

БҰЙРЫҚ / ПРИКАЗ / ORDER №913-П**Алматы/Almaty****11.07.2024****FlyArystan әуе тасымалдаушысының жолаушларды тасымалдау және қосымша қызметтер көрсету туралы Ережесіне өзгерістер енгізу туралы****БҰЙЫРАМЫН:**

1. FlyArystan әуе тасымалдаушысының жолаушларды тасымалдау және қосымша қызметтер көрсету туралы 2021 жылғы 16 ақпандағы №39 бұйрығымен бекітілген Ережесінің 15 бабына, 23 бабының 23.7 тармағына және 54 бабына осы бұйрықтың №1 Қосымшасында көрсетілген өзгерістер мен толықтырулар енгізілсін.

О внесении изменений в Правила воздушных перевозок пассажиров и оказания дополнительных услуг авиаперевозчика FlyArystan**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести следующие изменения и дополнения в ст.15, п. 23.7 ст.23, ст.54 Правил воздушных перевозок пассажиров и оказания дополнительных услуг авиаперевозчика FlyArystan утвержденного приказом №39 от 16 февраля 2021 года согласно приложению №1 к настоящему приказу.

On making changes in the FlyArystan rules for passanger air carriage and additional services**ORDER:**

1. To make the following amendments and additions to Articles 15, paragraph 23.7 of Article 23 and Article 54 of the FlyArystan rules for passanger air carriage and additional services, approved by Order No. 39, dated February 16, 2021, in accordance with Appendix No. 1 to this Order.

**Бас атқарушы директор/
Главный исполнительный директор
Chief Executive Officer****Питер Фостер/
Peter Foster****Қызметкерлерді басқару жөніндегі
атқарушы директоры/
Исполнительный директор
по управлению персоналом
Chief Human Resources Officer****Ни Евгения Георгиевна/
Yevgeniya Ni****Қызметкерлерге қызмет көрсету
орталығының аға менеджері/
Старший менеджер центра
по обслуживанию персонала
Senior Manager staff service centre****Сабиева Лейла Николаевна/
Leila Sabiyeva/**

54-БАП. ТАСЫМАЛДАУ КЕЗІНДЕГІ ТАСЫМАЛДАУШЫНЫҢ ЖАУАПКЕРШІЛІГІ

- 54.1. Егер Тасымалдаушы Жолаушының кінәсі бойынша залал шексе, онда Жолаушы келтірілген нұқсанның және дәлелденген жіберіп алынған пайданың шектерінде материалдық жауап береді.
- 54.2. Жолаушы мыналардың:
- Тасымалдау Ережелерінің (суретке түсіру, киноға түсіру және радиобайланыс құралдарын пайдалану және басқалар);
 - өрттік, санитарлық-гигиеналық және санитарлық-эпидемияға қарсы қауіпсіздікті қамтамасыз ету жөніндегі ережелердің;
 - қауіпті заттарды немесе нәрселерді тасымалдау ережелерінің;
 - ұшу қауіпсіздігі ережелерінің (ұшақтың есігін, люгін ашуға әрекеттену; қауіпсіздігін белбеуін тағудан бас тарту, тиісті емес орында темекі тарту және т.б.) орындалмағаны үшін жауап береді.
- 54.3. Жолаушы аэровокзалдарда және қалалық агенттіктерде, әуежайларда, аэродромдарда және әуе кемелерінде қоғамдық тәртіптің бұзылғаны үшін жауап береді, соның ішінде басқа Жолаушыларға және Тасымалдаушының персоналына қатысты заңсыз әрекеттер үшін жауап береді.
- 54.4. Әкімшілік және қылмыстық жауапкершіліктің шектері Қазақстан Республикасының заңнамасына немесе келген елінің заңнамасына сәйкес белгіленеді.
- 54.5. Ақысы картамен төленген әуебилетті пайдаланған Жолаушы осы төлемнің заңдылығына кепілдік береді. Карта ұстаушысының даулауына байланысты төлем қайтарылған жағдайда, жолаушы Тасымалдаушыға тиген залалға жауапты болады және пайдаланылған әуебилеттің құны мен қайтаруға байланысты туындаған шығындарды төлеуге міндеттеледі.
- 54.6. Аумағына, аумағынан немесе аумағы арқылы рейс ұшатын елдің визалық ережелерін, көші-қон талаптары мен басқа да заңнама талаптарын жолаушының сақтамауына байланысты Тасымалдаушыға айыппұл санкциялары қолданылған жағдайда, жолаушы осыдан туындайтын зиян мен осыған байланысты ұшыраған шығындардың орнын толтыруға міндеттеледі.
- 54.7. Жолаушының кіруіне рұқсат етілмесе, жолаушы Тасымалдаушы жазып берген кері рейс әуебилетінің құнын тиісті тариф бойынша төлеуі тиіс.
- 54.8. Қолжүктегі немесе тіркелген жолжүктегі тасымалдауға тыйым салынған заттар мен заттектерден Тасымалдаушыға зиян келген жағдайда, жолаушы мүліктік жауапкершілік көтереді.

СТАТЬЯ 54. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПАССАЖИРА ПРИ ПЕРЕВОЗКЕ

- 54.1. Если Перевозчик понёс ущерб по вине Пассажира, то Пассажир несёт материальную ответственность в пределах причинённого ущерба и доказанной упущенной выгоды.
- 54.2. Пассажир несёт ответственность за невыполнение:
- Правил Перевозки (фотографирование, киносъёмку и пользование средств радиосвязи и пр.);
 - правил по обеспечению пожарной безопасности, санитарно-гигиенических и санитарно-противоэпидемических;
 - правил перевозки опасных веществ или предметов;
 - правил безопасности полёта (попытка открыть дверь, люк самолёта; отказ от пристёгивания ремнём безопасности, курение в неполюженном месте и т.д.)

- 54.3. Пассажир несёт ответственность за нарушение общественного порядка в аэровокзалах и городских агентствах, аэропортах, на аэродромах и воздушных судах, в том числе несёт ответственность за противоправные действия относительно других Пассажиров и персонала Перевозчика.
- 54.4. Пределы административной и уголовной ответственности устанавливаются в соответствии с законодательством Республики Казахстан или законодательством страны пребывания.
- 54.5. При использовании авиабилета, оплаченного картой, пассажир гарантирует законность данного платежа. В случае возврата платежа в связи с его оспариванием держателем карты пассажир ответственен за причиненный Перевозчику ущерб и обязуется оплатить стоимость использованного авиабилета и понесенные в связи с возвратом издержки.
- 54.6. В случае применения к Перевозчику штрафных санкций в связи с несоблюдением пассажиром визовых правил, миграционных требований и прочих требований законодательства страны, с-, на-, через территорию которой следует рейс, пассажир обязуется возместить вытекающий из этого ущерб и понесенные в связи с этим издержки.
- 54.7. В случае отказа пассажиру во въезде пассажир обязан оплатить стоимость выписанного Перевозчиком авиабилета на обратный рейс по соответствующему тарифу.
- 54.8. Пассажир несет имущественную ответственность в случае причинения ущерба Перевозчику вследствие наличия в ручной клади или зарегистрированном багаже запрещенных к перевозке предметов и веществ.

ARTICLE 54. LIABILITY OF PASSENGER DURING CARRIAGE

- 54.1. If the Carrier incurs damage due to the fault of a Passenger, Passenger must bear financial liability to the extent of caused damage and proven loss of profit.
- 54.2. Passenger shall be held liable for the following:
- Rules of Carriage (photographing, filming and use of radio facilities, etc.);
 - fire safety, sanitary and antiepidemic rules;
 - flight safety rules (attempt to open a door, access door of an aircraft; refusal to fasten seat belts, smoking outside a specially allotted area, etc.)
- 54.3. Passenger shall be held liable for violation of public order in airport terminals and city agencies, airports, aerodromes and aboard aircraft, including he shall be held liable for any illegal actions against other passengers and personnel of the Carrier.
- 54.4. Extent of administrative and criminal liability shall be determined subject to the laws of the Republic of Kazakhstan or laws of a country of stay.
- 54.5. When using a ticket paid by card, the passenger guarantees that such payment is legal. If the payment is refunded as it is challenged by the card holder, the passenger is responsible for the damage caused to the Carrier and undertakes to pay the price of the used ticket and costs related to the refund.
- 54.6. If the Carrier is subject to penalties in view of the passenger's non-compliance with visa rules, migration requirements and other laws of the country to/from and through which the flight follows, the passenger undertakes to recover the resulting damage and the costs incurred.
- 54.7. If the passenger is refused entry to the country, the passenger is obliged to pay the price of the ticket issued by the Carrier for the return flight at the applicable fare.
- 54.8. The passenger shall bear financial liability in case of damage caused to the Carrier due to the presence of items and agents prohibited for carriage in his/her carry-on baggage or checked baggage.

-
- 23.7 Рейстің алдын ала орындалмауы немесе рейстің ұшу уақыты 5 сағаттан артық өзгерген жағдайда, Тасымалдаушы жолаушының таңдауы бойынша билетті ең жақын рейске қайта

брондауға немесе билеттің пайдаланылмаған сегменттерінің толық құнын қайтаруға міндетті.

23.7 При предварительной отмене рейса либо изменении времени вылета рейса более, чем на 5 часов, Перевозчик обязан по выбору пассажира бесплатно перебронировать билет на ближайший рейс либо вернуть полную стоимость неиспользованных полетных сегментов билета.

23.7 When the schedule is changed for more than 5 hours in compare with initial schedule the Carrier is obliged to reissue the ticket for the next flight or refund the full cost of unused ticket segments.

15-БАП. ЖОЛАУШЫ БАСТАМАСЫМЕН ТАСЫМАЛДАУ КЕЛІСІМ-ШАРТЫН ТОҚТАТУ

- Медициналық қорытындымен расталған бір әуе кемесінде өзімен бірге жүретін жолаушының немесе оның отбасы мүшесінің ауыруы немесе қайтыс болуы салдарынан жолаушы тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартқан кезде.

Бір әуе кемесінде өзімен бірге жүретін жолаушының немесе оның отбасы мүшесінің ауыруы/жарақаттануы салдарынан тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартуы кезінде билеттің құны алдын ала (жоспарланған рейс уақытына дейін 2 сағаттан кешіктірмей - ішкі, 3 сағат бұрын – халықаралық рейстерде) шартымен толық қайтарылады тасымалдаушының алдағы рейстен орын алу және авиабилетті сатып алған күннен кейін аурудың туындағаны туралы медициналық Растауды, сондай-ақ жолаушылар арасындағы туыстығын растайтын құжаттарды ұсыну арқылы оның ұшып шығуының мүмкін естігі туралы жолаушыға хабарлау.

Жолаушының тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тартқанын растайтын құжат мынадай талаптарға жауап беретін медициналық құжаттың сканері (анықтама, қорытынды, еңбекке жарамсыздық парағы, әуежайдың медициналық пунктінен рейстен шығару туралы анықтама) болып табылады:

- ✓ құжатта осы құжатты берген медициналық мекеменің нақты оқылатын атауының болуы;
- ✓ осы құжатты берген медициналық мекеменің мөрінің болуы;
- ✓ медициналық құжатты беру күнінің болуы;
- ✓ диагноздың болуы;
- ✓ медициналық құжатта көрсетілген ауру күндерінің тасымалдау күндеріне сәйкестігі. Сәйкес келмеген жағдайда құжатта "көрсетілген күндерде ұшу ұсынылмайды" деп көрсетілуі тиіс.

Жолаушы немесе онымен бірге әуе кемесінде жүрген оның отбасы мүшесі қайтыс болған жағдайда тасымалдаудан мәжбүрлі түрде бас тарту қайтыс болу туралы куәлікпен немесе медициналық ұйым берген қайтыс болғаны туралы белгіленген үлгідегі құжат және жолаушылар арасындағы туыстық фактісін растайтын құжаттармен куәландырылады.

Қазақстан Республикасының аумағынан тыс жерде берілген медициналық құжаттарға нотариалды куәландырылған аударма қоса берілуге тиіс.

СТАТЬЯ 15. ПРЕКРАЩЕНИЕ ДОГОВОРА ПЕРЕВОЗКИ ПО ИНИЦИАТИВЕ ПАССАЖИРА

- При вынужденном отказе Пассажира от перевозки вследствие болезни или смерти пассажира или члена его семьи, следующего с ним на одном воздушном судне,

подтвержденной медицинским заключением.

*При вынужденном отказе Пассажира или члена его семьи, следующего с ним на одном воздушном судне, от перевозки вследствие болезни/травмы, стоимость билета возвращается полностью при условии заблаговременного (не позднее, чем за 2 часа до времени запланированного рейса - на внутренних рейсах, за 3 часа – на международных) оповещения Пассажиром Перевозчика о невозможности совершения им вылета путем снятия места с предстоящего рейса и предоставления медицинского подтверждения о возникновении заболевания **после** даты приобретения авиабилета, а также документов, подтверждающих родство между пассажирами. Документом, подтверждающим вынужденный отказ пассажира от перевозки, является скан медицинского документа (справка, заключение, лист нетрудоспособности, справка из медицинского пункта аэропорта о снятии с рейса), отвечающий следующим требованиям:*

- ✓ *наличие в документе четко читаемого названия медицинского учреждения, выдавшего данный документ;*
- ✓ *наличие печати медицинского учреждения, выдавшего данный документ;*
- ✓ *наличие даты выдачи медицинского документа;*
- ✓ *наличие диагноза;*
- ✓ *соответствие дат болезни, указанных в медицинском документе датам перевозки.*

В случае несоответствия в документе должно быть указано «не рекомендуется полет в указанные даты».

Вынужденный отказ от перевозки в случае смерти пассажира или члена его семьи, следующего вместе с ним на воздушном судне, удостоверяется свидетельством о смерти либо документом установленной формы о смерти, выданный медицинской организацией и документами, подтверждающими факт родства между пассажирами.

К медицинским документам, выданным вне территории Республики Казахстан, должен быть приложен перевод, заверенный нотариально.

ARTICLE 15. TERMINATION OF THE CONTRACT OF CARRIAGE BY THE PASSENGER

- If the passenger has to refuse to fly due to the illness or death of the passenger or his/her family member traveling with him/her on the same aircraft, which is confirmed by a medical document.

In case of involuntarily refusal of a Passenger or a member of his family traveling with him on the same aircraft from transportation due to illness/ injury, the ticket price is fully refunded in case when Passenger notifying the Carrier of the impossibility of his departure by cancelling the seat from the upcoming flight and providing medical confirmation of the occurrence of the disease after the date of purchase of the ticket, as well as documents confirming the relationship between another passengers (no later than 2 hours before the scheduled flight time - on domestic flights, 3 hours in advance – on international flights).

The document confirming the passenger's involuntarily refusal from transportation is a scan of a medical document (certificate, conclusion, disability certificate, certificate from the airport medical center on removal from the flight) that meets the following requirements:

- ✓ *presence in the document of a clearly legible name of the medical organization that issued this document;*
- ✓ *presence of the seal of the medical institution that issued this document;*
- ✓ *date of issue of the medical document;*
- ✓ *the presence of a diagnosis;*
- ✓ *The correspondence of the dates of illness indicated in the medical document to the dates of flight. In case of non-compliance, the document should indicate "it is not recommended to fly on the specified dates".*

The involuntarily refusal of transportation in the event of the death of a passenger or a member of his family traveling with him on an aircraft is certified by a death certificate or a document of the established form on death issued by a medical organization and documents confirming the fact of kinship between passengers.

A notarized translation must be attached to medical documents issued outside the territory of the Republic of Kazakhstan.

Копия электронного документа (Id: 2130742) “Приказ № от 11.07.2024 ” Электронный документ получен из системы Elma.			
Дата печати бумажной копии: 12.07.2024 11:26		Количество листов в документе: 6	
Фамилия	Имя	Дата утверждения	Дата подписания ЭЦП
Сабиева	Лейла	11.07.2024 14:41	
Ни	Евгения		11.07.2024 18:17
Фостер	Питер		12.07.2024 11:16
Фостер	Питер		12.07.2024 11:16
Копия электронного документа верна Электрондық құжаттың көшірмесі дұрыс			