүкті қайта тиеуде үзілістің бар-жоғына қарамастан:

екі немесе одан да көп мемлекет аумағында;

егер басқа мемлекеттің аумағында аялдау көзделсе, бір мемлекет аумағында орналасқан әуе тасымалы;

19) ұшақ – ауадан ауыр, ұшу кезіндегі көтеру күші негізінен осы ұшу жағдайларында қозғалмаған күйінде қалатын үстіңгі беттердегі аэродинамикалық

реакциялар есебінен құрылатын күш қондырғысымен қозғалысқа келтірілетін әуе кемесі;

20) әуе желісі – араларында тұрақты әуе тасымалдары жүзеге асырылатын пункттерді анықтайтын белгіленген желі;

21) Варшава конвенциясы – 1929 жылғы 12 қазанда Варшавада қол қойылған халықаралық әуе тасымалдарына қатысты кейбір ережелерді сәйкестендіруге арналған конвенция;

22) жүк – поштаны, борттық қорларды және багажды қоспағанда, әуе кемесінің бортында тасымалданатын кез келген мүлік;

23) тез бұзылатын жүк – сақтау және тасымалдау кезінде ерекше жағдайларды талап ететін өсімдік немесе жануар тектес өнімдер, оларды өңдеуден алынған өнімдер, тірі өсімдіктер, балық өсіру материалы;

24) транзиттік жүк – жүкқұжатқа сәйкес аралық пунктке жеткізілген рейспен одан әрі тасымалданатын жүк;

25) трансферлік жүк – жүкқұжатқа сәйкес трансфер әуежайына (пунктіне) бір рейспен, ал одан әрі сол немесе өзге авиакомпанияның басқа рейсімен тасымалданатын жүк;

26) бағалы жүк – нақты құны Варшава конвенциясының 22-бабында белгіленген жүк;

27) жүкқұжат (Air Waybill) – әуе тасымалы, оның шарттары мен жүкті әуе желілері арқылы тасымалдауға қабылдау шартының жасалғанын куәландыратын әуе тасымалы құжаты;

28) интерлайн-серіктес – басқа тараптың желілері арқылы тасымалдау үшін бір тарап берген тасымалдау құжаттарын және мұндай тасымалдар үшін есептеу тәртібін тану жөніндегі тараптардың өзара міндеттемелерін танитын серіктес-авиакомпаниялар;

29) ақылы багаж түбіртегі – тегін алып жүрудің белгіленген нормасынан артық багажды немесе тасымалдауы міндетті төлеуге жататын заттарды тасымалдау төлемін растайтын, сондай-ақ багаждың жарияланған құндылығы үшін алынатын алымдарды растайтын құжат;

30) тасымалдау маршруты – белгілі бір жүйелікпен билетте (жүк тасымалдағанда жүкқұжатта) көрсетілген жөнелту, трансфер және межелі әуежайлар (пункттер);

31) жөнелтуші – жүкті жөнелтетін заңды немесе жеке тұлға;

32) жолаушы – экипаж құрамына кірмейтін және әуе тасымалы шартына сәйкес немесе өзге де заңды негіздерде әуе кемесінде тасымалданатын жеке тұлға

;

33) жолаушы купоны (Passenger Coupon) – жолаушыны және оның жүгін әуеде тасымалдау шартының жасалғанын куәландыратын, электрондық-цифрлық жазба түрінде немесе қағаз тасығышта (БСО) ұсынылған билет бөлігі;

34) ұшу купоны (Flight coupon) – жолаушыға билетте көрсетілген пункттер арасында ұшуға құқық беретін билеттің бөлігі;

35) багаждың, жүктің зақымдануы – тасымалдау кезінде багаждың, жүктің немесе багаждың, жүктің бір бөлігінің өзінің бастапқы мақсатында толық немесе ішінара пайдаланыла алмайтындай жарамсыз жағдайға келуі (өз құндылығын толық немесе ішінара жоғалтады);

36) алушы – жүкқұжатта жүкті алушы ретінде көрсетілген заңды немесе жеке тұлға;

37) рейс – маршруттың бастапқы пунктінен соңғы пунктіне дейін бір бағытта орындалатын әуе кемесінің ұшуы (кесте бойынша немесе кестеден тыс);

38) тұрақты рейс – бекітілген кестеге сәйкес орындалатын рейс;

39) алым – авиакомпания алатын және енгізетін және жолаушыларды, багажды, жүк пен пошта жөнелтілімдерін тасымалдау құнына кіретін әуежай және отын алымдары;

40) тариф – белгілі бір маршрут бойынша жөнелту пунктінен межелі пунктке дейін бір жолаушыны тасымалдағаны не багаждың немесе жүктің салмақ немесе көлем бірлігін тасымалдағаны үшін авиакомпания өндіріп алатын төлем;

41) белгілі бір қызмет көрсету класының тарифі – бір жыл ішінде ешқандай шектеулерсіз қолданылатын, тиісті қызмет көрсету класының тарифі (қолданылу мерзімі тасымалдау маусымымен анықталатын маусымдық тарифтерді қоспағанда);

42) трансфер – әуе тасымалы шартына сәйкес ауысып отыру әуежайына дейін бір рейспен орындалатын тасымал, ал одан әрі тасымал сол немесе өзге авиакомпанияның басқа рейсімен жүзеге асырылады;

43) электрондық билет – кәдімгі қағаз бланктің орнына ұсынылатын авиабилеттің электрондық нысаны;

44) төлем құжаты – Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес ресімделген және тапсырыс төлемін растайтын фискалдық құжат (кассалық чек, төлем туралы түбіртек немесе банктен үзінді жазба);

45) қалыпты тариф – қолданыс мерзімі 1 (бір) жыл және шектеулері жоқ бірінші, бизнес немесе экономикалық/(туристік) қызмет көрсету класы үшін белгіленген ең жоғарғы (толық) тариф;

46) арнайы тариф – сату мерзімдері, кері ұшу пунктінде аялдаудың ең төменгі талаптары, алдын ала тапсырыс/(төлеу) шарттары, жолаушы санаты, ұшып шығу/(ұшып келу) уақытын және күнін өзгерту сияқты кейбір арнайы шектеу талаптарын көздейтін қалыпты тарифтерден басқа тарифтер түрі;

47) тарифті қолдану шарты – кез келген жастағы жолаушы немесе жолаушылардың белгілі бір санаттары үшін тарифті қолдану кезінде шарттар қамтылған және сақталуы (қамтамасыз етілуі) тиіс тариф шарттары;

48) қызмет (қызмет көрсету түрі) – пайдаланушы (тасымалдаушы) мен жолаушының өзара іс-қимылы және жолаушының қажеттілігін қанағаттандыру бойынша пайдаланушы қызметінің нәтижесі;

49) жолаушыларға қызмет көрсету – жолаушылардың әуе тасымалын ресімдеуге және жүзеге асыруға және оларға қажеттіліктерін қанағаттандыруға бағытталған қызметтердің міндетті ассортиментін ұсынуға байланысты рәсімдерді орындау жөніндегі пайдаланушының қызметі;

50) қызмет көрсету класы – жайлылық деңгейі және әуе тасымалының тарифіне сәйкес жолаушыларға ұсынылатын қызметтердің көлемі;

51) әуе кемесінің бортындағы жайлылық – жолаушыларға белгілі бір физикалық-гигиеналық жағдай және бортсеріктердің оларға қызмет көрсету қолайлылығын жасауға арналған, жолаушылар кабинасының жайғастырылуына, интерьеріне және қажетті жабдықтармен және тіршілікті қамтамасыз ету жүйелерімен (электр, оттегі, авариялық-құтқару жүйесі, сумен жабдықтау, кәріз, қысымды, газ құрамын және ауаны баптауды реттеу) жарақтандырылуына байланысты тұрмыстық жағдайлар, қолайлылықтар және климат жиынтығы;

52) жолаушылар кабинасы – әуе кемесі фюзеляжының тиісті жабдықтармен жарақталған, жолаушылар мен бортсеріктерді орналастыруға арналған жолаушылар салондарынан, тұрмыстық және қосымша үй-жайлар жиынтығынан тұратын бөлігі;

53) жолаушылар салоны – әуе кемесі жолаушылар кабинасының жолаушылар креслоларымен жабдықталған және жолаушыларды орналастыруға арналған бөлігі;

54) тұрмыстық үй-жай – әуе кемесі жолаушылар кабинасының тұрмыстық жабдықтармен жарақталған және буфетті, асхана мен дәретханаларды қамтитын бөлігі;

55) жеке қызмет көрсету – жолаушыларға ұшаққа отырған сәтінен бастап және олардың межелі пунктке келген сәтіне дейін тілектестік жағдай, психологиялық жайлылық жасау;

56) қосалқы үй-жайлар – әуе кемесі жолаушылар кабинасының қосалқы жабдықтармен жарақталған, вестибюльді, гардеробты, багаждық және қызметтік үй-жайларды қамтитын бөлігі.

**Ескерту. 3-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Үкіметінің 15.02.2013 № 137 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

4. Тасымалдаушы жасаған әуе тасымалы шарттарына сәйкес және авиамаршрутқа арналған куәлік негізінде тұрақты рейстермен жолаушылар тасымалын ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды. Тұрақты рейстер жарияланған кестеге сәйкес белгілі бір кезеңдегі рейстердің жүйелі сериясы болып табылады және әуе тасымалы шартын жасасуға және тұрақты рейс маршруты бойынша ұшуға ниеті бар кез келген жеке тұлғаға арналған.

Әуе кемелері қозғалысының жарияланған кестесі әрбір тұрақты рейс бойынша мынадай ақпаратты көрсетеді:

- 1) жөнелту әуежайы;
- 2) межелі әуежай;
- 3) әуе кемелері қозғалысының кестесі бойынша әуе кемесінің қонуы көзделген тасымал маршруты бойынша орналасқан әуежай(-лар);
- 4) авиакомпаниялар коды;
- 5) рейс нөмірі;
- 6) рейс орындалатын апта күндері;
- 7) жөнелту уақыты (жергілікті);
- 8) келу уақыты (жергілікті);
- 9) рейсті орындау кезеңі;
- 10) әуе кемесінің үлгісі(-лері).

Әуе кемелері қозғалысының кестесінде қосымша ақпарат болуы мүмкін.

Авиакомпания әуе тасымалы шартына (жалдау шарты) сәйкес рейстің белгілі бір тапсырыс берушісі (жалдаушысы) үшін тұрақты емес (чартерлік) рейстермен жолаушылар тасымалын ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

Авиакомпания тұрақты тасымалдаулар орындалмайтын авиамаршруттар бойынша жарияланған кестеге сәйкес тұрақты емес рейстерді жүйелі тобымен тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

Авиакомпания жасалған әуе тасымалы шарттарына сәйкес багаж, жүктер және пошта тасымалдарын тұрақты немесе тұрақты емес (чартерлік) рейстерде ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды (жалдау шарты).

## **2. Жолаушыларды тасымалдау тәртібі**

5. Жолаушының авиакомпания немесе агент ресімдеген және берген жарамды билеті болғанда ғана ол тасымалдауға жіберіледі.

Билетке өзгерістер енгізуді авиакомпания немесе авиакомпания мен жолаушының келісімімен уәкілетті агент жүзеге асырады.

6. Билет жолаушыны және оның багажын онда көрсетілген маршрут пен қызмет көрсету класы бойынша жөнелту пунктінен межелі пунктке дейін тасымалдау үшін жарамды болып табылады. Әрбір ұшу купоны жолаушыны

және оның багажын, онда көрсетілген маршрут учаскесі, қызмет көрсету класы, күні және алдын ала тапсырыс берілген рейс бойынша тасымалдау үшін жарамды.

Егер билет орынға алдын ала тапсырыс беру туралы белгісіз (күні белгіленбей) берілсе, онда орын жолаушының сұрау салуына сәйкес сұрау салынған рейсте бос орындар болған кезде беріледі.

Билеттің сатылған жері мен күні оның барлық купондарында көрсетіледі.

7. Ұшу күні белгіленбеген тасымалға берілген билет жолаушы мен оның багажын тасымалдау үшін, бірінші тасымалдау басталатын күннен бастап бір жыл ішінде, ал егер бірде-бір ұшу купоны пайдаланылмаса, онда билет берілген күннен бастап жарамды.

8. Арнайы тариф бойынша тасымалдауға берілген билет авиакомпания белгілеген мерзімде жолаушы мен оның багажын тасымалдауға жарамды.

9. Егер жолаушы:

- 1) билетте көрсетілген рейс кейінге қалдырылған немесе кідірілген;
- 2) билетте көрсетілген әуежайда әуе кемесі қонуды орындамаған;
- 3) билетте көрсетілген рейс пен күні бойынша жолаушыға орын ұсынудың мүмкін болмауынан ол жөнелтілмеген;
- 4) рейсті орындамаған әуе кемесі жөнелту әуежайына қайтып оралған;
- 5) кестеде көрсетілген әуе кемесінің үлгісі ауыстырылған;
- 6) билетте көрсетілген класс бойынша қызмет көрсетілмеген;
- 7) әуе кемесінің амалсыз қонуы себебінен рейс үзілген;
- 8) қарап тексеруге байланысты жөнелтудің кідірілу себебінен жолаушы ұшудан немесе ұшуды жалғастырудан бас тартқан;
- 9) авиакомпания билетті дұрыс ресімдемеген жағдайда билеттің жарамдылығы мерзімі ішінде ұша алмаған болса, билеттің жарамдылық мерзімі бастапқы төленген тарифке сәйкес келетін сол қызмет көрсету класы бойынша бос орын бар авиакомпанияның ең жақын рейсіне дейін ұзартылады.

10. Егер тасымалдауға билеті бар жолаушы орынға алдын ала тапсырыс беру жөнінде өтініш жасап, ал авиакомпанияның билеттің жарамдылық мерзімі ішінде орын ұсыну мүмкіндігі болмаса, онда мұндай билеттің жарамдылық мерзімі авиакомпанияның бастапқыда төленген тарифке сәйкес келетін қызмет көрсету класы бойынша бос орны бар ең жақын рейсіне дейін ұзартылады.

11. Жолаушы авиакомпанияға ұшу купоны бар билетті көрсетеді. Пайдаланылған ұшу купондары бар билет жолаушыны тасымалдау және ақшаны қайтару үшін жарамсыз.

Авиакомпания ұшу купондарын жолаушы мен оның жүгін тасымалдау үшін жолаушы купонында көрсетілген жөнелту пунктінен бастап тек қатаң жүйелікпен қабылдайды.



Жолаушы пайдаланылмаған барлық ұшу купондарын тасымалдың бүкіл кезеңінде сақтайды және авиакомпанияның талап етуі бойынша көрсетеді және тапсырады.

Халықаралық тасымалдарда жолаушы аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасына сәйкес кету, келу және тағы басқа құжаттарды ресімдейді.

12. Электрондық тикетинг (e-ticketing) билетті басып шығармай-ақ авиатасымалдарды сатуға мүмкіндік береді. Бұл жолаушыға басып шығарылған билетсіз рейске тіркелуіне және отыруына мүмкіндік береді.

Электрондық билет (e-ticket немесе ET) қағаз купондар E-ticket сервері (ETS) немесе авиакомпания серверінде сақталатын электрондық билет жазбасымен ауыстырылғанын білдіреді. Электрондық түрде ұшу купондары ғана сақталады.

Электрондық билетті сатып алу фактісін растау ретінде маршрут түбіртегі беріледі.

Электрондық билеттегі маршрутты басып шығарудың (ITR) бірнеше опциялары бар:

- 1) принтерде шығару;
- 2) жолаушының электрондық мекенжайына жіберу.

Шетелге ұшу кезінде паспорттық бақылаудан өту кезінде маршрут түбіртегі кері билет айғағы ретінде қажет болады.

Жолаушы әуежайға тіркелу үшін ұшақ ұшқанға дейін тіркеу бойынша рәсімдерді орындау үшін авиакомпания не әуежай белгілеген уақыттан кешікпей келеді.

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

Ұшатын жолаушылардың билеттерін тіркеу және багажын ресімдеу операциялық залда немесе тіркеудің басқа тәсілдері арқылы жүргізіледі.

Жолаушы электрондық билеттің нөмірін интернет арқылы тіркелу кезінде сәйкестендіру үшін пайдаланады немесе тіркелудің басқа нысандарын (өздігінен тіркелу бағаны немесе ұялы телефон арқылы тіркелу) пайдаланады.

13. Билет немесе оның кез келген бөлігі жоғалып, бүлінген жағдайда не ұшу купондары жоқ билет ұсынылған жағдайда, авиакомпания жолаушының өтініші бойынша чекті қоса беріп, мұндай билеттің орнына билеттің телнұсқасын береді.

Шетелдік авиакомпания берген билет (немесе оның кез келген бөлігі) жоғалған, бүлінген жағдайда, авиакомпанияға жолаушының өтініші бойынша чек қоса беріле отырып, телнұсқаны ресімдеу үшін жазбаша өтініш жолданады.

14. Авиакомпания, егер:

- 1) жолаушы бастапқы тасымалдау құжаты туралы дұрыс ақпарат ұсынбаса;

2) бастапқы билет интерлайн-серіктес бланкілерінде, бейтарап бланкілерде ресімделген болса, жолаушыға телнұсқаның көшірмесін беруден бас тартады.

15. Жолаушы алдын ала тасымалдау тапсырысын және кейіннен билет жазып беруді жүзеге асыру және арнайы қызметтерді ұсыну мен ұшу қауіпсіздігі талаптарын орындау үшін қажетті мынадай мәліметтер мен құжаттарды ұсынады :

1) тегі, аты, әкесінің аты;

2) жолаушының құжаттары туралы мәліметтер (паспорт немесе оны алмастыратын құжат);

3) қосымша құжаттар туралы мәліметтер (виза, медициналық анықтама, балаларды тасымалдауға арналған құжаттар);

4) тұрақты тұратын жерінің мекенжайы;

5) межелі пунктте болған кезеңде уақытша тұратын жерінің мекенжайы туралы мәліметтер немесе тұрақты тұратын жерінің мекенжайы.

16. Жолаушы немесе жолаушының атынан алдын ала тасымалдау тапсырысын жүзеге асыратын адам авиакомпанияны рейс басталғанға дейін күнтізбелік 5 күн ішінде мынадай жағдайларда хабардар етеді:

1) жолаушының шектеулі қозғалысы;

2) бала тасымалы;

3) жолаушының нашар көруі (көрмеуі), естуі;

4) бұл жағдайда жетектеуші итті алып жүру қажеттілігі;

5) инфекциялық аурудың болуы;

6) 28 аптадан астам мерзімдегі жүктілік;

7) жеті күндік жасқа дейінгі нәрестені тасымалдау;

8) жануарларды (құстарды) тасымалдау;

9) тасымалдау нормасынан жоғары немесе ірі габаритті, ауыр салмақты багаждың болуы;

10) тек әуе кемесінің салонында ғана тасымалдау қажет багаждың болуы;

11) қару-жарақ, оқ-дәрілерді тасымалдау.

Авиакомпания көрсетілген ақпаратты алғаннан кейін, егер көрсетілген жағдайларда әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктеріне байланысты тасымалдауды орындай алмаса, жолаушыны тасымалдаудан бас тартатыны туралы күнтізбелік бір күн ішінде хабардар етеді.

17. Әуе кемесінде белгілі бір рейс пен күнге жолаушы орнын және жолаушыны, багажды, жүкті тасымалдау үшін тасымал сыйымдылығын бекіту әуе көлігімен жолаушыны, багажды, жүкті тасымалдаудың міндетті шарты болып табылады.

18. Егер жолаушы (жолаушылар тобы) ұсынылған орыннан бас тартса немесе тіркеу орнына авиакомпания белгілеген уақытта келмесе, онда жолаушының ( жолаушылар тобының) билетіне тарифті қолдану шарттары қолданылады.

19. Жолда аялдауға тек ол авиакомпаниямен немесе оның агентімен алдын ала келісілген және билетте көзделген жағдайда ғана рұқсат етіледі.

20. Егер билетке авиакомпанияның арнайы тарифі бойынша ақы төленген болса, жолаушының жолда аялдауы тарифті қолдану шарттарымен реттеледі:

Жолда аялдау үшін билетке ақы төлеудің көрсетілген жағдайларының кез келгенінде мына шарттар сақталуы қажет:

1) аялдама билеттің қолданылу мерзімі шегінде жасалады;

2) аялдамаға авиакомпания және тиісті елдердің заңнамасымен рұқсат етіледі.

21. Авиакомпания тасымалдауда өзінің кінәсінан орын алған өзгерістерге байланысты, егер жолаушы тарифі және өзгертілген маршрут бойынша тегін тасымалдау нормасынан жоғары багажды тасымалдау тарифі төленетін сомадан төмен болса, қосымша төлем алмайды. Бұл ретте құнындағы айырма жолаушыға жөнелту пунктінде қайтарылады.

22. Егер авиакомпания жолаушыға жазылып берілген билетке сәйкес тиісті қызмет көрсету класы салонында орын тауып бере алмайтын болса, онда:

1) егер жолаушы бастапқы жасалған билетке сәйкес келетін, тамақ беріліп және норма бойынша жүкті тегін алып өту құқығы берілетін басқа қызмет көрсету класы салонында ұшуға келіссе, онда төленген және ұсынылған қызмет көрсету класында тасымалдау құны арасындағы айырма бойынша қайта есептеулер жүргізіледі;

2) егер жолаушы төленген класпен салыстырғанда арзандау класс салонында ұшудан бас тартса, авиакомпания жолаушыға авиакомпанияның рейсінде немесе басқа авиакомпанияның рейсінде бастапқы жасалған билеттің қызмет көрсету класына сәйкес орын тауып бере алатын уақытқа дейін бұл жолаушыны қонақ үйде орналастыру, тамақтандыру, байланыс құралдарын пайдалану және әуежайға бару және әуежайдан келу үшін жер көлігін пайдалануға кететін іс жүзіндегі шығындардың шегіндегі шығыстарды көтереді.

23. Авиакомпания жолаушыны әуемен тасымалдау шартын біржақты тәртіппен мынадай:

1) жолаушы әуе кемесі ұшуының алдында Заңның 107-бабында белгіленген қарап тексеруден бас тартқан;

2) жолаушы әуе тасымалы жүзеге асырылатын немесе жөнелту пункті, аялдау орны немесе тасымалдайтын межелі пункт орналасқан мемлекеттің заңнамасының ережелерін бұзған;

3) егер жолаушының алкогольмен, есірткімен, уытқұмарлықпен масаң күйде болуы және оның рухани немесе физикалық жағдайы өзінің денсаулығына

немесе әуе кемесінің бортындағы адамдар мен мүліктің қауіпсіздігіне қатер төндіретін, сондай-ақ басқа жолаушыларға қолайсыз жағдай туғызатын жағдайларда тоқтатады.

Жолаушының алкогольмен, есірткімен, уытқұмарлықпен масаң күйде болуы психикалық белсенді затты пайдалану фактісін және мас болу жағдайын анықтау үшін Медициналық куәландыру жүргізу нұсқаулығымен немесе нұсқаулықты алмастыратын нормативтік құқықтық актімен белгіленген тәртіппен медициналық куәландыру арқылы расталады.

24. Егер жолаушыны тасымалдаудан осы Қағидалардың 23-тармағында көрсетілген себептер бойынша бас тартылса, оған осы Қағидалардың 5-тарауына сәйкес тарифті пайдалану шартын қолдану арқылы пайдаланылмаған билет немесе оның бөлігі үшін сомасы қайтарылады.

25. Дипломаттық курьерлер мен байланыс фельдъегерлерін тасымалдау дипломатиялық органдар мен консулдық қызмет талаптарына сәйкес жүргізіледі.

Дипломаттық курьер мен байланыс фельдъегері авиакомпанияның талап етуі бойынша дипломаттық бағажды алып жүретін адам ретінде оның арнайы өкілеттігін растайтын құжаттарды көрсетеді.

26. Балалар ересек жолаушымен бірге, сондай-ақ оларсыз да тасымалданады.

Ересектер еріп жүрмейтін балаларды авиакомпания тасымалдауға тек ата-аналары (асырап алушылары, қорғаншылары) немесе қамқоршылары жазбаша өтініш бергеннен кейін ғана қабылдайды.

27. Халықаралық рейстерде жасы 6-дан 16-ға дейінгі, ішкі рейстерде жасы 6-дан 15-ке дейінгі ата-аналарсыз және жолаушылардың қайсыбіріне сеніп тапсырылмаған балалар еріп жүретін адамдары жоқ балалар ретінде тасымалданады.

6 жасқа толмаған балалар тек кәмелетке толған жолаушының бірге жүруімен тасымалданады.

Егер Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматы Қазақстан Республикасынан бірге жүретін адамсыз шығатын болса, оның паспорттан басқа, өзімен бірге шығу мерзімі және ол (олар) баруға ниет еткен мемлекет (мемлекеттер) көрсетілген Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының шығуына ата-аналарының, асырап алушыларының, қорғаншыларының немесе қамқоршыларының нотариалды түрде ресімделген келісімі болуы қажет.

28. Жеке орын алмайтын және кәмелетке толған жолаушымен еріп жүретін 2 жасқа толмаған бір баланы халықаралық рейстерде тасымалдау үшін ақы алынбайды.

Егер 2 жасқа толмаған бала халықаралық рейсте жеке орында тасымалданатын болса, оны тасымалдау үшін ол еріп жүретін кәмелетке толған жолаушының тиісті тарифінің 50%-ы төленеді.

Халықаралық рейсте бір ересек жолаушының 2 жасқа толмаған екінші және одан кейінгі балаларды тасымалдауы үшін еріп жүретін кәмелетке толған жолаушының тиісті қалыпты немесе арнайы тарифінің 50%-ы төленеді.

Халықаралық рейсте кәмелетке толған бір жолаушыға еріп жүретін 2 жастан 12 жасқа дейінгі әрбір баланы тасымалдау үшін еріп жүретін кәмелетке толған жолаушының тиісті немесе арнайы тарифінің 50%-ы төленеді.

Межелі пунктке төлемсіз ұшатын балаларға багажды тегін алып жүру құқығы және салоннан жеке орын берілмейді.

29. Ішкі тасымалдарда жолаушы жеке орын берілмейтін 2 жасқа толмаған бір баланы ақысыз тасымалдауына болады; егер 2 жасқа толмаған бала ішкі рейсте жеке орын беріліп тасымалданатын болса, оның тасымалы үшін ол еріп жүретін кәмелетке толған жолаушының тиісті тарифінің 50%-ы төленеді; ішкі рейстерде жолаушымен бірге ұшатын 2-ден 15 жасқа дейінгі басқа балалар толық тарифтің 50%-ы төленген билеттер бойынша және жеке орын беру арқылы тасымалданады.

30. Тасымалдануы үшін тиісті белгілі бір қызмет көрсету класының 50%-ы төленген әрбір балаға жасына қарамастан жеке орын беріледі және стандартты тарифті төлеген жолаушылар үшін белгіленген норма бойынша багажды тегін тасымалдауға рұқсат етіледі. Егер бұл жағдайларда тегін тасымалдау нормасынан асатын мөлшердегі багаж тасымалданатын болса, онда оған тиісті тариф бойынша ақы төленеді.

31. Сырқат адамды зембілмен тасымалдау оған әуе кемесінде тарифті қолдану шарттарына сәйкес төлеммен қосымша орындар ұсыну арқылы жүргізіледі.

Авиакомпания жолаушыны кресло-арбада, сырқат адамды зембілде тасымалдаудан мұндай жолаушыларды тасымалдау үшін жекелеген әуе кемелерінде қажетті жағдайлар болмаған кезде бас тартады.

32. Мүгедекті арбада (жазылмалы креслода) және сырқат адамды зембілде тасымалдау ұшу кезінде мұндай жолаушыларға күтімді қамтамасыз ететін адам бірге жүргенде ғана жүргізіледі. Сырқат адамды зембілде тасымалдау авиакомпания белгілеген төлеммен әуе кемесінде оған орын ұсыну арқылы жүргізіледі.

Авиакомпания немесе агент мүгедекті арбада (жазылмалы креслода) немесе сырқат адамды зембілде тасымалдау кезінде әуе кемесінің бортынан (бортына) жеткізу үшін мұндай жолаушының тасымалдануы туралы әуежайды алдын ала хабардар етеді.

33. Жүкті әйелдер авиакомпанияға медициналық ұйымнан билетте көрсетілген рейс орындалатын күні әуеде тасымалдануына қарсы айғақтардың жоқ екені туралы медициналық қорытынды ұсынған кезде ғана тасымалдауға қабылданады.

34. Авиакомпания көздеген жағдайлардан басқа, авиакомпаниялар әуежайлар арасында немесе әуежай мен қала арасында жолаушылар мен багажды жерде тасымалдауды жүзеге асырмайды.

Жердегі көлікпен қызмет көрсетуді дербес ұйымдар орындаған жағдайларда, онда олар авиакомпанияның агенттері ретінде қаралмайды.

35. Авиакомпанияның кінәсінен тасымалдауда кідіріс болған немесе әуе кемесінің кеш келуі салдарынан рейс кешіккен, орындалмаған, тасымалдау маршруты өзгерген кезде авиакомпания жолаушылар үшін жөнелту пункттерінде және аралық пункттерде мынадай:

1) жеті жасқа дейінгі балалы жолаушыға ана мен бала бөлмесін ұсыну ( болған кезде);

2) рейстің жөнелтілуін екі сағаттан аса күткен кезде ұзақтығы бес минуттан аспайтын екі телефон қоңырауын шалу, оның ішінде халықаралық байланыс желісі бойынша қоңырау шалу немесе электрондық пошта арқылы екі хабарлама жіберу;

3) рейстің жөнелтілуін екі сағаттан аса күткен кезде салқындатылған сусындармен қамтамасыз ету;

4) рейстің жөнелтілуін төрт сағаттан аса және әрі қарай күткен кезде: күндізгі уақытта - әрбір алты сағат сайын;

түнгі уақытта - әрбір сегіз сағат сайын ыстық тамақпен қамтамасыз ету;

5) рейстің ұшуын күндізгі уақытта сегіз сағаттан аса және түнгі уақытта алты сағаттан аса күткен кезде авиакомпания ұсынған қонақ үйге орналастыру;

6) қонақ үй қосымша ақысы алынбай ұсынылатын жағдайда авиакомпания ұсынған көлікпен әуежайдан қонақ үйге дейін және кері қарай жеткізу қызметтерін көрсетуді ұйымдастырады;

7) тасымалдаушының кінәсінен рейс орындалмаған немесе он сағаттан астам мерзімге кідірілетін кезде, жолаушының қалауы бойынша, тасымалдаушы:

осы тармаққа сәйкес қызметтерді көрсете отырып, жолаушыны билетте көрсетілген баратын жеріне жақын арада ұшатын рейспен тасымалдауды қамтамасыз етуге;

жолаушыға билеттің толық құнын қайтаруға міндетті.

Осы тармақта көрсетілген қызметтер жолаушыларға қосымша ақысы алынбай көрсетіледі.

Жолаушының сұрауы бойынша оған хат ұсынылады немесе авиакомпанияның арнайы тағайындалған лауазымды адамы тасымалдың кешіктірілген себептері туралы билетке белгі қояды.

36. Авиакомпания жолаушыға көрсетілген қызмет көрсетуді ұсыну нәтижесіндегі немесе соған байланысты ол көтерген залалдарды немесе шығыстарды өтейді.

37. Авиакомпанияның кінәсынан жолаушыны тасымалдау кідірітілген кезде, егер ол еңсерілмейтін күштің, әуе кемесіндегі жолаушылар денсаулығына немесе өміріне қатер төндіретін әуе кемесінің ақауын жою, не авиакомпанияға байланысты емес өзге де жағдайлар салдарынан мерзімі өтуін дәлелдей алмаса, соңғысы жолаушыға әрбір кідірітілген сағат үшін билет (кідіріс болған ұшу учаскесінде) құнының 3 %-ы мөлшерінде айыппұл төлейді.

Өндіріп алынған айыппұл сомасы сатып алынған билет (кідіріс болған ұшу учаскесінде) құнынан аспауы қажет.

38. Егер авиакомпания өзінің кез келген рейсін ұшырмаса, үзсе, кейінге қалдырса, кідіртсе, онда жолаушымен келісім бойынша авиакомпания мұндай жолаушыны өзінің басқа рейсімен тасымалдауды орындайды немесе оны тасымалдау үшін басқа авиакомпанияға береді немесе сомаларды қайтаруды жүргізеді және жолаушының нақты тұрғылықты жері бойынша тасымалдау шартының бұзылуынан келтірілген шығындарды жолаушыға өтейді.

## **2-1. Әуе кемесінің бортында қызмет көрсету тәртібі**

**Ескерту. Қағидалар 2-1-тараумен толықтырылды - ҚР Үкіметінің 15.02.2013 № 137 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

38-1. Тасымалдаушы әуе кемелерінің бортында жолаушыларға осы Қағидаларға қосымшаға сәйкес қызметтер көрсету тізбесін ұсынады.

Тасымалдаушы жолаушылардың қажеттіліктерін, сұраныстарын және техникалық мүмкіндіктерін зерделеу негізінде қызметтер көрсету ассортиментін кеңейтеді.

38-2. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету:

1) әуе кемесінің бортында жасалатын жайлылық деңгейінің жолаушылардың қажеттіліктеріне сәйкестігімен;

2) ұшуда жолаушыларға ұсынылатын қызметтердің міндетті ассортиментімен айқындалады.

38-3. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету жағдайы мен деңгейі:

1) жолаушылар салонының жабдығымен және интерьерімен;

2) жолаушылардың қауіпсіздігін, салондағы қоршаған ортаның жай-күйі мен жайлылықты қамтамасыз ететін техникалық құралдармен және жүйелермен;

3) жолаушылар кабинасының санитариялық-гигиеналық жай-күйімен, ақаусыздығымен және қажетті жабдықпен, мүкәммал жинағымен және жолаушыларға қызмет көрсету құралдарымен жасақталуымен;

4) өндіруші көздеген әуе кемелері үлгілерінде балалардың бесіктерін орнату мүмкіндігімен баласы бар жолаушыларға арналған орындардың болуымен;

5) өндіруші көздеген әуе кемелері үлгілерінде зембілдегі науқастарды және мүгедектерді орналастыру мүмкіндігімен;

6) жолаушылар үшін жеке пайдалану құралдарымен (жеке жарықтандыру, желдеткіш, тамақтануға арналған үстел, байламалы қауіпсіздік белдіктерінің жүйесі, құтқару кеудешелері, оттегі немесе түтіннен қорғау маскалары);

7) сыртқы киімді орналастыру үшін гардеробтардың болуымен қамтамасыз етілуге тиіс.

38-4. Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларға қызмет көрсету кезінде бортсеріктер ұшуда орналастыруды, ақпараттық қызмет көрсетуді, авиациялық қауіпсіздік қағидаларын орындау бойынша көмек көрсетуді, тамақтандыру қызметін көрсетуді, алғашқы медициналық көмек көрсетуді қоса алғанда, әуе кемесінің бортында коммуникация және қауіпсіз көмек көрсету бойынша практикалық дағдыларды меңгеруге тиіс.

Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды тасымалдау кезінде тіркеу бойынша тиісті рәсімдер жүргізілгеннен кейін авиакомпания (әуежай) өкілі оларды әуе кемесіне (нен) алып жүреді.

Мүмкіндіктері шектеулі жолаушыларды және алып жүретін адамдарды әуе кемесінің бортына отырғызу жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызу жарияланғанға дейін бірінші кезекте және әуе кемесінен түсіру соңғы кезекте жүргізіледі.

38-5. Тасымалдаушы әрбір ұшудың алдында мыналарды:

1) әуе кемесінің жолаушылар салондарындағы тазалықты;

2) дәретханалық бөлмелердің тазалығын және гигиеналық құралдармен жасақталуын;

3) жолаушылар креслолары мен багаж сөрелерінің ақаусыздығын;

4) стационарлық және алмалы-салмалы жабдықтармен, қызмет көрсету құралдарымен және жұмсақ мүкәммалмен жинақталуын және олардың жарамдылығын;

5) жолаушылар салонын жылытуды/салқындатуды қамтамасыз етеді.

38-6. Тасымалдаушы бүкіл ұшу бойында мыналарды:

1) өндіруші көздеген әуе кемесі үлгілеріндегі буфет-асхана мен дәретханаларға суық және ыстық су беруді;



2) салондарда +18 градустан төмен емес және +25 градустан жоғары емес ауа температурасын;

3) жолаушылар салонындағы тазалық пен тәртіпті;

4) әуе кемесінің бортында жолаушылардың өзін-өзі ұстау қағидаларын сақтауын тұрақты бақылауды қамтамасыз етеді.

38-7. Хабардар ету жолаушымен тікелей қарым-қатынас жасау кезінде немесе дауыс зорайтқыш байланысы бойынша жүзеге асырылады.

38-8. Азық-түлік өнімдерімен қамтамасыз ету өнімдерді сақтау мерзімдерін қатаң сақтауды ескере отырып, жүзеге асырылады.

38-9. Тасымалдаушы ұшудың ұзақтығы мен бағытын ескере отырып, ұшаққа газеттерді, журналдарды дайындау мен жеткізуді қамтамасыз етеді.

38-10. Музыкалық бағдарламаларды түнгі уақытта жеке құлақшалар арқылы ғана (жолаушылар демалып жатқан кезде) трансляциялауға болады.

Осы Қағидаларға қосымшада көрсетілген қызмет көрсетудің барлық түрлері ұшу қауіпсіздігіне нұқсан келтірілмей ұсынылуы тиіс.

38-11. Тасымалдаушы жолаушының талап етуі бойынша әуе кемесінің бортында қызмет көрсету сапасы бойынша тілек-арыз журналын беруді қамтамасыз етеді.

### **3. Багажды тасымалдау тәртібі**

39. Жолаушылар жалпы салмағын авиакомпания белгілейтін тіркелмеген багажды алып жүреді.

40. Қызметтік міндеттерін атқару кезінде адамдардың өзімен бірге қару-жарақтарды алып жүруі тек берілетін рұқсат бойынша және аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасы сақталғанда ғана жүзеге асырылады.

41. Авиакомпания багажды тасымалдауға қабылдау кезінде билетте орындар санын және тіркелген багаждың салмағын көрсетеді, бұл жолаушыға багаж түбіртегін беру болып саналады. Бұдан басқа авиакомпания жолаушыға багаждық нөмірлі белгісінің үзбелі талонын береді.

Әрбір багаж орнының салмағы 32 килограмнан және үш өлшеу сомасы бойынша мөлшері 158 текше сантиметрден аспауы тиіс.

42. Багаж тіркелгеннен кейін оның сақталуына авиакомпания жауапты болады.

43. Авиакомпания, егер жүк чемодандарда, қораптарда, сөмкелерде немесе оның қауіпсіз тасымалдануын қамтамасыз ететін басқа да орамдарда оралмаған болса, оны тіркелген багаж ретінде қабылдамайды.

44. Авиакомпания сынатын немесе тез бұзылатын жүктің тіркелген багажын тасымалдауды жағдайлар болған кезде жүзеге асырады.

45. Тіркелген багаж жолаушы ұшатын сол әуе кемесінде тасымалданады. Егер мұндай тасымалдау ұшу қауіпсіздігі және/(немесе) авиациялық қауіпсіздік шеңберінде, сондай-ақ форс-мажорлық жағдайлар туындатқан оқиғалар болған жағдайларда мүмкін болмаса, авиакомпания тіркелген багажды өзінің ең жақын келесі немесе алдыңғы рейсімен тасымалдайды.

46. Билеті бар әрбір жолаушыға, салонда жеке орын ұсынылмай тасымалданатын балаларды қоспағанда, рұқсат етілетін салмағын авиакомпания белгілейтін қол жүгін тегін тасымалдауға рұқсат етіледі.

47. Жолаушы тасымалдау маршрутын өз еркімен өзгерткен кезде оған жаңа учаскедегі тиісті маршрут үшін белгіленген норма бойынша багажды тегін тасымалдау мүмкіндігі беріледі.

48. Тасымалдау маршруты мәжбүрлі өзгерген кезде, егер оны ұшу қауіпсіздігі және/(немесе) авиациялық қауіпсіздік талап етсе, сондай-ақ оқиғалар форс-мажорлық жағдайлардан туындаса, жолаушыға бастапқы төленген маршрут және қызмет көрсету класы бойынша тасымалдауға рұқсат етілгендей мөлшерде ол багажды тегін тасымалдайды.

49. Жолаушы багаждың белгіленген нормасынан артық тегін тасымалдайтын заттар авиакомпанияның қағидаларында айқындалады.

50. Тегін тасымалдау нормасынан асатын мөлшердегі багажды тасымалдауға межелі пунктке дейін бүкіл тасымалдау үшін ақылы багаждың түбіртегі берілген күнге қолданылатын тариф бойынша жөнелту пунктінде төленеді. Мұндай төлем алдын ала (билет ресімделетін кезде) жүргізіледі.

51. Егер жөнелту пунктінде жолаушы тасымалдауға ол мәлімдегеннен және билетті ресімдеу кезінде алдын ала төлегеннен аз мөлшердегі багаж ұсынса, багаждың мәлімделген және нақты салмағы арасындағы тасымалдау төлеміндегі айырмасы жолаушының нақты тұрғылықты жері бойынша бастапқы төлем валютасында жолаушыға қайтарылуға жатады.

52. Егер жолаушы тасымалдауға ол мәлімдегеннен және алдын ала төлегеннен көп мөлшерде багаж ұсынса, мұндай багаж жолаушымен бір әуе кемесінде тасымалдануға тек бос жүк көлемі болған кезде және тиісті қосымша ақы төленгеннен кейін қабылданады.

53. Жолаушының тілегі бойынша тегін тасымалдау нормасынан артық багажды тасымалдауға төлеу жолда аялдау пунктiне дейiн немесе трансфер пунктiнде жүргiзiледi.

54. Егер жолаушы межелі, аялдау немесе трансфер пунктiне келгеннен кейiн өзінің тіркелген багажын алмаса және ол туралы мәлімдесе, авиакомпания

немесе жолаушыға қызмет көрсететін агент авиакомпанияның рәсімдері шеңберінде багажды іздестіруге шаралар қабылдайды.

55. Талап етілмеген, авиакомпания қате жөнелткен багаж межелі, аялдау немесе трансфер пунктіне қосымша ақы төлеусіз жеткізіледі.

56. Жолаушы өзінің тіркелген багажын оны авиакомпания межелі, жолда аялдау немесе трансфер пунктінде беруге ұсынғаннан кейін бірден алады.

57. Авиакомпания әуе тасымалы шарты бойынша авиакомпанияға тиесілі сомалардың барлығы төленген жағдайда багаж түбіртегі мен багаждық нөмір белгісінің үзбелі талонын ұсынған адамға тіркелген багажды береді.

58. Егер багажды мұндай пункттерде беруге осы елдің заңнамасында тыйым салынбаса және уақыт беруді жүзеге асыруға мүмкіндік берсе, багаж түбіртегі мен багаждық нөмір белгісінің үзбелі талонын ұсынушының өтініші бойынша тіркелген багаж жөнелту пунктінде де немесе қонудың аралық пунктінде де беріледі.

Жөнелту пунктінде немесе қонудың аралық пунктінде багаж осылайша берілген жағдайда осы багажды тасымалдауға қатысты авиакомпанияға бұрын төленген сомалардың барлығы жолаушыға қайтарылуға жатпайды.

59. Егер жолаушы багаж түбіртегі мен багаждық нөмір белгісінің үзбелі талонын ұсына алмаса, мұндай адамға багажды беру оның жеке басын куәландыратын құжаттарды тексергеннен кейін жүргізіледі.

60. Багажды жеткізу кідірілген, ол жетіспеген, зақымданған немесе жоғалған, сондай-ақ багаж түбіртегі мен багаждық нөмір белгісінің үзбелі талонын ұсынусыз багаж берілген жағдайда тасымалдау кезіндегі ақаулар туралы акті жасалады, оған багажды алушы адам мен авиакомпания қол қояды.

61. Багажды жеткізуде мерзімнің өткені үшін авиакомпания багажды алушыға мерзімі өткен әрбір тәулік үшін авиабилет құнының 10%-ы, бірақ жолаушының нақты тұрғылықты жері бойынша авиабилет құнының 50%-ынан аспайтын мөлшерде айыппұл төлейді.

62. Талап етілмеген багажды авиакомпания ол жеткізілген күннен бастап 6 ай ішінде әуежайда сақтайды. Көрсетілген мерзім өткен соң талап етілмеген багаж жойылады.

63. Иттер, мысықтар, құстар және басқа да жануарлар авиакомпанияның алдын ала келісімімен тасымалдауға қабылданады. Жөнелтуші аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің ветеринарлық органдары талап ететін құжаттарды ұсынады.

64. Жануарлар мен құстарды тасымалдау үшін жолаушы ауа кіретін контейнермен (тормен) қамтамасыз етеді.

65. Контейнердің (тордың) түбі су өткізбейтін және сіңіргіш материалмен қапталған болуы тиіс. Жануарлар мен құстарды ауа кіретін саңылауы бар тығыз

жабылған себеттерде, қораптарда тасымалдауға рұқсат етіледі. Құстардың торлары тығыз, жарық өткізбейтін матамен жабылады.

66. Еріп жүрілетін жануарлар мен құстардың салмағы, соның ішінде контейнерлер (торлар) мен тамақтың салмағы, егер авиакомпания өзгеше белгілемесе, тегін тасымалданатын багаж нормасына кірмейді және оған тариф бойынша ақы төленеді.

Жануарлар тіркелген багаж ретінде ғана әуе кемесінің оқшауланған жүк бөлмесінде тасымалданады. Егер ұшу оқшауланған жүк бөлмесі жоқ әуе кемесімен орындалатын болса, онда жануарлары бар торлар жолаушылар салонында орналастырылады.

67. Көру қабілетінен айырылған жолаушымен еріп жүрген жетекші иттер қарғыбауы мен тұмылдырығы болып, иесінің аяғының астында байлаулы болған жағдайда, багажды тегін тасымалдау нормасынан тыс, торсыз тегін тасымалданады.

#### **4. Жүктерді тасымалдау тәртібі**

68. Жүкқұжат авиакомпания мен жөнелтуші арасындағы жүкті әуеде тасымалдау шарты жасалғанын, авиакомпанияның тасымалдау шарттары мен жүкті қабылдауын куәландыратын құжат болып табылады.

69. Жүкқұжатты жөнелтуші толтырып, қол қояды және авиакомпанияға жүкпен бірге береді.

70. Жүкқұжатқа тарифтер мен алымдарға қатысты деректерді енгізуді авиакомпания жүргізеді.

71. Авиакомпания жөнелтушіден немесе ол уәкілеттік берген адамнан, егер жөнелту бір орыннан артық орыннан тұрса, қосымша жүкқұжат толтыруды талап етеді.

72. Авиакомпания жөнелтушінің өтініші бойынша жүкқұжатты өзі толтырады

73. Жүкқұжаттағы жүктің салмағы, өлшемі мен орамы, сондай-ақ орын саны туралы деректер, егер авиакомпания өзгеше дәлелдей алмаса, дұрыс деп саналады. Жүктің мөлшері, көлемі және жай-күйі туралы деректер, егер авиакомпания жөнелтушінің қатысуымен оларды тексеруді жүргізсе, бұл туралы жүкқұжатта көрсетсе не осы деректер жүктің сыртқы түріне қатысты болса, дұрыс деп есептеледі.

74. Жүктің сыртқы түрі, орамы, жүктің жай-күйі осы Қағидалардың 91 және 92-тармақтарында белгіленген талаптарға сәйкес қанағаттанғысыз болып табылса, жөнелтуші жүкқұжатта оның шын мәніндегі сыртқы түрі мен жай-күйін көрсетеді. Егер тасымалдауға тапсырылатын жүктің ерекше қасиеттері болса

немесе ерекше жағдайда тасымалдауды қажет етсе, жөнелтуші мұны жүкқұжатта көрсетеді. Егер жөнелтуші тиісті нұсқаулар бермесе, онда авиакомпания жүкқұжатта жүктің нақты түрі мен жай-күйі, оның ерекше қасиеттері мен тасымалдау шарттары туралы немесе бұрын жасалған белгіні өзінің қолымен және мөрімен (мөртабанымен) енгізген түзетулерін куәландырып, нақтылай алады.

75. Жөнелтуші жүкқұжатта көрсетілген мәліметтердің толықтығы, дұрыстығы, дәлдігі үшін, оның ішінде жүкқұжатты авиакомпания жөнелтушінің өтініші бойынша толтырған жағдайда авиакомпания алдында жауап береді.

76. Жөнелтуші көліктік құжаттарда көрсетілген мәліметтердің дұрыс еместігі, дәлсіздігі немесе толық еместігі салдарынан авиакомпанияға келтірілген шығынның орнын толтырады.

77. Жүкқұжаттың болмауы, дұрыс еместігі немесе жоғалуы жүк тасымалдау шартының жарамдылығына әсер етпейді.

78. Егер жүкқұжатқа авиакомпания немесе оның агенті енгізбеген түзетулер немесе өзгерістер енгізілсе, ол жарамсыз деп танылуы мүмкін.

79. Жүк көлемі үшін орынға алдын ала тапсырыс беру жүк тасымалдаудың қажетті шарты болып табылады.

80. Жүкті тасымалдау үшін жүк көлемі бойынша орынға алдын ала тапсырыс беріледі. Орынға алдын ала тапсырыс бермей жүкті белгілі бір бағытта тасымалдау үшін жүк авиакомпаниямен келісілген салмағы немесе көлемі бойынша қабылдануы мүмкін.

81. Жүк көлемі үшін орынға алдын ала тапсырыс беру көлемге тапсырыс берілген тек сол күні және сол рейспен және тапсырыс беру кезінде авиакомпания мен жөнелтуші ескерген пункттер арасында жүкті тасымалдауға құқық береді. Жүк көлемі үшін орынға алдын ала тапсырыс беру авиакомпания жөнелтушіге жүкқұжатты бергенге дейін алдын ала болып есептеледі.

82. Жөнелтушінің жүк көлемі үшін орынға алдын ала тапсырыс берген өтінімі мынадай мәліметтерді қамтиды:

- 1) жүктің атауы, орын саны, жалпы салмағы мен көлемі;
- 2) әрбір орынның өлшемдері;
- 3) маршруты, рейсі және жөнелту күні;
- 4) тасымалдау төлеміне кепілдік беретін құжаттың атауы мен нөмірі;
- 5) тасымалдау мен сақтауда ерекше шарттар немесе сақтық шараларын талап ететін жүктің ерекше қасиеттері.

83. Егер жөнелтуші сұраған маршрут авиакомпания үшін қолайсыз болып табылса, онда соңғысы маршрутты жөнелтушінің келісімімен өзінің ыңғайына қарай таңдайды.

84. Жүк көлемі үшін орынға алдын ала тапсырыс беруге өтінімді жөнелтушіні немесе тапсырыс берудің жүргізілгені туралы өтінім ұсынған авиакомпанияны хабардар еткен сәттен бастап авиакомпания қабылдады деп есептеледі.

85. Белгілі бір рейске орынға алдын ала тапсырыс беру, егер:

1) жөнелтуші авиакомпанияның актілерінде көзделген сомада және мерзімде аванс төлемесе;

2) жөнелтушіге жүкті тасымалдау үшін жүкқұжат берілмесе, жарамсыз болады.

86. Егер жөнелтуші жүкті белгіленген мерзімде жеткізбесе немесе оны дұрыс толтырылмаған құжаттармен бірге жеткізсе, немесе жүкті жөнелтуге дайындамаса, онда авиакомпания ол үшін осы әуежайдан бұрын жасалған алдын ала тапсырысты жоя алады.

87. Авиакомпания жүкті жеткізуде мерзімін өткізіп алғаны үшін алушыға әрбір мерзімін өткізіп алған тасымалдау тәулігі үшін 5%-ы мөлшерінде, бірақ тасымалдау үшін 50%-дан артық емес мөлшерде айыппұл төлейді.

88. Жөнелтушінің өтініші бойынша авиакомпания ұсынған орынға бастапқы тапсырыс беруге жататын байланыс шығыстарын қоспағанда, жүкті тасымалдауға және орынға алдын ала тапсырыс беруге қатысы бар байланыс шығыстарын жөнелтуші төлейді.

89. Жүк әуемен тасымалдауға:

1) жүкті әкелу, әкету немесе транзит аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамаға сәйкес жүзеге асырылатын;

2) жүктің габариттері әуе кемесінің және оның бөліктерінің багаж-жүк бөлігінде еркін тиелуін және түсірілуін, орналасуын қамтамасыз ететін;

3) рейстік жолаушы әуе кемелерінде тасымалдау кезінде жүктің салмағы мен габариттері авиакомпанияның қағидаларында белгіленген мөлшерден аспайтын;

4) жүкке ілеспе құжаттар қоса берілетін;

5) жүк әуе кемесі үшін онда орналасқан адамдар мен мүлікке қауіп тудырмайтын және өздерінің қасиеттері бойынша жолаушыларға қолайсыздық тудырмайтын жағдайларда қабылданады.

90. Салмағы мен габариттері бойынша белгіленген мөлшерден асатын жүк тек авиакомпанияның келісімімен тасымалдауға қабылдануы мүмкін.

91. Жүк қалыпты жағдайларда тасымалдау кезінде олардың сақталуы қамтамасыз етілетіндей, сондай-ақ адамдарға зиян келтірмеу немесе басқа жүктің немесе авиакомпанияның мүлкіне зақым тигізу мүмкіндігі, оның ерекше қасиеттері ескеріле отырып, оралады.

92. Тасымалдауға жарияланған құндылығымен тапсырылатын ыдысты немесе орынның орамын жөнелтуші пломбалайды.

Пломбалардың стандартты, цифрлық бедерлері және әріп белгілері болуы тиіс. Жүкқұжатта жүкке жасалған пломба туралы белгі қойылады және жөнелтуші пломбасының атауы көрсетіледі.

93. Тасымалданатын жүктің әрбір орнында жөнелтушілік және көліктік белгісі және/(немесе) жүкті тасымалдаудың арнайы шарттарын көрсететін арнайы белгілері болады.

Таңбалау Халықаралық азаматтық авиация ұйымы (ИКАО) мен Халықаралық әуе көлігі қауымдастығының (ИАТА) стандарттары негізінде әзірленген авиакомпания қағидаларына сәйкес орындалады және ол мынадай мәліметтерді қамтиды:

- 1) межелі және жөнелту әуежайларының атауы;
- 2) алушы мен жөнелтушінің нақты мекенжайлары;
- 3) әрбір орынның брутто салмағы.

94. Жүкті тасымалдауға қабылдау шарттарын сақтамағаны үшін жөнелтуші жауап береді. Тиісті елдердегі қолданыстағы заңнамада тасымалдауға тыйым салынған заттарды жүк жөнелтіліміне жөнелтушінің енгізуі салдарынан пайда болуы мүмкін шығыстар мен жүктердің әуе тасымалы шартынан туындайтын немесе мәліметтердің таңбалануына, салмағына, орын санына, мекенжайына, жүкті сипаттауға немесе орам сапасына қатысты мәліметтердің болмауы, толық жетіспеуі немесе дұрыс еместігі, сондай-ақ кедендік рұқсатнамалардың және өзге де талап етілетін құжаттардың болмауы, кідіруі немесе дұрыс еместігі салдарынан жөнелтуші авиакомпанияны барлық міндеттемелерден босатады.

95. Авиакомпания, егер жүк осы Қағидалардың 92-тармағында көрсетілген талаптарға сәйкес келмесе, тасымалдауға қабылдаудан бас тартады.

96. Трансферлік жүкті тасымалдау барлық тасымалдау маршруты бойынша расталған жүк көлемі үшін алдын ала тапсырыс алынғаннан кейін ғана жүзеге асырылады.

97. Трансферлік жүк жүкті бір рейстен екінші рейске беру жөніндегі барлық рәсімдерді орындау үшін жеткілікті мерзімде трансфер әуежайына келеді.

98. Халықаралық бағыттарға, ішкі әуежайларға ұшуға ашық Қазақстан Республикасының әуежайлары арқылы жіберілетін трансферлік жүктің салмағы, габариттері мен қасиеттері ішкі желілерде пайдаланылатын әуе кемелеріндегі оларды тасымалдау мүмкіндіктеріне сәйкес келіп, авиакомпания қағидаларына, сондай-ақ трансфер әуежайларында оларды сақтау шарттары мен мүмкіндіктеріне жауап береді.

99. Авиакомпания, егер жөнелтушімен немесе алушымен өзгеше келісілмесе, межелі пунктті өзгертусіз жүкқұжатта көрсетілген маршрут тасымалын өзгертеді.

100. Егер жүкті жөнелту авиакомпанияға тәуелсіз себептерге байланысты қандай да бір пунктте тасымалдың басталған немесе жүргізілу кезінде

кешіктірілсе, онда ол жөнелтушіні жүкқұжатта көрсетілген мекенжай бойынша хабардар етеді, жүкті қоймаға орналастырып, кедендік мекемеге тапсырады, сондай-ақ бұдан кейін жүкті алушының мекенжайына тасымалдау үшін басқа көлік түріне береді.

101. Жөнелтуші жүкті әуеде тасымалдау шартынан туындайтын барлық міндеттемелер орындалған және осы Қағидалар сақталған жағдайда:

- 1) жүкті жөнелту немесе межелі пунктінде қайтып алуға;
- 2) жүкті аралық пунктте ұстауға;
- 3) жүкқұжатта көрсетілген алушыны өзгертуге;
- 4) жүктің жөнелту пунктіне қайтарылуын талап етуге тиіс.

102. Тасымалдауды басқару авиакомпанияға жөнелтушіге берілген жүкқұжаттың бір данасы көрсетілгенде ғана жүзеге асырылады. Жүкті басқару бойынша барлық нұсқаулар жазбаша түрде ресімделеді.

Егер жүкті басқару салдарынан алушының аты-жөні өзгерсе, онда жаңа алушы болып аты жүкқұжатта көрсетілетін адам саналады.

103. Тасымалдау шартының кез келген талаптарының өзгеруі жүкқұжатқа енгізіледі.

104. Егер тасымалдау өкімдерін орындау мүмкін болмаса, авиакомпания бұл өкімді орындаудан бас тартады, ол жөнінде дереу жөнелтушіні хабардар етеді.

105. Жүк межелі пунктке келіп жеткен сәттен бастап, алушы авиакомпаниядан, оған жүк пен жүкқұжаттың берілуін талап етеді.

106. Жүкті басқару жүк межелі пунктіне келіп, алушы жүкті алғаннан кейін немесе жүктің жеткізілуін талап еткеннен кейін немесе оның жүкті қабылдағанын дәлелдейтін өзге де іс қимылдар жасалғаннан кейін тоқтатылады.

107. Жүк жүкқұжатта көрсетілген алушыға немесе ол уәкілеттік берген адамға беріледі.

108. Авиакомпания алушыға жүкті тек алғанын растайтын құжаты бойынша және жүкқұжат пен осы Қағидаларда көрсетілген барлық шарттарды ол орындағаннан кейін ғана береді.

109. Алушы жоқ болған кезде мемлекеттік органға жүкті беру авиакомпания осындай жүкті беруді растайтын құжаттарды жөнелтушіге немесе алушыға берген жағдайда оның алушысына берілген болып есептеледі.

110. Жүк одан әрі немесе қайта кері тасымалдауға жататын жағдайларды қоспағанда, жүктің келгені туралы хабарлама алушыға немесе жүкқұжаттың тиісті бағанында көрсетілген адамға, әуе кемесі келген сәттен бастап 12 сағат ішінде, ал тез бұзылатын, қауіпті жүкке немесе жануарларға қатысты 3 сағат ішінде жіберіледі.

Хабарлама пошта немесе басқа да байланыс құралдары арқылы жіберіледі.



Авиакомпания мұндай хабарламаның алынбағанына немесе кешіккеніне жауапты болмайды.

111. Егер жөнелтуші (алушы) мен авиакомпания арасында жүкті алушының мекенжайына жеткізу туралы келісім болмаса, онда алушы жүкті межелі әуежайдан алады.

112. Егер алушы межелі пунктке келген жүкті алудан бас тартса немесе ала алмаса, онда авиакомпания жүкқұжатта көрсетілген немесе жүкті алушыға берудің мүмкін еместігі туралы хабарлағаннан кейін алынған жөнелтушінің өкімдерін орындау үшін барлық шараларды қабылдайды. Егер мұндай өкімдер болмаса немесе орындау мүмкін болмаса, авиакомпания:

1) жөнелтушіге алушының жүкті алмағаны және жөнелтушінің одан әрі өкімін күту туралы хабарлама жіберуі;

2) жөнелтушінің өкімі жоқ болған кезде 30 күндік сақтау мерзімі өткен соң жүк қайтарылуы тиіс.

## **5. Қорытынды ережелер**

113. Авиакомпания пайдаланылмаған билет, оның бөліктері, ақылы багаж түбіртегі бойынша соманы қайтару туралы өтінішті құжаттың жарамдылық мерзімі ішінде, бірақ бұл мерзім өткен соң күнтізбелік 30 күннен кешіктірмей қабылдайды.

114. Соманы қайтару билетте көрсетілген адамға немесе билетке ақы төлеген адамға жүзеге асырылады.

115. Билетке ақы төлеген, бірақ билетте көрсетілген жолаушы болып табылмайтын адам авиакомпанияға немесе оның агентіне осы билет бойынша пайдаланылмаған тасымалдау үшін соманы авиакомпания қайтаруға тиіс адамды көрсете отырып билетте белгі жасауға өтініш білдіреді.

116. Соманы қайтару авиакомпанияға жолаушы купоны (чек) мен билеттің барлық пайдаланылмаған ұшу купондарын немесе ақылы багаж түбіртегін ұсыну бойынша ғана жүргізіледі.

117. Жолаушы ұшудан мәжбүрлі бас тартқан кезде:

1) жолаушыға билет жазылып берілген рейс алып тасталған, ауыстырылған, кідірітілген;

2) жолаушының тасымалдау құжаттары дұрыс ресімделмеген; жолаушы үшін жөнелту, межелі немесе жолда аялдау пункті болып табылатын пункттегі ұшу кестесі бойынша аялдау алынып тасталған;

3) кестеде көрсетілген уақытқа сәйкес рейс орындалмаған;

4) қызмет көрсету класы немесе әуе кемесі үлгісін ауыстырған;

5) бұрын жасалған алдын ала тапсырыс беруге сәйкес жолаушыға орын тауып беру мүмкін болмаған;

6) жеке бланкіде жазылған рейстердің түйісуін авиакомпания қамтамасыз етпеген;

7) әуе кемесінде келе жатқан жолаушы немесе отбасы мүшесі ауырған немесе қайтыс болған, медициналық қорытындымен расталған жағдайларда соманы қайтару жүргізіледі.

118. Ұшудан мәжбүрлі бас тарқан кезде жолаушыға төленетін сомалар авиакомпания қағидаларымен анықталады.

119. Ұшудан ерікті түрде бас тартқан кезде, соманы қайтару мынадай тәртіппен жүргізіледі:

1) егер тасымалдау бірде-бір учаскеде орындалмаса, онда жолаушыға тарифті қолдану талаптарына сәйкес тасымалдауға төленген сома қайтарылады;

2) егер тасымал ішінара орындалған болса, онда барлық тасымал үшін төленген сома мен тарифті қолдану жағдайларына сәйкес тасымалдаудың орындалған бөлігінің тиісті құны сома арасындағы айырмашылық қайтарылады.

120. Соманы қайтару бастапқы тасымалдау төлемі валютасында немесе жолаушының өтініші бойынша Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүргізіледі.

121. Соманы қайтару бастапқыда авиакомпания немесе оның агенттерінің авиакомпания қағидаларына сәйкес берген билеттер мен ақылы багаж түбіртектері бойынша жүргізіледі.

122. Соманы қайтару авиакомпания немесе оның агенті берген билеттер мен ақылы багаж түбіртектері бойынша, бастапқы билет және ақылы багаж түбіртегін берген елде немесе билет қайтарылатын елдегі авиакомпания өкілдігінде жүргізіледі.

123. Әуежайдың әкімшілігі әуежайдың терминалдарында жалпы қолжетімді жерлерге жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау тәртібін орналастырады.

124. Халықаралық авиамаршруттарды орындайтын тасымалдаушы межелі және жөнелту пункттерінде жолаушыларға мемлекеттік тілде ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Қосымша басқа тілдерді пайдалануға жол беріледі.

**Ескерту. Қағидалар 124-тармақпен толықтырылды - ҚР Үкіметінің 15.02.2013 № 137 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).**

Жолаушыларды, багажды және  
жүктерді әуе көлігімен  
тасымалдау қағидаларына

## Әуе кемесінің бортында жолаушыларға ұсынылатын қызметтер тізбесі

Ескерту. Қағидалар қосымшамен толықтырылды - ҚР Үкіметінің 15.02.2013 № 137 қаулысымен (алғашқы ресми жарияланғанынан кейін күнтізбелік жиырма бір күн өткен соң қолданысқа енгізіледі).

1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету – әуе кемесінің бортында өзін-өзі ұстау қағидалары, көрсетілетін қызметтер, ұшу және авариялық-құтқару жабдықтарын пайдалану шарттары туралы жолаушыларды қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде уақтылы және дұрыс хабардар ету. Ақпараттар негізгі және қосымша түрлерге бөлінеді:

1) ақпараттың негізгі түрлері:

сәлемдесу;

ұшуда қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөнінде;

темекі тартуға тыйым салу туралы;

ұшақтың жабдықтары туралы;

ұшуда ұсынылатын қызметтер туралы;

ұшу маршруты бойынша тамақтану туралы;

биіктік алу мен төмендеу және қону пункті туралы;

әуе кемесі межелеген әуежайға қонғаннан кейін;

қону пунктіндегі ауа-райы туралы;

2) ақпараттың қосымша түрлері (қажеттілік туындаған кезде):

ұшу жоспарының өзгергені туралы;

ұшу бағытының өзгергені туралы;

рейстің кідірісі туралы;

мәжбүрлі қону туралы;

ұшып шыққан пунктке қайта оралу туралы;

қосалқы әуеайлаққа қону туралы;

авариялық жағдай, қону туралы;

межелі пунктке кешігіп бару туралы;

турбуленттік аймағында ұшу туралы;

құттықтау.

2. Жеке қызмет көрсету:

1) бүкіл ұшу кезінде әрбір жолаушыға қызмет көрсету;

2) науқас, мүгедек, егде адамдарға және баласы бар жолаушыларға ерекше көңіл бөлу;

3) жеке жарықтандыруды және желдеткішті қосу;

4) жолаушылардың сұрақтарына жауап беру;

5) бала бесіктерін орнату және жабдықтау (өндіруші көздеген әуе кемесі үлгілерінде);

6) алып жүрушісі жоқ балаларға қызмет көрсету.

3. Медициналық көмек көрсету, борттық медициналық қобдишадағы медициналық құралдармен және препараттармен дәрігерге дейінгі алғашқы жәрдем көрсету.

4. Жолаушыларды ұшуда жұмсақ мүкәммалмен қамтамасыз ету.

5. Жолаушыларға мерзімді басылымдарды ұсыну (газеттер, журналдар).

6. Мультимедиалық қызметтерді, оның ішінде музыкалық бағдарламаларды мемлекеттік, орыс және басқа тілдерде (тиісті жабдық болса) ұсыну.

7. Әуе кемесінің үлгісіне және авиамаршруттың ұзақтығына байланысты салқындатылған сусындарды, азық-түлік өнімдерін ұсыну.