

根据阿斯塔纳航空公司总裁
第 17 号令批准
日期：2011 年 1 月 24 日

阿斯塔纳航空公司
乘客与行李
航空运输规则

阿拉木图 2021

目录

简介.....	3
术语表.....	4
第一章：总则.....	9
第二章：航空运输条件.....	10
第三章：航空运输合约的订立与履行文件.....	16
第四章：票价、收费与折扣.....	233
第五章：不同类别乘客的运输条件.....	244
第六章：行李运输.....	28
第七章：乘客运输的退款.....	35
第八章：管理手续.....	366
第九章：乘客与行李航空运输中的责任.....	37
第十章：索赔程序.....	39

简介

《乘客与行李航空运输规则》是规范阿斯塔纳航空股份有限公司（以下简称“阿斯塔纳航空”）在提供乘客和行李航空运输服务过程中进行的活动的重要规范性文件，内容涉及阿斯塔纳航空与其客户之间存在的各种关系。

阿斯塔纳航空的《乘客与行李航空运输规则》的订立依据包括：有关航空运输的国际法律文件和哈萨克斯坦法律文件，以及国际民用航空组织（ICAO）和国际航空运输协会（IATA）的相关建议。

必须在以下地点提供本《乘客与行李航空运输规则》副本：

- 阿斯塔纳航空公司的每架飞机；
- 乘客出发机场（包括值机柜台）；
- 阿斯塔纳航空的销售代理及代表处；
- 阿斯塔纳航空的所有办事处；

术语表

代理 - 经书面协议（委托书）授权，代表承运人的法人实体或个人；

不正常行李报告（PIR 报告） - 承运人在发现任何行李破损时立刻向乘客（接收人）出具的文件；

机场航站楼（航站楼） - 用于服务出发和到达乘客的建筑物综合体；

机场 - 专门用于飞机起飞、滑行、停泊和维护的场所。

国际机场 - 进行国际航空运输，同时确保实施海关、边境和检疫管制的机场。

目的地机场（地点） - 依照航空运输合同，将一名乘客或一件行李送达的机场（地点）；

中转机场（地点） - 机票上所注明的中途经过的机场，持票乘客需要依据航空运输合同，在该机场 24 小时内改乘另一航班继续其旅程。

中途停留机场（地点） - 途中的停留机场，根据航空运输合同，乘客搭乘航班需要暂时中断飞行，在此降落停留 24 小时及更长时间。

出发机场（地点） - 依据航空运输合同开始航空运输的机场；

行李 - 依据航空运输合同运输的乘客所有物，这一概念包括托运行李和未托运行李。

托运行李 - 承运人收到的乘客行李，为之出具行李收据和行李标签，并承担其运输及运输风险，。

未托运行李（随身行李） - 承运人许可并以标签注明，在航空运输过程中存放在飞机客舱内的乘客行李，由乘客本人承担风险确保其完好无损。

无人认领行李 - 到达行李标签上标明的目的地机场（地点）但未被乘客领取的行李。

行李标签 - 由承运人出具的、仅用于识别托运行李的标签。

超重行李 - 件数和/或重量超出承运人规定的免费运输额度的行李，或者在有免费额度的情况下，也必须支付运费的行李。

VIP 标签 - 用于识别重要人员（VIP 乘客）的行李的文件。

机票与行李收据 - 用于确认乘客和行李运输合同及其条款的运输票据，该文件规定了和运输相关的信息，其组成如下：

1. 审核票联；
2. 代理票联；
3. 乘机票联（一张机票内含的乘机联不能超出四张）；
4. 乘客行程单/收据；

预定记录（申请） - 为运载乘客的目的预先分配给乘客飞机座位的行为，还包括预先分配给承运行李、货物与邮件的体积与重量。需要在航空公司的电子预订系统内输入有关信息以确认预定。预定信息包括：航班信息，相关乘客、行李或货物的其它任何信息，以及航空公司分配的一个‘唯一的数字字母组合编号’。预定记录有两种状态，即：“未售出”和“已售出”。

高安全级别登记表 - 由航空公司使用的一种文件，用于登记按照承运人要求而确定的服务类型。

退款 - 因乘客或机票付款人并未使用已付款购买的运输或服务而向其退还的全部或任何费用。

航空运输 - 根据运输合同的条款，通过飞机运输乘客、行李、货物和邮件。

飞机 - 用于运送乘客、行李和/或货物的飞机。

《海牙协定》 - 指：《统一国际航空运输某些规则公约修订案协定（1955）》 - 是一份《华沙公约》修订案文件。这些修订案是在制定有关‘承运人对乘客责任的措施与限制’的条款和独立条款的过程中制订的。同时，《海牙协定》还规定了索赔的截止时限。

天 - 包括所有日历日、星期日和法定节假日。用于确定运输票据、报告和其它单证的有效期，以及运输的完成日期、索赔的时效期限。天的计算方式为，从事件发生或实施行动的第二天凌晨 0 点开始计算，事件/行动当天的剩余时间并不计算在内。如果上述任何时限的结束时间正好为星期日或公众假期，则应以下一日为基础来确定整个时期的届满时间。

运输开始日期 - 第一段航行发生的日期。

飞机租赁合同 - 一方（承运人）和另一方（托运人）之间的协议，按此协议：承运人收取一定的费用，提供一架或多架飞机的全部或部分运力，完成一个或多个航班对乘客、行李、货物或邮件的运输。

安检 - 运用技术手段或其它手段，旨在找出禁运物质和物品（如：武器、弹药、爆炸物、高度易燃物、放射性物质、有毒物质等），以及任何可用于实施非法行为的危险装置。

速运标签 - 用于登记和加速运送被找回的、延误的和丢失的行李，也被用于按照行李所有人或承运人的指示将行李运送到目的地。

中转区 - 国际机场中专门用于接收中转（转机）乘客的，由相关政府机构控制的区域。

旅行信息手册（TIM 手册） - 用于说明航空运输（换乘、中转、中途停留、入境）过程中，离开或抵达一个国家所必须遵守的法定要求的手册。

超重行李收据 - 用于确认已支付超出机票规定的免费运输额度的行李，或者用于确认运输必须支付运费的物品（如：超大行李、动物与鸟类、体育器材、家用电器等）。

哈萨克斯坦共和国民航委员会 - 哈萨克斯坦共和国交通运输部下属管理航空运输的国家机构。

政府机构 - 有资格根据国家赋予的权力而行使权力和行政职能的政府机构。

《公约》 - 即：《统一国际航空运输某些规则的华沙公约（1929）》） - 用于管理国家间航空运输的国际公约。《公约》规定了航空运输票据的内容和适用程序，确定了承运人为乘客的生命损失及健康损害，行李与货物的毁坏、遗失、损坏，以及因航空运输延误造成的损失而承担的赔偿责任。

国际航空运输协会（IATA） - 一个非政府国际组织，致力于向全球提供关于票价水平、组成和适用规则的建议，统一航空运输规则（包括乘客服务标准），以及帮助实现有联运协议的承运人之间的相互结算。

国际民用航空组织（ICAO） - 一个国际组织（一个联合国专业机构），致力于规范民用航空活动，如空域使用、飞行安全等，以及为民用航空领域内的各种活动制定标准和推荐实践做法。

国际兽医证书 - 一种由机场兽医检查站开具的文件，用于换取兽医证书（表1），证书信息包括：动物的疫苗接种状况、健康状况，其生活区域的安全卫生与流行病学情况等，以及由狗（猫）繁育社团出具的动物出口许可证。

乘客与行李国际航空运输 - 一种运输形式，无论运输过程有无中断，其出发地和目的地分别位于两个国家境内，或者出发地和目的地位于同一国家境内，但中途停留在另一个国家境内。

《华沙公约》所指的国际运输 - 一种运输形式，无论运输过程有无中断，其出发地和目的地分别位于两个签约国境内，或者出发地和目的地位于同一签约国境内，但中途停留在一个非签约国境内。若未发生此类中途停留，在一个国家境内的两个地点之间的运输，将不被视为《华沙公约》定义的国际运输。

依据《海牙协定》修订的《华沙公约》修订案所指的国际运输 - 一种运输形式，无论运输过程有无中断，其出发地和目的地必须分别位于两个《海牙协定》签约国境内，或者出发地和目的地位于同一《海牙协定》签约国境内，但中途停留在一个非《海牙协定》签约国境内。

乘客行程单/收据 - 运输或付款凭据的一部分，用于确认签订运输合同，或确认承运人提供的其它服务。

非法干扰航空活动（非法行为） - 扰乱航空安全的活动，造成人员事故、物质损失、劫持人员或劫持飞机事件，或威胁将造成此类后果的非法行为。

不规范运输行为 - 导致危害性后果的失败行为，危害后果包括：行李（货物）丢失、行李重量或件数短缺，以及行李（货物）的损坏、调换和丢失。

误机 - 乘客已经预定了某个航班的座位，需要在航班出发前办理登机，但在出发机场规定的最后登机时间内未能在登机台办理登机手续的状况。

杂项收费单（MCO） - 承运人或其代理向乘客开具的支付凭据，包含：机票、超重行李收据，以及有关承运履行或条件变更的任何其它服务。

中途停留 - 票价中包含的事先约定的行程中的中途停留地点，乘客在此暂时中断乘机。

承运人义务 - 承运人对乘客和行李运输中的损失进行赔偿的义务。

航空货运代理 - 航空运输单中指明的、作为货运代理的实体或个人。

乘客 - 一架飞机根据航空运输合同运载或必须运载的人员。

中转乘客 - 根据航空运输合同抵达中转机场，随后搭乘同一架航班继续其旅程的乘客。

转机乘客 - 根据航空运输合同搭乘一架航班抵达一个转机地点，随后搭乘同一承运人或另一承运人的其他航班继续旅程的乘客。

承运人 - 即：Air Astana Joint Stock Company（阿斯塔纳航空股份有限公司），阿斯塔纳航空开具运输票据，并且依据本公司开具的，或由本公司航线的其他有效承运人开具的航空运输票据或支付凭证，履行或承诺履行航空运输，并提供或承诺提供与航空运输相关的服务。

签注 - 由承运人在其开具的航空运输票据或支付凭证上注明的书面同意，或者有联运协议时，一个航司注明在相应机票联上用于乘坐另一航司执行的航班，或用于换取运输票据原件。

行李的航空运输时期 - 航空运输行李从被接收到被卸载到目的地的行李传送带上的一段时间。

乘客的航空运输时期 - 从乘客进入机场停机坪登机到乘客下飞机离开机场停机坪的一段时间。

停机坪 - 民用机场内的飞机场的一部分，用于安置飞机，使之便于乘客上下飞机，装卸行李、货物、邮件，以及实施任何其它类型的服务。

乘机联 - 机票的组成部分，乘客用于往返该票联（如果乘机联被提供）上注明的地点。

行李损坏 - 行李在运输过程中被毁坏，导致其无法用于其原始用途（失去价值）。

索赔 - 当事人以书面形式提出的，对航空运输中发生的损失的赔偿要求。

航班 - 由飞机执行的从行程起点到终点的定期或不定期航班。

定期航班 - 按照固定的航线和时间表执行的航班。

加班航班 - 在已有定期航班计划之外，按照相同航线额外执行的航班。

包机航班 - 根据飞机包机合同完成的航班。

费用 - 由承运人、其代理人或其他授权机构按照规定收取的，乘客、行李或货物的特殊或额外服务的费用。

误机费 - 当预定机票的乘客，到达机场值机柜台晚于航班的值机时间时，对其收取的费用。

运输航段 - 从一个目的地到另一个目的地，中途没有停留的一段运输。

折扣 - 在承运人根据 IATA 建议的规则制定的公布运价基础上减少的金额。

联运协议 - 航空公司之间的商业协议，用于相互承认运输票据和付款凭证，并依据该协议执行航空运输和进行结算。

中途停留 - 乘客按照机票上注明的，出发地与目的地之间的承运人事先安排

的某个地点停留，有意中断旅程的行为。

国际航空运输中的海关管制 - 对飞机以及飞机所运输的货物、行李、随身行李、人员及贵重物品的跨国转移进行的管制，其目的为保护国家经济，执行符合该国对外经济政策的任务。

票价 - 对乘客、超过行李免费运输额度（重量或行李件数）的行李、货物或邮件收取的航空运输运费。

标准票价 - 一年内有效且无任何限制的相关服务等级的票价（平季票价除外，其持续时间由运输季节决定）。

公布票价 - 在承运人运价系统中公布的票价。

联程票价 - 用于支付整个联运行程的票价。

特殊票价 - 与标准票价不同的票价，该票价包含特定折扣，并在承运人规定的时间内有效。

转机 - 换乘同一承运人或另一承运人的航班。

行李遗失 - 承运人未能在预定运输时期结束后送达行李的状况。

第一章：总则

第 1.1 条： 本规则的适用范围

- 1.1.1. 本规则适用于阿斯塔纳航空作为承运人在其名下实施的各类航空运输服务，包括：乘客、行李、货物，以及由个人或实体委托运输的、单位重量不超过 1 千克的书面邮件（包括相关服务）。
- 1.1.2. 本规则确定承运人和使用承运人服务的客户的义务、权利和责任，并对他们双方具有约束力。
- 1.1.3. 本规则决定了航空运输合同（机票）所载之运输条款和条件，这些条款构成航空运输合同不可分割的组成部分。
- 1.1.4. 本规则约束国际国内乘客、行李、货物和邮件的运输。

第 1.2 条： 本规则与法律的关系

- 1.2.1. 随国际国内航空运输合同产生的一切权利和义务，均受下列文件的约束：
 - 哈萨克斯坦共和国签订的多边和双边国际条约与协定；
 - 哈萨克斯坦共和国颁布的法律，包括但不限于《哈萨克斯坦共和国领空使用与航空活动法》”；
 - 阿斯塔纳航空公司章程；
 - IATA 建议；
 - 阿斯塔纳航空作为协议方签订的任何协议；
 - 本规则；
- 1.2.2. 承运人实施的国际运输相关责任，受《华沙公约》约束，但其实施的不符合《华沙公约》定义的运输，则不受其约束。
- 1.2.3. 按本规则履行的运输，将遵守运输过程中往返或途经的任何国家的相关强制性法律、法令、规章和政府机构的指示。
- 1.2.4. 关于在哈萨克斯坦共和国境内发生的运输，承运人的责任受哈萨克斯坦共和国现行法律和本规则约束。
- 1.2.5. 关于往返于美国和加拿大境内任何地点的运输，承运人的责任受这些国家的法律和运输规则约束。
- 1.2.6. 与本规则适用范围有关的所有问题，以及客户与航司值班人员之间的关系问题，将由承运人的授权代表解决。

第 1.3 条： 规则的变更

- 1.3.1. 承运人可以在不通知乘客的情况下更改本规则、说明和其它文件，但是如果一名乘客的运输已经开始，则其后发生的任何变更将不适用于该乘客。
- 1.3.2. 承运人的代表、雇员和代理人必须遵守本规则，而且无权歪曲或更改本规则的任何条款。
- 1.3.3. 对本规则内容的一切变更、修订和补充，均应当按规定采取，然后经阿斯塔纳航空公司总裁批准后生效。

第 1.4 条： 免费航空运输

本规则将按预先规定适用于乘客、行李和货物的免费运输，但阿斯塔纳航空公司通过任何相关协议、说明和票价适用规则另作明确规定的除外。

第二章：航空运输条件

第 2.1 条： 总则

- 2.1.1. 乘客和行李的航空运输，应由承运人按照本规则签订的航空运输合同执行。
- 2.1.2. 承运人应按照航空运输合同，将乘客及其行李运送到目的地，按照机票上显示的航班为乘客提供座位，如乘客需托运行李，则需将托运行李运送到目的地。乘客必须按照公布票价支付运费，如有超重行李，还应支付超重行李费（承运人指定的免费行李运输额度除外）。
- 2.1.3. 由阿斯塔纳航空单独开具的航空运输票据（包括额外运输或付款单据，如超重行李收据，杂费收据 MCO），但是由几家不同承运人将乘客和行李从出发机场运输到目的地机场的全过程，无论是否存在转机或中途停留，都应被视为一次运输。

第 2.2 条： 航班文件

- 2.2.1. 为满足航班抵达和起飞登记要求，应出具以下文件：

- 1) 总申报单（用于独联体航线）；
- 2) 乘客登机单（乘客名单）；
- 3) 行李舱单；
- 4) 货物清单（货物舱单）；
- 5) 航空货物运单；
- 6) 速运行李舱单（如需要）；
- 7) 装载单；
- 8) 装载信息；
- 9) 飞机装载图；
- 10) 重量平衡图；
- 11) 乘客、行李、邮件、货物、飞机餐的安检单；

上述文件的要求及其完成的具体流程，将根据阿斯塔纳航空发布的适用规范性文件而定。文件副本的数量将根据出发地、中转地、转机地和目的地国家机构的要求提供。

- 2.2.2. 总申报单包含的信息有：飞机类型、出发地、转机、目的地、机组人员总数等。总申报单应在出发机场出具，按照机组人员根据途中降落地国家机构的提交要求，准备足够的副本数量。总申报单必须由阿斯塔纳航空公司授权人员签署。

- 2.2.3. 乘客名单包含的信息有：乘客全名、机票号码、行李/超重行李件数、行李标签号码等。应该为每个降落地点的要求分别填写乘客名单。如地方主管部门要求，可在中转地为中转乘客出具乘客名单。

- 2.2.4. 装载单是一份重要航班文件，记录的信息包括：飞机情况、飞机运行装载、收费装载及其分布。装载单是计算装载收费和装载准备信息的基础。

装载单包含如下收费装载信息：

- 总收费装载，包括乘客、行李、货物和邮件的总重量；
- 收费装载明细，包括：按目的地和服务类别列出的乘客人数，按目的地列出的行李、货物和邮件重量及数量，以及装载行李和邮件的行李货舱明细单；
- 特殊货物相关数据等；
- 起飞前最后时刻变更的数据（如：乘客下机以及行李，货物和邮件的移除等）

此外，装载单还列出如下信息：飞机的相关地址和运行特性（起飞机场、机组人员人数、电传地址、提供飞行的承运人识别码、燃料和压舱物装载信息、飞机的容许装载和运行装载）。

各栏的填写程序、装载单的副本数及其分发要求，见“国际装载单表格填写说明”。

- 2.2.5. 装载信息为通过电传发送，包含整个行程的飞机装载数据。装载信息应在航班起飞

后立即发送，其中应包含装载单的数据。如果装载信息的数据需要以人工方式填写，这些数据应来自装载单中的灰色区域。如果采用计算机辅助填写，可自动生成装载信息。

2.2.6. 行李舱单是一份内部使用的文件，记录托运行李在相关负责人员之间的接收和转运过程，确保承运服务的完整性。

行李舱单包含下列信息：

- 行李标签编号
- 行李件数
- 行李总重量
- 如果行李运输需要使用航空箱，需要记录每个航空箱中的行李件数与行李重量，以及航空箱本身的编号；

2.2.7. 行李标签包括以下部分：

- 托运行李标签
- 随身行李标签
- 转机标签（联运与内部联运）
- 姓名标签
- VIP 标签
- 团队标签
- 免责标签
- 速运标签

2.2.8. 托运行李标签用于登记承运至目的地的行李，目的地可以完整名称和/或代码缩写的形式显示。

2.2.9. VIP 标签是在标准行李标签之外添加的识别标签，用于识别 VIP 乘客的行李。

2.2.10. 团体标签是在标准行李标签之外添加的识别标签，用于识别和区分一个乘客团体的行李。

2.2.11. 速运标签需要按照航空公司的指示，在进行急件/加速运输登记时使用（包括找回、无人认领、错送行李）。

2.2.12. 免责标签需要按照航空公司的指示，在行李登记时使用，用于在接受以下行李运输委托时，表明承运人为本次运输承担有限责任：

- 易碎行李
- 已损坏行李
- 起飞前最后一刻托运行李
- 超重与超大行李
- 置于客舱内未经检查的超重与超大行李；

2.2.13. 转机标签用于由一家（内部联运）或多家（联运）承运人提供的多段航行，对转机乘客进行行李登记，但前提是相关行李已经进行联程托运登记，且运输全程包含至少两段乘客行程。

2.2.14. 安检单用于确认以下信息：一架飞机中装载的一切都已进行航空安检，确认安全。乘客、行李、邮件、货物和飞机餐的安检表，需由机场安检服务部门提供，提交给相关航空公司代表（机组成员）。

第 2.3 条：时刻表、时刻表变更、航班延误、取消

2.3.1. 应按照承运人确定的时刻表，对乘客和行李进行定期运输。

承运人必须尽最大努力按照时刻表运输乘客和行李。

时刻表和机票上注明的出发和到达时间不做保证，不列入运输合同的条件。

2.3.2. 如果出于确保飞行安全的目的，或出现承运人无法控制的情况（如：出发地、到

达机场、行程沿线的天气情况，以及跑道起飞准备不足等），承运人可取消、延迟或推迟其航班、更换飞机、更改机票和时刻表上标明的行程和着陆点。

在此情况下，承运人必须考虑到乘客的合法利益，并尽最大努力做到以下几点：

- 通知乘客变更情况；
- 安排本公司旗下其他航班或其他承运人的航班提供运输服务；
- 应乘客要求办理退款；
- 在机场为已办理登机手续的乘客安排服务，或者按照规定方式为乘客提供旅馆住宿。

2.3.3. 如果因承运人原因导致运输中断、因飞机晚点导致航班延误或取消、或出现行程变更，承运人应在出发地和中转地为乘客提供以下服务：

- 1) 育儿室（如有），供有 7 岁以下儿童随行的乘客使用；
- 2) 如航班延误 2 小时以上，提供拨打两次电话通话（国际长途，一次通话不超过 5 分钟）或发送两封电子邮件；
- 3) 航班延误 2 小时以上，提供冷饮；
- 4) 航班延误 4 小时以上，白天每 6 小时提供一顿热餐，夜晚每 8 小时提供一顿热餐；
- 5) 航班白天延误 8 小时以上，夜间延误 6 小时以上的，由航空公司提供酒店住宿；
- 6) 如提供酒店住宿，由航空公司提供往返机场和酒店的车辆，不收取任何额外费用。

如乘客提出要求，负责的相关工作人员应在乘客机票上写明运输晚点的原因。

2.3.4. 对于其他方发布的时刻表、广告等文字材料中出现的任何错误、歪曲或遗漏，承运人不承担任何责任。

第 2.4 条： 行程、行程变更、出发日期和时间

2.4.1. 应在机票上标明的行程点之间，提供乘客与行李的运输服务。承运人可以在预先通知乘客的情况下，更改机票上的行程点。

2.4.2. 如承运人无法完成机票上标明地点间的运输服务，必须向乘客提供另一替代运输方式，如果乘客不接受新行程安排，必须按照票价适用规则所规定的方式和金额向乘客退款。

如果乘客自愿接受新行程安排，应根据常规的方式向该乘客出具新机票。

2.4.3. 如果乘客要求变更出发日期和时间，新日期早于或晚于机票上标明的日期时，这一行为将被视为自愿放弃飞行服务。

第 2.5 条： 乘客中途停留

2.5.1. 如果时刻表上标明的中途停留国家允许，乘客可在行程途中的任何中间机场做中途停留。乘客购票时，应告知承运人本人的中途停留意愿。必须在机票上明确记录此类中途停留。

2.5.2. 在机票有效期内，乘客均可以做中途停留，但必须满足以下条件：1. 已提前与承运人或其代理人协调一致；2. 已在机票中予以注明；3. 已在计算票价时被纳入票价；4. 已获得预定地点所在国政府机构的允许。

2.5.3. 如果乘客在购买机票时并未表明在任何中间机场中途停留的意愿，但在抵达某一机场时忽然表示希望中途停留，该乘客必须先赔偿承运人因此蒙受的损失，包括票价

差额，以及承运人为该乘客从飞机上卸下托运到目的地的行李，从而导致的航班延误损失。无需赔偿的例外情况包括：被迫发生的中途停留，比如乘客或该航班上乘客的家人突发疾病；或在中途停留点发生了其他紧急情况。

2.5.4. 如果乘客持有特价机票，应根据特价机票的适用规则，考虑中途停留的限制或局限。

第 2.6 条：机场乘客信息服务

2.6.1. 承运人（或其服务代理）应在机场通知乘客以下信息：

- 航班登机手续的时间和地点（休息室、值机柜台号码）；
- 登机手续结束，免费座位的提供状况，登机；
- 飞机到达；
- 到港/离港航班延误原因；
- 乘客和行李运输规则；
- 乘客可以预订和购买航空公司航班机票的地点；
- 需要承运人批准的特殊运输情况。

2.6.2. 承运人不得以口头或文字方式，向任何个人提供有关乘客出发、到达和已出售机票的信息，以及有关座位提供的信息。承运人只有在以下情况才可提供此类信息：1. 应公司、机构、组织提出的正式请求；2. 该信息与事故或延迟起飞有关；3. 出现承运人认为可允许的其它任何理由。

第 2.7 条：出发乘客服务

2.7.1. 乘客必须在机票标明预定起飞时间前，到达机场办理登机手续，国际航班提前 3 小时到达，本地航班提前一个半小时到达。这个时间是固定的指定时间，足够乘客完成起飞前办理各种管理手续（开具出入境证件、行李安检等）和登机手续。乘客办理登机手续期间，承运人应当查验下列证件：机票、护照或者其它身份证件、核实不同类别乘客及行李的运输条件所需的文件（儿童出生证明，由儿童父母、养父母、旅行监护人或受托人提供、经公证的同意书，医疗证明、兽医证明等）。

在乘客办理登机手续时，承运人将通过讯问确认乘客行李的归属关系。

2.7.2. 对于乘客与任何政府服务部门（海关、边境、移民、安全）之间出现的关系问题，承运人不承担任何责任，除非出发国、转机国、中途停留国和入境国的国际或国内法律文件有另行规定。

2.7.3. 如果承运人需根据《旅行信息手册》（TIM）的规定承担相关责任，例如与移民局有关的责任，承运人必须且有权在办理航班登机手续时检查所有必要文件，然后才为乘客及行李提供运输服务。

2.7.4. 应在飞机起飞 40 分钟前，完成乘客的机票和行李登记手续。

如果乘客因迟到而错过办理登机手续，将被拒绝登机。

2.7.5. 如果乘客在办理登机手续时迟到，或在登机时迟到，或因为持有错误出具的出入境证件或无法提供出入境文件，导致无法使用预定座位，可根据适用票价规则，对乘客收取一定金额的费用。

乘客因以下原因而错过办理登机手续时，将不会对其收取任何费用：

- 身体健康原因（需提供正式文件）
- 由于衔接航班取消或延误（仅限乘客机票为阿斯塔纳航空单一抬头的情况），或飞越着陆点；

第 2.8 条：机上乘客服务

2.8.1. 阿斯塔纳航空向客户提供一系列服务，机上乘客服务是其中的一个组成部分。

2.8.2. 机组乘务员的主要任务包括：

- 飞行安全
- 优质机上乘客服务

- 2.8.3. 在飞行过程中，根据乘客的服务舱位、飞行时长、当日时间以及其它飞行条件，为乘客提供膳食及其它服务。
- 2.8.4. 机上乘客服务包括：
- 信息
 - 期刊
 - 音乐与视频服务（仅限配备相关设备的飞机）
 - 餐饮服务
 - 医疗服务（紧急医疗服务）
- 2.8.5. 为确保飞行安全，在整个飞行期间禁止在机上吸烟。
- 2.8.6. 为保证安全和正常飞行，乘客必须遵守机上服务人员的所有建议，且在不违反本规则要求的前提下，遵守公认的行为标准。

第 2.9 条：抵达乘客服务

抵达目的地机场后，乘客应前往机场航站楼领取托运行李。

入境国法律如有要求，乘客还必须通过以下规定：

- 检疫管制程序（如必要）；
- 护照管制程序（以永久居留为目的的乘客，还须填写某些形式的插页表格）；
- 海关筛查（包括填写海关申报表格）；

第 2.10 条：地面乘客服务

2.10.1. 在运输持续的期间内，承运人应当在机票标明行程的沿途提供地面乘客服务。

2.10.2. 承运人必须免费为乘客提供下列服务：

- 机场航站楼与飞机之间的行李往返运送，以及在机上行李的装卸。
- 如果因承运人原因导致运输中断、因飞机晚点导致航班延误或取消、或出现行程变更，承运人应当在出发地、中转地安排下列乘客服务：
 - 1) 育儿室（如有），供 7 岁以下儿童随行的乘客使用；
 - 2) 如航班延误 2 小时以上，提供两次电话通话（国际长途，一次通话不超过 5 分钟），或者发送两封电子邮件；
 - 3) 航班延误 2 小时以上，提供冷饮；
 - 4) 航班延误 4 小时以上，白天每 6 小时提供一顿热餐，夜晚每 8 小时提供一顿热餐；
 - 5) 航班白天延误 8 小时以上、夜间延误 6 小时以上，由航空公司提供酒店住宿；
 - 6) 在提供酒店住宿时，由航空公司提供往返机场和酒店的车辆，不收取任何额外费用。
- 如果因承运人原因导致航班取消或延误 10 小时以上，承运人必须向乘客提供：
 - 1) 确保通过下一航班将乘客运送至机票注明的目的地，同时确保提供上一条所述之各项服务；
 - 2) 向乘客全额退还所有机票费用；

第 2.11 条：承运人权利

2.11.1. 如因下列原因导致航班取消、拖延或者推迟起飞、变更预定行程、改变降落地点时，承运人有权在不提前通知的情况下采取相应行动：

- 自然灾害；
- 出发地、目的地、途中机场的恶劣天气，以及其它影响飞行安全的事件；
- 违法行为；
- 国家机构的要求；
- 承运人无法控制的其它情形。

- 2.11.2. 承运人可以将承运飞机更换为其他类型。如果乘客拒绝乘坐另一类型的飞机，承运人必须在不扣除费用的情况下，通过后续航班运送该乘客，或根据尚未履行的运输服务，将相应票款退还乘客。
- 2.11.3. 如果是为确保飞行安全的原因，承运人随时可以将已指定给乘客的客舱座位更换为相同服务等级的其他座位。
- 2.11.4. 为确保飞行安全，保护乘客和机组人员的生命与健康，防止飞行过程中可能发生的任何违法行为，在法律规定范围内，拥有相应授权的机构可以对乘客、乘客随身行李、托运行李、邮件、货物和机上储备物资进行检查。
除哈萨克斯坦共和国法律规定的情况外，拥有外交豁免权的外交身份乘客，以及与外交邮袋同行的外交信使，应按照常规要求接受搜查。

残障乘客（拄拐杖、坐轮椅、担架运输等）须接受人工搜查，其随行人员应按常规要求接受搜查。

在乘客安检过程中，必须查验持票人的运输票据和身份证件。

如发现乘客携带禁止航空运输的物品，应当对其行李进行额外安检。

如果已办理登机手续的乘客未到场登机，必须将该乘客的行李从飞机取下并对其进行安检。

如有乘客拒绝接受安检，承运人有权拒绝运输该乘客（终止航空运输合同），并按照票价适用规则退还运输费用。

飞行过程中如需进行安检，将由机长指定的机组人员进行。

在进行本条所述的各项行动时，从关闭所有外门到外门打开的这段时间，都将视为飞机处于飞行状态。

第 2.12 条： 乘客的权利

- 2.12.1. 乘客的权利应由航空运输合同决定，机票和本规定即代表该合同的组成部分。
- 2.12.2. 如果承运人未按照航空运输合同完成乘客和行李的运输，乘客可以解除合同。
- 2.12.3. 乘客有权在出发机场或中途任一机场放弃运输，有权根据票价适用规则所述的金额，按照本规则第八章所指定的方式，收回未履行运输服务的相应运费。

第 2.13 条： 乘客免责放弃运输

- 2.13.1. 如因为以下情况导致乘客被迫放弃运输，即被视为乘客免责放弃运输：
- 乘客已预定座位的航班被取消、推迟或延迟；
 - 乘客运输票据提供错误；
 - 乘客在出发地、目的地或中途停留地点的计划停靠点被取消；
 - 更换服务级别或飞机类别；
 - 未能为乘客提供预定座位；
 - 承运人未能确保航班衔接，前提是该机票为单一承运人抬头的机票；
 - 乘客或同机陪同的家庭成员发病或死亡，且有医疗证书证明属实。
- 2.13.2. 如果乘客放弃运输为免责行为，承运人必须按照机票上注明的条款，通过后续航班为该乘客提供运输服务，或者向该乘客退还未履行运输的相应机票费用。
- 2.13.3. 如果飞机出于任何原因降落在任何计划外机场，承运人必须在独立承担费用的前提下，通过其他航班将乘客从飞机降落点运送到目的地机场。如无法使用其他飞机运送乘客，承运人必须确保通过其它任何方式运送和安置乘客。
- 2.13.4. 如果因承运人的原因导致航班取消或延误 10 小时以上，承运人必须：
- 确保通过下一航班将乘客运送至机票注明目的地，依据上文第 2.13.1 条提供有关服务；
 - 向乘客全额退还机票票价。

第 2.13.1 条： 乘客自愿放弃运输

如果乘客因以下情况自愿放弃运输，即代表乘客自愿放弃运输。

- 未提供任何航段的运输服务；
- 已部分提供承运服务；

第 2.14 条：拒载乘客

2.14.1. 如出现下列任何情况，承运人有权单方面解除与乘客的航空运输合同：

- 乘客拒绝接受安检，包括搜身、对乘客行李和随身行李安检，以及对其随身携带物品的安检；
- 乘客违反哈萨克斯坦共和国《乘客、行李和货物航空运输规则》（哈萨克斯坦共和国交通运输部令第 448 号，发布日期：2010 年 10 月 7 日）的要求，和/或做出危及飞机飞行安全的任何行为；
- 乘客行为违反航空运输飞行空域所在国、出发地、中途停留地或目的地所在国的任何法律条文；
- 乘客处于酗酒、吸毒、中毒状态，或其精神或身体状态危及乘客本人健康，或危及机上其他任何人的的人身及财产安全，或给其他乘客造成不便。

判断乘客酗酒、吸毒和中毒状况时，必须按照哈萨克斯坦共和国《医疗保健法》规定的方式检查并确认。

除了上述健康状态，乘客的健康状况还必须由医疗证明确认，且该医疗文件上必须标有“禁止飞行至……”字样并注明日期。

如根据本条规定拒载，承运人应当出具报告，说明拒载理由和事实。

2.14.2. 如需拒载乘客，承运人应当按照票价适用规则，退还未提供部分运输的相应票价。承运人可以从退款额中，扣除承运人已经或必须为乘客及其行李支付的所有费用、款项和支出（包括罚款）。

第三章：航空运输合约的订立与履行文件

第 3.1 条：乘客机票与行李收据

3.1.1. 乘客机票和行李收据为实名文件，用于确认：1. 已签订将一名乘客及其行李运送至某个目的地的航空运输合同；2. 在机票所示的即将承运的航班中，为乘客提供的座位；3. 如果乘客选择行李托运，将乘客行李送至目的地的航空运输。航空运输合同应规定承运人与乘客双方必须遵守的规则和义务，以及承运人的有限责任范围。

3.1.2. 每份航空运输合同及其条款都应根据下列运输票据进行核对：

- 如为乘客运输 - 乘客机票；
- 如将乘客物品作为行李运输 - 行李标签与超重行李收据；

3.1.3. 阿斯塔纳航空授权人员将根据以下身份文件为乘客出售机票：

- 哈萨克斯坦共和国公民护照
- 身份证
- 哈萨克斯坦共和国的外国公民居留许可
- 无国籍证明
- 难民证
- 出生证（16 岁以下人员）
- 公民护照（外国人出示）

哈萨克斯坦共和国、航空运输目的国、出发国和途经国的政府机构，可对本身份文件列表进行增项。

3.1.4. 在签订航空运输合同后，承运人可提供其他收费服务，例如：

- 乘客机票预定
- 更改座位
- 履行运输合同
- 任何其它服务

如果出现机票上没有注明的额外服务费用，必须按航空公司规定的格式提供杂费单

(MCO)。

收费金额应按照航空公司的票价规定，代理和机场必须提供有关这些费用的信息。

- 3.1.5. 只有当付款人已经按照规定的票价支付运输费用后，才能向其出票。如进行无现金支付，必须符合承运人适用的规定和文件要求，才能向乘客提供免费或折扣机票。
- 3.1.6. 乘客机票包括所有乘机联。每张乘机联仅对其中所列乘客及其行李的运输有效，即：其有效范围不能超出乘机联中所列的具体行程路线、服务等级、日期、航班、运输条款和条件以及乘客和承运人的基本权利和义务。
- 3.1.8. 如果乘客出示正常销售的，包含下列内容的机票时，即可向乘客提供运输服务：
- 纸质机票 - 相关纸质乘机联；
 - 电子机票 - 相关电子乘机联在自动登记系统中显示状态为“O”（开放使用）
- 3.1.9. 乘客的机票如发现以下情况，应拒绝为其提供运输服务：纸质乘客机票已损坏、记录项目被污损，或者机票并非由承运人或其授权代理人提供，或者并非由承运人认可的其他承运人提供，且所有乘机联上都没有显示验证标记、销售日期、代理人的签名或数字代码。
在整个运输过程中，乘客必须妥善保管机票和所有未使用的乘机联，随时根据承运人代表的要求出示。对于持有电子机票的乘客，如果其电子乘机联的状态为“O”（开放使用）之外的任何状态，应拒绝其乘机。
- 3.1.10. 如果是电子机票，可在自动登记系统中将电子航班状态调整为“C”（关闭使用），随后提供转机证明。
- 3.1.11. 如果乘客提出机票变更请求，必须事先获得承运人同意，才能由承运人或其授权代理人进行变更。

第 3.2 条：乘客机票损毁情况下的登机手续，机票出票与使用的异常状态

- 3.2.1. 如果乘客在办理登机手续时所出示的机票已损坏，或者机票在出票过程中出现不正常状态，但对此情况无需特别调查，也不会引起财务和技术方面的问题，并且乘客也没有改变其行程、航班和出发日期，那么凭具备资质人员的签注，应当接受该乘客，准予运输。
- 3.2.2. 如果乘客机票：
- 存在损坏问题，导致无法辨识确定运输合同关键条款的项目内容，或者
 - 在出票过程中存在异常，导致文件的真实性存在疑问，需要进行特别调查
- 应在 15 日内进行调查，调查结束后才可以为乘客更换新机票。如果乘客无法等待调查结果，应凭乘客提出的申请重新购买机票继续旅行，同时将乘客机票留在发现异常状态的地点。调查结束后，如果得出机票真实性的明确结论，应由原始机票购买地点向该乘客全额退还尚未承运的机票费用。
- 3.2.3. 如果机票不正常状态导致在后续行程点必须重复对其进行真实性验证，必须在承运人代表机构领导签字的情况下，更换新机票。在这种情况下，如果新机票按照国际或中立标准的信笺抬头形式出具，必须填写“出票更换”和“原始出票”两栏；如果是 K-2 格式的机票，必须填写“更换乘客机票”一栏。
- 3.2.4. 如果乘客的纸质机票遗失，在特殊情况下，承运人可以应乘客要求向其重新出一张同样的机票，但前提是乘客必须提供遗失纸质机票相关的信息（如购买地点和日期等），并且乘客必须向承运人提供一份书面保证，承诺如果因其他人使用该遗失机票或其乘机联，或其他人获得该纸质机票的退款，导致承运人蒙受损失，乘客有义务对承运人进行赔偿。

承运人将收取副本机票出票的相关费用。

如果承运人认为乘客提供的信息不完整和/或不合要求，或无法核实乘客向承运人提供的数据（见第 3.2.2 条），承运人可拒绝现场向乘客重出机票，可建议为乘客购买一张可继续旅程的新机票。否则，承运人有权拒绝对该乘客提供承运服务。如运输票据为其他承运人为承运人的航班出具的，则不可出具副本。免费或特供机票不得出具副本。对遗失的运输票据重新出具的副本仅可用于运输使用，不可用于退款。

如果已经为遗失原件乘客出具机票副本，该副本再次遗失后将不得为其重复出具新副本。

- 3.2.5. 如出现下列情况，承运人可以作废乘客机票，拒绝提供承运服务，退还已支付金额：
- 出示的纸质机票已被宣布挂失或被盗；
 - 出示伪造纸质机票；
 - 未满足特价适用要求；
 - 纸质机票并非从承运人或其代理人处购买；
- 3.2.6. 由承运人依情况决定作废的机票，可以在必要时予以更换。
如果机票作废原因并非由承运人决定，该机票将被取消且不予更换。
在上述所有情况下，承运人应提交一份报告，说明客票作废的具体原因。
- 3.2.7. 如果有人凭以他人名义出具的机票要求退款，退款申请人应当提供一份由机票实际所有人出具、经公证的授权委托书。

第 3.3 条：机票转让

- 3.3.1. 机票不得转让他人或由他人使用。为他人购买机票的个人无权享受该机票的运输服务，也无权对该机票未使用的任何部分提出退款要求。
- 3.3.2. 如果机票由不具备乘机资格的其他人使用，或不具备资格的其他人获得退票的退款，承运人对具备乘机资格的个人不承担任何责任。

第 3.4 条：机票的有效期

- 3.4.1. 以标准票价销售的机票，自第一联所标明出发日期起一年内有效。如果任何机票联都未曾使用，或者所出机票为开放日期，则从出票日起一年内有效。
- 3.4.2. 特价机票仅在其适用规则所规定的期限内有效。
- 3.4.3. 机票的每张乘机联，仅适用于对乘客提供所示地点之间、所示舱位等级的乘机服务。如果使用开放出发日期机票，应根据航班空余座位的情况，对乘客的申请进行座位预订。
- 3.4.4. 如果乘客因以下情况不能在机票有效期内乘坐航班，机票有效期应顺延至能提供同等舱位座位的下一航班：
- 1) 机票所示航班被取消或延误；
 - 2) 飞机未能在机票标明机场降落；
 - 3) 未能按照机票所示日期为乘客提供航班座位，导致乘客未能出发；
 - 4) 飞机未能完成航行，返回至出发机场；
 - 5) 原定机型更换；
 - 6) 未能按照机票所示舱位提供服务；
 - 7) 飞机迫降导致航行中断；
 - 8) 乘客随行人员突发疾病；
 - 9) 因安检导致起飞延误，乘客不得不放弃乘机或放弃继续乘机；
 - 10) 航空公司出票错误；

3.4.5. 如果因本人或任何随行家庭成员的疾病，导致乘客无法在机票有效期内完成已经开始的航运，承运人可以根据所提交的正式文件，自行决定延长该机票的有效期。

第 3.5 条：乘机联的优先使用

3.5.1. 可以凭纸质乘机联搭乘航班。但如需进行更换或退款，必须同时出示纸质乘客联；

3.5.2. 对于国际标准机票或中性 KPA 格式机票（其机票联的数量超出完成一段行程所需的必要数量），在销售过程中必须在未填写的“可通行”栏中加盖“无效”戳记。

3.5.3. 承运人应以乘机联为依据，严格按照机票所示承运行程（从出发地点开始），提供乘客及其行李的运输以及该票已付票款的退票服务。

3.5.4. 若承运人发生变更或者原定飞行计划的某个航段发生变更，乘客所持机票包含原定未使用的乘机联，则该乘机联不能使用，必须重新为该乘客出票。

3.5.5. 如果机票中出现未使用的乘机联，且该乘机联之后的乘机联已被使用，该机票为无效，不能提供承运服务或退款。

3.5.6. 如果乘客已办理登机手续，但未能通过海关安检、护照检查和/或扫描，导致乘客放弃此次承运或被取消登机，应将办理登机手续时收走的乘机联归还该乘客，如使用电子机票，应将对应乘机联的状态恢复为“O”（开放使用）。随后，应该由相关工作人员在乘机联的空白栏处填入“乘机联已退还”字样，注明退还理由、日期和时间，加盖个人印章，证明上述信息输入有效。同时，负责退还乘机联的相关工作人员应在乘客登记表中输入退还乘机联的信息，注明乘机联的号码。不得删除乘机联上办理登机手续时录入的任何信息在取消乘机过程中，如因任何原因未向乘客或其授权代表退还乘机联，则必须将该乘机联连同其它航行文件一起报送至阿斯塔纳航空公司收入核算部。

4. 拥有机票签注权限的领导名单，需由阿斯塔纳航空公司总裁批准。

5. 乘客应在整个运输过程中妥善保管所有乘客联和所有未使用的乘机联。承运人应根据乘机联对乘客和行李提供运输服务，并且按其所载的地点和行程顺序，对已支付费用予以退款。

第 3.6 条：预定

3.6.1. 座位预订是提供乘客和行李（超规格行李）承运的必要条件。预定将在相关信息输入承运人自动订票系统时生效。在机票销售和座位预订规则中规定了座位预订程序。

为了完成预订、提供任何特殊服务以及满足飞行安全要求，乘客应提供以下信息和文件：

- 1) 乘客全名；
- 2) 本文件第 3.1.3 条规定的乘客证件信息；
- 3) 辅助文件信息（签证、医疗证明、儿童旅行文件）；
- 4) 常住地址；
- 5) 目的地短期停留的临时住址或目的地常住地址；

3.6.2. 乘客或者代表乘客订票之人应在出发日前 5 个自然日内，向承运人告知：

- 乘客行动不便；
- 儿童乘机；
- 乘客视力、听力受损（无视力/听力）；
- 因上述情况需要一只导盲犬随行；
- 传染病；
- 妊娠 28 周以上；

- 七日内出生的婴儿乘机；
- 需运输动物（鸟类）；
- 超规格行李或超大、超重行李；
- 必须在飞机客舱内运输的行李；
- 需运输武器、弹药。

在收到此类信息后，如果因飞机的技术规格而无法提供以上承运服务，航空公司应在 1 个自然日内通知乘客。

- 3.6.3. 乘客必须首先预订出发地航班的座位，然后承运人才能销售机票。如果为特价票，应按照此类票价的适用规则完成预定。必须在乘客机票上体现相关的预定信息。
- 3.6.4. 所有预定都将被视为‘初步预定’，直到承运人向乘客出具了正确生效的运输票据。如有必要，承运人可以在预定时限内取消预订或变更预定舱位，恕不另行通知乘客。如果预定期限届满，订单将被取消，恕不另行通知。
- 3.6.5. 在乘客机票有效期内，允许将机票改签至更早或者更晚的出发日期，在改签时，应当为乘客出具新的改签机票。
- 3.6.6. 应根据乘客机票的票价、预定和销售规则中相关的条款，收取改签费用。
- 3.6.7. 持有部分使用的机票的乘客，如果需要将该机票上未使用的航段改期，乘客不享有任何重新预订的特权。
- 3.6.8. 阿斯塔纳航空不必为乘客提供飞机上的任何特定座位，乘客登机规则规定的必须安排固定座位登机牌的情况除外。
- 3.6.9. 机票预订和出票必须遵守票价适用规则和预定规则。
- 3.6.10. 如果乘客在订票期间未履行付款义务或者未遵守承运人的其它规定，承运人可以不必通知乘客而随时取消预定。
- 3.6.11. 如果乘客购买了特价机票，特价机票能否改签需要遵守特价机票的改签规则，可以按照特价适用规则予以限制或排除。
- 3.6.12. 如果中途停留或在返程出发地停留时间超过 72 小时，乘客必须在预定航班起飞前至少 72 小时确认其继续乘机的意愿；转机乘客则应在抵达转机地后 2 小时内向承运人确认继续乘机的意愿。
- 3.6.13. 10 名或 10 名以上乘客持有目的地和行程均相同的团体旅行机票，且乘客所持机票包含后续航班或者返程航班，或中转停留超过 15 天以上的航班，则必须对预订进行确认。
- 3.6.14. 乘客（如果是旅行团，则为团队负责人）必须通过电话、电传或亲自到场的方式，联系阿斯塔纳航空公司办公室或其代理人，进行预定确认。
- 3.6.15. 在特殊情况下，承运人可以要求乘客重新确认预定。乘客可以采取任何通讯方式或以亲自到场的方式确认预定。如果乘客不能满足上述要求，承运人可以取消预定。
- 3.6.16. 如果乘客（旅行团）放弃所预定的座位，或未在出发机场规定的办理登机手续截止时间前抵达值机柜台办理登机手续，或在抵达时携带了错误的证明文件，导致不能使用预定座位，可根据适用规定的情况和金额向乘客（旅行团）收取一定费用。
- 3.6.17. 如果因承运人失误导致航班取消或延误，或航班未在预定地点降落，或因任何原因不能向乘客（旅行团）提供预定座位，导致乘客（旅行团）无法取消预订，或者无法抵达值机柜台办理登机手续，将不会向该乘客（旅行团）收取任何费用。
- 3.6.18. 如果乘客（一个旅行团的多名乘客）因健康原因（需提供医疗证明）而未能抵达值机柜台办理登机手续，不得对该乘客（旅行团成员）收取任何费用。

3.6.19. 如果承运人无法按预定为乘客提供座位，乘客有权按照承运人规则要求其退还机票金额且不扣除任何费用。

第 3.7 条： 乘客及其行李信息

3.7.1. 乘客必须了解：乘客必须向承运人提供本人信息，用于预定飞机上的座位和提供额外服务。

承运人必须对所获得的乘客信息保密，必要时仅向其代理人和提供额外服务的其他承运人或人员转让信息。

3.7.2. 在预订座位期间，乘客必须向代理人提供与其行程、出发日期、座位数、服务等级、国籍和任何特殊承运条件相关的完整信息。

3.7.3. 预定时需要承运人事先同意的特殊承运条件包括：

- 6 至 16 岁无人陪护的儿童乘客；
- 超限行李；
- 超大行李（超长/超宽行李）；
- 带入客舱的行李；
- 个人体育用品（滑雪板等）；
- 自行车；
- 动物/鸟类；
- 无人照顾的盲人/聋人乘客；
- 带导盲犬的盲人乘客；
- 乘担架的乘客；
- 乘轮椅的残障人士，能够/不能自主移动；
- 需要承运人帮助的乘客；
- 有特殊膳食需求的乘客；

第 3.8 条： 超限行李收据

3.8.1. 如果乘客的行李超过免费托运行李额，航空公司将根据票价适用规则向乘客收取相应费用，并向乘客出具超限行李付款收据：

- 托运行李的总重量超出承运人规定的免费行李额；
- 乘客随身携带大型、重磅行李、家畜、滑雪、高尔夫球等运动器材；
- 乘客申报的行李价值超出承运人的有限责任；

3.8.2. 在出发地的承运开始前，应按照承运人的票价规则，向乘客收取相应的票价和费用。

第 3.9 条： 杂项收费单（MCO）

3.9.1. 杂项收费单（MCO）用于确认以下情况的费用支付：

- 额外航空运输费用；
- 全包旅行的地面服务；
- 机上或地面服务升级的额外费用；
- 支付额外费用；
- 处理已收款项的退款，包括无法立即退款的情况；
- 收取各种额外费用，比如重新预订的额外费用；

3.9.1. 有四种类型的杂项收费单，除了审核联、代理人联和乘客联，还分别包含一张、两张、三张或四张额外联。

3.9.2. 杂项收费单的有效期为：自出具该收费单之日起一年。

3.9.3. 每订购一个服务类型或订购所提供服务的某个部分，就需要为乘客出具一张杂项收费单。

3.9.4. 如果乘客要求承运人提供特殊的非特定服务，也可以向其出具杂项收费单。

3.9.5. 杂项收费单也可用于如下临时用途：

- 用于指定一个或多个单独的承运人，受具体服务类型的限制；
- 清楚地确定出发地与目的地、舱位等级、票价、额外费用以及作为票价计算基础的地点；
- 指明服务类型，如“航空运输”、“超限行李”、“预付”、“额外收费”、“额外票价”、“押金”、“税费”等；
- 需注明乘客姓名；以下情况除外：在预付票款通知（PTA）使用条件允许的范围
内，向某位不知名人士出具杂项收费单，涵盖预付票款通知（PTA）中的相关费用。

不允许向一名以上的乘客出具特别杂项收费单，以下情况除外：

- a) 由航空公司的销售部门直接出具，涵盖对一名以上乘客提供的特殊承运。例如：
为一个家庭或其它共同旅行的团体提供 PTA，且必须在该代理处确认生效。必须
将所有乘客的姓名，清楚输入杂项收费单或由验证人盖章的页面（用于与杂
项收费单交叉对比），并将名单附在每张 MCO 联上，PTA 使用程序另作明确规定的
情况除外；
- b) 由航空公司的代理人出具，用于支付一名以上乘客（如果这些乘客一起旅行）
的特殊运输费用，以及航空公司提供服务的家庭或任何其他团体的 PTA 费用。
必须将所有乘客姓名清楚录入杂项收费单或由验证人盖章的页面（用于与杂
项收费单相互参照），并将名单附在每张杂项收费单联上（该联单注明杂项收
费单并由验证人盖章）；

3.9.6. 如果杂项收费单的目的并非用于上述特殊运输，那么应将出具目的视为提供非特定
运输和其它服务，例如：

- 出具杂项收费单的目的是为了确认出具原始运输票据的航空公司已经向乘客退还
了部分费用。
- 需要在“杂项收费单服务类型”栏内注明“其他承运和/或超限行李”。
- 用于以“扣除”方式支付单独金额，但不清楚杂项收费单用于支付哪些服务。

3.9.8. 杂项收费单的填写、使用、退还和兑换规则受“杂项收费单表格使用说明”约束。

第 3.10 条：预付票款通知（PTA）

3.10.1. 预付票款通知（PTA）是一种电传或邮件信息，用于身在某地的甲要求为身在异地的
乙出具运输票据，且甲已经预付相关运输费用，即 PTA 用于在付款地点以外的地
点出票。

3.10.2. 预付票款通知可用于：

- 支付提供一次承运的适用票价以及相关的费用和税款；
- 预付超限行李费用及该运输其它相关服务费用；

3.10.3. 预付票款通知的运输的销售规则，受阿斯塔纳航空公司的《乘客运输销售规则》约
束。

3.10.4. 预付票款通知的执行规则需遵守额外的说明。

第 3.11 条：航班中断舱单（FIM）

3.11.1. 《航班中断舱单》（FIM）用于将乘客从一家航空公司的航班转移到另一家航空公
司的航班。航班中断舱单必须随附相关航段的乘机联。如果使用电子机票，必须在
自动登记系统中将乘机联的状态更改为“G”。

3.11.2. 如果在初始航班的出发点已收走相关乘机联，导致乘客无法出示这一凭证，则航班
中断舱单必须根据乘客持有的该航班的其它乘机联或乘客联填写；

3.11.3. 航班中断舱单必须包含以下信息：

- 转出承运人信息（航空公司、航班号、航班到达日期和地点）；
- 接收承运人信息（航空公司、航班号、接收承运人的航班日期和目的地）；
- 乘客姓名；
- 乘客机票号码（航空公司代码、格式、序列号、ck、Cpn）；
- 原机票票价代码或乘客类别代码；
- 超限行李的信息，说明行李重量和行李件数；
- 转出承运人的验证人印章与签名；
- 航班中断舱单共四张联单，具体如下：
 - 原始舱单联 - 由接收承运人保留；
 - 三张副本和已接收联单 - 由转出承运人保留；
 - 一张用于承运人归档用；
 - 两张交付给航空公司会计部门；

第 3.12 条： 包机业务合同

3.12.1. 包机业务分为以下几类：

- 特殊团体运输
- 普通团体运输（如：初步预定的包机航班）；
- 全包旅行运输；
- 个人目的运输；
- 其它运输；

3.12.2. 包机航班应提供与定期航班相同的全套运输票据；

3.12.3. 应该为包机航班的每名乘客提供一张单独机票或一张团体票。

3.12.4. 包机乘客机票应按照阿斯塔纳航空的运输票据规则来执行，只有在客户根据包机合同向航空公司支付了所有应付款项后方能生效。机票及其它运输票据应由具备必要资质和出具资格的人员出具。

3.12.5. 除非包机合同另有规定，包机航班的全套飞行文件应由出发地和目的地机场的有关人员执行。

3.12.6. 在安排包机航班的过程中，航空公司必须向客户告知阿斯塔纳航空公司《乘客和行李航空运输规则》中关于运输组织、履约控制以及乘客在机场和机上行为的规定。在签订包机合同时，客户必须向航空公司保证遵守其所有规则。

3.12.7. 在签订包机业务合同时，客户可以在支付首付款的前提下，约定在出发地和目的地机场提供哪些具体的机上服务，以及饮食、更多免费行李额等项目。

3.12.8. 办理登机手续、上下飞机、对乘客、行李和货物的各类安检和控制以及行李和货物运输，均应遵守航空公司为此类程序制定的现行规则。

3.12.9. 包机航班的每名机组成员，均可按照阿斯塔纳航空公司为其航线的机组成员制定的标准来运输行李。在此情况下运输的行李如超出免费行李额度，机组成员应按照正常规定支付超限行李运输费用，除非包机合同条款另有明确规定。

第四章： 票价、收费与折扣

第 4.1 条： 票价

4.1.1. 票价是从出发地到目的地的运输费用。票价不包括机场之间、机场与市中心之间的地面运输服务，但承运人也可以在不收取额外费用的情况下提供此类服务。

4.1.2. 适用票价必须在运输起始日为有效票价。如果机票购买发生在承运人变更票价或汇率变动前，只要航空运输合同中没有引入导致与所购票价适用规则相冲突的变更，

则机票始终有效，乘客无需为已付票价和运输日票价之间的差额支付额外费用。

- 4.1.3. 如果在运输服务开始后票价或适用规则发生变更，则不影响航空运输合同条款的有效性。
- 4.1.4. 对于本规则规定的运输服务，适用于承运人公布的票价。如果未公布票价，必须根据机票适用规则计算票价。
- 4.1.5. 如果出发地和目的地之间包含有不同的中转停留地点，且票价总额不变，则乘客可以在收到机票之前选择行程。
- 4.1.6. 乘客可以改变行程，除非其原始机票的票价规则中有特殊的规定。
- 4.1.7. 如果乘客在运输过程中改变行程，且票价不变，应当按照新行程对应的票价出具新机票。变更后的行程票价计算，应以行程变更地点之前最后一个票价计算地点为基础。如果变更后的运输票价高于原始票价，则应收取原始票价与新票价之间的差额，并包含所有必须的费用。
如果变更后的运输票价低于原始票价，两者之间的差额应列为 MCO 杂费并退还给乘客。
- 4.1.8. 如果航空运输舱位等级相同、起落地点相同、行程相同，则优先遵循已公布的联程票价，而非根据航空公司票价适用规则计算的任何非公布票价。

第 4.2 条：税费和其它费用

有关政府部门规定的，必须由乘客支付的税费和相关费用，应当在销售运输服务的过程中，由各代理人 and 代表处告知乘客。除非法律另作明确规定，否则乘客应在支付票价之外，缴纳所有适用的税费和相关费用。

第 4.3 条：折扣

标准票价折扣的制定，需遵循哈萨克斯坦共和国现行法律、哈萨克斯坦共和国交通运输部民航委员会规范性文件、以及国际航空运输协会（IATA）指导文件的规定。

第 4.4 条：票价与费用支付货币

- 4.4.1. 运输价格和费用的结算货币，应当根据销售地国家货币兑换法规，按照承运人确定的货币来支付。。
- 4.4.2. 如果在支付票价时，使用公布票价货币以外的其它货币，应根据付款当日有效的官方汇率，将其兑换为等值外汇。此类等值外汇支付需遵循承运人的特别说明。
- 4.4.3. 如果乘客（付款的组织或个人）未支付相关票价与税费，或未遵守与承运人之间的信贷安排，承运人有权拒绝运输乘客及其行李。

第五章：不同类别乘客的运输条件

第 5.1 条：总则

不同类别的乘客及其行李，均需符合一般承运条件的规定，根据该规定提供额外便利设施、恰当水平的运输安全以及票价，还要遵守国家机构对其提出的具体要求。

第 5.2 条：商务舱乘客的运输

- 5.2.1. 承运人应当为商务舱乘客提供使其航空旅行更舒适的额外服务。
- 5.2.2. 按规定，商务舱乘客可在机场候机楼内单独的值机柜台办理登机手续。

- 5.2.3. 在机场，商务舱乘客可使用商务舱休息室。承运人会在办理登机手续时告知乘客这一待遇。
- 5.2.4. 商务舱乘客在飞机上将获得特殊服务。
- 5.2.5. 到达目的地机场时，商务舱乘客将优先下机并乘坐运输工具抵达机场航站楼。

第 5.3 条：儿童乘客运输

- 5.3.1. 阿斯塔纳航空公司的所有航线都可以为有成人陪伴或无成人陪伴的儿童提供运输服务。

儿童的父母或监护人必须签署有关文件（运输申请），说明运输的所有必要细节后，承运人方可接受儿童乘客。

国际航班可以为 6 岁至 16 岁的无成人陪伴儿童乘客提供运输服务。国内航班可以为 6 岁至 14 岁的无父母或其他受托人陪伴的儿童乘客提供运输服务。

根据儿童父母或监护人的要求，国内航班儿童乘客运输的年龄上限也可以调高至 16 岁。

6 岁以下儿童乘机必须有一名成人乘客的陪伴。

如果是哈萨克斯坦共和国未成年公民，需在无人照看的情况下离开哈萨克斯坦共和国，那么除护照外，该乘客还必须持有一份由父母、养父母、监护人或受托人出具的、同意儿童离开哈萨克斯坦共和国的公证同意书，且同意书上必须注明该乘客的离境时期及其打算访问的国家。

- 5.3.2. 如果是 2 岁以下儿童搭乘国际航班，在不占用座位且有成年乘客陪同的情况下，将不对其收取任何费用。
 - 1) 如果是 2 岁以下的儿童乘客搭乘国际航班，占用一个座位，承运人将会对其收取座位费，价格为其随行成人乘客单人票价的 50%。
 - 2) 如果在同一名成年乘客的陪伴下，有第二名及更多 2 岁以下儿童搭乘国际航班，应按该随行成年乘客的标准票价或特殊票价的 50% 收取运输费，除非此类票价适用于其他适用的特殊规定。
 - 3) 如 2 岁至 12 岁儿童乘客在成年乘客陪同下搭乘国际航班，必须按随行成年乘客的标准票价或特殊票价的 50% 收取运输费用，除非此类票价适用于其他适用的特殊规定。
 - 4) 无成人陪伴儿童乘客搭乘国际航班时，应当按照承运人的相关规定收取运费。
 - 5) 去往目的地的儿童乘客如未支付运费，将无权获得免费行李运输服务，且不能在客舱内占用单独座位。
- 5.3.3. 如为国内航班，一名乘客可免费携带一名 2 岁以下儿童（不单独占用座位）；如果还有其他 2 至 15 岁之间儿童乘客随行，必须按照全额票价的 50% 为每名儿童乘客支付运费，为其获得单独座位。无论是否有成人乘客陪伴，乘坐国内航班的 2 至 15 岁儿童乘客均需购买全额票价 50% 的机票。
- 5.3.4. 机票上必须注明儿童乘客的出生年份。在购买机票和办理乘机手续时，儿童的成人随行乘客应向承运人出示确认儿童年龄的证件，即出生证明。儿童的具体年龄将按照机票上的航班起始日期计算。承运人可以核查儿童乘客的年龄。
- 5.3.5. 无成人陪伴儿童乘客必须在其全部航段均已确认好后，才可被接受乘机。
- 5.3.6. 无成人陪伴儿童只能预定和购买到达时间不迟于晚上 11:00 的国内航班。
- 5.3.7. 未成年儿童乘客机票必须在航班起飞前至少 24 小时前预订。
- 5.3.8. 无成人陪伴儿童，应在其他乘客登机之前或之后，在航司代表的带领下登机，然后

将被交给一名乘务员照顾。

5.3.9. 航班抵达目的地机场时，必须始终由一名航司代表监护无成人陪伴儿童乘客，直到将其移交给指定接机人。

第 5.4 条：残障与患病乘客运输

5.4.1. 残障与患病乘客包括如下人群：

- 因身体状况声明为患者的乘客；无法独立登机，需要他人帮助的乘客；或者虽然可以独立行走和登机，但被视为病情不稳定的乘客，每次飞行都需要医生提供许可证；
- 身体或精神状况稳定，且能从医疗机构取得永久或临时乘机许可的乘客；没有此类许可，但需要特别照顾的乘客；

5.4.2. 如果在飞行过程中，乘客的年龄、身体或者精神状况可能导致其健康恶化，甚至危及生命，该乘客必须在运输开始前，向承运人提交一份经医生签字，准予乘机的医疗证明。此外，该医疗证明还必须说明该乘客在航空运输条件方面有哪些特殊要求。此外，此类乘客必须在飞机起飞前至少 72 小时前完成预订。

5.4.3. 为确保安全性符合技术和操作要求，即使此类乘客的安置符合特殊要求，包括有合格人员随行照顾，承运人也可以限制此类/残障乘客在其任何航班登机的人数，

5.4.4. 承运人或者承运人授权的其他人员为病/残乘客办理登机手续时，有责任确保途中各中转地、转机地和目的地的地勤人员了解机上载有病/残乘客。

5.4.5. 如果乘客因其健康状况（根据所提供的医学检查结果等事实确认）有可能对其他乘客及其财物、飞机或者机组人员构成威胁，承运人有权拒绝对其提供运输服务或者继续提供运输服务。

5.4.6. 如出现下列情况，承运人可以因乘客的健康状况而拒绝提供运输服务（包括始发运输和后续运输）、取消预订或将乘客带离飞机：

- 如果无人陪同，乘客将无法照顾自己；
- 他们可能成为其他乘客的传染源；即使采取特别预防措施，他们也可能威胁自身或其他人的人身及财产安全；
- 乘客持有的机票预定并未确认；
- 无法提供运送该乘客所需的特别服务；

5.4.7. 如果承运人决定在出发地或转机地拒绝运载生病/残障乘客，承运人必须立即将相关情况通知始发承运人和其行程中包含的所有其他承运人，说明拒载理由和已经采取的措施。

5.4.8. 在航班起飞前，机长和乘务长需被通知，了解机上有患病乘客，需要特殊服务。

5.4.9. 患病/残障乘客及其陪护人员应在其他乘客之前登机。在中转地，患病/残障乘客及其随行人员应留在飞机上，且必须遵守所有适用安全准则。患病/残障乘客及其随行人员应最后下机。

5.4.10. 在客舱安置患病/残障乘客座位时，必须考虑运输的具体情况，其座位不得：

- 在发生紧急状况时，成为阻碍紧急疏散的障碍物；
- 成为阻挡紧急出口的障碍物；

5.4.11. 陪护人员应安排在患病/残障乘客旁边的座位。在安排行动不便的乘客的座位时，不能使其阻碍乘客在紧急疏散时迅速撤离飞机。

5.4.12. 如果需要运输患病/残障乘客自带轮椅，应遵守乘客行李运输规则的要求。

5.4.13. 在航空运输过程中需要全程躺在担架的成年乘客，应按照 WRT 票价支付 6（六）个座位的往返费用；12 岁以下儿童乘客需支付成人乘客适用票价的 50%。标准乘客免费行李额度适用于患病/残障乘客。

第 5.5 条：孕妇的运输

- 5.5.1. 航班可为怀孕乘客提供运输服务，但必须提供以下文件：
- 医疗机构出具的医疗证书，可证明在机票上注明的航班日期，孕妇没有不利于使用航空运输服务的任何症状；
 - 交换卡；
- 5.5.2. 为孕妇提供运输服务的前提是，对于乘客或胎儿在运输过程中可能因运输而导致的任何疾病，承运人不承担任何责任。
- 5.5.3. 在接受孕妇乘客为其提供运输服务前，承运人应获得孕妇乘客签署的保证书，免除承运人对乘客健康状况恶化而导致的损害承担任何责任。此保证书将由航司代表或其地面服务代理，在办理登机手续时向孕妇乘客或其随行人员提供。

第 5.6 条：盲人/聋哑乘客的运输

- 5.6.1. 在为盲人/聋哑乘客提供航空运输服务前，乘客必须先向承运人出具相关文件。
- 5.6.2. 在为盲人/聋哑乘客提供运输服务时，可以有或者没有随行人员陪同，可以有导盲犬随行。
- 5.6.3. 盲人/聋哑乘客如无随行人员陪同，在乘机旅行前必须获得承运人的同意。
- 5.6.4. 如需携带导盲犬随行，乘客必须为导盲犬提供一份兽医证明和一份特种训练证书。
- 5.6.5. 如果盲人/聋哑乘客携带导盲犬搭乘航班，在为该乘客订座或销售机票期间，承运人的授权代理必须将该乘客的运输情况通知承运人，以便该乘客在出发机场办理登机手续时获得各种协助，包括从值机柜台到登机过程中的帮助，以及抵达目的地机场后，从飞机到达航站楼的运输协助。
- 5.6.6. 如果盲人乘客携带导盲犬旅行，导盲犬运送将不收取费用，同时乘客仍享有免费行李额度。
- 5.6.7. 如果盲人/聋哑乘客携带导盲犬，在办理登机手续时，应该在紧急出口不远处为乘客提供一个有空间容纳导盲犬的座位。导盲犬必须戴上嘴套并系有狗绳。在飞机客舱内，必须用狗绳将导盲犬拴在随行乘客脚边的椅子上。

第 5.7 条：多座位预定乘客运输

如果乘客为提高旅行的舒适度而预订必要数量的多个座位，额外座位的费用将按乘客支付的相应票价计算支付。

第 5.9 条：外交信使及外交邮袋的运输

- 5.9.1. 飞机客舱中护送外交邮袋的外交信使必须：
- 应承运人的要求，持有并出示一份证明本人为外交邮袋护送人员的特别授权文件；
 - 负责按照出发地、目的地和中转地国家政府机构的要求和适用国际公约的要求，完成外交邮袋的包装和登记；
 - 负责外交邮袋在地面作业过程中保持完整；
- 5.9.2. 外交信使携带外交邮袋进入机舱，该外交邮袋可体现在单独的机票上，或登记在超重行李收据上，并按照超重行李运输规则收费。
- 5.9.3. 在运输外交邮袋时，如果已专门为此邮袋运输出具了机票，并已完成外交邮袋运输登记，重量不超过 75 公斤的邮袋应全程放置于乘客座位上。如超出这一重量限额，可能需要为外交邮袋的运输购买两张及以上的机票，邮袋可以根据机票占据两个及以上的座位。

第 5.10 条：被驱逐和拒绝入境乘客的运输服务

- 5.10.1. 驱逐乘客应由相关国家机构决定。承运人没有责任将此类乘客运送至驱逐出境机构指定的目的地。
- 5.10.2. 被驱逐出境的乘客离境时，应用信封装入一份《驱逐出境法》副本，将其附在乘机联上，用于双方确认；
- 5.10.3. 被驱逐乘客在飞机上的安置，应由机长和相关国家机构协调后决定；
- 5.10.4. 如航班中有被驱逐出境的乘客，航班起飞后应向目的地发电报，说明乘客姓名、随行人员姓氏和后续班机的航班号；
- 5.10.5. 如果目的地国家机构不接受某乘客入境，必须立即将被驱逐乘客送往运输始发地或国家机构允许的其它地点；
- 5.10.6. 乘客必须向承运人支付有关其返程和维持生活的一切费用。

第六章：行李航空运输

第 6.1 条：总则

- 6.1.1. 行李是承运人根据事先达成的协议，由飞机运载的乘客或机组人员的个人物品。术语“行李”的定义为：托运行李（在乘客所搭乘飞机的行李舱内运输）和随身行李（乘客携带进飞机客舱中，且风险自负）。
- 6.1.2. 托运行李时，乘客必须将其携带的所有物品进行称重。
- 6.1.3. 如果飞机的收入装载已满，承运人可以限制或者拒绝接受乘客的超重行李。
- 6.1.4. 如果乘客行李的重量、尺寸、件数、内容物或包装不符合本规则要求，承运人可以拒绝运载。
- 6.1.5. 托运行李应由乘客搭乘的同一架飞机运载。如因任何原因不能使用同一航班运载，承运人必须由其上一班或下一班航班运载托运行李。
- 6.1.6. 如果乘客已办理登机手续却未准时登机，必须将其行李从飞机上取下；如果乘客未能在中转地准时上飞机，也必须将其托运行李和随身行李从飞机上取下。
- 6.1.7. 如果乘客行李中携带任何禁止航空运输的物品，或者未按照本规则规定和其它运输要求上交行李中任何禁止航空运输的物品，将追究该乘客的相关责任。

第 6.2 条：已登记行李

- 6.2.1. 一件托运行李的体积根据其长宽高尺寸计算，不得超过 158 立方厘米，且一件行李的重量不得超过 32 公斤。
- 6.2.2. 承运人接受行李托运时，必须进行录入（关于行李件数和托运行李重量），并将其发给乘客作为行李收据。如果机票上未注明行李重量，应将其视为：托运行李的总重量符合免费行李额度的规定。承运人必须为每件托运行李向乘客出具一张可撕下、带编号的行李标签。行李标签和可撕下联单将用于行李识别。
- 6.2.3. 行李托运后，承运人应当对行李完整性、包装完整性及其运输承担责任。
- 6.2.4. 从行李托运后到发放给乘客之前，乘客不得接触行李，除非需要进行行李识别或需由相关服务机构进行额外安检。

第 6.3 条：随身行李

- 6.3.1. 可在客舱内运输的行李尺寸和重量必须符合安全限制的规定。经济舱乘客可携带

一件重量不超过 8 公斤、尺寸不超过 56 x 45 x 25 厘米的行李。商务舱乘客可携带两件行李，每件的重量不超过 8 公斤，尺寸不超过 56×45×25 厘米。

- 6.3.2. 对于在飞机客舱内运输的随身行李，应向乘客提供“随身行李”标签，以此完成登记。
- 6.3.3. 乘客需自己保管其携带到飞机客舱内的个人物品。
- 6.3.4. 随身行李被带入飞机客舱后，应放在乘客座椅上方的行李架内或座椅下方的空间内。乘客需要在整个航行过程中保管自己的随身行李，并独立承担相关责任。
- 6.3.5. 在超出免费行李运输额度时，乘客如果手持携带不放入行李的物品，可以免费携带在上下机或飞行过程中需要的下列物品：
- 一件外套或披肩；
 - 一根手杖/一对拐杖或一对腿架，如果为乘客行动必需的物品；
 - 一个女式手提包或一个装笔记本电脑的公文包；
 - 一个小型照相机或双筒望远镜；
 - 飞行期间阅读的少量读物；
 - 一个便携式婴儿床；
 - 一个折叠婴儿车（折叠后最大尺寸 34x32x14 cm）；
 - 飞行期间食用的婴儿食品；
 - 乘客维持身体必需的药品；

第 6.4 条：免费行李运输额度

- 6.4.1. 除“2 岁以下儿童/婴儿”类别以外的其他乘客，均有权免费携带符合以下要求的行李，但是这些行李不能占据客舱内单独的座位，包括：
- 凭一张商务舱机票，可携带 2 件不超过 32 公斤/件的行李；
 - 凭一张经济舱机票，根据具体票价，可携带为 0、1 或 2 件不超过 23 公斤/件的行李；
- 在此情况下，托运行李的长宽高总和不得超过 158 厘米。
- 6.4.2. 持员工票或折扣票的乘客以及持半价票的儿童，可以按照承运人规定的免费行李额度，免费携带行李。
- 6.4.3. 免费行李额度不适用于：
- 家畜、禽鸟、鱼及任何其他动物（陪同盲人乘客的导盲犬除外）。
- 6.4.5. 如向同一目的地、同一行程、同一航班的同一旅行团乘客提供运输服务，应根据乘客要求，提供一个团队免费行李额度，该团队免费行李额为团队成员享有的免费行李额度的总额。
- 6.4.6. 如果两名或以上的家庭乘客共同前往同一目的地，并共同托运行李，允许为他们确定一个免费行李总额，该总额等于每位乘客的免费行李额度之和。
- 6.4.7. 如飞机的计费运载量已满，承运人可以限制或拒绝接受乘客的超重行李。

第 6.5 条：超限行李

- 6.5.1. 个人乘客、家庭或团体乘客如有超限行李，必须提前（在订票或购票时）告知承运人其超重行李的重量和件数，支付运输费用。
对于超出免费行李额度的行李，乘客有义务根据运输当日的有效价格支付运输费用。
- 6.5.2. 如乘客选择 MyBAGGAE 服务，可在付费的前提下运输超出免费行李额度的额外行李。乘客必须根据运输当日的有效价格，为超出免费行李额度的航空运输行李支付运费。
- 6.5.3. 单件行李的最大重量不得超过 32kg。

- 6.5.4. 如果在某个目的地，乘客的行李数量少于之前预定和已支付运费的数量，对于申报行李重量与实际行李重量不同而导致的运费差额，将不予退还，航班取消或延误导致的情况除外。
- 6.5.5. 如果乘客的航空运输行李在行程中重量增加，该乘客必须为超出已付费重量的行李重量支付运费。如果乘客的航空运输行李在行程中重量减少，承运人不会对已付行李运费进行重新结算。
- 6.5.6. 如果乘客的航空运输行李数量超出之前申报和预付运费的数量，将根据飞机上可提供的载重量以及额外运费的支付情况，决定这些行李能否被这架飞机接收。
- 6.5.7. 如行李重量增加，应在中途停留地或转机地按照此类额外行李的重量收取运费。

第 6.6 条：不得作为行李运输的物品和物质

6.6.1. 为确保飞行安全，承运人将拒绝运输可能对乘客、飞机或机上财产造成损害的物品和物质，包括：

- 爆炸物和装有爆炸物的物品、火器、弹药、照明物质和火箭；
- 加压和液化气体、家用气体（丁烷、丙烷等）；
- 有毒、致兴奋、刺激性物质；
- 易燃固体物质和液体；
- 酸性腐蚀或氧化材料和物质；
- 磁化物质；
- 放射性物质；
- 装有控制安全装置的公文包；
- 水银以及上述物质范畴内可引发运输安全危险的其他货物和物品，以及可用于纵火、爆炸或危及乘客和机组人员生命的货物和物品。

民用航空禁止乘客携带的物质和物品清单，见国际民用航空组织（ICAO）规则和哈萨克斯坦共和国的相关法律。

6.6.2. 拒绝运输下列特殊类型的行李和货物：

- 生物制剂；
- 野生动物、毛皮动物和爬行动物（蛇）；
- 大型家畜、家禽；
- 鱼籽、蜜蜂等
- 拒绝运输下列物品：
 - 承运人认为因物品的重量、尺寸或者其他特征不能作为行李运输；
 - 哈萨克斯坦共和国以及航空运输始发国、目的国和途经国的法律、法令、法规、规章和国家机构的指示禁止运输的物品。

第 6.7 条：限量运输的物品和物质

6.7.1. 除非运输的始发国、目的地国和途经国家的现行标准另有明确规定，经承运人同意，乘客可以在行李中限量携带下列物质和物品：

1. 酒精含量在 24%至 70%（按体积计）之间的酒精饮料，前提是：此类酒精饮料装入容积不超过 5 升的密封容器，而且该容器放入乘客的行李中。每人可携带的此类饮料净容量为 5 升。
对于按体积计算酒精含量低于 24%的酒精饮料，除包装限制外，不受任何限制。
2. 非放射性药物和洗漱用品，包括气溶胶。无任何额外危险性的，用于运动或家用的气溶胶只能通过托运行李运输。每人可携带的所有此类物品净总量不得超过 2 千克或 2 升，每件物品的净总量不得超过 0.5 千克或 0.5 升。
3. 发胶喷雾、喷雾剂、古龙水和含酒精的药品（仅限放入托运行李内）。每人可携带的所有此类物品净总量不得超过 2 千克或 2 升，每件物品的净总量不得超过 0.5 千克或 0.5 升。

4. 在航空公司的许可下，可运输装有气态氧气或其它医用气体的小容器瓶。
5. 用于激活假肢的二氧化碳小钢瓶，以及必要时为确保整个旅程而备用的相同规格的小钢瓶。
6. 运动枪弹。运动枪弹的运输必须事先经航空公司同意，并且只允许以托运行李方式运输以运动为目的的、已安全包装在弹药筒里的运动枪弹。每人可携带此类物品的总重量不得超过 5 公斤。多名乘客的货物运费不能合并成一个或多个货物包裹进行计算。
7. 干冰（固态二氧化碳）。由于气态二氧化碳可能从货物包装飘逸出来，乘客如需携带需冷藏的无害易腐产品，经航空公司批准，每人可携带干冰总量不超过 2 千克，可将其作为随身行李运输，也可以作为托运行李运输。
8. 由单个乘客随身携带的火柴或私人打火机。不得运输含有未吸收液体燃料（液化气除外）、打火机燃料和加注燃料的打火机。
9. 心肌刺激器或其它放射性同位素装置，包括以锂电池供电的人体植入装置，或治疗后置于人体内的放射性药物。
10. 对于由防漏电池驱动的、用于运送病人的轮椅或其它安装此类电池的移动装备，经航空公司同意后，可将其作为托运行李运输，但其电池端必须配有短路保护装置，并且电池被牢固安装在轮椅或移动设备上。
11. 对于由防漏电池驱动、用于运送病人的轮椅或任何其它安装此类电池的移动装备，经航空公司同意后，可以将其作为托运行李运输，但只能在垂直位置装载、放置、固定和卸载此类轮椅或移动设备；且电池电源已关闭，电池端配有短路保护装置，并且电池被牢固安装在轮椅或移动设备上。

如果无法仅在垂直位置装载、放置、固定和卸载轮椅，必须拆下电池，之后可以不受限制地将行李作为托运行李运输。拆下的蓄电池必须装在硬质包装中。这种包装必须杜绝电池液体泄漏的风险，确保电池液体不会渗出包装。为防止电池液漫溢，需要将其固定在托盘上，或使用安全的紧固密封件、紧固带、夹具或固定点，将其固定在货舱内。

电池必须配有短路保护装置，必须被垂直固定在包装中，且周围包裹足以完全吸收电池液体的吸收性材料。

包装上必须标明“轮椅用液体电池”或“移动装备用液体电池”字样，显示腐蚀危险标志。

机长必须被告知以下信息：用于运送病人、装有电池的轮椅位置；其它装有电池的移动设备位置，以及被包装起来的电池位置。

建议乘客提前与各航空公司协调相关事宜。无防漏措施的电池必须（尽可能）安装防漏塞。
12. 内有碳氢化合物气体的催化式理发烫发器，可以通过托运行李运输，但每名乘客最多只能运输一件。此外，加热线圈必须配有安全保护帽。不允许运输此类烫发器的充气元件。
13. 对于气象局或类似官方机构代表携带的气压计或水银温度计，经航空公司批准后，允许将其以（仅限）随身行李方式运输。为防止水银泄漏，气压计或温度计必须放在坚固的外包装箱中，内包装箱或包装袋需由耐用的防渗透、防穿刺或防水银材料制成。

必须向机长告知运输气压计或温度计的信息。
14. 经航空公司批准后，每名乘客最多可以运输两个装有二氧化碳的小钢瓶，或两个装有用于自动充气救生衣所需气体的小钢瓶，外加不超过两个备用充电器。
15. 对于发热物品，包括水下灯具等电池驱动设备，以及在意外启动时会散发大量热量并可能引起火灾的焊接设备，经航空公司批准后，可以（仅限）随身行李形式的方式运输，但必须提前移除发热元件或电源，避免设备在运输过程中意外启动。
16. 允许运输一个仅供个人使用的小型医用或临床水银温度计，且必须装入保护盒

中。

注意：本清单根据《危险货物安全航空运输技术细则》（文件编号：DOC 9284 AN9052008-2010，ICAO）的要求制定。

- 6.7.2. 阿斯塔纳航空允许乘客在客舱内携带体积不超过 1 升的液体，包括凝胶、喷雾器、睫毛膏、洗发水、香水、古龙水、面霜等，且这些液体必须装在一个或多个不超过 100 毫升的容器中。根据航空公司、相关国际组织和哈萨克斯坦共和国民航管理机构的要求，乘客在飞机客舱内可携带的液体体积可能受到其它限制。

第 6.8 条：武器弹药运输

- 6.8.1. 乘客不得携带任何种类的火器、气体武器和冷兵器登机。
- 6.8.2. 允许运输供狩猎和运动用的武器弹药，前提是：乘客持有相关武器弹药的证件，枪内弹药已被卸空并装入专用包装内。这些物品只能作为托运行李运输。
- 6.8.3. 任务执行人员可以随身携带武器，但必须满足如下前提：运输出发国、目的地国，和途径任何国家的所有相关国家机构，均已根据适用法律法规，按照规定的方式向任务执行人员出具了特别许可。
- 6.8.4. 对于有权保管和运输武器的任务执行人员，如果其并非在任务执行中，其运输的武器应被收走，移交承运人代表保管，直至航行结束。对于刀剑类物品，可作为行李运输的物品仅限于：作为民族服饰配饰的刀剑，以及模仿武器形状制作并销售的纪念品。
- 6.8.5. 外观近似武器的物品（如武器玩具）、烟火装置（如：火箭、小爆竹、信号烟火等）以及任何其它可用于恐吓和攻击的物品（如自行车链、棍棒、剪刀和任何其它切割和穿刺物品），必须作为托运行李运输。
- 6.8.6. 如果运输武器的阿斯塔纳航班将跨越他国边界，应按照相关国家的法律和法规，提前与其相关国家机构确认机上武器的运输。
- 6.8.7. 对于允许运输的各类武器（从弹药到火器），应当按照阿斯塔纳航空的武器弹药航空运输指示要求，对乘客的武器进行托运、运输和归还。

第 6.9 条：特殊行李运输

- 6.9.1. 允许运输双筒望远镜、接收装置和无线电发射设备、摄影和录像设备，前提是：这些物品必须装在手提箱或包装箱内运输。严禁乘客在飞机上使用这些物品。必须将无线电设备中的馈电元件拆除，不可拆除的馈电元件除外。
- 6.9.2. 除助听设备、心脏病设备、电子闹钟、计算器、笔记本电脑、便携式磁带录音机（播放器）和打字机外，乘客不能在飞行中使用任何晶体管接收装置或任何其它电子设备。
- 6.9.3. 不建议乘客在其托运行李中放置任何易碎或易腐物品、纸币、珠宝、贵金属、个人电脑、电子通讯工具、债务单据、金融信用票据和任何其它贵重物品、商业文件、护照、身份证，钥匙及其它类似物品。
- 6.9.4. 需采取特殊预防措施或要求特殊储存条件的易碎物品的相关运输，必须事先经承运人同意，在满足如下条件的前提下运输：必须通过安检，必须在技术上可行，其尺寸不超过随身行李规定尺寸（如：小型便携式磁带录音机、接收装置、电视机、水晶制品、瓷器、外交邮袋等）。此外，允许乘客在客舱内携带此类物品，但必须将其装入可确保物品完整性的包装中。承运人对此类物品的完整性不承担任何负责。

第 6.10 条：动物与禽鸟运输

- 6.10.1. 狗、猫、鸟和任何其它动物只有满足如下条件才可运输：1. 必须在成年乘客陪同下运输，2. 必须事先获得承运人的同意，3. 乘客必须出示由运出发国、目的国和途经国的国家机构出具的证书，以及航班出发，到达，和中转的国家的兽医机构要求提供的任何其它文件。
- 6.10.2. 乘客必须为运输动物和鸟类提供一个容器（笼子），尺寸要足够大，而且有保持空气流通的通气孔。容器（笼子）的底部必须防水，覆盖吸水材料。作为例外，也可以用密闭但带进气口的篮子、盒子运输动物和鸟类。鸟笼必须用遮光织物覆盖。
- 6.10.3. 运输动物和鸟类的前提是：相关乘客必须承担有关动物与鸟类的全部责任。如果这些动物和禽鸟在运输过程出现任何意外情况，包括身体伤害、遗失、延迟交付、疾病或死亡，以及被拒绝入境或被途径国拒绝运输等，承运人将不会为其承担任何责任。
- 6.10.4. 乘客必须遵守承运人的所有要求，赔偿承运人在运输动物/鸟类过程中可能蒙受的损失和额外费用支出。
- 6.10.5. 不接受实验动物的运输委托。
- 6.10.6. 动物和鸟类的重量（包括容器/笼子和食物的重量）不属于免费行李额度，乘客应按照承运人规定的价格为之支付运费。

如果动物和笼子的总重量超过 8 公斤，必须将该动物作为托运行李，在飞机的隔离行李舱中运输。
- 6.10.7. 导盲犬可以免费运输（不含狗笼），前提是导盲犬须戴有项圈或嘴套并用狗绳将其拴在主人脚边。
- 6.10.8. 如果需在飞机的行李舱和货舱中运输动物和鸟类，必须在装载单内录入相关信息，包括：在相关目的地前的“备注”栏和“LDM”栏中填入 AVI 代码，此外，还必须在填写 AVI 代码后注明货舱编号。

第 6.11 条： 超大行李运输

- 6.11.1. 超大行李的定义为：行李的体积超过 158 立方厘米和/或重量超过 32 千克的行李。超大行李运输必须经承运人事先批准。乘客如需携带超大行李，必须在订座或购票时将相关情况告知承运人。
- 6.11.2. 超大行李的运输，应按照承运人的特殊票价支付运费。
- 6.11.3. 如为多家承运人的联合运输，承运人必须事先征得其它承运人的同意，方可接受并运输超大行李。
- 6.11.4. 接受并运输超大行李的前提之一是：飞机装载舱口和行李货舱的尺寸及容积，足以装载、卸载和放置此类行李。
- 6.11.5. 超大行李上必须具有一个固定点，以便在飞机装卸和运输过程中，将行李固定在飞机内。
- 6.11.6. 如果不符合上述任一项要求，承运人可拒绝接受超大行李。
- 6.11.7. 超大行李不属于免费行李额度范畴；此类行李的运输必须按特殊票价支付运费。

第 6.12 条： 客舱内行李的航空运输

- 6.12.1. 允许在客舱内运输需要特殊预防措施的行李，如：乐器、水晶器皿、瓷器等。
- 6.12.2. 必须事先经承运人同意，才能对航班客舱内的行李运输进行登记。获得同意后，还应为此类运输单独购买一张机票，票价为“Y”舱经济舱全价票的 100%。

- 6.12.3. 客舱内运输行李的重量不得超过 75 kg，其尺寸必须适合放置在一个独立的乘客座椅上。
- 6.12.4. 客舱内运输行李的包装上必须有一个固定装置，以便将行李固定在乘客座椅上。由乘客本人负责搬运此类行李上下飞机。
- 6.12.5. 客舱内运输行李必须接受航空安检后才能进入客舱。

第 6.13 条：遗弃、遗留或错送行李

- 6.13.1. 航班到达目的地、中途停留地或者转机地后，如果乘客未能收到自己的托运行李，并就此向承运人发出正式申报，承运人或服务代理人必须采取一切必要措施寻找行李。
- 6.13.2. 已经按规定支付运费的遗弃、遗留或错送行李，必须通过速运方式送至目的地、中途停留地或转机地，且不得收取任何额外费用。

第 6.14 条：外交行李

- 6.14.1. 允许在飞机客舱内运输由外交信使护送的外交邮袋。外交邮袋需作为随身行李单独登记（即与外交信使的个人行李分开登记），可以将其放置在无人占用的乘客座位上（每个座位放置的重量不超过 75 公斤）。
- 6.14.2. 外交邮袋的运输，应按照阿斯塔纳航空公司的票价适用规则计算运费并支付。
- 6.14.3. 转交承运人保管的外交邮袋，应按照阿斯塔纳航空与客户签订的特别协议的条款完成运输；如无法履行此类协议，也必须符合阿斯塔纳航空规则与指示的要求。

第 6.15 条：行李包装

- 6.15.1. 作为行李运输的物品，必须装入手提箱、袋子、包裹和任何其它类似的带提手的容器中。盒子和篮子必须捆扎好，篮子必须进行适于运输的捆扎。锁必须完好且上锁。盖子、底部和箱壁上不得有缝隙且闭合紧密。绳索或带子必须完好无结。无锁的手提箱、包、公文包和篮子必须采用特殊防护包装，防止接触到里面的物品。托运行李的包装必须确保其内部物品的完整性，同时确保其耐受运输过程中的标准行李搬运过程。
- 6.15.2. 拒绝接受运输包装上有任何突出物（钉子、金属带的末端、电线等）的行李。
- 6.15.3. 如果行李的包装无法耐受运输期间的标准搬运过程，且无法确保其完整性，承运人有权拒绝托运行李运输。乘客应对行李包装负责。
- 6.15.4. 建议乘客在每件行李的内外两侧都留下带有乘客姓名和地址的标识。
- 6.15.5. 乘客不得在其托运行李中放置易碎易腐物品、纸币、珠宝、贵金属、个人电脑、电子通讯工具、债务单据、金融信用票据和其它贵重物品、商业文件、护照、身份证、药品、钥匙以及其它类似物品。

第 6.16 条：行李提取

- 6.16.1. 承运人将托运行李运送到目的地供乘客领取后，乘客应立即取回自己的行李。
- 6.16.2. 承运人应当将托运行李交给相应行李标签粘贴联的持有人。
承运人或其授权代理人不必检查行李标签和标签撕下联的持有人是否确实有权领取行李。如果乘客因未做身份检查而遭受任何损失或产生费用，承运人不承担任何责任。
- 6.16.3. 如果行李领取人无法出示行李标签和标签粘贴联，承运人应当在查验此人身份证件

后，将行李交给该领取人。

行李的取回地点应为行李到达的机场。但是如果乘客提出要求，在中转机场不禁止提取行李并且时间和条件允许，不影响飞机起飞的前提下，也可以提取行李。

- 6.16.4. 持有行李标签粘贴联的乘客领取行李且未进行任何书面投诉，即认为已经按照运输合同完成行李的安全交付。
- 6.16.5. 遭遇下列行李交付状况时：1. 行李运输延误、行李缺失、损坏或遗失，以及 2. 缺少行李标签，或者缺少行李标签编号的粘贴联，必须在最后乘客离开机场前，填写一份《不正常行李报告》（PIR 报告），并由承运人代表和乘客签字确认。
- 6.16.6. 如发现行李缺失或损坏等异常情况，必须按照规定格式填写《不正常行李报告》（PIR 报告）。

第 6.17 条：行李的存放与出售

- 6.17.1. 对于无文件行李，即无行李标签但有明确所有人的行李，从飞机上取下后应在当地机场保存 5 天。在此期间，承运人应寻找行李所有人。在上述期限结束时如仍然无人认领行李，必须送至承运人的某个枢纽站继续存放。
- 6.17.2. 承运人应将无人认领的行李自交付之日起保留六个月。在上述期限结束后如仍然无人认领，该行李将被销毁。
- 6.17.3. 无人认领行李中如有易腐物品发生腐败变质时，必须予以销毁。需要将无法继续保存的事实记录在确认腐烂问题的报告中。

第 6.18 条：托运行李运输期间对于行李的有限责任

- 6.18.1. 如出现行李遗失或损坏情况，承运人有责任按照遗失或者损坏行李的成本赔偿损失。如果无法确定丢失或损坏行李的价值，承运人对每公斤遗失或损坏行李的赔偿责任不超过 20 美元（按付款日哈萨克斯坦共和国国家银行的汇率计算）。
- 6.18.2. 在进行国际运输时，将根据《统一国际航空运输某些规则的公约》（蒙特利尔，1999 年 5 月 28 日）或《统一国际航空运输某些规则的华沙公约》（1929 年 10 月 12 日，华沙）的条款，以及上述国际协定所确立的适用规则，确定承运人赔偿责任。

第七章：乘客航空运输的退款

第 7.1 条：总则

- 7.1.1. 如因承运人的过错或者乘客放弃运输造成承运人未提供运输服务，承运人应当按照票价适用规则退还未使用运输票据的相关费用。
- 7.1.2. 航空公司应在运输票据有效期内受理未使用机票/部分机票、超重行李标签对应金额的退款申请。超过有效期后 30 天不再受理退款申请。
- 7.1.3. 金额应退还至机票上所显示的个人或机票的付款人。
- 7.1.4. 如果机票的付款人并非机票上所示乘客，应当要求航空公司或其代理人在机票上注明退款金额（该机票下未使用运输的运费）的收款人。
- 7.1.5. 航空公司只能凭申请人出示的乘客乘机联（收据）和所有未使用机票联或超重行李标签，实施退款。
- 7.1.6. 承运人只能根据承运人或其授权代理人出具的单据退款。

- 7.1.7. 按标准票价或特殊票价售出的机票，退票有效期为一年：
- 从运输开始日算起（如果运输已经开始）；
 - 从机票售出日开始（如果运输尚未开始）。机票的退票应在机票的购票处完成。
- 7.1.8. 在机票的购买处可全额或部分退票。退票须在机票出票日起一年内，如果机票的任何航段均未使用；或者从第一段航程的出发日起一年内，除非票价的适用规则另有规定。

第 7.2 条：退款

- 7.2.1. 如果完全因承运人过错导致乘客放弃运输时，承运人必须退款，包括以下情况：
- 乘客预订座位的航班被取消、推迟、延误；
 - 错误执行乘客的运输票据；乘客出发地、目的地或计划中途停留地被取消；
 - 未按时刻表规定的时间执行航班；
 - 舱位等级或机型被更换；
 - 未按照预订为乘客提供座位；
 - 航空公司未能确保同一机票内的航班连接；
 - 乘客或陪同其搭乘同一航班的家庭成员患病或者死亡，且相关医学报告注明该患者或亡者的病症不适合飞行。
- 7.2.2. 如乘客被迫放弃飞行，应按照下列规定计算退还乘客的金额：
- 如果尚未提供任何航段的运输，全额退还乘客已付运费；
 - 如果已部分提供运输服务，退换未履行部分运输的相应金额；乘客为 MyBAGGAG 服务支付的额外金额将被退还。
- 7.2.3. 如果乘客自愿放弃飞行，需按照承运人的规定通过下列方式退还费用：
- 如果未履行任何航段的运输，扣除各项相关罚款后向乘客退还已付运费。
 - 如果已履行部分运输，退款金额为：乘客支付的完整运输费用与已履行部分运输费用之间的差额，同时扣除各项与已履行运输部分相关的收费。乘客为 MyBAGGAGE 服务支付的额外金额不可退还。
- 7.2.4. 如果纸质客票已遗失，或为替换遗失机票而出具的机票副本，不得作为退款依据。
- 7.2.5. 按特殊票价出售的乘客机票，应按此类特价机票的适用规则办理退款。
- 7.2.6. 已部分使用机票的退款金额应该为：原始采用票价与实际履行运输相应票价的差额。已履行运输部分的相关收费不予退还。
- 7.2.7. 应使用运费的原始支付币种进行退款，或应乘客要求，以哈萨克斯坦共和国的国家法定货币完成退款。
- 7.2.8. 由航空公司销售的，或其代理人根据航空公司规则销售的原始机票和原始超重行李标签所示金额，可予以退还。
- 7.2.9. 由阿斯塔纳航空销售的机票和超重行李收据上的金额，应在原始机票和超重行李收据的出票国，或在办理退票的阿斯塔纳航空代表处，予以退还。

第八章：管理手续

第 8.1 条：总则

- 8.1.1. 乘客应独立承担其与国家机构之间关系的责任，承运人对此不承担任何责任。承运人对国家机关出具的适用于运输的任何文件的有效性、真实性和正确执行不承担责任。

- 8.1.2. 乘客必须遵守其出发地、目的地和途经地所在国家颁布的所有关于特殊管制，护照，海关，货币，卫生，检疫和《旅行信息手册》规定的相应手续的要求，遵守相关法律、法令，规章和国家机构的指示以及承运人的规则和指令。
- 8.1.3. 乘客在办理登机手续时，必须出示根据运输所涉国家的法律、法令、规则及国家机关指示所要求的入境、出境、医疗及其它文件。
- 8.1.4. 如果乘客出示的运输证件不完整或者不正确，承运人有权拒载。承运人不应对旅客因不遵守法律、法规和国家授权机构的指示而造成的任何损失或费用承担责任。

第 8.2 条： 拒绝出入境

如果乘客被目的地国、转机地国或中转地国拒绝入境，承运人必须将该乘客送回出发地国或相关国家机构要求的任何其它地点。在这种情况下，该乘客或其组织（该乘客的运输费用支付方）必须向承运人赔偿与此类运输有关的一切费用。

在此情况下，为支付上述运输费用，承运人可以使用乘客或其组织付给承运人的其还未使用的机票的票款，或使用该乘客本人或其组织支付给承运人的票款。

按照《旅行信息手册》，如果乘客违反接收国的要求，乘客必须购买一张回程机票（按照全年票价）。

第 8.3 条： 罚金与其它费用支付

如果因乘客或其组织未能遵守运输往来国和途经国的法律、法令、规章和国家机构的指示，导致承运人不得不为该乘客支付罚款、保释金或其它费用，该乘客或支付机票的组织或个人应赔偿承运人支付的全部费用。

承运人可以将乘客的机票票款用于支付此类费用，无论该票款是由乘客个人还是其组织支付的。

第 8.4 条： 海关管制与安全管制

在办理海关管制手续期间，乘客必须遵守国家海关机构的要求，亲自到现场完成其托运行李和随身行李的安检。

如果乘客因海关管制程序和其它任何管制程序而延误登机（办理登机手续），承运人不承担任何责任。

第九章： 乘客与行李航空运输途中的责任

第 9.1 条： 总则

- 9.1.1. 在乘客和行李的航空运输中，相关责任应符合以下规定：
- 运输合同（乘客机票）条款；
 - 哈萨克斯坦共和国法规；
 - 《统一国际航空运输某些规则的华沙公约》及其《海牙协定》；
 - 国际航空运输协定；
 - 航空公司之间的协议（机场、航空公司、承运人、飞机和乘客的服务代理）；
 - 本规则和阿斯塔纳航空的任何其它规定。
- 9.1.2. 如果乘客在航空运输中遭受生命或健康损害，承运人将承担赔偿责任，除非能够证明此类损害由不可抗力事件或受害人本身有意造成。
- 乘客航空运输的时间为：乘客登上飞机那一刻到乘客下飞机那一刻，无论飞机飞行与否。
- 如果乘客在国际航班运输过程中蒙受生命或健康损害，承运人应按照哈萨克斯坦

共和国正式批准的国际协定，承担相应的赔偿责任。

9.1.3. 如托运行李发生遗失、缺少和/或损坏情况，承运人将按下列规定进行赔偿（除非能够证明行李的遗失、缺少和/或损坏并非由于承运人的过失造成）：

- 未申报价值的托运行李出现遗失或缺少 - 按照航空运输合同确定金额；
- 已申报价值的托运行李遗失或缺少 - 以申报价值为限；
- 行李损坏 - 以行李价值减少量为限；如果无法修复损坏的行李 - 以其成本为限。

如果乘客随身携带物品的遗失、缺少和/或损坏，承运人的赔偿责任应以该物品价值的减少量为限，除非乘客可以证明损坏因承运人的过错造成。

乘客本人需提供材料，证明物品被损坏的价值。

如果乘客的托运行李和随身物品在国际航班运输过程中出现遗失、缺少和/或损坏，承运人应按照哈萨克斯坦共和国正式批准的国际协定，承担相应的赔偿责任。

如果行李或其中的任何物品出现丢失、缺少和/或损坏，影响同一行李标签或行李运单中的其它行李的价值，在确定赔偿金额时，必须考虑该行李的总价值。如因行李遗失、缺少和/或损坏造成的损害已确定，承运人在进行赔偿时，应向寄件人（收货人）退还之前收取的该遗失、失踪、污损或损坏行李的运费，除非该款项已被计入赔偿金额中。

第 9.2 条： 哈萨克斯坦共和国境内航空运输期间的承运人责任

9.2.1. 在哈萨克斯坦共和国境内提供航空运输服务期间，承运人应按照哈萨克斯坦共和国现行法规、航空公司《乘客与行李航空运输规则》以及运输合同，承担相应责任。

第 9.3 条： 承运人免责

9.3.1. 承运人的赔偿责任不得超过实际直接损失的金额。

9.3.2. 由于承运人遵守相关国家法律、法令、规章、国家机构指示及本规则，或因乘客不遵守相关国家法律、法令、规章、国家机构指示及本规则，而直接或间接造成的任何损害，承运人不承担任何责任，也不予以赔偿。

9.3.3. 对于并非源自承运人过失或承运人不能控制的原因（包括自然灾害、非法干涉、国家机构要求等）造成的损失，不承担赔偿责任。

9.3.4. 如果因乘客在运输过程中故意造成的损害，导致其他乘客死亡、受伤、遭受人身伤害或者行李损坏，对于乘客或乘客代表因此提出的索赔，承运人不承担赔偿责任。

9.3.5. 由于乘客本人的健康状况导致乘客蒙受生命或健康损失的情况，承运人不承担赔偿责任。

9.3.6. 如果承运人能够证明导致行李遗失、缺少或者损坏的原因超出承运人的预防能力或者超出承运人的控制能力，承运人将被免除赔偿责任，特别是由于以下原因：

1. 办理行李托运手续的人或领取行李的人的过失；
2. 运输物品的固有属性；
3. 所接收的行李在外部检查时未发现的包装上的缺陷；
4. 行李中物品或物质的特征，导致其在运输和储存期间需要满足特殊条件或采取预防措施；

9.3.7. 承运人对下列情况不承担责任：

- 行李到达并交付乘客时包装完好无损，且没有被偷盗和破坏的痕迹，但行李重量减少的情况，除非乘客能够证明行李减少为承运人的过失；
- 承运人无法控制的情况造成行李延迟交付，尤其是恶劣天气条件、自然灾害、未经授权人员干扰运输程序等。

- 易碎物品、金钱、珠宝损坏；
- 贵金属、银器、金融信用票据和商业票据、药品、钥匙、护照、身份证，以及任何其它不可作为托运行李的物品，无论承运人是否知晓行李中存在此类物品。

第 9.4 条： 运输期间的乘客责任

- 9.4.1. 如果因乘客过错导致承运人蒙受损害，乘客必须在造成损害和经证实的利润损失范围内为此承担经济责任。
- 9.4.2. 乘客应当承担以下责任：
- 遵守运输规则（摄像、录影和无线电设备的使用等规定）；
 - 遵守消防安全、卫生及防疫规定；
 - 遵守飞行安全规则（试图打开飞机舱门、通道门，拒绝系安全带，在指定区域外吸烟等）
- 9.4.3. 如果乘客在机场航站楼、城市机关、机场、飞机场和机上违反公共秩序，包括对其他乘客和承运人工作人员实施违法行为，将为此承担法律责任。
- 9.4.4. 应根据哈萨克斯坦共和国的法律或停留地国家的法律，确定乘客的民事和刑事责任范围。

第十章： 索赔程序

第 10.1 条： 总则

- 10.1.1. 应根据《不正常行李报告（PIR 报告）》的内容，确认可能构成受伤人员索赔的基础情况和事实，以及构成承运人、乘客、行李寄件人和收件人财产责任的基础情况和事实，。
- 10.1.2. 应在目的地机场提取行李期间执行《PIR 报告》规定。在个别情况下，可在出发机场或中间机场执行，以核实因行李财物损失而提起索赔的相关情况与事实。
- 10.1.3. 执行《PIR 报告》涉及的情况与事实包括：
- 运输票据上注明的行李名称、重量或行李件数出现差异；
 - 行李短缺或损坏；
 - 行李包装损坏；
 - 发现无证件行李；

《PIR 报告》应作为以下行动的依据：

- 寻找行李及其所有人；
- 查明行李遗失、缺少、损坏原因和确定责任人；
- 满足或拒绝乘客的索赔；
- 制定和实施措施，以确定行李遗失、短缺和损坏的原因。

《PIR 报告》仅用于确定乘客及其行李运输期间的部分不正常状况的相关事实。

- 10.1.4. 如发现不正常行李航空运输事实，应立刻出具《PIR 报告》。《PIR 报告》应由以下人员执行和签署：
- 行李收件人（相关人员）；
 - 承运人管理人员 - 负责核实《PIR 报告》中所述事实；出具《PIR 报告》的承运人代表应负责正确填写必要表格，确保填入信息的完整性和可靠性；对于乘客而言，《PIR 报告》是一份作为索赔基础的法律文件。
- 10.1.5. 如果已出具《PIR 报告》的行李在某个中间机场或目的地机场再次发现不正常情况，并且行李状况与《PIR 报告》所述并无差异，这种情况下无需再开具新的《PIR 报

告》，只需在现有《PIR 报告》的一张副联中添加备注，说明行李状况未发生变化。
《PIR 报告》中的此类备注应由承运人负责人签字确认。《PIR 报告》的第一副联应发给携带该行李的乘客（收件人）。

10.1.6. 如果搭乘的是国际航班，乘客在发现任何不正常行李状况后必须立即（最迟不晚于 7 天内）提出索赔；如出现行李延迟交付，必须在 21 天内就提出索赔。

如果搭乘的是国内航班，如果发现行李丢失、损坏或物品缺少，乘客必须在发现此类不正常状况后立即向承运人提出索赔。

10.1.7. 如果超过上述期限内，承运人将不会接受任何此类索赔。

10.1.8. 从行李预计抵达目的地日算起，如果在 21 天内未找到，即可视为该行李已遗失。

第 11.2 条： 提起索赔

11.2.1 乘客或其授权人有权凭乘客机票、行李收据和《PIR 报告》，对承运人进行索赔权和起诉。

如果可以证明承运人代表拒绝出具《PIR 报告》，即使缺少《PIR 报告》也不会影响乘客的索赔权或起诉权。

11.2.2 如果出现运输纠纷，乘客应先向承运人提出索赔，承运人才能就运输纠纷的索赔进行处理。

11.2.3 如果阿斯塔纳航空公司的航班提供了全部运输服务，承运人必须在乘客正式提出索赔后三十个日历日内审查索赔内容，以书面方式通知乘客、寄件人或收件人结果，告知是否同意/拒绝索赔申请。如果索赔涉及其他承运人，考虑到其他承运人在索赔审查方面的规定，审查时间可能会延长。

11.2.4 进行索赔时需注意以下几点：

- 如果已支付运费的行李出现遗失或缺少的问题，承运人需要退还已收取的运费并且支付赔偿金；

- 如果因承运人过失造成行李包装损坏，承运人必须向乘客赔偿包装费用；

- 如果乘客只收到部分托运行李或托运行李部分被损坏，承运人将以行李丢失或损坏部分的重量，作为其赔偿责任的判断标准。但如果因一部分托运行李出现遗失、短缺、损坏或延迟交付，影响到同一行李收据下其它物品的价值，在确定赔偿数额时，应当考虑托运行李的总重量。

11.2.5 索赔必须以书面形式执行，索赔书应包含确认索赔所需的所有信息。个人的索赔中必须包含以下信息：

- 向其提出索赔的承运人名称；

- 索赔申请人全名、个人电子邮件地址；

- 构成索赔的详情，索赔内容；

- 索赔的金额，以及用以计算确认该索赔金额的相关文件（收据、票据等）；

- 索赔申请附件清单；

索赔必须由申请人签名或通过电子数字签名予以确认。索赔书中必须附有申请人的身份证明文件复印件。

企业法人提交的索赔书必须包含以下信息：

- 向其提出索赔的承运人名称；

- 作为申请人的企业法人名称、邮政地址、实体编号和日期；

- 构成索赔的详情，索赔内容；
- 索赔的金额，以及用以计算确认该索赔金额的相关文件（收据、票据等）
- 索赔申请附件清单；

索赔书必须由申请索赔的企业法人的首席执行官或授权人签字，或通过电子数字签名确认。

- 11.2.6 为避免向任何第三方披露与乘客航班相关的信息，向承运人提交的电子索赔书必须包含电子签名。
- 11.2.7 索赔书必须附有证明乘客有权提出索赔的所有必要文件，包括机票、超重行李收据、行李标签撕下联、不正常行李报告等。申请人须对索赔金额提供证明。
- 11.2.8 如果提出索赔时未提供上述文件，承运人将要求申请人提供所需文件，并规定文件交付的截止日期；在该截止日期之后，承运人将只依据可用文件考虑索赔。
- 11.2.9 如承运人部分同意或拒绝赔偿要求，承运人必须在答复中援引有关法律法规和本规则的相关条款，说明其决定的理由。在此情况下，承运人必须将索赔书所附的所有原始文件退还申请人。
- 11.2.10 乘客、发货人、收货人的索赔书，应由客户关系部处理。
- 11.2.11 乘客、行李寄件人或收件人的索赔书，应由行李查找部处理。
- 11.2.12 如果索赔被全部或部分驳回，或者在截止日期前未做答复，乘客可以向法院起诉承运人。

阿斯塔纳航空公司总裁

Peter Foster

附件：附录 A

附录 A

此附录为《阿斯塔纳航空乘客与行李航空运输规则》(阿斯塔纳航空公司总裁于 2011 年 1 月 24 日发布的第 17 号令)的补充条款。

本附录由阿斯塔纳航空公司总裁批准，
编号：245-II
日期：2021 年 8 月 25 日

根据《公共航空运输旅客服务管理规定》(中华人民共和国交通运输部于 2021 年 3 月 3 号发布的第 3 号令)，下列规定仅适用于承运人始发自中国大陆的航班：

如果航班超售，承运人应当做到以下几点：

- 1) 确保正确地通知乘客航班超售；
- 2) 确保征集愿意放弃航班换取补偿的志愿者；
- 3) 确保享有优先登机的乘客为：年长者、孕妇、儿童、病残者，以及有后续航班的乘客；
- 4) 因超售未能登机乘客的赔偿标准：

	舱位	国际航班
		代金券
非自愿者	商务舱	等值 350 美元
	经济舱	等值 200 美元
自愿者	商务舱	等值 350 美元
	经济舱	等值 200 美元

投诉受理联系方式：

本地受理投诉联系方式(中文、英文及俄文)：
北京代表处
电话号码:8610-64651030、64665067
电子邮件:pek.cto@airastana.com

总部受理投诉联系方式(英文及俄文)：
电子邮件:ce@airastana.com