



Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте

Утративший силу

Постановление Правительства Республики Казахстан от 13 декабря 2011 года № 1522. Утратило силу постановлением Правительства Республики Казахстан от 29 декабря 2016 года № 901.

Сноска. Утратило силу постановлением Правительства РК от 29.12.2016 № 901 (вводится в действие со дня его первого официального опубликования).

Примечание РЦПИ.

В соответствии с Законом РК от 29.09.2014 г. № 239-V ЗРК по вопросам разграничения полномочий между уровнями государственного управления см. приказ Министра по инвестициям и развитию РК от 30.04.2015 г. № 540.

В соответствии с пунктом 1 статьи 76 Закона Республики Казахстан от 15 июля 2010 года "Об использовании воздушного пространства Республики Казахстан и деятельности авиации" Правительство Республики Казахстан **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить прилагаемые Правила перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте.

2. Настоящее постановление вводится в действие по истечении десяти календарных дней после первого официального опубликования.

Премьер-Министр
Республики Казахстан

К. Масимов

Утверждены
постановлением Правительства
Республики Казахстан
от 13 декабря 2011 года № 1522

Правила

перевозки пассажиров, багажа и грузов на воздушном транспорте

1. Основные понятия

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

воздушном транспорте и применяются ко всем технологическим процессам воздушных перевозок пассажиров, багажа и грузов, включая относящееся к ним обслуживание.

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

3. В настоящих Правилах используются следующие понятия и термины:

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

2) агент – физическое или юридическое лицо, представляющее авиакомпанию, которое уполномочено непосредственно им или от его имени выступать при выполнении всех процедур, связанных с прибытием, отправлением и оформлением воздушного судна данной авиакомпании, экипажа, пассажиров, багажа, груза, почты и бортприпасов;

3) акт о неисправностях при перевозке багажа – (PIR – Property Irregularity Report), груза (CIR – Cargo Irregularity Report) – документ, оформленный авиакомпанией в присутствии пассажира (получателя) немедленно по обнаружении вреда, причиненного багажу (грузу), перевозка которого произведена воздушными судами одного или нескольких авиакомпаний, который подписывается авиакомпанией и пассажиром (получателем);

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

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

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

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

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

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

10) багаж засланный – багаж, отправленный не в пункт назначения по вине авиакомпании;

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

12) багаж незарегистрированный – багаж пассажира, кроме зарегистрированного, перевозимый на воздушном судне с согласия Перевозчика, удостоверяемый биркой "Ручная кладь" и размещаемый в его багажных отделениях и пассажирских салонах. Доставляется на борт воздушного судна самими пассажирами. Незарегистрированный багаж перевозится под ответственностью пассажира, подлежит обязательному взвешиванию на регистрации и входит в норму бесплатного провоза багажа;

13) билет – (пассажирский билет и багажная квитанция) - документ на перевозку, выдаваемый авиакомпанией либо его агентами, удостоверяющий заключение договора с условиями воздушной перевозки пассажира;

14) билет с открытой датой – билет, в котором указаны пункт отправления, назначения, авиакомпания, класс обслуживания, но не обозначены номер рейса и дата, время вылета воздушного судна;

15) заказ – предварительное выделение на воздушном судне мест для перевозки пассажиров, а также объема груза для перевозки багажа и грузов, подтверждаемое электронной записью в глобальной дистрибутивной системе авиакомпании, содержащей полетную и иную информацию о пассажире, багаже или грузе, с присвоенным уникальным цифробуквенным кодом. Заказу могут присваиваться два статуса – "Не продан" и "Продан";

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

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

18) международная воздушная перевозка – воздушная перевозка, при выполнении которой пункты отправления и назначения независимо от того, имеется или нет перерыв в перевозке или перегрузке, расположены на:

территории двух или более государств;

территории одного государства, если предусмотрена остановка на территории другого государства;

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

- 20) воздушная линия – установленная линия, определяющая пункты, между которыми осуществляются регулярные воздушные перевозки;
- 21) Варшавская конвенция – конвенция для унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок, подписанная в Варшаве 12 октября 1929 года;
- 22) груз – любое перевозимое на борту воздушного судна имущество, за исключением почты, бортприпасов и багажа;
- 23) груз скоропортящийся – продукты растительного или животного происхождения, продукты их переработки, живые растения, рыбопосадочный материал, которые требуют особых условий при хранении и транспортировке;
- 24) груз транзитный – груз, который согласно грузовой накладной перевозится далее тем же рейсом, которым он был доставлен в промежуточный пункт;
- 25) груз трансферный – груз, который согласно грузовой накладной доставляется в аэропорт (пункт) трансфера одним рейсом, а далее перевозится другим рейсом той же или иной авиакомпанией;
- 26) груз ценный – груз, действительная стоимость которого установлена статьей 22 Варшавской конвенции;
- 27) грузовая накладная (Air Waybill) – воздушно-перевозочный документ, удостоверяющий заключение договора воздушной перевозки, его условия и принятие груза к перевозке по воздушным линиям;
- 28) интерлайн-партнер – это авиакомпании-партнеры, которые признают взаимное обязательство сторон признавать перевозочные документы, выданные одной стороной для перевозок по линиям другой стороны и порядок расчетов за такие перевозки;
- 29) квитанция платного багажа – документ, удостоверяющий оплату перевозки багажа сверх установленной нормы бесплатного провоза или предметов, перевозка которых подлежит обязательной оплате, а также удостоверяющий оплату сборов за объявленную ценность багажа;
- 30) маршрут перевозки – указанные в билете (при перевозке груза в грузовой накладной) в определенной последовательности аэропорты (пункты) отправления, трансфера и назначения;
- 31) отправитель – юридическое или физическое лицо, отправляющее груз;
- 32) пассажир – физическое лицо, не входящее в состав экипажа и перевозимое на воздушном судне в соответствии с договором воздушной перевозки или на иных законных основаниях;
- 33) пассажирский купон (Passenger coupon) – часть билета, представленная в виде электронно-цифровой записи или на бумажном носителе (БСО),

удостоверяющая заключение договора воздушной перевозки пассажира и его багажа;

34) полетный купон (Flight coupon) – часть билета, дающая право пассажиру на полет между указанными в нем пунктами;

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

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

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

38) рейс регулярный – рейс, выполняемый в соответствии с утвержденным расписанием;

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

40) тариф – плата, взимаемая авиакомпанией за перевозку одного пассажира либо за перевозку единицы массы или объема багажа или груза, от пункта отправления до пункта назначения по определенному маршруту;

41) тариф определенного класса обслуживания – тариф соответствующего класса обслуживания, действующий в течение одного года без всяких ограничений (за исключением сезонных тарифов, срок действия которых определяется сезоном перевозки);

42) трансфер – перевозка, выполняемая в соответствии с договором воздушной перевозки до аэропорта пересадки одним рейсом, а далее перевозка осуществляется другим рейсом той же или иной авиакомпанией;

43) электронный билет – электронная форма авиабилета, предлагаемая взамен обычного бумажного бланка;

44) платежный документ – фискальный документ (кассовый чек, квитанция об оплате или выписка из банка), оформленный в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан и подтверждающий оплату заказа;

45) тариф нормальный – самый высокий (полный тариф), установленный для первого, бизнес или экономического (туристического) класса обслуживания, имеющий срок действия 1 (один) год и не имеющий ограничений;

46) тариф специальный – разновидность тарифов, отличных от нормальных тарифов, предусматривающих некоторые специальные ограничивающие условия, такие как, сроки продажи, требование минимальной стоянки в пункте обратного

вылета, условия предварительного заказа (оплаты), категории пассажира, изменения времени и даты вылета (прилета);

47) условия применения тарифа – это условия тарифа, которые содержат условия и должны быть соблюдены (обеспечены) при применении тарифа для любого возраста пассажира или определенных категорий пассажиров;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Сноска. Пункт 3 с изменениями, внесенными постановлением Правительства РК от 15.02.2013 № 137 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после первого официального опубликования).

4. Перевозчик организует, обеспечивает и выполняет перевозку пассажиров регулярными рейсами в соответствии с заключенными авиакомпанией договорами на воздушную перевозку и на основании свидетельства на авиамаршрут. Регулярные рейсы представляют собой систематическую серию рейсов в определенный период времени в соответствии с опубликованным расписанием и предназначены для любого физического лица, имеющего намерение заключить договор воздушной перевозки и совершить полет по маршруту регулярного рейса.

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

- 1) аэропорт отправления;
- 2) аэропорт назначения;
- 3) аэропорт(ы), расположенный по маршруту перевозки, в котором по расписанию движения воздушных судов предусмотрена посадка воздушного судна;
- 4) код авиакомпаний;
- 5) номер рейса;
- 6) дни недели выполнения рейса;
- 7) время отправления (местное);
- 8) время прибытия (местное);
- 9) период выполнения рейса;
- 10) тип(ы) воздушного судна.

Расписание движения воздушных судов может содержать дополнительную информацию.

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

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

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

2. Порядок перевозки пассажиров

5. Пассажир допускается к перевозке только при наличии у него действительного билета, оформленного и выданного авиакомпанией или агентом

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

6. Билет действителен для перевозки пассажира и его багажа от пункта отправления до пункта назначения по маршруту и классу обслуживания, указанному в нем. Каждый полетный купон действителен для перевозки пассажира и его багажа только по указанному в нем участку маршрута, классу обслуживания, дате и рейсу, на который предварительно заказано место.

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

Место и дата продажи билета указываются на всех его купонах.

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

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

9. Срок действия билета продлевается до ближайшего рейса авиакомпании, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу, если пассажир не смог совершить полет в течение срока действия билета в случае:

- 1) отмены или задержки рейса, указанного в билете;
- 2) невыполнения воздушным судном посадки в аэропорту, указанном в билете;
- 3) несостоявшейся отправки пассажира из-за невозможности предоставить ему место на рейс и дату, указанные в билете;
- 4) возвращения воздушного судна, не выполнившего рейс, в аэропорт отправления;
- 5) замены указанного в расписании типа воздушного судна;
- 6) непредоставления обслуживания по классу, указанному в билете;
- 7) перерыва рейса по причине вынужденной посадки воздушного судна;
- 8) отказа пассажира от полета или от продолжения полета по причине задержки с отправкой, вызванной досмотром;
- 9) неправильного оформления билета авиакомпанией.

10. Если пассажир, имеющий билет на перевозку, обращается с просьбой о предварительном заказе места, а авиакомпания не имеет возможности предоставить место в течение срока годности билета, то срок действия такого билета продлевается до ближайшего рейса авиакомпании, на котором имеется свободное место того класса обслуживания, который соответствует первоначально оплаченному тарифу.

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

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

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

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

12. Электронный тикетинг (e-ticketing) позволяет осуществлять продажу авиаперевозок без распечатки билета. Это позволяет пассажиру производить регистрацию и посадку на рейс без наличия распечатанного билета.

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

В качестве подтверждения факта приобретения электронного билета выдается маршрутная квитанция.

Существует несколько опций распечатки маршрута (ITR) электронного билета:

- 1) распечатка на принтере;
- 2) отправка на электронный адрес пассажира.

При полете за рубеж во время прохождения паспортного контроля маршрутная квитанция необходима в качестве доказательства обратного билета.

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

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

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

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

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

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

14. Авиакомпания отказывает пассажиру в выписке дубликата, если:

1) пассажир не предоставил достоверную информацию о первоначальном перевозочном документе;

2) первоначальный билет был оформлен на бланке интерлайн-партнера, нейтральном бланке.

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

1) фамилию, имя, отчество;

2) сведения о документах пассажира (паспорт или документ, который его заменяет);

3) сведения о второстепенных документах (виза, медицинская справка, документы на перевозку детей);

4) адрес постоянного места жительства;

5) сведения об адресе временного места жительства на период пребывания в пункте назначения или адрес постоянного места жительства.

16. Пассажир или лицо, осуществляющее предварительный заказ перевозки от имени пассажира, за 5 календарных дней до начала рейса информируют авиакомпанию в следующих случаях:

1) ограниченной подвижности пассажира;

2) перевозки ребенка;

3) сниженного (отсутствия) зрения, слуха пассажира;

4) необходимости в этом случае сопровождения собаки-поводыря;

5) наличия инфекционной болезни;

6) беременности сроком более 28 недель;

- 7) перевозки грудного ребенка до семидневного возраста;
- 8) перевозки животных (птиц);
- 9) наличия багажа сверхустановленной нормы провоза или крупногабаритного, тяжеловесного багажа;
- 10) наличия багажа, который необходимо перевозить только в салоне воздушного судна;
- 11) перевозки оружия, боеприпасов.

Авиакомпания после получения указанной информации, информирует пассажира в течение одного календарного дня об отказе в перевозке, если не в состоянии выполнить перевозку в указанных случаях исходя из технических возможностей воздушного судна.

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

18. Если пассажир (группа пассажиров) отказывается от предоставленного места или не прибыл к месту регистрации ко времени, установленному авиакомпанией, то к билету пассажира (группы пассажиров) применяются условия применения тарифа.

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

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

В любом из указанных случаев оплаты билета для остановки в пути необходимо соблюдение следующих условий:

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

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

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

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

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

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

23. Авиакомпания прекращает в одностороннем порядке договор воздушной перевозки пассажира, если:

1) пассажир отказывается от досмотра, установленного статьей 107 Закона, перед полетом воздушного судна;

2) пассажир нарушает положения законодательства того государства, над которым будет осуществлена воздушная перевозка или в котором находится пункт отправления, место остановки или пункт назначения перевозки;

3) если пассажир находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения и его душевное или физическое состояние создает угрозу здоровью самого пассажира или безопасности находящихся на борту воздушного судна лиц и имущества, а также неудобства другим пассажирам.

Состояние алкогольного, наркотического, токсикоманического опьянения пассажира подтверждается медицинским освидетельствованием в порядке, установленном Инструкцией по проведению медицинского освидетельствования для установления факта употребления психоактивного вещества и состояния опьянения или нормативно-правовым актом заменяющим инструкцию.

24. В случае, если пассажиру отказано в перевозке по причинам, изложенным в пункте 23 настоящих Правил, то ему возвращаются суммы за неиспользованный билет или его часть в соответствии с главой 5 настоящих Правил, с использованием условий применения тарифа.

25. Перевозка дипломатических курьеров и фельдъегерей связи осуществляется в соответствии с требованиями органов дипломатической и консульской службы.

Дипломатический курьер и фельдъегерь связи предъявляют по требованию авиакомпании документы, подтверждающие его специальные полномочия в качестве лица, сопровождающего дипломатический багаж.

26. Дети перевозятся как в сопровождении, так и без сопровождения взрослых пассажиров.

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

27. В качестве несопровождаемых детей перевозятся дети на международных рейсах в возрасте от 6 до 16 лет, на внутренних рейсах от 6 до 15 лет, которые следуют без родителей и не доверены кому-либо из пассажиров.

Дети в возрасте до 6 лет перевозятся только в сопровождении совершеннолетнего пассажира.

В случае, если несовершеннолетний гражданин Республики Казахстан выезжает из Республики Казахстан без сопровождения, ему необходимо иметь при себе кроме паспорта нотариально оформленное согласие родителей, усыновителей, опекунов или попечителей на выезд несовершеннолетнего гражданина Республики Казахстан с указанием срока выезда и государства (государств), которое (которые) он намерен посетить.

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

Если ребенок до 2 лет перевозится на международном рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50 % соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

За перевозку одним взрослым пассажиром второго и последующих детей в возрасте до 2 лет на международном рейсе оплачивается 50 % соответствующего нормального или специального тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира.

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

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

29. При внутренних перевозках пассажир перевозит бесплатно одного ребенка в возрасте до 2 лет без предоставления ему отдельного места; если ребенок до 2 лет перевозится на внутреннем рейсе с предоставлением отдельного места, за его перевозку оплачивается 50 % соответствующего тарифа сопровождающего совершеннолетнего пассажира; другие, следующие с пассажиром дети в возрасте от 2 до 15 лет, на внутренних рейсах перевозятся по билетам с оплатой 50 % стандартного тарифа и предоставлением отдельного места.

30. Независимо от возраста каждому ребенку, за перевозку которого оплачено 50 % соответствующего определенного класса обслуживания, предоставляется отдельное место и разрешается бесплатный провоз багажа по норме, установленной для пассажиров, оплативших стандартный тариф. Если в этих случаях перевозится багаж в количестве, превышающем норму бесплатного провоза багажа, то он оплачивается по соответствующему тарифу.

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

Авиакомпания отказывает в перевозке пассажира в кресле-коляске, больного на носилках при отсутствии на отдельных воздушных судах условий, необходимых для перевозки таких пассажиров.

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

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

33. Беременные женщины принимаются к перевозке при предоставлении ими авиакомпании медицинского заключения от медицинской организации об отсутствии противопоказаний к воздушной перевозке на дату выполнения рейса, указанного в билете.

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

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

35. При перерыве в перевозке по вине авиакомпании или задержке, отмене рейса вследствие позднего прибытия воздушного судна, изменении маршрута перевозки авиакомпания организует для пассажиров в пунктах отправления и промежуточных пунктах следующие услуги:

1) предоставление (при наличии) комнаты матери и ребенка пассажиру с ребенком в возрасте до семи лет;

2) два телефонных звонка, в том числе по международным линиям связи, продолжительностью не более пяти минут или два сообщения по электронной почте при ожидании отправления рейса более двух часов;

3) обеспечение прохладительными напитками при ожидании отправления рейса более двух часов;

4) обеспечение горячим питанием при ожидании отправления рейса более четырех часов и далее:

через каждые шесть часов - в дневное время;

через каждые восемь часов - в ночное время;

5) размещение в гостинице, предоставляемой авиакомпанией, при ожидании вылета рейса более восьми часов - в дневное время и более шести часов - в ночное время;

б) доставку транспортом, предоставляемым авиакомпанией от аэропорта до гостиницы и обратно в тех случаях, когда гостиница предоставляется без взимания дополнительной платы;

7) при отмене или задержке рейса по вине перевозчика на срок свыше десяти часов перевозчик обязан по выбору пассажира:

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

возвратить пассажиру полную стоимость билета.

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

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

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

37. При задержке перевозки пассажира по вине авиакомпании, последняя уплачивает пассажиру штраф в размере 3% от стоимости билета (полетного участка на котором произошла задержка) за каждый час задержки, если она не докажет, что просрочка имела место вследствие непреодолимой силы, устранения неисправности воздушного судна, угрожающей жизни или здоровью пассажиров воздушного судна, либо иных обстоятельств, не зависящих от авиакомпании.

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

38. Если авиакомпания отменяет, прерывает, переносит, задерживает выполнение любого своего рейса, то, по согласованию с пассажиром, авиакомпания, выполняет перевозку такого пассажира другим своим рейсом, или

передает его для перевозки другой авиакомпанией, или производит возврат сумм и возмещает пассажиру затраты, причиненные расторжением договора перевозки, по месту фактического проживания пассажира.

2-1. Порядок предоставления услуг на борту воздушного судна

Сноска. Правила дополнены главой 2-1 в соответствии с постановлением Правительства РК от 15.02.2013 № 137 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после первого официального опубликования).

38-1. Перевозчик предоставляет пассажирам на борту воздушных судов перечень услуг в соответствии с приложением к настоящим Правилам.

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

38-2. Обслуживание пассажиров на борту воздушного судна определяется:

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

2) обязательным ассортиментом услуг, предоставляемых пассажирам в полете.

38-3. Условия и уровень обслуживания пассажиров на борту воздушного судна должны обеспечиваться:

1) оборудованием и интерьером пассажирского салона;

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

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

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

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

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

7) наличием гардеробов для размещения верхней одежды.

38-4. При обслуживании пассажиров с ограниченными возможностями бортпроводники должны владеть практическими навыками по коммуникации и безопасной помощи на борту воздушного судна, включая: размещение,

информационное обслуживание, помощь по выполнению правил авиационной безопасности, обслуживание питанием, оказание первой медицинской помощи в полете.

При перевозке пассажира с ограниченными возможностями после проведения соответствующих процедур по регистрации представитель авиакомпании (аэропорта) сопровождает их к (от) воздушному судну.

Посадка пассажиров с ограниченными возможностями и сопровождающих лиц на борт воздушного судна производится в первую очередь до объявления посадки основной части пассажиров и высадка из воздушного судна в последнюю очередь.

38-5. Перевозчик обеспечивает перед каждым полетом:

- 1) чистоту в пассажирских салонах воздушного судна;
- 2) чистоту и укомплектованность туалетных комнат гигиеническими средствами;
- 3) исправность пассажирских кресел и багажных полок;
- 4) исправность и укомплектованность стационарным и съемным оборудованием, средствами обслуживания и мягким инвентарем;
- 5) обогрев/охлаждение пассажирского салона.

38-6. Перевозчик обеспечивает в течение всего полета:

- 1) подачу холодной и горячей воды в буфет-кухню и туалеты на тех типах воздушного судна, где предусмотрено производителем;
- 2) температуру воздуха в салонах не ниже +18 и не выше +25 градусов;
- 3) чистоту и порядок в пассажирском салоне;
- 4) постоянный контроль над соблюдением пассажирами правил поведения на борту воздушного судна.

38-7. Информирование осуществляется при непосредственном общении с пассажиром или по громкоговорящей связи.

38-8. Обеспечение пищевой продукцией осуществляется с учетом строгого соблюдения сроков хранения продуктов.

38-9. Перевозчик обеспечивает подготовку и доставку на самолет, газет, журналов с учетом продолжительности и маршрута полета.

38-10. Трансляция музыкальных программ допускается в ночное время только через индивидуальные наушники (когда пассажиры отдыхают).

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

38-11. Перевозчик обеспечивает представление по требованию пассажира журнала отзыва по качеству обслуживания на борту воздушного судна.

3. Порядок перевозки багажа

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

40. Провоз оружия при себе лицами, находящимися при исполнении служебных обязанностей, осуществляется только по выдаваемому разрешению и при соблюдении законодательства страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

41. Во время приема багажа к перевозке авиакомпания указывает в билете количество мест и массу зарегистрированного багажа, что считается выдачей багажной квитанции пассажиру. Кроме того, авиакомпания выдает пассажиру отрывной талон багажной номерной бирки.

Масса каждого места багажа не должна превышать 32 кг и размеров по сумме трех измерений не должна превышать 158 кубических сантиметров.

42. После регистрации багажа за его сохранность отвечает авиакомпания.

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

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

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

46. Каждому пассажиру, имеющему билет, за исключением детей, перевозимых без предоставления отдельного места в салоне, разрешается бесплатный провоз ручной клади, допустимый вес которого устанавливается авиакомпанией.

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

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

49. Предметы, бесплатно провозимые пассажиром сверх установленной нормы багажа определяются правилами авиакомпании.

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

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

52. Если пассажир предъявил к перевозке багаж в количестве большем, чем им было заявлено и предварительно оплачено, такой багаж принимается к перевозке на одном воздушном судне с пассажиром только при наличии свободного объема груза и после соответствующей доплаты.

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

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

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

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

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

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

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

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

60. В случаях задержки в доставке багажа, его недостачи, повреждения или утраты, а также в случае выдачи багажа без предъявления багажной квитанции и отрывного талона багажной номерной бирки, составляется акт о неисправности при перевозке, который подписывается лицом, получающим багаж и авиакомпанией.

61. За просрочку в доставке багажа авиакомпания уплачивает получателю багажа штраф в размере 10 % стоимости авиабилета за каждые сутки просрочки, но не свыше 50 % стоимость авиабилета согласно положению по месту фактического проживания пассажира.

62. Невостребованный багаж хранится авиакомпанией в аэропорту в течение шести месяцев со дня его доставки. По истечении указанного срока невостребованный багаж уничтожается.

63. Собаки, кошки, птицы и другие животные принимаются к перевозке с предварительного согласия авиакомпании. Отправитель представляет документы, требуемые ветеринарными органами страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка.

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

65. Дно контейнера (клетки) должно быть водонепроницаемым и покрыто абсорбирующим материалом. Допускается перевозка животных и птиц в плотно закрываемых корзинах, коробках с отверстием для доступа воздуха. Клетки птиц покрываются плотной светонепроницаемой тканью.

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

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

67. Собаки-поводыри, следующие с пассажиром, лишенным зрения, перевозятся бесплатно, без клетки, сверх нормы бесплатного провоза багажа при условии, что на такой собаке имеется ошейник и намордник и она находится привязанной у ног владельца.

4. Порядок перевозки грузов

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

69. Грузовая накладная составляется и подписывается отправителем и вручается авиакомпании вместе с грузом.

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

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

72. По просьбе отправителя авиакомпания заполняет грузовую накладную самостоятельно.

73. Данные грузовой накладной о массе, размерах и упаковке груза, а также о числе мест считаются достоверными, если авиакомпания не докажет иное. Данные о количестве, объеме и состоянии груза считаются достоверными лишь в том случае, если авиакомпания произвела их проверку в присутствии отправителя, указав об этом в грузовой накладной, либо если эти данные касаются наружного вида груза.

74. Если наружный вид, упаковка, состояние груза не являются удовлетворительными в соответствии с требованиями установленными пунктами 91 и 92 настоящих Правил, отправитель указывает в грузовой накладной его действительный наружный вид и состояние. Если сдаваемый к перевозке груз имеет особые свойства или нуждается в особых условиях перевозки, отправитель указывает это в грузовой накладной. Если отправитель не сделает соответствующих указаний, то авиакомпания осуществляет, в грузовой накладной отметку о действительном виде и состоянии груза, его особых свойствах и об условиях перевозки или уточняет ранее сделанную отметку, заверив такое исправление своей подписью и штампом.

75. Отправитель отвечает перед авиакомпанией за полноту, правильность, точность сведений, указанных в грузовой накладной, в том числе и в тех случаях, когда грузовая накладная была заполнена авиакомпанией по просьбе отправителя.

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

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

78. Если грузовая накладная содержит исправления или изменения, внесенные в нее не авиакомпанией или ее агентом, то она признается недействительной.

79. Предварительный заказ места для объема груза является необходимым условием перевозки груза.

80. Для перевозки груза осуществляется предварительный заказ места по объему груза. Без предварительного заказа места может приниматься груз для перевозки на определенных направлениях по массе или по объему, согласованным с авиакомпанией.

81. Предварительный заказ места для объема груза дает право на перевозку груза только в тот день и тем рейсом, на который был заказан объем и между теми пунктами, которые были оговорены авиакомпанией и отправителем при заказе. Предварительный заказ места для объема груза считается предварительным до тех пор, пока авиакомпания не выдала отправителю грузовую накладную.

82. Заявка отправителя на предварительный заказ места для объема груза включает следующие сведения:

- 1) наименование груза, число мест, общую массу и объем;
- 2) размеры каждого места;
- 3) маршрут, рейс и дату отправления;
- 4) наименование и номер документа, гарантирующего оплату перевозки;
- 5) особые свойства груза, требующие специальных условий или мер предосторожности при перевозке и хранении.

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

84. Заявка на предварительный заказ места для объема груза считается принятой авиакомпанией с момента извещения отправителя или авиакомпании, представившей заявку о произведенном заказе.

85. Предварительный заказ места на определенный рейс не будет действительным, если:

- 1) отправитель не внес аванс в сумме и в сроки, которые предусмотрены актами авиакомпании;
- 2) отправителю не была выдана грузовая накладная на перевозку груза.

86. Если отправитель не доставил груз в сроки или доставил его с неправильно оформленными документами или не подготовил груз к отправке, то авиакомпания может аннулировать ранее произведенный для этого предварительный заказ из данного аэропорта.

87. За просрочку в доставке груза авиакомпания уплачивает получателю штраф в размере 5 % за перевозку за каждые сутки просрочки, но не свыше 50 % платы за перевозку.

88. Расходы на связь, предоставленную авиакомпанией по просьбе отправителя, которые касаются перевозки груза и предварительного заказа места,

за исключением расходов на связь, относящихся к первоначальному заказу места, оплачиваются отправителем.

89. Груз принимается к воздушной перевозке на следующих условиях:

1) ввоз, вывоз или транзит груза осуществляется в соответствии с законодательством страны, на территорию, с территории или через территорию которой осуществляется перевозка;

2) габариты груза обеспечивают его свободную погрузку и выгрузку, размещение в багажно-грузовых отсеках воздушных судов и его крепление;

3) при перевозке на рейсовых пассажирских воздушных судах масса и габариты груза не превышают пределов, установленных правилами авиакомпании;

4) к грузу прилагаются сопроводительные документы;

5) груз не создает опасности для воздушного судна, находящихся на нем людей и имущества и по своим свойствам не создает неудобств для пассажиров.

90. Груз, превышающий установленные пределы по массе и габаритам, может быть принят к перевозке только с согласия авиакомпании.

91. Груз пакуется с учетом его особых свойств таким образом, чтобы при обычных мерах обращения обеспечивалась его сохранность при перевозке, а также исключалась возможность причинения вреда лицам или повреждения другого груза или имущества авиакомпании.

92. Тара или упаковка мест, сдаваемых к перевозке с объявленной ценностью, пломбируется отправителем.

Пломбы должны быть стандартными, иметь ясные отпечатки цифровых и буквенных знаков. В грузовой накладной делается отметка о произведенном опломбировании груза и указывается наименование отправительских пломб.

93. Каждое место перевозимого груза имеет отправительскую и транспортную маркировку и (или) специальную маркировку, отражающую специальные условия перевозки груза.

Маркировка выполняется в соответствии с правилами авиакомпании, разработанными на основе стандартов Международной организацией гражданской авиации (ИКАО) и Международной Ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) и должна содержать следующие сведения:

1) наименование аэропортов назначения и отправления;

2) точные адреса получателя и отправителя;

3) массу брутто каждого места.

94. За несоблюдение условий приема груза к перевозке отвечает отправитель. Отправитель освобождает авиакомпанию от всех обязательств, вытекающих из договора воздушной перевозки груза и расходов, которые могут возникнуть вследствие включения отправителем в грузовую отправку предметов,

запрещенных к перевозке законодательством, действующим в соответствующих странах, или вследствие отсутствия, недостаточности или неправильности сведений относительно маркировки, массы, числа мест, адреса, описания груза или качества упаковки, а также из-за отсутствия, задержки или неправильности таможенных разрешений или других требуемых документов.

95. Авиакомпания отказывает в приеме груза к перевозке, если он не соответствует требованиям, изложенным в пункте 92 настоящих Правил.

96. Перевозка трансферного груза осуществляется только после получения подтвержденного предварительного заказа для объема груза по всему маршруту перевозки.

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

98. Масса, габариты и свойства трансферного груза, направляемого через аэропорты Республики Казахстан, открытые для международных полетов, во внутренние аэропорты, должны соответствовать возможности их перевозки на воздушных судах, которые эксплуатируются на внутренних линиях, отвечают правилам авиакомпании, имеющимся условиям и возможностям их хранения в аэропортах трансфера.

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

100. Если отправка груза задерживается по причинам, независимым от авиакомпании в каком-либо пункте до начала или во время перевозки, то она извещает отправителя по указанному в грузовой накладной адресу, помещает груз на складе, сдает груз таможенному учреждению, а также передает груз на другой вид транспорта для последующей перевозки в адрес получателя.

101. Отправитель при условии выполнения всех обязательств, вытекающих из договора воздушной перевозки груза и соблюдения настоящих правил, может:

- 1) получить груз обратно в пункте отправления или назначения;
- 2) задержать груз в промежуточном пункте;
- 3) изменить указанного в грузовой накладной получателя;
- 4) потребовать возвращения груза в пункт отправления.

102. Распоряжение перевозкой осуществляется только при условии предъявления авиакомпании выданного отправителю экземпляра грузовой накладной. Все указания по распоряжению грузом оформляются в письменном виде.

Если вследствие распоряжения грузом изменяется наименование получателя, то новым получателем считается тот, наименование которого будет указано в грузовой накладной.

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

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

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

106. Распоряжение грузом прекращается после прибытия груза в пункт назначения и получатель получил груз или потребовал доставки груза или совершил иные действия, свидетельствующие о принятии им груза.

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

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

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

110. За исключением случаев, когда груз подлежит дальнейшей или обратной перевозке, уведомление о прибытии груза направляется получателю, либо лицу, указанному в соответствующей графе грузовой накладной, в течение 12 часов с момента прибытия воздушного судна, а в отношении скоропортящегося, опасного груза или животных - в течение 3 часов.

Уведомление направляется по почте или другими средствами связи.

Авиакомпания не несет ответственности за неполучение или опоздание этого уведомления.

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

112. Если получатель отказывается или не может получить груз, прибывший в пункт назначения, то авиакомпания принимает меры для выполнения распоряжений отправителя, указанных в грузовой накладной либо полученных от него после уведомления о невозможности выдачи груза получателю. Если такие распоряжения отсутствуют или не могут быть выполнены, авиакомпания:

1) направляет отправителю извещение о неполучении получателем груза и ожидает дальнейших распоряжений отправителя;

2) при отсутствии распоряжения отправителя по истечении 30-дневного срока хранения груз возвращается отправителю.

5. Заключительные положения

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

114. Возврат сумм осуществляется либо лицу, указанному в билете, либо лицу, оплатившему билет.

115. Лицо, оплатившее билет, но не являющееся пассажиром, указанным в билете, обращается в авиакомпанию или к ее агенту о проставлении отметки в билете, с указанием лица, которому авиакомпания должна вернуть суммы за неиспользованную перевозку по данному билету.

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

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

1) отмены, переноса, задержки рейса, на который у пассажира выписан билет;
2) неправильного оформления перевозочных документов пассажира; отмены остановки по расписанию в пункте, который для пассажира является пунктом отправления, назначения или остановки в пути;

3) невыполнения рейса в соответствии со временем, указанным в расписании;

4) замены класса обслуживания или типа воздушного судна;

5) невозможности предоставить пассажиру место в соответствии с предварительным заказом, произведенным ранее;

6) необеспечения авиакомпанией стыковки рейсов, выписанных на едином бланке;

7) болезни или смерти пассажира или члена его семьи, следующего с ним на воздушном судне, подтвержденной медицинским заключением.

118. Суммы, выплачиваемые пассажиру при вынужденном отказе от полета, определяются правилами авиакомпании.

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

1) если перевозка ни на одном участке не была выполнена, то пассажиру возвращается сумма, уплаченная за перевозку согласно условиям применения тарифа;

2) если перевозка была выполнена частично, то возвращается разница между суммой, уплаченной за всю перевозку, и суммой, соответствующей стоимости выполненной части перевозки согласно условиям применения тарифа.

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

121. Возврат сумм производится по билетам и квитанциям платного багажа, первоначально выданным авиакомпанией или агентами согласно правилам авиакомпании.

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

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

124. Перевозчик, выполняющий международные авиамаршруты, в пунктах назначения и отправления обеспечивает информационно-справочное обслуживание пассажиров на государственном языке. Дополнительно допускается употребление других языков.

Сноска. Правила дополнены пунктом 124 в соответствии с постановлением Правительства РК от 15.02.2013 № 137 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после первого официального опубликования).

Приложение
к Правилам перевозки,
багажа и грузов
на воздушном транспорте

Перечень услуг, предоставляемых пассажирам на борту воздушного судна

Сноска. Правила дополнены приложением в соответствии с постановлением Правительства РК от 15.02.2013 № 137 (вводится в действие по истечении двадцати одного календарного дня после первого официального опубликования).

1. Информационно-справочное обслуживание - своевременное и достоверное информирование пассажиров о правилах поведения на борту воздушного судна, предоставляемых услугах, условиях полета и пользования аварийно-спасательным оборудованием на казахском, русском и английских языках. Информации подразделяются на основные и дополнительные виды:

1) основные виды информации:
ответственная;

по обеспечению безопасности в полете;
о запрете курения;
об оборудовании самолета;
о предоставляемых в полете услугах;
о питании по маршруту полета;
о наборе высоты и снижении и пункте посадки;
после посадки воздушного судна в аэропорту прибытия;
о погоде в пункте посадки;

2) дополнительные виды информации (при возникшей необходимости):

об изменении плана полета;
об изменении маршрута полета;
о задержке рейса;
о вынужденной посадке;
о возврате в пункт вылета;
о посадке на запасной аэродром;
об аварийной обстановке, посадке;
об опоздании в пункт назначения;
о полете в зоне турбулентности;
поздравительные.

2. Индивидуальное обслуживание:

оказание услуг каждому пассажиру в течение всего полета;

особое внимание к больным, инвалидам, пожилым людям и пассажирам с детьми;

включение индивидуального освещения и вентиляции;

ответы на вопросы пассажиров;

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

обслуживание несопровождаемых детей.

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

4. Обеспечение пассажиров мягким инвентарем в полете.

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

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

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

© 2012. РГП на ПХВ «Институт законодательства и правовой информации Республики Казахстан»
Министерства юстиции Республики Казахстан