

**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 қауіпсіздіқ

      комитетті төрағасы

      Н. Әбіқаев \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

      2015 жылғы 23 шілде

|  |  |
| --- | --- |
|  | Қазақстан Республикасы Инвестициялар және даму министрінің 2015 жылғы 30 сәуірдегі № 540 бұйрығымен бекітілген |

**Жолаушыларды, багажды және жүктердi әуе көлiгiмен тасымалдау қағидалары**

**1. Негiзгi ұғымдар**

      1. Осы Жолаушыларды, багажды және жүктердi әуе көлiгiмен тасымалдау қағидалары (бұдан әрi – Қағидалар) "Қазақстан Республикасының әуе кеңiстiгiн пайдалану және авиация қызметi 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 кезiнде осы Қағидалар Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға, сондай-ақ аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы осындай тасымалдар жүзеге асырылатын елдiң заңнамасына қайшы келмейтiн бөлiгiнде қолданылады.

      3. Осы Қағидаларда мынадай ұғымдар мен терминдер пайдаланылады:

      1) авиакомпания – азаматтық әуе кемелерiн 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 жүктi алушы ретiнде көрсетiлген жеке немесе заңды тұлға;

      4) алым – авиакомпания алатын және енгiзетiн және жолаушыларды, багажды, жүк пен почта жөнелтiлiмдерiн тасымалдау құнына кiретiн әуежай және отын алымдары;

      5) ақылы багаж түбiртегi – тегiн алып жүрудің белгіленген нормасынан артық багажды немесе тасымалдауы міндетті төлеуге жататын заттарды тасымалдау төлемiн растайтын, сондай-ақ багаждың жарияланған құндылығы үшiн алынатын алымдарды растайтын құжат;

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

      7) әуе желiсi – араларында тұрақты әуе тасымалдары жүзеге асырылатын пункттердi анықтайтын белгiленген желi;

      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) жарақтандырылуына байланысты тұрмыстық жағдайлар, қолайлылықтар және климат жиынтығы;

      9) әуе тасымалдары – жеке және заңды тұлғалардың жолаушыларды, багажды, жүктердi және почта жөнелтiлiмдерiн әуе кемесiмен тасымалдау жөніндегі қызметi;

      10) әуежай – әуе кемелерiн қабылдау мен жөнелтуге, әуе тасымалдарына қызмет көрсетуге арналған және осындай мақсаттар үшiн әуеайлақ, аэровокзал, басқа да қажеттi ғимараттары мен жабдықтары бар құрылыстар кешенi;

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

      12) багажды (PIR – Property Irregularity Report), жүктi (CIR – Cargo Irregularity Report) тасымалдау кезiндегi ақаулар туралы акт – бiр немесе бiрнеше авиакомпанияның әуе кемелерiмен тасымалданған багажға (жүкке) келтiрілген зиян белгiлi болғанда авиакомпания тез арада жолаушының (алушының) қатысуымен ресiмдейтiн, авиакомпания мен жолаушы (алушы) қол қоятын құжат;

      13) багаждың, жүктiң зақымдануы (бұзылуы) – тасымалдау кезiнде багаждың, жүктiң немесе багаждың, жүктiң бiр бөлiгiнiң өзiнiң бастапқы мақсатында толық немесе ішінара пайдаланыла алмайтындай жарамсыз жағдайға келуi (өз құндылығын толық немесе ішінара жоғалтады);

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

      15) брондаұ – бiрегей цифрлық-әрiптiк код беріле отырып, ұшу ақпаратынан және жолаушы, багаж немесе жүк туралы өзге де ақпараттан тұратын авиакомпанияның жаһандық дистрибутивтік жүйесінде электрондық жазбамен расталатын әуе кемесiнде жолаушыларды тасымалдау үшін, сондай-ақ багаж бен жүктерді тасымалдауға арналған жүк көлемi үшiн орындарды алдын ала бөлу. Брондаұға 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 агенттерi беретiн, жолаушының әуеде тасымалдау шартының талаптарымен танысқанын және жолаушы мен авиакомпания арасында әуеде тасымалдау шартының жасалғанын растайтын жолаушыны тасымалдауға арналған құжат;

      18) жолаушы – экипаж құрамына кiрмейтiн және әуе тасымалы шартына сәйкес немесе өзге де заңды негiздерде әуе кемесiнде тасымалданатын жеке тұлға;

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

      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 (пунктi) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушыларды, багажды немесе жүктi тасымалдау басталатын әуежай (пункт);

      24) жөнелтуші – жүктi жөнелтетін заңды немесе жеке тұлға;

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

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

      27) қате жөнелтiлген 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) күнi белгiленбеген билет – жөнелту, межелi пунктi, авиакомпания, қызмет көрсету класы көрсетiлген, бiрақ рейстiң нөмiрi мен әуе кемесiнiң ұшатын күнi, уақыты көрсетiлмеген 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) межелi әуежай (пункт) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы, багаж немесе жүк жеткiзiлетiн әуежай (пункт);

      36) рейс – маршруттың бастапқы пунктінен соңғы пунктiне дейiн бiр бағытта орындалатын әуе кемесiнiң 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 (жөнелтушiге) не оның атынан әрекет ететін тұлғаға ол бұрын төлеген, бiрақ пайдаланылмаған тасымалдау немесе қызмет көрсету құнының бiр бөлiгiн немесе толық құнын төлеу;

      38) талап етiлмеген багаж – багаж белгiсiнде көрсетiлген межелi әуежайға (пунктке) келген және жолаушы алмаған немесе талап етілмеген багаж;

      39) тариф – белгiлi бiр маршрут бойынша жөнелту пунктiнен межелi пунктке дейiн бiр жолаушыны тасымалдағаны не багаждың немесе жүктiң салмақ немесе көлем бiрлiгiн тасымалдағаны үшiн авиакомпания өндiрiп 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 – белгiлi бiр жүйелікпен билетте (жүк тасымалдағанда жүкқұжатта) көрсетiлген жөнелту, трансфер және межелi әуежайлар (жөнелту пункттері);

      42) тез бұзылатын жүк – сақтау және тасымалдау кезінде ерекше жағдайларды талап ететiн өсiмдiк немесе жануар тектес өнімдер, оларды өңдеуден алынған өнiмдер, тiрi өсiмдiктер, балық өсiру материалы;

      43) төлем құжаты – брондаұ төлемiн растайтын фискалдық құжат (кассалық чек, төлем туралы түбiртек немесе банктен үзінді жазба);

      44) транзиттiк жүк – жүкқұжатқа сәйкес аралық пунктке жеткiзiлген рейспен одан әрi тасымалданатын жүк;

      45) трансферлiк жүк – жүкқұжатқа сәйкес трансфер әуежайына (пунктiне) бiр рейспен, ал одан әрi сол немесе өзге авиакомпанияның басқа рейсiмен тасымалданатын жүк;

      46) трансфер әуежайы (пунктi) – әуе тасымалы шартына сәйкес жолаушы ұшақты ауыстыратын немесе жүктi тасымалдау бағыты бойынша әрi қарай бет алу үшiн бiр рейстен басқасына жүкті және багажды тиеуді жүзеге асыратын, билетте немесе жүкқұжатта көрсетiлген әуежай (пункт);

      47) трансфер – әуе тасымалы шартына сәйкес ауысып отыру әуежайына дейiн бiр рейспен орындалатын тасымал, ал одан әрi тасымал сол немесе өзге авиакомпанияның басқа рейсiмен 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) тiркелген багаж – сақталуын авиакомпания өз жауапкершiлiгiне алып, тасымалдауға қабылдаған және ол жүк түбiртегi мен жүк белгiсiн берген жолаушы багажы;

      52) тiркелмеген багаж – тiркелгеннен басқа, тасымалдаушының келiсiмiмен әуе кемесiнде тасымалданатын, "Қол жүгi" белгiсiмен куәландырылған және оның жүк бөлiмдерi мен жолаушылар салонында орналасқан жолаушы багажы. Әуе кемесiнiң бортына жолаушылардың өзi жеткiзедi. Тiркелмеген багаж тiркеу орнында мiндеттi өлшеуге жатады және багажды тегiн тасымалдау нормасына кiредi;

      53) уәкілетті агент – әуе кемесінің пайдаланушысын бiлдiретiн, осы пайдаланушының әуе кемесiнiң, экипаждың, жолаушылардың, багаждың, жүктердiң, почтаның және борттық қорлардың келуiне, жөнелтiлуiне және ресiмделуiне байланысты рәсiмдердi орындау кезінде ол тiкелей уәкілеттік берген немесе оның атынан әрекет ететін тұлға;

      54) ұшақ – ауадан ауыр, ұшу кезiндегi көтеру күшi негiзiнен осы ұшу жағдайларында қозғалмаған күйiнде қалатын үстiңгi беттердегi аэродинамикалық реакциялар есебiнен құрылатын күш қондырғысымен қозғалысқа келтiрiлетiн әуе кемесi;

      55) ұшу купоны (Flight coupon) – жолаушыға билетте көрсетiлген пункттер арасында ұшуға құқық беретiн билеттiң бөлiгi;

      56) халықаралық әуе тасымалы – орындалған кезде жөнелту және межелi пункттерi тасымалдауда немесе жүктi қайта тиеуде үзiлiстiң бар-жоғына қарамастан:

      екi немесе одан да көп мемлекет аумағында;

      егер басқа мемлекеттiң аумағында аялдау көзделсе, бiр мемлекет аумағында орналасқан әуе тасымалы;

      57) электрондық билет – жолаушының әуеде тасымалдау шарттарымен танысқанын және жолаұшы 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 тәртiбi**

      4. Тасымалдаушы жасаған әуе тасымалы шарттарына сәйкес және авиамаршрутқа арналған куәлiк негiзiнде тұрақты рейстермен жолаушылар тасымалын ұйымдастырады, қамтамасыз етедi және орындайды.

      Әуе кемелерi қозғалысының жарияланған кестесi әрбiр тұрақты рейс бойынша мынадай ақпаратты көрсетеді:

      1) межелi әуежай (пункт);

      2) жөнелту әуежайы (пункті);

      3) әуе кемелерi қозғалысының кестесi бойынша әуе кемесiнiң қонуы көзделген тасымал маршруты бойынша орналасқан әуежай;

      4) авиакомпаниялар коды;

      5) рейс нөмiрi;

      6) рейс орындалатын апта күндерi;

      7) жөнелту уақыты (жергiлiктi);

      8) келу уақыты (жергiлiктi);

      9) рейстi орындау кезеңi;

      10) әуе кемесiнiң типі.

      Әуе кемелерi қозғалысының кестесiнде қосымша ақпарат болуы

      мүмкiн.

      Авиакомпания әуе тасымалы шартына (жалдау шарты) сәйкес рейстiң белгiлi бiр тапсырыс берушiсi (жалдаушысы) үшiн тұрақты емес рейстермен (ұшу) жолаушылар тасымалын ұйымдастырады, қамтамасыз етедi және орындайды.

      Авиакомпания тұрақты тасымалдаулар орындалмайтын авиамаршруттар бойынша жарияланған кестеге сәйкес тұрақты емес рейстердi (ұшу) жүйелi тобымен тасымалдауды ұйымдастырады, қамтамасыз етедi және орындайды.

      Авиакомпания жасалған әуе тасымалы шарттарына (жалдау шарты) сәйкес багаж, жүктер және почта тасымалын тұрақты немесе тұрақты емес рейстерде (ұшу) ұйымдастырады, қамтамасыз етедi 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 көрсетiлген маршрут пен қызмет көрсету класы бойынша жөнелту пунктiнен межелi пунктке дейiн тасымалдау үшiн жарамды болып табылады. Әрбiр ұшу купоны жолаушыны және оның багажын, онда көрсетiлген маршрут учаскесi, қызмет көрсету класы, күнi және алдын ала брондалған рейс бойынша тасымалдау үшiн жарамды.

      Егер билет орынға алдын ала брондау белгiсiнсіз (күнi белгiленбей) берiлсе, онда орын жолаушының сұрау салуына сәйкес сұрау салынған рейсте бос орындар болған жағдайда беріледі.

      Билеттiң сатылған жерi мен күнi оның барлық купондарында көрсетiледi.

      7. Ұшу күнi белгiленбеген тасымалға берiлген билет жолаушы мен оның багажын тасымалдау үшiн, бірінші тасымалдау басталатын күннен бастап бiр жыл iшiнде, ал егер бiрде-бiр ұшу купоны пайдаланылмаса, онда билет берiлген күннен бастап жарамды.

      8. Арнайы тариф бойынша тасымалдауға берiлген билет авиакомпания белгiлеген мерзiмде жолаушы мен оның багажын тасымалдауға жарамды.

      9. Егер жолаушы:

      1) билетте көрсетiлген рейстің мәртебесі өзгерген;

      2) билетте көрсетiлген әуежайда әуе кемесi қонуды орындамаған;

      3) билетте көрсетiлген рейс пен күнi бойынша жолаушыға орын ұсынудың мүмкiн болмауынан ол жөнелтiлмеген;

      4) рейстi орындамаған әуе кемесi жөнелту әуежайына қайтып оралған;

      5) кестеде көрсетiлген әуе кемесiнің типі ауыстырылған;

      6) билетте көрсетiлген класс бойынша қызмет көрсетілмеген;

      7) әуе кемесiнiң амалсыз қонуы себебiнен рейс үзiлген;

      8) қарап тексеруге байланысты жөнелтудiң кідіртілу себебiнен жолаушы ұшудан немесе ұшуды жалғастырудан бас тартқан;

      9) авиакомпания билеттi дұрыс ресiмдемеген жағдайда билеттің жарамдылығы мерзiмi iшiнде ұша алмаған болса, билеттiң жарамдылық мерзiмi бастапқы төленген тарифке сәйкес келетiн сол қызмет көрсету класы бойынша бос орын бар авиакомпанияның ең жақын рейсiне дейiн 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 билетi бар жолаушы орынды брондау туралы өтiнiш жасап, ал авиакомпанияның билеттiң жарамдылық мерзiмi iшiнде орын ұсыну мүмкiндiгi болмаса, онда мұндай билеттiң жарамдылық мерзiмi авиакомпанияның бастапқы төлеген тарифіне сәйкес келетiн қызмет көрсету класы бойынша бос орны бар ең жақын рейсiне дейiн ұзартылады. Жолаушы келіспеген жағдайда жолаушыға тарифті қолдану шарттарына сәйкес билет құны қайтарылады.

      11. Жолаушы авиакомпанияға ұшу купоны бар билеттi көрсетедi. Пайдаланылған ұшу купондары бар билет жолаушыны тасымалдау және ақшаны қайтару үшiн жарамсыз.

      Авиакомпания ұшу купондарын жолаушы мен оның жүгiн тасымалдау үшiн жолаушы купонында көрсетiлген жөнелту пунктiнен бастап тек қатаң жүйелiкпен қабылдайды.

      Жолаушы пайдаланылмаған барлық ұшу купондарын тасымалдың бүкiл кезеңiнде сақтайды және авиакомпанияның талап етуi бойынша көрсетеді және тапсырады.

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

      12. Билеттерді электрондық ресімдеу кезінде (e-ticketing) авиатасымалдарды сату билеттi басып шығармай-ақ жүзеге асырылады. Бұл жолаушыға басып шығарылған билетсiз рейске тiркелуiне және отыруына мүмкiндiк бередi.

      Электрондық билет (e-ticket немесе ЕТ) қағаз купондар Е-ticket серверi (ETS) немесе авиакомпания серверiнде сақталатын электрондық билет жазбасымен ауыстырылғанын бiлдiредi. Электрондық түрде ұшу купондары ғана сақталады.

      Электрондық билеттi сатып алу фактiсiн растау ретiнде маршрут түбiртегi:

      1) принтерде шығару;

      2) жолаушының электрондық мекенжайына жiберу арқылы берiледi.

      Халықаралық тасымалдар кезiнде паспорттық бақылаудан өту уақытында маршрут түбiртегi керi билет айғағы ретiнде қажет болады.

      Жолаушы әуежайға тіркелу үшін ұшақ ұшқанға дейiн тiркеу бойынша рәсiмдердi орындау үшiн авиакомпания белгiлеген уақыттан кешiкпей келедi.

      Тiркеу бойынша рәсiмдердi орындау үшiн жолаушы тіркелу үшін әуежайға әуе кемесі ұшқанға дейін 40 минуттан бұрын кешiкпей келеді.

      Ұшатын жолаушылардың билеттерiн тiркеу және багажын ресiмдеу операциялық залда немесе тiркеудiң басқа тәсілдері арқылы жүргiзiледi.

      Жолаушы электрондық билеттің нөмiрiн интернет арқылы тiркелу кезiнде сәйкестендiру үшiн пайдаланады немесе тiркелудiң басқа нысандарын (өздiгiнен тiркелу бағаны немесе ұялы телефон арқылы тiркелу) 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 бөлiгi жоғалып, бүлiнген жағдайда не ұшу купондары жоқ билет ұсынылған жағдайда, авиакомпания жолаушының өтiнiшi бойынша чекті қоса беріп, мұндай билеттiң орнына билеттiң телнұсқасын бередi.

      Шетелдiк авиакомпания берген билет (немесе оның кез келген бөлiгi) жоғалған, бүлiнген жағдайда, авиакомпанияға жолаушының өтініші бойынша чек қоса берiле отырып, телнұсқаны ресімдеу үшiн жазбаша өтiнiш жолданады.

      14. Жолаушы тасымалдауды брондау және кейіннен билет жазып беруді жүзеге асыру және арнайы қызметтердi ұсыну мен ұшу қауiпсiздiгi талаптарын орындау үшiн қажеттi мынадай мәлiметтер мен құжаттарды ұсынады:

      1) тегi, аты, әкесiнiң 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 кемесiнде белгiлi бiр рейс пен күнге жолаушы орнын және жолаушыны, багажды, жүктi тасымалдау үшiн тасымал сыйымдылығын брондау әуе көлiгiмен жолаушыны, багажды, жүктi тасымалдаудың мiндеттi шарты болып табылады.

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

      18. Жолда аялдауға тек ол авиакомпаниямен немесе оның уәкілетті агентiмен алдын ала келiсiлген және билетте көзделген жағдайда ғана рұқсат етiледi.

      19. Егер билетке авиакомпанияның арнайы тарифi бойынша ақы төленген болса, жолаушының жолда аялдауы тарифтi қолдану шарттарымен реттеледi:

      Жолда аялдау үшiн мына шарттар сақталуы қажет:

      1) аялдама билеттiң қолданылу мерзiмi шегінде жасалады;

      2) аялдамаға авиакомпания және тиiстi елдердiң заңнамасымен рұқсат етiледi.

      20. Авиакомпания тасымалдауда өзінің кiнәсінан орын алған өзгерiстерге байланысты, егер жолаушы тарифi және өзгертiлген маршрут бойынша тегiн тасымалдау нормасынан жоғары багажды тасымалдау тарифі төленетiн сомадан төмен болса, қосымша төлем алмайды. Бұл ретте құнындағы айырма жолаушыға жөнелту пунктінде қайтарылады.

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

      1) егер жолаушы бастапқы жасалған билетке сәйкес келетiн, тамақ берiлiп және норма бойынша жүктi тегiн алып өту құқығы берiлетiн басқа қызмет көрсету класы салонында ұшуға келiссе, онда төленген және ұсынылған қызмет көрсету класында тасымалдау құны арасындағы айырма бойынша қайта есептеулер жүргiзiледі;

      2) егер жолаушы төленген класпен салыстырғанда арзандау класс салонында ұшудан бас тартса, авиакомпания жолаушыға авиакомпанияның рейсiнде немесе басқа авиакомпанияның рейсiнде бастапқы жасалған билеттің қызмет көрсету класына сәйкес орын тауып бере алатын уақытқа дейiн бұл жолаушыны қонақ үйде орналастыру, тамақтандыру, байланыс құралдарын пайдалану және әуежайға бару және әуежайдан келу үшiн жер көлiгiн пайдалануға кететiн iс жүзiндегi шығындардың шегіндегі шығыстарды көтередi.

      22. Әуеде тасымалдау шарты авиакомпанияның бастамасы бойынша бiржақты тәртiппен мынадай:

      1) жолаушы әуе кемесi ұшуының алдында Заңның 107-бабында белгiленген қарап тексеруден бас тартқан;

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

      3) егер жолаушының алкогольмен, есiрткiмен, уытқұмарлықпен масаң күйде болуы өзiнiң денсаулығына немесе әуе кемесiнiң бортындағы адамдар мен мүлiктiң қауiпсiздiгiне қатер төндiретiн, 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, есiрткiмен, 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 тәртiппен 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 көрсетiлген себептер бойынша тасымалдаудан бас тартылса, оған осы Қағидалардың 6-тарауына сәйкес тарифтi қолдану шарттарына сәйкес пайдаланылмаған билет немесе оның бөлiгi үшiн 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 жүргiзiледi.

      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 өтiнiш бергеннен кейiн 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. Ерiп жүретiн адамдары жоқ кәмелетке толмаған жолаушылар ретiнде ішкі және халықаралық рейстерде жасы 6-дан 16-ға дейiнгi ата-аналарсыз және жолаушылардың қайсыбiрiне сенiп тапсырылмаған балалар тасымалданады.

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

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

      Егер Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматы Қазақстан Республикасынан еріп жүретiн адамсыз шығатын болса, оның паспорттан басқа, өзiмен бiрге шығу мерзiмi және ол (олар) баруға ниет еткен мемлекет (мемлекеттер) көрсетiлген Қазақстан Республикасының кәмелетке толмаған азаматының шығуына ата-аналарының, асырап алушыларының, қорғаншыларының немесе қамқоршыларының нотариалды түрде ресiмделген келiсiмі болуы қажет.

      27. Жеке орын алмайтын және кәмелетке толған жолаушымен еріп жүретiн 2 жасқа толмаған жолаушыны халықаралық рейстерде тасымалдау үшiн ақы алынбайды.

      Егер 2 жасқа толмаған бала халықаралық рейсте жеке орында тасымалданатын болса, оны тасымалдау үшiн ол ерiп жүретiн кәмелетке толған жолаушының тиісті қалыпты немесе арнайы тарифiнiң 50 пайызы төленедi.

      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 бiр жолаушыға еріп жүретін 2 жастан 12 жасқа дейiнгi әрбiр баланы тасымалдау үшiн ерiп жүретiн кәмелетке толған жолаушының тиiстi немесе арнайы тарифiнiң 50 пайызы төленедi.

      Межелi пунктке төлемсiз ұшатын балаларға багажды тегiн алып жүру құқығы және салоннан жеке орын берiлмейдi.

      28. Iшкi 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 үшiн ол ерiп жүретiн кәмелетке толған жолаушының тиiстi тарифiнiң 50 пайызы төленедi.

      Ішкi рейстерде жолаушымен бiрге ұшатын 2-ден 15 жасқа дейiнгi басқа балалар толық тарифтiң 50 пайызы төленген билеттер бойынша және жеке орын беру арқылы тасымалданады.

      29. Тасымалдануы үшiн тиiстi белгiлi бiр қызмет көрсету класының 50 пайызы төленген әрбiр кәмелеттік жасқа толмаған жолаушыға жасына қарамастан жеке орын берiледi және стандартты тарифті төлеген жолаушылар үшiн белгіленген норма бойынша багажды тегiн тасымалдауға рұқсат етiледi.

      Тегiн тасымалдау нормасынан асатын мөлшердегi багаж тасымалданатын болса, тиiстi тариф бойынша ақы төленедi.

      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 зембiлмен тасымалдау оған әуе кемесiнде тарифтi қолдану шарттарына сәйкес төлеммен қосымша орындар ұсыну арқылы жүргiзiледi.

      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 мүгедектiгі бар адамды кресло-арбада немесе сырқат адамды зембiлде тасымалдау кезiнде әуе кемесiнiң бортынан (бортына) жеткiзу үшiн осындай жолаушының тасымалдануы туралы әуежайды алдын ала хабардар етедi.

      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 нысындағы 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.

      Жердегi көлiкпен қызмет көрсетудi дербес ұйымдар орындаған жағдайларда, онда олар авиакомпанияның уәкілетті агенттерi 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) жетi жасқа дейiнгi балалы жолаушыға ана мен бала бөлмесiн ұсыну (болған кезде);

      2) рейстiң жөнелтiлуiн екi сағаттан аса күткен кезде ұзақтығы бес минуттан аспайтын екi телефон қоңырауын шалу, оның iшiнде халықаралық байланыс желiсi бойынша қоңырау шалу немесе электрондық пошта арқылы екi хабарлама жiберу;

      3) рейстiң жөнелтiлуiн екi сағаттан аса күткен кезде салқындатылған сусындармен қамтамасыз ету;

      4) рейстiң жөнелтiлуiн төрт сағаттан аса және әрi қарай күткен кезде:

      күндiзгi уақытта - әрбiр алты сағат сайын;

      түнгi уақытта - әрбiр сегiз сағат сайын ыстық тамақпен қамтамасыз ету;

      5) рейстiң ұшуын күндiзгi уақытта сегiз сағаттан аса және түнгi уақытта алты сағаттан аса күткен кезде авиакомпания ұсынған қонақ үйге орналастыру;

      6) қонақ үй қосымша ақысы алынбай ұсынылатын жағдайда авиакомпания ұсынған көлiкпен әуежайдан қонақ үйге дейiн және керi қарай жеткiзу қызметтерiн көрсетудi ұйымдастырады.

      Тасымалдаушының кiнәсінен рейс мәртебесі өзгерген немесе бес сағаттан астам мерзiмге кiдiртiлген жағдайда, жолаушының қалауы бойынша тасымалдаушы:

      осы тармаққа сәйкес қызметтерді көрсете отырып, жолаушыны билетте көрсетiлген межелі пунктке дейін жақын арада ұшатын рейспен тасымалдауды қамтамасыз етеді;

      жолаушыға билеттiң 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 көрсетiлген қызметтер жолаушыларға қосымша ақысы алынбай көрсетiледi.

      Жолаушының сұрауы бойынша оған хат ұсынылады немесе авиакомпанияның арнайы тағайындалған лауазымды адамы рейс мәртебесінің өзгеру себептерi туралы билетке белгi 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 көрсетiлген қызмет көрсетудi ұсыну нәтижесiндегi немесе соған байланысты ол көтерген залалдарды немесе шығыстарды өтейдi.

      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); жаңа 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 тәртiбi**

      52. Жолаушылар жалпы салмағын авиакомпания белгiлейтін тiркелмеген багажды алып жүреді.

      53. Қызметтік міндеттерін атқару кезінде адамдардың өзімен бірге қару-жарақ алып жүруі Қазақстан Республиткасы Үкіметінің 2003 жылғы 25 шілдедегі № 746 ҚБҮ 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 тiркелген багаждың салмағын көрсетедi, бұл жолаушыға багаж түбiртегiн беру болып саналады. Бұдан басқа авиакомпания жолаушыға багаждық нөмiрлi белгiсiнiң үзбелi талонын бередi.

      Әрбiр багаж орнының салмағы 32 килограмнан және үш өлшем сомасы бойынша мөлшерi 158 текше сантиметрден аспауы тиiс.

      55. Багаж тiркелгеннен кейiн оның сақталуына авиакомпания жауапты болады.

      56. Авиакомпания, егер жүк чемодандарда, қораптарда, сөмкелерде немесе оның қауiпсiз тасымалдануын қамтамасыз ететiн басқа да орамдарда оралмаған болса, оны тiркелген багаж ретiнде қабылдамайды.

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

      58. Тiркелген багаж жолаушы ұшатын сол әуе кемесiнде тасымалданады. Егер мұндай тасымалдау ұшу қауiпсiздiгi және/(немесе) авиациялық қауiпсiздiк шеңберiнде, сондай-ақ еңсерілмейтін күш туындатқан оқиғалар болған жағдайларда мүмкiн болмаса, авиакомпания тiркелген багажды өзiнiң ең жақын келесi немесе алдыңғы рейсiмен 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 еркiмен өзгерткен кезде, оған жаңа учаскедегi тиiстi маршрут үшiн белгiленген норма бойынша багажды тегiн тасымалдау мүмкiндiгi берiледi.

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

      62. Жолаушы багаждың белгiленген нормасынан артық тегiн 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. Тегiн тасымалдау нормасынан асатын мөлшердегi багажды тасымалдауға межелі пунктке дейін бүкіл тасымалдау үшін ақылы багаждың түбiртегi берiлген күнге қолданылатын тариф бойынша жөнелту пунктiнде төленедi. Мұндай төлем алдын ала (билет ресiмделетiн кезде) жүргiзiледi.

      64. Егер жөнелту пунктiнде жолаушы тасымалдауға ол мәлiмдегеннен және билеттi ресімдеу кезiнде алдын ала төлегеннен аз мөлшердегі багаж ұсынса, багаждың мәлiмделген және нақты салмағы арасындағы тасымалдау төлеміндегі айырмасы жолаушының нақты тұрғылықты жері бойынша бастапқы төлем валютасында жолаушыға қайтарылуға жатады.

      65. Егер жолаушы тасымалдауға ол мәлiмдегеннен және алдын ала төлегеннен көп мөлшерде багаж ұсынса, мұндай багаж жолаушымен бiр әуе кемесiнде тасымалдануға тек бос жүк көлемi болған кезде және тиiстi қосымша ақы төленгеннен кейiн қабылданады.

      66. Жолаушының тiлегi бойынша тегiн тасымалдау нормасынан артық багажды тасымалдауға төлем жолда аялдау пунктiне дейiн немесе трансфер пунктiнде жүргiзiледі.

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

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

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

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

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

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

      72. Егер жолаушы багаж түбiртегi мен багаждық нөмiр белгiсінiң үзбелi талонын ұсына алмаса, мұндай адамға багажды беру оның жеке басын куәландыратын құжаттарды тексергеннен кейiн жүргізіледі.

      73. Багажды жеткiзу кiдiртілген, ол жетiспеген, зақымданған (бұзылған) немесе жоғалған, сондай-ақ багаж түбiртегi мен багаждық нөмiр белгiсiнiң үзбелi талонын ұсынусыз багаж берiлген жағдайда тасымалдау кезiндегi ақаулар туралы акті жасалады, оған багажды алушы адам мен авиакомпания қол қояды.

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

      75. Жануарлар мен құстар авиакомпанияның алдын ала келiсiмімен тасымалдауға қабылданады. Жөнелтушi аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдiң ветеринарлық органдары талап ететiн құжаттарды ұсынады.

      76. Жануарлар мен құстарды тасымалдау үшiн жолаушы ауа кiретiн контейнермен (тормен) қамтамасыз етедi.

      77. Контейнердiң (тордың) түбi су өткiзбейтін және сіңіргіш материалмен қапталған болуы тиіс. Жануарлар мен құстарды ауа кiретiн саңылауы бар тығыз жабылған себеттерде, қораптарда тасымалдауға рұқсат етіледі. Құстардың торлары тығыз, жарық өткізбейтін матамен жабылады.

      78. Ілесіп жүретін жануарлар мен құстардың салмағы, оның iшiнде контейнерлер (торлар) мен тамақтың салмағы, тегiн тасымалданатын багаж нормасына кiрмейдi және тариф бойынша ақы төленедi.

      Жануарлар тiркелген багаж ретінде ғана әуе кемесiнiң оқшауланған жүк бөлмесiнде тасымалданады. Егер ұшу оқшауланған жүк бөлмесi жоқ әуе кемесiмен орындалатын болса, онда жануарлары бар торлар жолаушылар салонында орналастырылады.

      79. Көру қабілетінен айырылған жолаушымен ерiп жүрген жетектеушi иттер қарғыбауы мен тұмылдырығы болып, иесiнiң аяғының астында байлаулы болған жағдайда, багажды тегiн тасымалдау нормасынан тыс, торсыз тегiн тасымалданады.

**5. Жүктердi тасымалдау тәртiбi**

      80. Жүкқұжат авиакомпания мен жөнелтушi арасындағы жүктi әуеде тасымалдау шарты жасалғанын, авиакомпанияның тасымалдау шарттары мен жүктi 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 "Е-Freіght" 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 деректердi енгізуді авиакомпания жүргізеді.

      83. Авиакомпания жөнелтушiден немесе ол уәкiлеттiк берген адамнан, егер жөнелту бiр орыннан артық орыннан тұрса, қосымша жүкқұжат толтыруды талап етеді.

      84. Авиакомпания жөнелтушiнiң жазбаша өтiнiшi бойынша жүкқұжатты өзi 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 жүктiң салмағы, өлшемi мен орамы, сондай-ақ орын саны туралы деректер, егер авиакомпания өзгеше дәлелдей алмаса, дұрыс деп саналады. Жүктiң мөлшерi, көлемi және жай-күйi туралы деректер, егер авиакомпания жөнелтушiнiң қатысуымен оларды тексеруді жүргізсе, бұл туралы жүкқұжатта көрсетсе не осы деректер жүктiң сыртқы түрiне қатысты болса, дұрыс деп есептеледi.

      86. Жүктiң сыртқы түрi, орамы, жүктiң жай-күйi осы Қағидалардың 103 және 104-тармақтарында белгіленген талаптарға сәйкес қанағаттанарлықсыз болып табылса, жөнелтушi жүкқұжатта оның шын мәнiндегi сыртқы түрi мен жай-күйiн көрсетедi. Егер тасымалдауға тапсырылатын жүктiң ерекше қасиеттерi болса немесе ерекше жағдайда тасымалдауды қажет етсе, жөнелтушi мұны жүкқұжатта көрсетеді. Егер жөнелтушi тиісті нұсқаулар бермесе, онда авиакомпания жүкқұжатта жүктiң нақты түрi мен жай-күйi, оның ерекше қасиеттерi мен тасымалдау шарттары туралы немесе бұрын жасалған белгiнi өзiнiң қолымен және мөрiмен енгiзген түзетулерiн куәландырып, нақтылай алады.

      87. Жөнелтушi жүкқұжатта көрсетiлген мәлiметтердiң толықтығы, дұрыстығы, дәлдiгi үшiн, оның iшiнде жүкқұжатты авиакомпания жөнелтушiнiң өтiнiшi бойынша толтырған жағдайда авиакомпания алдында жауап бередi.

      88. Жөнелтушi көлiктiк құжаттарда көрсетiлген мәлiметтердiң дұрыс еместiгi, дәлсiздiгi немесе толық еместiгi салдарынан авиакомпанияға келтiрiлген шығынның орнын толтырады.

      89. Жүкқұжаттың болмауы, дұрыс еместiгi немесе жоғалуы жүк тасымалдау шартының жарамдылығына әсер етпейдi.

      90. Егер жүкқұжатқа авиакомпания немесе оның агентi енгізбеген түзетулер немесе өзгерiстер енгiзілсе, ол жарамсыз деп танылуы мүмкiн.

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

      92. Жүктi тасымалдау үшiн жүк көлемi бойынша орынға тапсырыс беріледі. Орынды брондаусыз жүктi белгiлi бiр бағытта тасымалдау үшiн жүк авиакомпаниямен келiсiлген салмағы немесе көлемi бойынша қабылдануы мүмкiн.

      93. Жүк көлемi үшін орынды брондау көлем брондалған күні ғака 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. Жөнелтушiнiң жүк көлемi үшін орынды брондау туралы өтiнiмi мынадай мәлiметтердi қамтиды:

      1) жүктiң атауы, орын саны, жалпы салмағы мен көлемi;

      2) әрбiр орынның өлшемдерi;

      3) маршруты, рейсi және жөнелту күнi;

      4) тасымалдау төлемiне кепiлдiк беретiн құжаттың атауы мен нөмiрi;

      5) тасымалдау мен сақтауда ерекше шарттар немесе сақтық шараларын талап ететiн жүктiң ерекше қасиеттерi.

      95. Егер жөнелтушi сұраған маршрут авиакомпания үшiн қолайсыз болып табылса, онда соңғысы маршрутты жөнелтушiнің келiсімімен өзiнiң ыңғайына қарай таңдайды.

      96. Жүк көлемі үшін орынды брондау туралы өтiнiмдi жөнелтушiнi немесе тапсырыс берудің жүргiзiлгенi туралы өтiнiм ұсынған авиакомпанияны хабардар еткен сәттен бастап авиакомпания қабылдады деп есептеледi.

      97. Белгiлi бiр рейске орынды брондау, егер:

      1) жөнелтушi авиакомпанияның актiлерiнде көзделген сомада және мерзiмде аванс төлемесе;

      2) жөнелтушiге жүктi тасымалдау үшiн жүкқұжат берiлмесе, жарамсыз болады.

      98. Егер жөнелтушi жүктi белгiленген мерзiмде жеткiзбесе немесе оны дұрыс толтырылмаған құжаттармен бірге жеткiзсе, немесе жүктi жөнелтуге дайындамаса, онда авиакомпания ол үшiн осы әуежайдан бұрын жасалған брондау жоя алады.

      99. Авиакомпания жүктi жеткiзуде мерзiмiн өткiзiп алғаны үшiн алушыға әрбiр мерзiмiн өткiзiп алған тасымалдау тәулiгi үшiн 5 пайызы мөлшерiнде, бiрақ тасымалдау үшiн 50 пайыздан артық емес мөлшерде айыппұл төлейдi.

      100. Жөнелтушiнiң өтiнiшi бойынша авиакомпания ұсынған орынды брондау тапсырыс беруге жататын байланыс шығыстарын қоспағанда, жүктi тасымалдауға және орынға тапсырыс беруге қатысы бар байланыс шығыстарын жөнелтушi төлейдi.

      101. Жүк әуемен тасымалдауға:

      1) жүктi әкелу, әкету немесе транзит аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы тасымалдау жүзеге асырылатын елдiң заңнамасына сәйкес жүзеге асырылатын;

      2) жүктiң габариттерi әуе кемесiнiң және оның бөлiктерiнiң багаж-жүк бөлiгiнде еркiн тиелуiн және түсiрiлуiн, орналасуын қамтамасыз ететін;

      3) рейстiк жолаушы әуе кемелерiнде тасымалдау кезiнде жүктiң салмағы мен габариттерi авиакомпанияның шарттарында белгiленген мөлшерден аспайтын;

      4) жүкке ілеспе құжаттар қоса берілетін;

      5) жүк әуе кемесi үшiн онда орналасқан адамдар мен мүлiкке қауiп тудырмайтын және өздерiнiң қасиеттерi бойынша жолаушыларға қолайсыздық тудырмайтын жағдайларда қабылданады.

      102. Салмағы мен габариттерi бойынша белгiленген мөлшерден асатын жүк тек авиакомпанияның келiсiмiмен тасымалдауға қабылдануы мүмкiн.

      103. Жүк қалыпты жағдайларда тасымалдау кезінде олардың сақталуы қамтамасыз етiлетiндей, сондай-ақ адамдарға зиян келтiрмеу немесе басқа жүктiң немесе авиакомпанияның мүлкiне зақым тигізу мүмкіндігі, оның ерекше қасиеттерi ескерiле отырып, оралады.

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

      Пломбалардың анық цифрлық бедерлерi және әрiп белгiлерi болуы тиiс. Жүкқұжатта жүкке жасалған пломба туралы белгi қойылады және жөнелтушi пломбасының атауы көрсетiледi.

      105. Тасымалданатын жүктiң әрбiр орнында жөнелтушілік және көлiктiк белгiсi және (немесе) жүктi тасымалдаудың арнайы шарттарын көрсететін арнайы белгiлері болады.

      Таңбалау Халықаралық азаматтық авиация ұйымы (ИКАО) мен Халықаралық әуе көлiгi қауымдастығының (ИАТА) стандарттары негiзiнде әзiрленген авиакомпания шарттарына сәйкес орындалады және ол мынадай мәлiметтерді қамтиды:

      1) межелi және жөнелту әуежайларының атауы;

      2) алушы мен жөнелтушiнiң нақты мекенжайлары;

      3) әрбiр орынның брутто салмағы.

      106. Жүктi тасымалдауға қабылдау шарттарын сақтамағаны үшiн жөнелтушi жауап бередi. 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. Трансферлiк жүктi тасымалдау барлық тасымалдау маршруты бойынша расталған жүк көлемi үшін брондау алынғаннан кейiн ғана жүзеге асырылады.

      109. Трансферлiк жүк жүктi бiр рейстен екiншi рейске беру жөнiндегi барлық рәсiмдердi орындау үшiн жеткiлiктi мерзiмде трансфер әуежайына келеді.

      110. Халықаралық бағыттарға, iшкi әуежайларға ұшуға ашық Қазақстан Республикасының әуежайлары арқылы жiберiлетiн трансферлiк жүктiң салмағы, габариттерi мен қасиеттерi iшкi желiлерде пайдаланылатын әуе кемелерiндегi оларды тасымалдау мүмкiндiктерiне сәйкес келiп, авиакомпания шарттарына, сондай-ақ трансфер әуежайларында оларды сақтау шарттары мен мүмкiндiктерiне жауап береді.

      111. Авиакомпания, егер жөнелтушiмен немесе алушымен өзгеше келiсiлмесе, межелi пункттi өзгертусiз жүкқұжатта көрсетiлген маршрут тасымалын өзгертедi.

      112. Егер жүктi жөнелту авиакомпанияға тәуелсiз себептерге байланысты қандай да бiр пунктте тасымалдың басталған немесе жүргiзiлу кезiнде кешiктiрiлсе, онда ол жөнелтушiнi жүкқұжатта көрсетiлген мекенжай бойынша хабардар етедi, жүктi қоймаға орналастырып, кедендiк мекемеге тапсырады, сондай-ақ бұдан кейiн жүктi алушының мекенжайына тасымалдау үшiн басқа көлiк түрiне бередi.

      113. Жөнелтушi жүктi әуеде тасымалдау шартынан туындайтын барлық мiндеттемелер орындалған және осы Қағидалар сақталған жағдайда:

      1) жүктi жөнелту немесе межелi пунктiнде қайтып алуға;

      2) жүктi аралық пунктте ұстауға;

      3) жүкқұжатта көрсетiлген алушыны өзгертуге;

      4) жүктiң жөнелту пунктiне қайтарылуын талап етуге тиiс.

      114. Тасымалдауды басқару авиакомпанияға жөнелтушiге берілген жүкқұжаттың бiр данасы көрсетiлгенде ғана жүзеге асырылады. Жүкті басқару бойынша барлық нұсқаулар жазбаша түрде ресiмделедi.

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

      115. Тасымалдау шартының кез келген талаптарының өзгеруi жүкқұжатқа енгiзiледі.

      116. Егер тасымалдау өкiмдерiн орындау мүмкiн болмаса, авиакомпания бұл өкiмдi орындаудан бас тартады, ол жөнiнде дереу жөнелтушiнi хабардар етедi.

      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 межелi пунктiне келiп, алушы жүктi алғаннан кейiн немесе жүктiң жеткiзiлуiн талап еткеннен кейiн немесе оның жүктi қабылдағанын дәлелдейтiн өзге де iс қимылдар жасалғаннан кейiн тоқтатылады.

      119. Жүк жүкқұжатта көрсетiлген алушыға немесе ол уәкiлеттiк берген адамға берiледi.

      120. Авиакомпания алушыға жүктi тек алғанын растайтын құжаты бойынша және жүкқұжат пен осы Қағидаларда көрсетiлген барлық шарттарды ол орындағаннан кейiн ғана бередi.

      121. Алушы жоқ болған кезде мемлекеттiк органға жүктi беру авиакомпания осындай жүктi берудi растайтын құжаттарды жөнелтушiге немесе алушыға берген жағдайда оның алушысына берілген болып есептеледі.

      122. Жүк одан әрi немесе қайта керi тасымалдауға жататын жағдайларды қоспағанда, жүктiң келгенi туралы хабарлама алушыға немесе жүкқұжаттың тиiстi бағанында көрсетiлген адамға, әуе кемесi келген сәттен бастап 12 сағат iшiнде, ал тез бұзылатын, қауiптi жүкке немесе жануарларға қатысты 3 сағат iшiнде жіберіледі.

      Хабарлама почта немесе басқа да байланыс құралдары арқылы жiберiледi.

      Авиакомпания мұндай хабарламаның алынбағанына немесе кешiккенiне жауапты болмайды.

      123. Егер жөнелтушi (алушы) мен авиакомпания арасында жүктi алушының мекенжайына жеткiзу туралы келiсiм болмаса, онда алушы жүктi межелi әуежайдан алады.

      124. Егер алушы межелi пунктке келген жүктi алудан бас тартса немесе ала алмаса, онда авиакомпания жүкқұжатта көрсетiлген немесе жүктi алушыға берудің мүмкiн еместiгi туралы хабарлағаннан кейiн алынған жөнелтушiнiң өкiмдерiн орындау үшiн шаралар қабылдайды. Егер мұндай өкiмдер болмаса немесе орындау мүмкiн болмаса, авиакомпания:

      1) жөнелтушiге алушының жүктi алмағаны және жөнелтушiнiң одан әрi өкiмiн күту туралы хабарлама жiберуi;

      2) жөнелтушiнiң өкiмi болмаған жағдайда, сақтау мерзiмi (күнтізбелік 30 күн) өткен соң жүк жөнелтушіге қайтарылуы тиiс.

**6. Қорытынды ережелер**

      125. Авиакомпания пайдаланылмаған билет, оның бөлiктерi, ақылы багаж түбiртегi бойынша соманы қайтару туралы өтiнiштi құжаттың жарамдылық мерзiмi ішінде, бiрақ бұл мерзім өткен соң күнтiзбелiк 30 күннен кешiктiрмей қабылдайды.

      126. Соманы қайтару билетте көрсетiлген 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 билеттiң барлық пайдаланылмаған ұшу купондарын немесе ақылы багаж түбiртегiн ұсыну бойынша ғана жүргiзiледi.

      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 ресiмделмеген; жолаушы үшін жөнелту, межелi немесе жолда аялдау пунктi болып табылатын пункттегі ұшу кестесi бойынша аялдау алынып тасталған;

      3) кестеде көрсетiлген уақытқа сәйкес рейс орындалмаған;

      4) қызмет көрсету класы немесе әуе кемесi типін ауыстырған;

      5) бұрын жасалған брондауға сәйкес жолаушыға орын тауып беру мүмкiн болмаған;

      6) жеке бланкіде жазылған рейстердiң түйiсуiн 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 төленетiн сомалар авиакомпанияның шарттарымен анықталады.

      131. Жолаушы ұшудан ерiктi түрде бас тартқан кезде, соманы қайтару мынадай тәртiппен жүргізіледі:

      1) егер тасымалдау бiрде-бiр учаскеде орындалмаса, онда жолаушыға тарифтi қолдану талаптарына сәйкес тасымалдауға төленген сома қайтарылады;

      2) егер тасымал iшiнара орындалған болса, онда барлық тасымал үшiн төленген сома мен тарифтi қолдану жағдайларына сәйкес тасымалдаудың орындалған бөлiгiнiң 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 төлемi валютасында немесе жолаушының өтiнiшi бойынша Қазақстан Республикасының ұлттық валютасында жүргізіледі.

      133. Соманы қайтару бастапқыда авиакомпания немесе оның уәкілетті агенттерiнiң авиакомпания шарттарына сәйкес берген билеттер мен ақылы багаж түбiртектерi бойынша жүргiзiледi.

      134. Соманы қайтару авиакомпания немесе оның уәкілетті агентi берген билеттер мен ақылы багаж түбiртектерi бойынша, бастапқы билет және ақылы багаж түбiртегiн берген елде немесе билет қайтарылатын елдегi авиакомпания өкiлдiгiнде жүргiзiледi.

      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 көрсетудi қамтамасыз етеді. Қосымша басқа тiлдердi пайдалануға жол берiледi.

      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 жүктердi әуе көлiгiмен тасымалдау қағидаларына қосымша |

**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.

© 2012. Қазақстан Республикасы Әділет министрлігінің «Қазақстан Республикасының Заңнама және құқықтық ақпарат институты» ШЖҚ РМК