

## Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың Ережесін бекіту туралы

### *Күшін жойған*

Көлік және коммуникациялар министрлігі Азаматтық авиация комитеті төрағасының 2004 жылғы 29 қарашадағы N 236 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2004 жылғы 15 желтоқсанда тіркелді. Тіркеу N 3276. Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2011 жылғы 28 маусымдағы № 403 бұйрығымен

**Күші жойылды - Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникация министрінің м.а. 2011 жылғы 28 маусымдағы № 403 (3-тармақты қараңыз) бұйрығымен.**

Азаматтық авиацияны мемлекеттік реттеу туралы" Қазақстан Республикасы 2001 жылғы 15 желтоқсандағы Заңының 5-бабының 1-тармағының 26-4) тармақшасына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН** :

**Ескерту. Кіріспеге өзгерту енгізілді - ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2009.04.09. N 173 (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз) Б ұ й р ы ғ ы м е н .**

1. Осы беріліп отырған Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың Ережесі бекітілсін.

2. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау Қазақстан Республикасы Көлік және коммуникациялар министрлігінің Азаматтық авиация комитеті төрағасының орынбасары **Б.М.Наурызәлиевке** жүктелсін.

3. Осы бұйрық Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткен күнінен бастап күшіне енеді.

### *Төраға*

Қ а з а қ с т а н                      Р е с п у б л и к а с ы  
К ө л і к                      ж әне                      к о м м у н и к а ц и я л а р  
м и н и с т р л і г і н і ң                      А з а м а т т ы қ  
а в и а ц и я                      к о м и т е т і                      т ө р а ғ а с ы н ы ң  
2 0 0 4                      ж ы л ғ ы                      2 9                      қ а р а ш а д а ғ ы  
N 236 бұйрығымен бекітілген

**Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың ережелері 1. Жалпы ережелер**

1. Осы Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың ережесі (бұдан әрі - Ереже) "Азаматтық авиацияны мемлекеттік реттеу туралы" Қазақстан Республикасы 2001 жылғы 15 желтоқсандағы Заңының 5-бабының 1-тармағының 26-4) тармақшасына сәйкес әзірленді.

Ескерту. 1-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2009.04.09. N 173 (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз) Бұйрығымен.

2. Осы Ереже Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастырудың және багажды өңдеудің тәртібін белгілейді.

3. Осы Ережеде қолданылатын терминдер мен анықтамалар:

артынан жеткізілетін белгі - багаж иесінің немесе тасымалдаушының нұсқауына сәйкес табылған, жіберілген және кешіктірілген багажын ресімдеуге және артынан жеткізуге арналған құжат;

неоплан - жолаушыларды әуе кемесінен аэровокзалға дейін тасымалдауға арналған перрондық көлік құралы;

арыз шағым - мүдделі тұлғаның әуе тасымалының немесе әуежайда жердегі қызмет көрсету нәтижесінде туындаған зиянның (шығынның) орнын толтыру туралы жазбаша нысанда жасалған талабы;

кол жүгі - жолаушының жанындағы әуе кемесінің салонында тасымалданатын заттары.

4. Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру қызметінің (бұдан әрі - ЖҚКҰҚ) әуежайдың құрылымдық бөлімшелерімен және тыс ұйымдармен өзара іс-қимылы арқылы жүзеге асырылады.

5. Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру кезінде ЖҚКҰҚ мынадай міндеттер мен функцияларды атқарады:

1) технологияны жетілдіру және тасымалдарды ұйымдастыру негізінде Қазақстан Республикасының әуежайларында жолаушылардың талаптарын барынша қанағаттандыруды және жолаушыларға қызмет көрсету мәдениетін жоғарлатуды, ұшулардың тұрақтылығын, қауіпсіздігін қамтамасыз етеді;

2) жолаушылардың багажын сақтауды және уақтылы жеткізуді қамтамасыз ету жөніндегі іс-шараларды әзірлейді және жүзеге асырады;

3) ЖҚКҰҚ қызметіне байланысты арыз шағымдарды қарауға қатысады;

4) ұшулар тұрақтылығын талдайды және ЖҚКҰҚ байланысты қозғалыс тұрақтылығының бұзылу себептерін жою үшін шаралар қабылдайды;

5) жұмыс тәртібін нығайту жөніндегі іс-шараларды әзірлейді және жүргізеді, ЖҚКҰҚ қызметкерлерінің азаматтық авиация саласындағы қызметті реттейтін

Қазақстан Республикасы нормативтік құжаттарының талаптарын бұлжытпай орындауын қамтамасыз етеді;

6) ЖҚКҰҚ қызметкерлерін даярлауды және қайта даярлауды ұйымдастырады ;

7) жолаушылардың билеттерін тіркеуді, жолаушылардың багажын өлшеуді және ресімдеуді жүргізеді;

8) әр рейс бойынша тасымалдау құжаттарының пакетін жеткізуді қамтамасыз етеді, оған билет және багаждық түбіртек жатады.

Тасымалдаушы рейстік құжаттаманы (жиынтық тиелімдік тізімдемені (LOADSHEET), жолаушылар тізімдемесін (манифест), багаждық тізімдемені, соңынан жеткізілетін тізімдемені) тағайындалған әуежайға міндетті түрде ұсынады;

9) тіркеу аяқталған соң тіркеу қорытындысын жасайды;

10) бос орындардың болуын анықтайды және әуе кемесінің тиелімдігін бақылайды;

11) жолаушыларды жинайды және әуе кемесіне дейін шығарып салады;

12) тасымалдау құжаттарының деректерімен жолаушылардың нақты санын ескере отырып, жолаушыларды әуе кемесіне отырғызуды, багажды тиеуді жүзеге асырады;

13) отыруға келмеген жолаушылардың багажын түсіруді ұйымдастырады;

14) әуе кемесінің экипажына ұшу құжаттамасын береді және оған қол қояды;

15) келе жатқан жолаушыларды қарсы алады және әуежайдың қону залына дейін еріп жүреді;

16) тасымалдаушыдан қабылдауды, алып-беруді және әуе кемесі мен әуежай ғимараты арасында багажбен ілесуді, сондай-ақ жолаушыларға багаж беруді жүргізеді.

6. Әуежайда жолаушыларға қызмет көрсетудің негізгі элементтеріне мыналар жатады:

1) ұшатын жолаушыларға қызмет көрсетуді ұйымдастыру;

2) жолаушылардың билеттерін, багажды және қол жүгін тіркеудің қорытындысын жасау;

3) келе жатқан жолаушыларға қызмет көрсету;

4) трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету;

5) транзиттік жолаушыларға қызмет көрсету;

6) әуе тасымалы және жерде қызмет көрсету кезіндегі ақауларға арызданған жолаушыға қызмет көрсету.

## **2. Ұшатын жолаушыларға қызмет көрсету**

7. Ұшатын жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

1) әуежайдағы ұшатын жолаушыларды тіркеу әуе кемесінің ұшуына дейін кемінде үш сағат бұрын (әуе кемесінің үлгісіне және жолаушылардың санына байланысты) және әуе кемесінің ұшуына 40 минут қалған кезде аяқталады.

Өте маңызды жолаушылар (бұдан әрі - VIP) келісу бойынша әуе кемесінің ұшуына дейін кемінде 20 минут бұрын тіркеуден өтеді.

2) ЖҚКҰҚ агенттерінің ЖҚКҰҚ диспетчерінен әуе кемесінің нөмірі және үлгісі, орындықтардың саны, тасымалдаушы, сатылған билеттердің саны туралы мәліметтер және ұшатын жолаушылар туралы қосымша мәліметтер (VIP, мүгедектер, аурулар, трансферлік және транзиттік жолаушылар) алады;

3) ЖҚКҰҚ тіркеу жөніндегі агентінің (бұдан әрі - тіркеу жөніндегі агенті) ЖҚКҰҚ ауысым бастығынан, авиакомпанияның өкілдерінен рейсті ресімдеуге қажетті негізгі тасымалдау құжаттамасын алуы және дайындауы (отырғызу талоны, багаждық нөмірлік белгілер, "қол жүгі", "шыны" белгілері және қолмен тіркеген жағдайда жолаушылар манифесті мен багаж тізімдемелері);

4) тіркеу жөніндегі агентінің жұмыс орнының жай-күйін тексеруі, автоматты тіркеу құралдарының, байланыс және визуалдық хабардың (тақтадағы деректердің сәйкестігі) жарамдылығы және жұмыс істеуі;

5) автоматты тіркеу құралдарының, байланыстың жұмысында ақау анықталған, үй-жай жұмысқа дайын болмаған немесе жолаушыларға қызмет көрсету сапасына және жұмыс жағдайының нашарлауына ықпал ететін басқа да бұзушылықтар анықталған жағдайда, диспетчер және әуежайдың ЖҚКҰҚ ауысым бастығы дереу хабардар етіледі;

6) әуежайдың ЖҚКҰҚ диспетчеріне билеттерді тіркеу жұмысына және осы рейс жолаушыларының багажын ресімдеуге дайындығы туралы хабарлау;

7) тіркеу жөніндегі агентінің жолаушыдан рейстің нөмірі мен кепілді ұшу күні көрсетілген билетті алуы;

8) билеттің дұрыс ресімделгенін тексеру;

9) тасымалдауға алынған багажды сырттай қарау, оның буылуы мен қол жүгінің ж а й - к ү й і н т е к с е р у .

Көрсетілген операцияларда өзара іс-әрекет жасайтын мынадай тұлғалар багажды қабылдауға, ресімдеуге, жеткізуге, тиеуге және беруге жауап береді:

б а г а ж а г е н т і ;

т і р к е у а г е н т і ;

багажды қабылдап-қайтарушылар;

ж ү к т а с у ш ы ;

бортсерік.

10) жолаушының ұсынған багажын және қол жүгін өлшеу;

11) тіркеу агенті орын санын, багаждың және қол жүгінің салмағын анықтайды, тасымалдауға қабылданған багажға багаждық нөмірлік белгіні және қол жүгіне "қол жүгі" белгісін жапсырады.

Багаждық нөмірлік белгілердің жыртылған талондары билетке жапсырылады.

Автоматты тіркегенде бір тағайындалған пунктке баратын жолаушылар тобын тіркеу кезінде агент тасымалдауға қабылданған барлық багажды "отбасылық" немесе "топтық" тәртібінде топтағы бір ересек жолаушының атына ресімдейді, қолмен тіркегенде агент бүкіл топтың тегін тасымалданатын багажының салмағын жалпы салмақпен салыстырады және жолаушы манифестінде оған сәйкес белгілер жасайды (топпен ұшатын жолаушылардың реттік нөмірлерінің айналасындағы дөңгелек жақшалар);

12) тіркеу агенті жолаушының тіркеу нөмірін отырғызу талонына, билетке орындардың санын және багаждың салмағын жазады, одан ұшу купонын алады және жолаушыға әуе кемесінің салонындағы орынның нөмірі көрсетілген тіркелген талонды қайтарып береді;

13) екі немесе одан көп рейс бір мезгілде тіркелген кезде ЖҚКҰҚ багаж агенті (бұдан әрі - багаж агенті) багаждың нөмірлік белгілерінің түсін коммерциялық қоймадағы жүк тасушылардың ауысым бригадиріне хабарлайды және ұшатын рейстердің саны бойынша багаждың сұрыпталуын бақылайды;

14) баласы бар жолаушыны тіркеу кезінде тіркеу агенті баланың жасын куәландыратын құжатты тексереді (туу туралы куәлік). Баланың жасы билетте көрсетілген бастапқы тасымалдау пунктінен тасымалдаудың басталу күніне белгіленеді;

15) баланың тұлғасын куәландыратын құжатты көрсету барысында алып жүретін адамы жоқ балалардың билеттерін тіркеу тек тасымалдау маршрутының барлық учаскелерінде расталған брондау бар болған жағдайларда жүзеге асырылады;

16) рейсті тіркеу агенті мүгедек немесе ауру жолаушыларының тасымалдаурейсті тіркеу агенті науқас жолаушыларға қызмет көрсету кезінде авиабилеттің және осындай жолаушыны тасымалдау шарттарына қойылатын арнайы талаптар көрсетілген, оны әуе көлігімен тасымалдауға рұқсаты бар медициналық қорытындының болуын тексереді, содан кейін жалпы ережелерге сәйкес тасымалдау құжаттарын ресімдейді.

Мүгедектігі бар, соның ішінде орындық-арбаны пайдаланатын адамдарға қызмет көрсетілген кезде рейсті тіркеу агенті олардың қажеттілігін барынша ескеретін әуе кемесінің салонындағы арнайы белгіленген орындарды авиакомпания өкілінің келісімі бойынша бөледі;

17) көз жанары бойынша мүгедектігі бар және жетектегіш итке ілесіп жүретін жолаушыны тіркеу кезінде оған орындықтардың артқы қатарларынан орын бөлінеді. Жетектегіш ит үшін ветеринарлық сертификат және арнайы үйретуден өткендігі туралы сертификат көрсетіледі. Итке тұмылдырық кигізілуі және оның қарғыбауы болуы тиіс;

18) науқасты немесе мүгедектігі бар жолаушыны тасымалдау кезінде тіркеу желісі бойынша тиісті рәсімдерді жүргізгеннен кейін авиакомпания/әуежай өкілі оларды әуе кемесіне (кемесінен) дейін алып жүреді және барлық құжаттармен бірге оны/оларды тікелей экипажға тапсырады.

Орындық-арбаны пайдаланатын тұлғаларды тасымалдау кезінде авиакомпания/әуежай өкілі оларды әуе кемесінің салонына жеткізу үшін арнайы а р б а ұ с ы н у ы т и і с .

Авиакомпания/әуежай өкілі мүмкіндігі шектеулі тұлғаларды әуе кемесіне отырғызуды жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызуды жариялағанға дейін бірінші кезекте және әуе кемесінен түсіруді соңғы кезекте жүргізеді;

19) билеттерді тіркеу және багажды ресімдеу тәртібін (жолаушы тасымалдаушының талаптарын орындаудан бас тартқанда, билеттерді ресімдеудегі бұзушылықтар және басқа) байланысты қандай да болмасын бұзушылықтар анықталғандағы жанжалды жағдайлардың туындауын болдырмау үшін, әуежайдың ЖҚКҰҚ ауысым бастығы және ол арқылы тасымалдаушының өкілі хабардар етіледі;

20) тіркеу аяқталғанда ЖҚКҰҚ тіркеу агенті әуежайдың VIP санатты жолаушыларына қызмет көрсететін ресми өкілдер залының агентімен өзара іс-қимыл жасай отырып, ұшу купондарының барлық санын жалпы рейс бойынша және қонудың әр пункті бойынша тіркелген жолаушылардың санымен с а л ы с т ы р а д ы .

Автоматты тіркеу кезінде тіркеу агенті ЖҚКҰҚ отырғызу агентіне (бұдан әрі - отырғызу агенті) жолаушы манифестінің үш данасын баспаға шығарады (халықаралық рейстерде - бес дана), қолмен тіркегенде тіркеудің әр секторы бойынша қорытынды жасайды және тіркеудің жалпы қорытындысын жиынтық тиелімді тізімдеме жасау үшін ЖҚКҰҚ диспетчеріне береді;

21) багаж агенті әр пункт бойынша багаж орындарының санын анықтайды және оны тіркеудің әр секторы бойынша компьютердегі деректермен с а л ы с т ы р а д ы .

Қол тіркеу кезінде багаж агенті тіркеу агентінен орындардың саны және жолаушы манифестінде көрсетіліп тіркелген багаждың салмағы туралы деректер алады. Алынған деректерді жүк түсірудің әр пункті бойынша багаж орындарының нақты санымен салыстырады, оларды қол қоюмен растайды және багаж әуе кемесінің бортына тиелгенде бортсерікке береді. Бортсеріктің қолы

қойылған багаждық тізімдеменің үшінші данасын багаж агенті рейс жөнелтілгеннен кейін әуежайдағы ЖҚКҰҚ диспетчеріне береді;

22) тіркеудің аяқталу уақытына кешігіп келген жолаушыларды тіркеу тасымалдаушының өкілімен келісім бойынша жүргізіледі;

23) әуежайдың өндірістік диспетчерлік қызметінің диспетчері әуе кемесінің ұшуға және жолаушыларды бортқа қабылдауға дайындығы туралы хабарлағаннан кейін әуежайдағы ЖҚКҰҚ диспетчері дикторға және отырғызу агентіне рейске отырғызуды бастау туралы нұсқау береді;

24) жолаушыларды отырғызу туралы жарияланғаннан кейін отырғызу агенті жиынтық тиелім тізімдемесінің (LOADSHEET) бес данасын (халықаралық рейстерде - жеті) алады, әуежайды орталандыру диспетчерінен орталандыру кестесінің екі данасын және тіркеу агентінен жолаушы манифестінің үш данасын (халықаралық рейстерде - бес данасын), ұшақтың нөмірін, тұрақтың нөмірін, осы рейске тіркелген жолаушылардың санын нақтылайды және перронда неоплан мен жүргізушінің бар екенін тексереді;

25) отырғызу агенті жолаушыларды күту залынан отырғызуға телескоптық трапқа немесе алшақ тұрақтарға отырғызуда неопланға шақырады;

26) отырғызу агенті және әуежайдың шекаралық бақылау бөлімінің өкілі (халықаралық рейстерде) жолаушылардың отырғызу талондарын тексереді және телескоптық трапқа немесе неопланға кірудің алдында отырғызу агенті отырғызу талонының жыртылмалы бөлігін алады.

Неопланды жөнелту алдында отырғызу агенті авиакомпанияның атауын, жүру маршрутын және рейстің нөмірін хабарлайды, әуежайдағы ЖҚКҰҚ диспетчерінен тиелімдегі болжамды өзгерістер туралы хабар сұрайды.

Неопланның қозғалуына рұқсат алғаннан кейін отырғызу агенті әуе кемесінің борт нөмірін және тұрақтың нөмірін көрсете отырып, жүргізушіге жолаушыларды тасымалдау жөнінде бұйрық береді;

27) ұшатын жолаушыларды отырғызу және ұшу құжаттамасын ресімдеу рәсіміне байланысты барлық бұзушылықтар жөнінде (отырғызу талондары санының тіркелген жолаушылардың жалпы санына сәйкес келмеуі, отырғызу талондары санының қызмет көрсету кластары бойынша сәйкес келмеуі, жолаушының отырғызуға келмеуі және басқа) әуежайдағы ЖҚКҰҚ ауысым бастығы мен диспетчер жедел түрде хабардар етіледі;

28) әуе кемесіне жолаушыларды отырғызу аяқталған соң отырғызу агенті бортсеріктен рейстегі жолаушылардың нақты санын анықтайды, оларды траптың жанында отырғызу талондарымен және әуежайдағы ЖҚКҰҚ диспетчерінен алынған тіркеудің қорытынды көрсеткіштерімен салыстырады және жиынтық тиелім тізімдемесіне "LMC" бағанына қажетті өзгерістерді енгізеді;

29) отырғызу агенті жиынтық тиелім тізімдемесін және орталаңдыру кестесін әуе кемесінің екінші ұшқышына ұсынады және ЖҚКҰҚ диспетчеріне рейске отырғызудың аяқталғаны туралы және трап жөнелгеннен кейін траптың жөнелгені жөнiнде хабар береді.

Ескерту. 7-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2009.04.09. N 173 (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз) Бұйрығымен.

### **3. Жолаушылардың және багаждың тіркелуін қорытындылау**

8. Тіркеу аяқталған соң тіркеу агенті ресми өкілдер залының агенттерімен өзара іс-қимыл жасай отырып, ұшу купонын әр қону пункті және жалпы рейс бойынша тіркелген жолаушылардың санымен салыстырады. Автоматты тіркеу кезінде тіркеу агенті жолаушы манифестінің екі данасын, жиынтық жолаушылар тізімдемесінің данасын баспаға шығарады және оларды қол қоюмен растайды. Қолмен тіркеу кезінде тіркеу агенті тіркеудің әр секторы бойынша жолаушы манифестерін қол қоя отырып растайды. Қорытынды құжаттар ЖҚКҰҚ диспетчеріне беріледі.

9. Ұшу купондарын, нормативтен жоғары багаж және қол жүгі бар болғанда ақылы багаждың түбіртегін рейске отырғызу аяқталғаннан кейін тіркеу агенті авиакомпанияның өкіліне конверттерді купондармен бірге беру журналында алушының аты-жөнін көрсетіп, оның қолын қойдыра отырып береді.

### **4. Келуші жолаушыларға қызмет көрсету**

10. Келуші жолаушыларға қызмет көрсету мынадай тәртіпті көздейді:

1) әуежайдың өндірістік диспетчерлік қызметінің диспетчері рейстің келуінің есептелген уақытын хабарлағаннан кейін ЖҚКҰҚ агенті тасымалдау қызметінің диспетчерінен ұшып келе жатқан әуе кемесі жөнiнде мынадай ақпарат алады:

р е й с т і н н ө м і р і ;

к е л у у а қ ы т ы ;

ж о с п а р л а н ғ а н т ұ р а ғ ы ;

соңғы транзиттік және трансферлік жолаушылардың саны;  
багаждың саны.

2) отырғызу агенті және әуежайдағы шекаралық бақылау бөлімінің өкілі (халықаралық рейстерде) телескоптық траптың алдында жолаушыларды қарсы алады немесе неопланда жолаушылармен бірге аэровокзалға дейін ілесіп барады;

3) отырғызу агенті отырғызу кезінде және жолаушыларды паспорттық бақылаудан өткізу (халықаралық рейстерде) және багажды алу үшін әуежайдың терминалындағы келу залына жеткізу кезіндегі тәртіпті қадағалайды;



4) әуе кемесінің бортынан багажды түсіруді орындайтын коммерциялық қойманың жүк тасушысы буманың жарамдылығын көріп қарайды және жарамсыздығы анықталған жағдайда, әуе кемесінің бортсерігіне және багаж агентіне хабарлайды;

5) багаж агенті тасымалдаушының бортсерігінен әуе кемесінен багажды қабылдауды жүргізеді және тиелім кезіндегі багаж орындарының санын анықтайды.

Барлық анықталған жарамсыздықтар багаждық тізімдемеде көрсетіледі (жарамсыздықтың сипаты, багаждық белгінің нөмірі), бортсеріктің тегімен және қолымен расталады;

6) багаж агентінің бақылауындағы багаж әуежайдың багаждық бөліміне жеткізіледі;

7) багажды транспортерге түсіруді коммерциялық қойманың жүк тасушысы міндетті түрде багаж агентінің қатысуымен орындайды;

8) багажды берген кезде агент багаждық нөмірлік белгінің үзілген талонының нөмірлерін және жолаушының багажына жапсырылған белгіні салыстырады;

9) багажды тасымалдау кезіндегі барлық жарамсыздықтар туралы ЖҚКҰҚ ауысым бастығы және әуежайдағы тасымалдаушының өкілі жедел түрде хабардар етіледі;

10) агент тасымалдау кезіндегі барлық жарамсыздықтар бойынша тасымалдаушының өкілінің қатысуымен тасымалдау кезіндегі багаждық жарамсыздығы туралы акті PIR (Property Irregularity Report) (бұдан әрі - PIR акті) жасайды. Багаж келмеген/зақымдалған жағдайда жолаушының өтініші мен билеті акті жасау үшін негіз болып табылады.

**Ескерту. 10-тармаққа өзгерту енгізілді - ҚР Көлік және коммуникация министрінің 2009.04.09. N 173 (қолданысқа енгізілу тәртібін 4-т. қараңыз) Бұйрығымен.**

## **5. Трансферлік жолаушыларға қызмет көрсету**

11. Трансферлік жолаушыларды тіркеу және багажды ресімдеу кезінде тіркеу агенті тасымалдаушының арнайы багаждық нөмірлік белгілерін пайдаланады.

12. Рейсті тіркеу аяқталғаннан кейін багаж агенті трансферлік багажға 3 данада бөлек багаж тізімдемесін ресімдейді.

13. Трансферлік багаж әуе кемесінің бортына бөлек багаж бөлігіне тиеледі. Бос багаж бөлігі болмаған жағдайда трансферлік жолаушылардың багажы ең соңғы кезекпен тиеледі.

14. Әуежайдың багаж бөлімшесіне трансферлік жолаушылардың багажы ең бірінші кезекпен жеткізіледі.

## **6. Транзиттік жолаушыларға қызмет көрсету**

15. Транзиттік билеті бар жолаушы тоқтаған әуежайдан билетте көрсетілген күні және рейс бойынша жөнелтіледі. Халықаралық тасымалдауда транзиттік жолаушы тоқтаған әуежайдағы транзиттік жолаушылар залында болады.

16. Жолаушыны өзі қалаған рейспен жөнелту мүмкін болмаған жағдайда тасымалдаушы жолаушыға басқа рейстен орын немесе басқа ұшу күнін ұсынады. Жолаушы тасымалдаушы ұсынған рейстен немесе ұшу күнінен бас тартқан жағдайда тасымалдаушы жолаушының талабы бойынша орындалмаған тасымалдау үшін тасымалдаушының тарифтерін қолдану ережесіне сәйкес билетінің ақшасын қайтарады.

## **7. Әуе тасымалы кезіндегі жарамсыздықтарға арызданған жолаушыға қызмет көрсету**

17. Әуе көлігімен тасымалдау кезіндегі жолаушының арыз беруіне негіздеме болуы мүмкін жарамсыздық фактісі, PIR актісімен немесе коммерциялық актпен куәландырылады. Акт тікелей жарамсыздық анықталған әуежайда немесе келген әуежайда жасалады.

18. Акт жасау жағдайлары:

1) багаж атауының, салмағының немесе багаж орындары санының құжаттарда көрсетілгенге сәйкес келмеуі;

2) багаждың кем шығуы немесе зақымдануы;

3) багаж орамасының зақымдануы;

4) құжатсыз багаждың немесе багажы жоқ құжаттың табылуы;

5) әуе тасымалына байланысты басқа да жарамсыздықтар.

19. Багажды тасымалдау кезіндегі барлық жарамсыздықтар туралы ЖҚКҰҚ ауысым бастығы жедел түрде хабардар етіледі.

20. Акті жасауға жолаушының өтініші және билеті негіздеме болып табылады. Багаж агенті жолаушының багаждық нөмірлік белгісін үшінші тұлғаға бергені үшін жауапты емес.

Актіні мыналар жасайды және оған қол қояды:

1) багаж алушы (мүдделі тұлға);

2) актіде жазылған фактіні куәландырушы авиакомпанияның өкілі;

3) акт жасалған багаж үшін жауапты тұлға (багаж агенті).

Акті жасауға тартылған қосымша тұлғалардың саны тасымалдау кезіндегі жарамсыздықтың сипатына байланысты.

Авиакомпанияның өкілі акті жасалғаннан кейін авиакомпанияның негізгі әуежайының жарнама агентіне актіде көрсетілген деректері бар жеделхат

жібереді, әуежайдың ЖҚКҰҚ агенттерімен бірлесіп іздестіру жүргізеді, жарамсыздықтың фактісі мен себептерін анықтайды.

21. Багаж келмегенде немесе орындардың саны бойынша ол кем болғанда, багаж агенті жолаушыдан арыз өтінішін қабылдайды, коммерциялық актіні немесе рейстің нөмірі, күні, әуе кемесінің ұшу маршруты, багаждық белгілердің нөмірлері және багаждың сипаты көрсетілген PIR актісін үш данада жасайды.

22. Багаж зақымданған жағдайда нақты зақымдануды көрсете отырып коммерциялық акті жасалады (орамның жыртылған мөлшері, сызаттар, багаждың ішін ақтару, тетіктердің болмауы және тағы басқа). Актіні багаж агенті жасайды және оған мыналар:

- 1) багажды алушы;
- 2) тасымалдаушының өкілі;
- 3) Әуежай ішкі істер желілік бөлімінің өкілі;
- 4) актіленген багажға (багаж агенті) материалдық жауапты тұлға қол қояды.