

Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен тасымалдау қағидаларын бекіту туралы

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 540 бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2015 жылы 25 қыркүйекте № 12115 болып тіркелді.

"Қазақстан Республикасының әуе кеңістігін пайдалану және авиация қызметі туралы" 2010 жылғы 15 шілдедегі Қазақстан Республикасының Заңы 76-бабының 1-тармағына сәйкес **БҰЙЫРАМЫН**:

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

2. Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Азаматтық авиация комитеті (Б.К. Сейдахметов):

1) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркелуін;

2) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткеннен кейін күнтізбелік он күн ішінде оның көшірмелерін бұқаралық ақпарат құралдарына және "Әділет" ақпараттық-құқықтық жүйесіне ресми жариялау үшін жіберуді;

3) осы бұйрықтың Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің интернет-ресурсында және мемлекеттік органдардың интранет-порталында орналастырылуын;

4) осы бұйрық Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінде мемлекеттік тіркеуден өткеннен кейін он жұмыс күні ішінде Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің Заң департаментіне осы бұйрықтың 2-тармағының 1), 2) және 3) тармақшаларында көзделген іс-шаралардың орындалуы туралы мәліметтерді ұсынуды қамтамасыз етсін.

3. Осы бұйрықтың орындалуын бақылау жетекшілік ететін

Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрлігінің вице-министріне жүктелсін.

4. Осы бұйрық алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі.

Қазақстан Республикасының
Инвестициялар және даму министрі

Ә. Исекешев

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы
Ұлттық экономика министрі

Е. Досаев _____

2015 жылғы 24 маусым

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Денсаулық сақтау және

әлеуметтік даму министрі

Т. Дүйсенова _____

2015 жылғы 14 тамыз

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Сыртқы істер министрі

Е. Ыдырысов _____

2015 жылғы 10 тамыз

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Ішкі істер министрі

Қ. Қасымов _____

2015 жылғы 27 маусым

"КЕЛІСІЛДІ"

Қазақстан Республикасы

Ұлттық қауіпсіздік

комитетті төрағасы

Н. Әбіқаев _____

2015 жылғы 23 шілде

Қазақстан Республикасы
Инвестициялар және даму
министрінің
2015 жылғы 30 сәуірдегі
№ 540 бұйрығымен
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 бұдан әрі Заң 76-бабының 1-тармағына сәйкес әзірленген, әуе көлігінде жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау тәртібін айқындайды.

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) авиакомпания шарттары – жолаушыларды, багажды және почтаны әуеде тасымалдау кезінде қолданылатын авиакомпания белгілеген шарттар, нұсқаулықтар және технологиялар, сондай-ақ тарифтерді қолдану шарттары, стандарттар, жолаушылар мен багажға қызмет көрсету нұсқаулары, жолаушылардың өтініштерін, шағымдары мен талаптарын қарау тәртібі;

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

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

5) 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;

6) арнайы тариф – бұл авиакомпания белгілейтін арнайы шарттар мен шектеулері бар экономикалық класс тарифтері;

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

8) 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) жарактандырылуына байланысты тұрмыстық жағдайлар, қолайлылықтар және климат жиынтығы;

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

10) 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;

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

12) 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;

13) багаждың, жүктің зақымдануы (бұзылуы) – 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);

14) белгілі бір қызмет көрсету класының тарифі – бірінші, бизнес, экономикалық сияқты қызмет көрсетудің тиісті класының тарифі, оларды қолдану шартын авиакомпания бекітеді;

15) брондау – бірегей цифрлық-әріптік код беріле отырып, ұшу ақпаратынан және жолаушы, багаж немесе жүк 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. Брондауға екі мәртебе беріледі – "Сатылмады" және "Сатылды";

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

17) жолаушы билеті (бұдан әрі – билет) – авиакомпания не оның уәкілетті агенттері беретін, жолаушының әуеде тасымалдау шартының талаптарымен танысқанын және жолаушы мен авиакомпания арасында әуеде тасымалдау шартының жасалғанын растайтын жолаушыны тасымалдауға арналған құжат;

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

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

20) 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;

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

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

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

24) жөнелтуші – жүкті жөнелтетін заңды немесе жеке тұлға;

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

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

27) қате жөнелтілген багаж – абайсызда немесе зейін қыймағандықтан жолаушылар мен экипаждан қамт қойған багаж;

28) қалыпты тариф – қолданыс мерзімі бір жыл және шектеулері жоқ қызмет көрсетудің бірінші, бизнес немесе экономикалық класы үшін белгіленген тариф;

29) қарап тексеру – қауіпті заттар мен бұйымдардың, сондай-ақ жолаушыларға азаматтық әуе кемелерінде тасымалдауға тыйым салынған есірткінің барлық түрлерін сәйкестендіру және/немесе анықтау үшін арналған техникалық құралдарды қолданумен жүргізілетін іс-шаралар кешені;

30) қосалқы үй-жайлар – әуе кемесінің жолаушылар кабинасының қосалқы жабдықтармен жарақталған, вестибюльді, гардеробты, багаждық және қызметтік үй-жайларды қамтитын бөлігі;

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

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

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

34) маршрут түбіртегі - электрондық билеттің құрамдас бөлігі болып табылатын және қажетті деректерді (мысалы: жолаушының аты, маршруты, тарифі) хабарландырулар мен мәліметтерді қамтитын құжат (-тар);

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

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

36-1) рейс мәртебесінің өзгеруі — маршруттың жоспарланған бағыттан өзгеруі, рейстің кідіруі, рейс кестесінің өзгеруі, рейстің орындалмауы немесе рейстің ұшу (ұшып келу) уақытына немесе маршрутқа әсер ететін өзге де өзгеріс;

37) 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;

- 38) талап етілмеген багаж – багаж белгісінде көрсетілген межелі әуежайға (пунктке) келген және жолаушы алмаған немесе талап етілмеген багаж;
- 39) 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;
- 40) 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;
- 41) тасымалдау маршруты – белгілі бір жүйелікпен билетте (жүк тасымалдағанда жүкқұжатта) көрсетілген жөнелту, трансфер және межелі әуежайлар (жөнелту пункттері);
- 42) 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;
- 43) төлем құжаты – брондау төлемін растайтын фискалдық құжат (кассалық чек, төлем туралы түбіртек немесе банктен үзінді жазба);
- 44) транзиттік жүк – жүкқұжатқа сәйкес аралық пунктке жеткізілген рейспен одан әрі тасымалданатын жүк;
- 45) трансферлік жүк – жүкқұжатқа сәйкес трансфер әуежайына (пунктіне) бір рейспен, ал одан әрі сол немесе өзге авиакомпанияның басқа рейсімен тасымалданатын жүк;
- 46) трансфер әуежайы (пункті) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы ұшақты ауыстыратын немесе жүкті тасымалдау бағыты бойынша әрі қарай бет алу үшін бір рейстен басқасына жүкті және багажды тиеуді жүзеге асыратын, билетте немесе жүкқұжатта көрсетілген әуежай (пункт);
- 47) 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;
- 48) тұрақты емес рейс (ұшу) – тұрақты рейс (ұшу) болып табылмайтын және әуе тасымалы мақсатында немесе онсыз белгілі бір тапсырыс беруші үшін орындалатын рейс (ұшу);
- 49) тұрақты рейс – авиакомпания белгілеген және жариялаған кестеге сәйкес орындалатын рейс;
- 50) тұрмыстық үй-жай – әуе кемесі жолаушылар кабинасының тұрмыстық жабдықтармен жарақталған және буфетті, асхана мен дәретханаларды қамтитын бөлігі;
- 51) тіркелген багаж – сақталуын авиакомпания өз жауапкершілігіне алып, тасымалдауға қабылдаған және ол жүк түбіртегі мен жүк белгісін берген жолаушы багажы;

52) 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 тіркеу орнында міндетті өлшеуге жатады және багажды тегін тасымалдау нормасына кіреді;

53) уәкілетті агент – әуе кемесінің пайдаланушысын білдіретін, осы пайдаланушының әуе кемесінің, экипаждың, жолаушылардың, багаждың, жүктердің, почтаның және борттық қорлардың келуіне, жөнелтілуіне және ресімделуіне байланысты рәсімдерді орындау кезінде ол тікелей уәкілеттік берген немесе оның атынан әрекет ететін тұлға;

54) 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;

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

56) 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;

57) электрондық билет – жолаушының әуеде тасымалдау шарттарымен танысқанын және жолаушы мен авиакомпания әуеде тасымалдау шартын жасасқанын растайтын электрондық құжат.

Ескерту. 3-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

2. Жолаушыларды тасымалдау тәртібі

4. Тасымалдаушы жасаған әуе тасымалы шарттарына сәйкес және авиамаршрутқа арналған куәлік негізінде тұрақты рейстермен жолаушылар тасымалын ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

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

1) межелі әуежай (пункт);

2) жөнелту әуежайы (пункті);

3) әуе кемелері қозғалысының кестесі бойынша әуе кемесінің қонуы көзделген тасымал маршруты бойынша орналасқан әуежай;

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 типі.

Әуе кемелері қозғалысының кестесінде қосымша ақпарат болуы мүмкін.

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

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

Авиакомпания жасалған әуе тасымалы шарттарына (жалдау шарты) сәйкес багаж, жүктер және почта тасымалын тұрақты немесе тұрақты емес рейстерде (ұшу) ұйымдастырады, қамтамасыз етеді және орындайды.

Авиакомпаниялар тарифтерді қолдану шарттарын барлығына қолжетімді орындарды сату пункттерінде және интернет-ресурстарда орналастырады.

5. Әрбір жолаушыға мыналарды растайтын жеке билет ресімделеді:

- 1) жолаушыны әуеде тасымалдау шартының талаптарымен таныстыру;
- 2) жолаушы мен авиакомпания арасында әуеде тасымалдау шартын жасасу.

Билет жолаушының жеке басын куәландыратын құжат деректері немесе цифрлық құжаттар сервисінен электрондық құжат негізінде (сәйкестендіру үшін) ресімделеді.

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

Оған авиакомпания немесе уәкілетті агентпен жарамды электрондық немесе қағаздық билет рәсімделіп берілген кезде жолаушы тасымалдауға жіберіледі.

Қағаз түрінде ресімдеу кезінде жолаушы қағаз билеті болған жағдайда тасымалдауға рұқсат беріледі.

Сатылған билет саны әуе кемесіндегі іс жүзіндегі жолаушылар орнынан артық болмайды.

Ескерту. 5-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 06.09.2021 № 478 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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 брондалған рейс бойынша тасымалдау үшін жарамды.

Егер билет орынға алдын ала брондау белгісіз (күні белгіленбей) берілсе, онда орын жолаушының сұрау салуына сәйкес сұрау салынған рейсте бос орындар болған жағдайда 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 рейстің мәртебесі өзгерген;
- 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 типі ауыстырылған;
- 6) билетте көрсетілген класс бойынша қызмет көрсетілмеген;
- 7) әуе кемесінің амалсыз қонуы себебінен рейс үзілген;
- 8) қарап тексеруге байланысты жөнелтудің кідіртуі 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.

Ескерту. 9-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

10. Егер тасымалдауға билеті бар жолаушы орынды брондау туралы өтініш жасап, ал авиакомпанияның билеттің жарамдылық мерзімі ішінде орын ұсыну мүмкіндігі болмаса, онда мұндай билеттің жарамдылық мерзімі авиакомпанияның бастапқы төлеген тарифіне сәйкес келетін қызмет көрсету класы бойынша бос орны бар ең жақын рейсіне дейін ұзартылады. Жолаушы келіспеген жағдайда жолаушыға тарифті қолдану шарттарына сәйкес билет құны қайтарылады.

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. Билеттерді электрондық ресімдеу кезінде (e-ticketing) авиатасымалдарды сату билетті басып шығармай-ақ жүзеге асырылады. 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:

1) принтерде шығару;

2) жолаушының электрондық мекенжайына жіберу арқылы беріледі.

Халықаралық тасымалдар кезінде паспорттық бақылаудан өту уақытында маршрут түбіртегі кері билет айғағы ретінде қажет болады.

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

Тіркеу бойынша рәсімдерді орындау үшін жолаушы тіркелу үшін әуежайға әуе кемесі ұшқанға дейін 40 минуттан бұрын кешікпей келеді.

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.

Ескерту. 12-тармаққа өзгеріс енгізілді – ҚР Инвестициялар және даму министрінің 20.12.2017 № 881 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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. Жолаушы тасымалдауды брондау 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 (оның болуы жағдайында);
- 2) ол бойынша жол құжаты (билет) сатып алынатын жеке басын куәландыратын құжат түрі және нөмірі;
- 3) жөнелту орны және нөмірі, межелі пункт, баратын маршрут түрі (жолда түспейтін, транзиттік);
- 4) жолаушының келісімімен байланыс мәліметтері (электрондық почта мекенжайы және ұялы байланыстың абоненттік нөмірі), ол арқылы билетті сатуды жүзеге асырушы авиакомпания немесе уәкілетті агент осы жолаушымен хабарласа алады.

Ескерту. 14-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

15. Жолаушы немесе тұлға жолаушының атынан тасымалдауды брондауды жүзеге асыру кезінде авиакомпанияны рейс басталғанға дейін күнтізбелік 5 күннен кешіктірмей мынадай жағдайларда хабардар етеді:

- 1) жолаушының шектеулі қозғалысы;
- 2) бала тасымалы;
- 3) жолаушының өздігінен қозғалуына кедергі келтіретін көру (көрмеуі), есту қызметтерінің төмендеуі;
- 4) осы тармақтың 3) тармақшасы жағдайында жетектеуші итті алып жүруі;
- 5) инфекциялық аурудың болуы;
- 6) 22 аптадан астам мерзімдегі жүктілік;
- 7) балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атиптік аутизмі бар болған жағдайда;
- 8) жануарларды (құстарды) тасымалдау;
- 9) осы Қағидалардың 54-тармағына сәйкес тасымалдау нормасынан жоғары немесе ірі габаритті, ауыр салмақты багаждың болуы;
- 10) әуе кемесінің салонында ғана тасымалдау қажет багаждың болуы;
- 11) қару-жарақ, оқ-дәрілерді тасымалдау.

Авиакомпания көрсетілген ақпаратты алғаннан кейін, егер көрсетілген 1), 4), 5), 8), 9), 10), және 11) тармақшаларында көзделген жағдайда әуе кемесінің техникалық мүмкіндіктеріне байланысты тасымалдауды орындай алмаса, жолаушыны тасымалдаудан бас тартатыны туралы 24 сағат ішінде хабардар етеді.

Ескерту. 15-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 30.12.2020 № 696 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

17. Егер жолаушы (жолаушылар тобы) ұсынылған орыннан бас тартса немесе тіркеу (отырғызу) орнына авиакомпания белгілеген уақытта келмесе, онда жолаушының (жолаушылар тобының) билетіне әуе тасымалы шарттары қолданылады.

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

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

Жолда аялдау үшін мына шарттар сақталуы қажет:

1) аялдама билеттің қолданылу мерзімі шегінде жасалады;

2) аялдамаға авиакомпания және тиісті елдердің заңнамасымен рұқсат етіледі.

20. 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.

21. 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.

22. Әуеде тасымалдау шарты авиакомпанияның бастамасы бойынша біржақты тәртіппен мынадай:

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

2) жолаушының осы Қағидаларды бұзған және (немесе) жолаушының ұшу қауіпсіздігіне қатер төндіретін іс-әрекет жасаған;

3) егер жолаушының алкогольмен, есірткімен, уытқұмарлықпен масаң күйде болуы өзінің денсаулығына немесе әуе кемесінің бортындағы адамдар мен мүліктің қауіпсіздігіне қатер төндіретін, сондай-ақ басқа жолаушыларға қолайсыз жағдай туғызатын;

4) жолаушылардың Заңның 88-бабында көзделген әуе кемесінің бортында өзінің міндеттерін орындамауы жағдайларында тоқтатады.

5) Заңның 78-1-бабының 6-тармағында көзделген жағдайларды қоспағанда, жолаушы авиакомпанияның әуе тасымалы шектелген адамдар тізіліміне енгізілген жағдайларда тоқтатылуы мүмкін.

Әуе тасымалы шектелген авиакомпания тұлғаларын тізілімге енгізу тәртібі Заңның 78-1-бабында көзделген.

Авиакомпанияның бастамасы бойынша әуемен тасымалдау шартын жолаушының жасалғаны үшін бұрын тасымалдаушының бастамасы бойынша әуемен тасымалдау шарты тоқтатылып қойған әрекеттері үшін, сондай-ақ егер жолаушы Заңның 78-1-бабына сәйкес авиакомпанияның әуе тасымалы шектелген адамдар тізіліміне енгізілмеген болса, қайтадан тоқтатуға жол берілмейді.

Жолаушының алкогольмен, есірткімен, уытқұмарлықпен масаң күйде болуы " Психикалық денсаулық саласында медициналық-әлеуметтік көмек көрсетудің кейбір мәселелері туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2020 жылғы 25 қарашадағы № ҚР ДСМ-203/2020 бұйрығында (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 28474 болып тіркелді) белгіленген тәртіппен медициналық куәландыру арқылы расталады.

Ескерту. 22-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

23. Егер жолаушыны осы Қағидалардың 22-тармағында көрсетілген себептер бойынша тасымалдаудан бас тартылса, оған осы Қағидалардың 6-тарауына сәйкес тарифті қолдану шарттарына сәйкес пайдаланылмаған билет немесе оның бөлігі үшін сомасы қайтарылады.

24. Қазақстан Республикасында аккредиттелген шетелдік мемлекеттердің басшыларын және дипломатиялық өкілдіктері дипломатиялық персонал мүшелерін, Қазақстан Республикасында аккредиттелген шетелдік мемлекеттердің консулдық мекемелерінің консулдық лауазымдық тұлғаларын, олармен бірге тұратын отбасы мүшелерін, сондай-ақ Қазақстан Республикасында аккредиттелген халықаралық ұйымдар немесе оның өкілдіктерінің лауазымдық тұлғаларын тасымалдау Қазақстан Республикасының тиісті халықаралық шарттарында көзделген талаптарға сәйкес жүргізіледі.

25. Кәмелетке толмаған жолаушылар кәмелетке толған жолаушылардың бірге ілесіп жүруімен де және оларсыз да тасымалданады.

Әуе компаниясы бірге ілесіп жүрушісі жоқ кәмелетке толмаған жолаушыларды тасымалдауға ата-аналары (асырап алушылары, қорғаншылары) немесе қамқоршылары жазбаша өтініш бергеннен кейін ғана қабылдайды.

Кәмелетке толған жолаушылардың бірге ілесіп жүруімен Қазақстан Республикасының азаматтары – кәмелетке толмаған балаларды тасымалдау кезінде әуе компаниясы баланың туу туралы куәлігін, сондай-ақ кәмелетке толмаған жолаушының туыстығын және (немесе) оны тасымалдауға заңды құқығын растайтын құжаттарды ұсынуды талап ете алады.

Ескерту. 25-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Инвестициялар және даму министрінің 20.12.2017 № 881 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

26. Еріп жүретін адамдары жоқ кәмелетке толмаған жолаушылар ретінде ішкі және халықаралық рейстерде жасы 6-дан 16-ға дейінгі ата-аналарсыз және жолаушылардың қайсыбіріне сеніп тапсырылмаған балалар тасымалданады.

"Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы" Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы Заңы 36-бабының 5-тармағына сәйкес еріп жүретін адамдары жоқ кәмелетке толмаған жолаушылар сағат 23-тен таңғы 6-ға дейінгі уақытта тасымалдануға қабылданбайды.

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

Егер Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматы Қазақстан Республикасынан еріп 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.

27. Жеке орын алмайтын және кәмелетке толған жолаушымен еріп жүретін 2 жасқа толмаған жолаушыны 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 қалыпты немесе арнайы тарифінің 50 пайызы төленеді.

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

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

28. Ішкі тасымалдарда жолаушы жеке орын алмайтын 2 жасқа толмаған жолаушыны 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 пайызы төленеді.

Ішкі рейстерде жолаушымен бірге ұшатын 2-ден 15 жасқа дейінгі басқа балалар толық тарифтің 50 пайызы төленген билеттер бойынша және жеке орын беру арқылы тасымалданады.

29. Тасымалдануы үшін тиісті белгілі бір қызмет көрсету класының 50 пайызы төленген әрбір кәмелеттік жасқа толмаған жолаушыға жасына қарамастан жеке орын беріледі және стандартты тарифті төлеген жолаушылар үшін белгіленген норма бойынша багажды тегін тасымалдауға рұқсат етіледі.

Тегін тасымалдау нормасынан асатын мөлшердегі багаж тасымалданатын болса, тиісті тариф бойынша ақы төленеді.

Мүгедектігі бар адамдар мен мүмкіндігі шектелген тұрғындардың тобына жататын жолаушылар өзімен қосымша жолжүгі ретінде жеке пайдалануына арналған зембілдер мен мүгедектік арбаларды тегін алып жүре алады.

Ескерту. 29-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.09.2022 № 515 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

31. Сырқат адамды зембілде тасымалдау осындай жолаушыларға ұшу кезінде күтімді қамтамасыз ететін адам бірге ілесіп жүргенде ғана жүргізіледі. Сырқат адамды зембілде тасымалдау авиакомпания белгілеген ақыны төлеген кезде, әуе кемесінде оған орын беру арқылы жүргізіледі.

Авиакомпания немесе уәкілетті агент мүгедектігі бар адамды кресло-арбада немесе сырқат адамды зембілде тасымалдау кезінде әуе кемесінің бортынан (бортына) жеткізу үшін осындай жолаушының тасымалдануы туралы әуежайды алдын ала хабардар етеді.

Ескерту. 31-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.09.2022 № 515 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

31-1. Жолаушыларға ұшу уақытында болуы мүмкін, денсаулығына зиян келтіретін немесе өлімге әкелетін жауаптылықты алу туралы құжаттарға қол қою көзделмейді.

Ескерту. 2-тарау 31-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Инвестициялар және даму министрінің 20.12.2017 № 881 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

32. Авиакомпания жүкті әйелді, егер жүктілік мерзімі 34 аптаға дейін (бір ұрықты жүктілік кезінде), ал көп ұрықты жүктілік кезінде – 32 аптадан артық емес мерзімді құраса, күтілетін туу мерзімі бойынша есептелетін, жүктіліктің 22 аптасынан кейін авиакомпанияға ұсынылатын жүктілік мерзімі мен денсаулығының жай-күйі туралы анықтамамен расталуы тиіс денсаулығының жай-күйі қанағаттанарлық болған жағдайда әуе көлігінде тасымалдауға қабылдайды.

33. Жүктілік мерзімі 34 аптадан асатын жүкті әйелдер тасымалдау басталғанға дейін 30 күннен ерте емес медициналық ұйыммен ресімделуі тиіс өзінің денсаулығының жай-күйі туралы "Денсаулық сақтау саласындағы есепке алу құжаттамасының нысандарын бекіту туралы" Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығымен (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21579 болып тіркелген) бекітілген нысандағы (026/у) дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысын (бұдан әрі - 026/у нысандағы дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы) ұсынуы тиіс, ол тасымалдау басталғанға дейін күнтізбелік 30 күннен ерте емес мерзімде медициналық ұйымның ресімдеуімен рұқсат етіледі. Медициналық қорытындыда жүктілік мерзімі көрсетілуі және жүктілік ешқандай асқынуларсыз өтіп жатқанын растауы тиіс.

Ескерту. 33-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 06.09.2021 № 478 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

34. Авиакомпания тіпті 026/у нысандағы дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы болған жағдайда да, егер туу мерзімі жақындағы күнтізбелік 7 күнде күтілетін болса, жүкті әйелдерді тасымалдаудан бас тартады.

Ескерту. 34-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 06.09.2021 № 478 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

35. Жаңа босанған әйелді және алғашқы күнтізбелік 7 күн ішінде жаңа туған нәрестені тасымалдау рұқсат етілмейді.

36. Көп ұрықты жүктілік кезінде мерзімінен бұрын туылған балаларды тасымалдау үшін балалардың ата-аналары немесе ілесіп жүретін ересек адамдар әрбір балаға медициналық анықтаманы ұсынады, ол баланы әуе көлігінде тасымалдау мүмкіндігін растайды.

37. 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 уәкілетті агенттері ретінде қарастырылмайды.

38. Тасымалдаушының кінәсінен немесе әуе кемесінің кеш келуі салдарынан рейс мәртебесі өзгерген кезде тасымалдаушы жолаушылар үшін жөнелту пункттері мен аралық пункттерде мынадай қызметтерді ұйымдастырады:

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.

Тасымалдаушының кінәсінен рейс мәртебесі өзгерген немесе бес сағаттан астам мерзімге кідірілген жағдайда, жолаушының қалауы бойынша тасымалдаушы:

осы тармаққа сәйкес қызметтерді көрсете отырып, жолаушыны билетте көрсетілген межелі пунктке дейін жақын арада ұшатын рейспен тасымалдауды қамтамасыз етеді; жолаушыға билеттің толық құнын қайтарады.

Рейстің мәртебесі өзгерген кезде тасымалдаушы осындай өзгеріс туралы өзіне белгілі болған бойда жолаушыны билетті сатып алу кезінде көрсетілген ұялы байланыстың абоненттік нөмірі және электрондық пошта мекенжайы бойынша, сондай-ақ әуежайда:

рейс мәртебесінің өзгеру себептері және жаңа ұшу уақыты және (немесе) жаңа маршрут туралы;

егер өзгеріс осы тармаққа сәйкес тасымалдаушының кінәсінен немесе әуе кемесінің кеш келуі салдарынан болса, рейс мәртебесінің өзгеруіне байланысты тасымалдаушы ұсынатын қызметтер тізбесі туралы хабардар етеді.

Осы тармақта көрсетілген қызметтер жолаушыларға қосымша ақысы алынбай көрсетіледі.

Жолаушының сұрауы бойынша оған хат ұсынылады немесе авиакомпанияның арнайы тағайындалған лауазымды адамы рейс мәртебесінің өзгеру себептері туралы билетке белгі қояды.

Ескерту. 38-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

40. Тасымалдаушы жолаушыны межелі пунктке жеткізу мерзімін өткізіп алғаны үшін, егер мерзімін өткізіп алу еңсерілмейтін күш салдарынан орын алғанын дәлелдей алмаса, жолаушы шеккен залалдарды өтеуден басқа, егер бұл осындай мерзімін өткізіп алуға байланысты орын алған болса, мерзімін өткізіп алған әрбір сағат үшін тариф (мерзімін өткізіп алу орын алған ұшу учаскесі тарифі) құнының үш пайызы мөлшерінде айыппұл төлейді.

Айыппұл сомасын сатып алынған тариф (мерзімін өткізіп алу орын алған ұшу учаскесі тарифі) құнынан асыруға болмайды.

Тасымалдаушы жолаушыны межелі пунктке жеткізу мерзімін өткізіп алғаны үшін айыппұл төлеуді жолаушының өтініші бойынша тасымалдаушының интернет-ресурсы және билеттер сату пункттері арқылы жүргізеді.

Ескерту. 40-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

3. Әуе кемесінің бортында қызмет көрсету тәртібі

41. Тасымалдаушы әуе кемелерінің бортында жолаушыларға осы Қағидалардың қосымшасына сәйкес қызметтер көрсету тізбесін ұсынады.

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

42. Әуе кемесінің бортында жолаушыларға қызмет көрсету:

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

2) ұшу кезінде жолаушыларға ұсынылатын қызметтердің міндетті ассортиментімен айқындалады.

43. 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 санитарлық-гигиеналық жай-күйімен, ақаусыздығымен және қажетті жабдықпен, мүкәммал жинағымен және жолаушыларға қызмет көрсету құралдарымен жасақталуымен;

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

5) өндіруші көздеген әуе кемелері таптерінде зембілдегі науқастарды және мүгедектігі бар адамдарды 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.

8) ұшу қауіпсіздігі талаптары сақталған жағдайда, мүмкіндігі шектеулі жолаушылар, мүгедектігі бар адамдар мен халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары үшін, қажеттіліктеріне сәйкес қарастырылған жағдайда орындар бөлінеді.

Ескерту. 43-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.09.2022 № 515 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

44. Тасымалдаушы мүгедектігі бар адамдарға, халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтары және балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атиптік аутизмі бар жолаушыларға ұшу кезінде 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 меңгеретін бортсеріктердің қызмет көрсетуін қамтамасыз етеді.

Мүгедектігі бар адамдарды, халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарын және балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атиптік аутизмі бар жолаушыларды тасымалдау кезінде тіркеу бойынша тиісті рәсімдер жүргізілгеннен кейін авиакомпания (әуежай) өкілі олармен әуе кемесіне (нен) бірге ілесіп жүреді.

Мүгедектігі бар адамдарды, халықтың жүріп-тұруы шектеулі топтарын және балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атиптік аутизмі бар жолаушыларды және бірге ілесіп жүретін адамдарды әуе кемесінің бортына отырғызу жолаушылардың негізгі бөлігін отырғызу жарияланғанға дейін бірінші кезекте және әуе кемесінен түсірілгеннен кейін соңғы кезекте жүргізіледі.

Әуе кемесінің бортына жолаушыларды отырғызу жарияланған кезде уәкілетті агенттер бірге ілесіп жүрушісі жоқ кәмелетке толмаған жолаушыларды және балалары бар жолаушыларды алдын ала шақырады.

Ескерту. 44-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.09.2022 № 515 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

44-1. Балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атиптік аутизмі бар диагнозын растау үшін 026/у нысындағы дәрігерлік-консультациялық комиссияның қорытындысы ұсынылады.

Ескерту. Қағидалар 44-1-тармақпен толықтырылды – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 30.12.2020 № 696 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі); жана редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 06.09.2021 № 478 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрықтарымен.

45. 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.

46. Тасымалдаушы бүкіл ұшу бойында мыналарды:

- 1) өндіруші көздеген әуе кемесі таптерінде буфет-асхана мен дәретханаларға суық және ыстық су беруді;
- 2) салондарда +18 Цельсий градустан төмен емес және +25 Цельсий градустан жоғары емес ауа температурасын;
- 3) жолаушылар салонындағы тазалық пен тәртіпті қамтамасыз етеді.

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

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

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

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

Осы Қағидалардың қосымшасында көрсетілген қызмет көрсетудің барлық түрлері ұшу қауіпсіздігіне нұқсан келтірілмей ұсынылуы тиіс.

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

4. Багажды тасымалдау тәртібі

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

53. Қызметтік міндеттерін атқару кезінде адамдардың өзімен бірге қару-жарақ алып жүруі Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2003 жылғы 25 шілдедегі № 746 ҚБҰ қаулысымен бекітілген Авиациялық қауіпсіздік қағидаларына сәйкес және аумағына,

аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасын сақтаған кезде жүзеге асырылады.

54. 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 өлшем сомасы бойынша мөлшері 158 текше сантиметрден аспауы тиіс.

55. Багаж тіркелгеннен кейін оның сақталуына авиакомпания жауапты болады.

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

57. Авиакомпания сынатын немесе тез бұзылатын жүкті, тіркелген багажды тасымалдауды сақтау жағдайлары болған кезде жүзеге асырады.

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

59. Тегін алып жүретін қол жүгі мен багаждың салмағын, габариттерін, нормаларын тасымалдаушы белгілейді.

Ескерту. 59-тармақ жаңа редакцияда – ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 30.12.2020 № 696 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

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

62. Жолаушы багаждың белгіленген нормасынан артық тегін тасымалдайтын заттары авиакомпанияның шарттарында айқындалады.

Бұдан басқа, жолаушы тегін алып өтетін заттардың тізіміне, осындай аппараттарды өндірушілер әуе кемесінің бортында (ӘК салонында) тасымалдауға және пайдалануға рұқсат еткен, оларды пайдалану жолаушы үшін өмірлік қажетті болып табылатын, Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің міндетін атқарушының 2020 жылғы 30 қазандағы № ҚР ДСМ-175/2020 бұйрығымен бекітілген (Нормативтік

құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 21579 болып тіркелген) № 027/у нысанындағы тиісті медициналық анықтамамен тыныс алуды қолдауға арналған (құрамында сұйық оттегі бар аппараттарды қоспағанда) оттегі тыныс алу аппараттары енгізіледі.

Ескерту. 62-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.09.2022 № 515 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

63. 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.

64. 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.

65. 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.

66. Жолаушының тілегі бойынша тегін тасымалдау нормасынан артық багажды тасымалдауға төлем жолда аялдау пунктiне дейiн немесе трансфер пунктiнде жүргізіледі.

67. Егер жолаушы межелі, аялдау немесе трансфер пунктiне келгеннен кейiн өзiнiң тiркелген багажын алмаса және ол туралы мәлімдесе, авиакомпания немесе жолаушыға қызмет көрсететiн уәкiлеттi агент авиакомпанияның рәсiмдерi шеңберiнде багажды iздестiруге шаралар қабылдайды.

68. Талап етiлмеген, авиакомпания қате жөнелткен багаж межелi, аялдау немесе трансфер пунктiне қосымша ақы төлеусiз жеткiзiледi.

69. Жолаушы өзiнiң тiркелген багажын оны авиакомпания межелi, жолда аялдау немесе трансфер пунктiнде беруге ұсынғаннан кейiн бiрден алады.

70. Авиакомпания әуе тасымалы шарты бойынша авиакомпанияға тиесiлi сомалардың барлығы төленген жағдайда багаж түбiртегi мен багаждық нөмiр белгiсiнiң үзбелi талонын ұсынған адамға тiркелген багажды бередi.

71. Егер багажды мұндай пункттерде беруге осы елдiң заңнамасында тыйым салынбаса және уақыт берудi жүзеге асыруға мүмкiндiк берсе, багаж түбiртегi мен багаждық нөмiр белгiсiнiң үзбелi талонын ұсынушының өтiнiшi бойынша тiркелген багаж жөнелту пунктiнде де немесе қонудың аралық пунктiнде де берiледi.

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

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

73. Багажды жеткізу кідірілген, ол жетіспеген, зақымданған (бұзылған) 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.

74. Багажды жеткізуде мерзімнің өткені үшін авиакомпания багажды алушыға мерзімі өткен әрбір тәулік үшін авиабилет құнының 10 пайызы, бірақ жолаушының нақты тұрғылықты жері бойынша авиабилет құнының 50 пайызынан аспайтын мөлшерде айыппұл төлейді.

75. Жануарлар мен құстар авиакомпанияның алдын ала келісімімен тасымалдауға қабылданады. Жөнелтуші аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің ветеринарлық органдары талап ететін құжаттарды ұсынады.

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

77. 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.

78. Ілесіп жүретін жануарлар мен құстардың салмағы, оның ішінде контейнерлер (торлар) мен тамақтың салмағы, тегін тасымалданатын багаж нормасына кірмейді және 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.

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

5. Жүктерді тасымалдау тәртібі

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

81. Жүкқұжат қағаз тасығышта немесе электрондық түрде беріледі. Қағаз тасығышта ресімдеу кезінде жүкқұжатқа жөнелтуші қол қойып, авиакомпанияға

жүкпен бірге табысталады, ал электрондық түрде жүкқұжаты Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 27 қарашадағы № 1118 бұйрығымен бекітілген Әуе көлігімен багажды, пошта жөнелтілімдерін және жүктерді тасымалдау және өңдеу кезінде ақпараттық өзара іс-қимыл қағидаларына (Нормативтік құқықтық актілерді мемлекеттік тіркеу тізілімінде № 12545 болып тіркелген) сәйкес "E-Freight" ақпараттық жүйесі арқылы ресімделеді.

Ескерту. 81-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 30.12.2020 № 696 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

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

84. Авиакомпания жөнелтушінің жазбаша өтініші бойынша жүкқұжатты өзі толтырады.

84-1. Электрондық жүкқұжаттының мынадай құрылымы бар:

1) жүк тасымалдау туралы электрондық жазба — тасымалдаушының әуе тасымалдарын рәсімдейтін ақпараттық жүйесінде жүктің авиациялық тасымалы туралы электрондық-цифрлық ақпарат;

2) жүк түбіртегі — мыналарды:

электрондық жүкқұжатты пайдалана отырып, тасымалдаушы мен жөнелтуші арасындағы авиациялық жүк тасымалдау келісімшартын жасасуда;

тасымалдаушының авиа тасымалына жүк жөнелтушіден жүкті қабылдауды куәландыратын мәтіндік құжат.

3) жүк алушының жүкті алғаны туралы қолхаты — тасымалдаушының жүкті жүк алушыға бергенін растайтын құжат.

Жүкті тасымалдау туралы электрондық жазба және жүк түбіртегі болмағанда электрондық түрде рәсімдеу кезінде, жүк тасымалына жол берілмейді.

Ескерту. 5-бөлім 84-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің 27.11.2015 № 1119 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

84-2. Жүк түбіртегі тасымалдаушының әуе тасымалдарын рәсімдейтін ақпараттық жүйеде "pdf" пішіміндегі мәтіндік файл түрінде жасалады немесе басып шығарылып, жөнелтушіге қағаз тасығышта беріледі немесе оған электрондық байланыс арналары арқылы электрондық түрде жолданады.

Ескерту. 5-бөлім 84-2-тармақпен толықтырылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің 27.11.2015 № 1119 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

84-3. Тасымалдаушының электрондық цифрлық қолтаңбасы қойылған және жөнелтушіге электрондық байланыс арналары арқылы жолданған жүк түбіртегі тасымалдаушының немесе оның агентінің жеке қолы қойылған және мөрі басылған қағаз тасығыштағы жүк түбіртегіне тең болып табылады.

Ескерту. 5-бөлім 84-3-тармақпен толықтырылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің 27.11.2015 № 1119 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

84-4. Жүк түбіртегі мынадай түрде рәсімделеді:

1) әуе тасымалдарын рәсімдейтін ақпараттық жүйесінен үзінді. Әуе тасымалдарын рәсімдейтін автоматтандырылған ақпараттық жүйеден үзінді қатаң есептегі құжат болып

табылады;

2) жүк қолхаты — жүкті сәйкестендіруге және тасымалдаушының әуе тасымалдарын рәсімдейтін автоматтандырылған ақпараттық жүйесінің құралдары сақтайтын жазбадағы ақпаратқа қол жеткізуге мүмкіндік беретін құжат. Жүк қолхаты қатаң есептегі құжатына болып табылмайды.

Ескерту. 5-бөлім 84-4-тармақпен толықтырылды - ҚР Инвестициялар және даму министрінің 27.11.2015 № 1119 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

85. 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.

86. Жүктің сыртқы түрі, орамы, жүктің жай-күйі осы Қағидалардың 103 және 104-тармақтарында белгіленген талаптарға сәйкес қанағаттанарлықсыз 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 енгізген түзетулерін куәландырып, нақтылай алады.

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

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

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

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

91. Жүк көлемі үшін орында брондау жүк тасымалдаудың қажетті шарты болып табылады.

92. Жүкті тасымалдау үшін жүк көлемі бойынша орынға тапсырыс беріледі. Орынды брондаусыз жүкті белгілі бір бағытта тасымалдау үшін жүк авиакомпаниямен келісілген салмағы немесе көлемі бойынша қабылдануы мүмкін.

93. Жүк көлемі үшін орынды брондау көлем брондалған күні ғақа және сол 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 орын авиакомпания жөнелтушіге жүкқұжатты бергенге дейін тапсырыс берілген болып есептеледі.

94. Жөнелтушінің жүк көлемі үшін орынды брондау туралы 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.

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

96. Жүк көлемі үшін орынды брондау туралы өтінімді жөнелтушіні немесе тапсырыс берудің жүргізілгені туралы өтінім ұсынған авиакомпанияны хабардар еткен сәттен бастап авиакомпания қабылдады деп есептеледі.

97. Белгілі бір рейске орынды брондау, егер:

- 1) жөнелтуші авиакомпанияның актілерінде көзделген сомада және мерзімде аванс төлемесе;
- 2) жөнелтушіге жүкті тасымалдау үшін жүкқұжат берілмесе, жарамсыз болады.

98. 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 брондау жоя алады.

99. Авиакомпания жүкті жеткізуде мерзімін өткізіп алғаны үшін алушыға әрбір мерзімін өткізіп алған тасымалдау тәулігі үшін 5 пайызы мөлшерінде, бірақ тасымалдау үшін 50 пайыздан артық емес мөлшерде айыппұл төлейді.

100. Жөнелтушінің өтініші бойынша авиакомпания ұсынған орынды брондау тапсырыс беруге жататын байланыс шығыстарын қоспағанда, жүкті тасымалдауға және орынға тапсырыс беруге қатысы бар байланыс шығыстарын жөнелтуші төлейді.

101. Жүк әуемен тасымалдауға:

1) жүкті әкелу, әкету немесе транзит аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдің заңнамасына 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 шарттарында 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.

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

103. 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.

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

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

105. 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 шарттарына сәйкес орындалады және ол мынадай мәліметтерді қамтиды:

1) межелі және жөнелту әуежайларының атауы;

2) алушы мен жөнелтушінің нақты мекенжайлары;

3) әрбір орынның брутто салмағы.

106. 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.

107. Авиакомпания, егер жүк осы Қағидалардың 101 және 104-тармақтарында жазылған талаптарға сәйкес келмесе, оны тасымалдауға қабылдаудан бас тартады.

Ескерту. 107-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 15.02.2023 № 99 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

108. Трансферлік жүкті тасымалдау барлық тасымалдау маршруты бойынша расталған жүк көлемі үшін брондау алынғаннан кейін ғана жүзеге асырылады.

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

110. 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 шарттарына, сондай-ақ трансфер әуежайларында оларды сақтау шарттары мен мүмкіндіктеріне жауап береді.

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

112. 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.

113. 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.

114. 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.

115. Тасымалдау шартының кез келген талаптарының өзгеруі жүкқұжатқа енгізіледі

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

117. Алушы авиакомпаниядан әуе кемесі межелі пунктке келген, жүкті түсірген және оны өңдеген сәттен бастап оған жүк пен жүк жүкқұжатын беруді талап етеді. Жүкті беру әуе кемесі келген сәттен бастап 2 сағаттан кешіктірілмей жүргізіледі.

Ескерту. 117-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 15.02.2023 № 99 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

118. 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.

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

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

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

122. 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 почта немесе басқа да байланыс құралдары арқылы жіберіледі.

Авиакомпания мұндай хабарламаның алынбағанына немесе кешіккеніне жауапты болмайды.

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

124. 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 шаралар 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 болмаған жағдайда, сақтау мерзімі (күнтізбелік 30 күн) өткен соң жүк жөнелтушіге қайтарылуы тиіс.

6. Қорытынды ережелер

125. 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.

126. Соманы қайтару билетте көрсетілген адамға немесе билетке ақы төлеген адамға жүзеге асырылады. Соманың қайтарылуы соманы қайтару туралы өтініш ұсынылған сәттен бастап күнтізбелік 30 күнге дейінгі мерзімде жүзеге асырылады.

127. 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.

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

Жолаушы купоны (чек) жоғалған жағдайда сомалардың қайтарылуы авиакомпания шарттарына сәйкес жүргізіледі.

129. Жолаушы ұшудан мәжбүрлі бас тартқан кезде:

1) жолаушыға билет жазылып берілген рейс мәртебесінің өзгеруі;

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 типін ауыстырған;

5) бұрын жасалған брондауға 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 ауыру немесе қайтыс болуп, медициналық қорытындымен расталған жағдайларда соманы қайтару жүргізіледі.

Ескерту. 129-тармаққа өзгеріс енгізілді - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

130. Ұшудан мәжбүрлі бас тарқан кезде жолаушыға төленетін сомалар авиакомпанияның шарттарымен анықталады.

131. Жолаушы 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.

131-1. Авиакомпанияның әуе тасымалы шектелген адамдар тізіліміне енгізілген жолаушымен авиакомпания әуе тасымалы шартын тоқтатқан жағдайда, жолаушыға сатып алынған билеттің (ұшу учаскесі билетінің) толық құны өтеледі.

Ескерту. Қағида 131-1-тармақпен толықтырылды - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

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

133. Соманы қайтару бастапқыда авиакомпания немесе оның уәкілетті агенттерінің авиакомпания шарттарына сәйкес берген билеттер мен ақылы багаж түбіртектері бойынша жүргізіледі.

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

135. Әуежай әкімшілігі әуе көлігінде жолаушыларды, багажды және жүктерді тасымалдау тәртібін әуежайдың ресми интернет-ресурсында орналастырады.

Ескерту. 135-тармақ жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 15.02.2023 № 99 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

136. Халықаралық авиамаршруттарды орындайтын тасымалдаушы межелі және жөнелту пункттерінде жолаушыларға түсінікті түрде мемлекеттік тілде (кемтар жолаушылар үшін) ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді. Қосымша басқа тілдерді пайдалануға жол беріледі.

137. Тасымалдаушыға тасымалдаудан туындайтын талап-арыздар тасымалдаушы шағымды қанағаттандырудан толық немесе ішінара бас тартқан не талап-арыз жіберілген сәттен бастап он бес жұмыс күні өткеннен кейін тасымалдаушыдан берілген шағымға жауап алмаған жағдайларда қойылуы мүмкін.

Тасымалдау шарты бойынша талап қою мерзімі-екі жыл.

Талап қою мерзімі талап қою үшін негіз болған оқиға басталғаннан кейінгі келесі күннен бастап есептеледі.

Ескерту. Қағида 137-тармақпен толықтырылды - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 14.03.2023 № 155 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік алпыс күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

Жолаушыларды, багажды және жүктерді әуе көлігімен

Әуе кемесінің бортында жолаушыларға ұсынылатын қызметтер тізбесі

Ескерту. Қосымша жаңа редакцияда - ҚР Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің м.а. 16.09.2022 № 515 (алғашқы ресми жарияланған күнінен кейін күнтізбелік он күн өткен соң қолданысқа енгізіледі) бұйрығымен.

1. Ақпараттық-анықтамалық қызмет көрсету – әуе кемесінің бортында өзін-өзі ұстау қағидалары, көрсетілетін қызметтер, ұшу және авариялық-құтқару жабдықтарын пайдалану шарттары туралы жолаушыларды түсінікті түрде қазақ, орыс және ағылшын тілдерінде (кемтар жолаушылар үшін) 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 әуежайға пунктке қонғаннан кейін;

қону пунктіндегі ауа-райы туралы;

2) ақпараттың қосымша түрлері (қажеттілік туындаған кезде):

ұшу жоспарының өзгергені туралы;

ұшу маршрутының 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:

бүкіл ұшу кезінде әрбір жолаушыға қызмет көрсету;

науқас, егде адамдарға, баласы бар жолаушыларға, мүгедектігі бар адамдарға, халықтың қауқары аз топтарына және балалар аутизмі, Аспергер синдромы, атиптік аутизмі бар жолаушыларға ерекше көңіл бөлу;

жеке жарықтандыруды және желдеткішті қосу;

жолаушылардың сұрақтарына жауап беру;

бала бесіктерін орнату және жабдықтау (өндіруші көздеген әуе кемесі типтерінде);
еріп жүрушісі жоқ балаларға қызмет көрсету.

3. Медициналық қызмет 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 типі мен авиамаршруттың ұзақтығына байланысты салқындатылған сусындарды, азық-түлік өнімдерін ұсыну.