

## Contenido

<i>Información sobre la copia del documento</i> .....	v
<i>Listado de copias del documento</i> .....	v
<i>Tabla de registro de modificaciones</i> .....	vii
<i>Listado de páginas válidas del documento</i> .....	ix
<b>1. DISPOSICIONES GENERALES</b> .....	<b>1</b>
1.1. Requerimientos generales .....	1
1.2. Alcance .....	1
1.3. Legislación vigente .....	2
1.4. Modificación del Reglamento .....	2
<b>2. CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE</b> .....	<b>3</b>
2.1. Contrato de transporte aéreo .....	3
2.2. Reserva .....	4
2.3. Procesamiento de datos personales .....	6
2.4. Procedimiento de pago .....	7
2.5. Documentos de transporte .....	8
2.6. Billete y talón de equipajes .....	8
2.7. Invalidez del billete .....	9
2.8. Transferencia del billete de pasajero .....	9
2.9. Documentos del pasajero .....	9
2.10. Validez del billete de pasajero .....	10
2.11. Ejecución de vuelos aéreos regulares y chárter .....	10
2.12. Modificación del contrato de transporte aéreo .....	11
2.13. Parada del pasajero en la ruta de transporte .....	12
2.14. Terminación del contrato de transporte aéreo .....	13
2.15. Reembolso del precio pagado .....	15
2.16. Personas con derecho a reembolso de los importes por el transporte no efectuado (parcialmente efectuado) .....	17
2.17. Prestación de servicios e información .....	18
<b>3. TRANSPORTE DE PASAJEROS</b> .....	<b>21</b>
3.1. Registro de pasajeros y facturación de equipaje antes de la salida .....	21
3.2. Atención a los pasajeros a bordo de la nave .....	25
3.3. Transporte de pasajeros en condiciones preferenciales .....	26
3.4. Transporte de niños .....	27
3.5. Transporte de pasajeros con discapacidades y de otras personas con movilidad reducida .....	31
3.6. Pasajeros que requieren oxígeno médico con fines terapéuticos .....	34
3.7. Transporte de mujeres embarazadas .....	34
3.8. Transporte de pasajeros deportados (expulsados según el procedimiento administrativo) de Rusia .....	34

3.9.	Transporte de pasajeros no admitidos en el país de destino .....	35
3.10.	Transporte de pasajeros deportados y detenidos .....	35
3.11.	Transporte de pasajeros de clase Business .....	35
4.	TRANSPORTE DE EQUIPAJE .....	37
4.1.	Requerimientos generales .....	37
4.2.	Franquicia gratuita de equipaje .....	37
4.3.	Equipaje facturado .....	38
4.4.	Equipaje de mano (objetos que el pasajero puede portar consigo) .....	38
4.5.	Equipaje pagado (exceso de equipaje, equipaje voluminoso, sobrepeso) .....	39
4.6.	Pago del exceso de equipaje, equipaje voluminoso, sobrepeso .....	40
4.7.	Equipaje transportado en la cabina de la nave .....	40
4.8.	Requerimientos para el contenido del equipaje .....	41
4.9.	Transporte de dispositivos electrónicos portátiles (PED) con baterías .....	44
4.10.	Transporte de armas, municiones y medios especiales .....	44
4.11.	Transporte de mascotas (aves), perros guía, perros de servicio .....	46
4.12.	Transporte de productos sujetos a cuarentena en calidad de equipaje .....	48
4.13.	Transporte de equipamientos de esquí, snowboard, hockey, golf, pesca, buceo/surf, bicicletas y otros equipos deportivos .....	48
4.14.	Embalaje del equipaje .....	49
4.15.	Entrega de equipaje .....	49
4.16.	Almacenamiento, búsqueda y venta de equipaje .....	50
4.17.	Objetos abandonados y olvidados .....	51
5.	SEGURO DE RESPONSABILIDAD .....	53
6.	RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA AÉREO Y DEL PASAJERO .....	55
6.1.	Requerimientos generales .....	55
6.2.	Responsabilidad de la compañía aérea por la pérdida, falta o daño del equipaje de bodega, así como del equipaje de mano .....	56
6.3.	Responsabilidad del transportista aéreo por el retraso en el transporte de pasajeros y equipaje .....	56
6.4.	Condiciones que excluyen la responsabilidad del transportista aéreo .....	56
6.5.	Responsabilidad del pasajero .....	57
7.	PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS, POR PARTE DE LOS PASAJEROS .....	59
7.1.	Requerimientos generales .....	59
7.2.	Términos de presentación de reclamaciones al transportista aéreo .....	59
7.3.	Formalización y procedimiento de presentación de reclamaciones .....	60

## **1. DISPOSICIONES GENERALES**

### **1.1. Requerimientos generales**

1.1.1. El presente Reglamento de transporte aéreo de pasajeros y equipaje de AZUR air, S.R.L. (en adelante, "el Reglamento") ha sido elaborado sobre la base del artículo 102 del Código Aéreo de la Federación de Rusia y del Reglamento Federal de Aviación "Reglamento general de transporte aéreo de pasajeros, equipaje, carga y requerimientos para el servicio de pasajeros, consignadores, consignatarios" aprobados por la Orden № 82 del Ministerio de Transporte de Rusia del 28 de junio de 2007, así como sobre la base de la documentación legal rusa e internacional en materia de transporte aéreo.

1.1.2. El presente Reglamento se aplica para el transporte aéreo nacional e internacional, transporte aéreo regular y chárter de pasajeros y equipajes, ejecutados por AZUR air, S.R.L. El Reglamento establece los derechos, obligaciones y responsabilidades del transportista y de los ciudadanos que utilizan los servicios del transportista aéreo.

1.1.3. El presente Reglamento se difunde al transporte aéreo internacional de pasajeros y equipajes, si no contradice las convenciones del transporte aéreo internacional, los documentos de la Organización de aviación civil internacional (OACI), así como los tratados y acuerdos internacionales vigentes de la Federación de Rusia sobre la comunicación aérea.

1.1.4. El presente Reglamento establece los términos generales para el transporte de pasajeros, incluidos los pasajeros del personal de servicio y el equipaje, que serán observadas al celebrar el contrato y durante el cumplimiento de las condiciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje.

1.1.5. Al celebrar el contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipaje se aplican el reglamento, las tarifas y las tasas que son válidas para la fecha de formalización del documento de transporte.

1.1.6. Las cuestiones relacionadas con la aplicación del presente Reglamento y de otros documentos reglamentarios emitidos en virtud del presente Reglamento, que surgen en relación a los pasajeros y a su equipaje, al formalizar los documentos de transporte, al realizar los procedimientos de registro de los documentos de embarque, el embarque y desembarque (carga y descarga), serán resueltas por los funcionarios de AZUR air, S.R.L., por sus agentes autorizados (agente general) o por los funcionarios de la empresa de servicio.

1.1.7. Los vuelos chárter se efectúan de conformidad con el acuerdo de transporte chárter (acuerdo de fletamento de aeronave) y de conformidad con el presente Reglamento, a menos que se especifique lo contrario en el acuerdo celebrado entre el fletador y el transportista.

1.1.8. Para atender a los pasajeros que requieren de tratamiento especial, AZUR air, S.R.L. se atiene a la Política en el área de calidad, seguridad de vuelo y de seguridad de aviación, y aplica los procedimientos correspondientes establecidos en el presente Reglamento para recibir a dichos pasajeros antes del inicio del vuelo y para su traslado en tierra.

### **1.2. Alcance**

1.2.1. El Reglamento se aplica para el transporte aéreo nacional e internacional, regular y chárter de los pasajeros y equipaje, que "de facto" son ejecutados por parte del transportista AZUR air, S.R.L.

1.2.2. El presente Reglamento establece los derechos, obligaciones y responsabilidad de AZUR air, S.R.L., de los agentes autorizados que actúan en nombre de AZUR air, S.R.L., así como de los ciudadanos que utilizan los servicios de AZUR air, S.R.L., y es de cumplimiento obligatorio para ellos.

1.2.3. El Reglamento se aplica al transporte aéreo internacional de pasajeros y equipaje, si no contradice las convenciones del transporte aéreo internacional, los documentos de la Organización de aviación civil internacional (OACI), así como los tratados y acuerdos internacionales vigentes de la Federación de Rusia sobre la comunicación aérea.

1.2.4. El presente Reglamento es parte integral del contrato de transporte aéreo.

1.2.5. Al celebrar el contrato de transporte aéreo de pasajeros, se aplica la edición vigente del Reglamento para la fecha de formalización del documento de transporte.

### **1.3. Legislación vigente**

1.3.1. Los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes, derivados del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes, se rigen:

- por los convenios relativos al transporte aéreo internacional, así como por las disposiciones de los tratados y acuerdos internacionales vigentes de la Federación de Rusia;
- Por el Código Aéreo de la Federación de Rusia y otros actos legislativos de la Federación de Rusia;
- por el presente Reglamento.

1.3.2. El transporte internacional de pasajeros y equipaje está sujeto a las disposiciones, normas y reglamentos pertinentes de las autoridades competentes del país hacia, desde o a través del cual se efectúa el transporte.

1.3.3. Si alguna de las disposiciones especificadas en el presente Reglamento o en el documento de transporte contradice las leyes del país correspondiente y no puede ser modificada por acuerdo entre las partes del contrato de transporte aéreo, dicha disposición permanecerá en vigor y se considerará parte del contrato de transporte solo en la medida en que no contradiga la legislación mencionada. Sin embargo, la invalidez de cualquier disposición del presente Reglamento no cancela el efecto de las demás disposiciones del presente Reglamento.

1.3.4. En el transporte aéreo internacional, la responsabilidad de AZUR air, S.R.L. se rige por los convenios relativos al transporte aéreo internacional, documentos de la OACI, con la excepción de los transportes que, por definición extraída de estos documentos, no lo son.

### **1.4. Modificación del Reglamento**

1.4.1. El presente Reglamento, así como otras reglas relacionadas con su desarrollo, guías, instrucciones y documentos que regulan el transporte aéreo, pueden ser modificados por AZUR air, S.R.L. sin previo aviso a los pasajeros, siempre que dicha modificación no se aplique después de la celebración del contrato de transporte aéreo de pasajeros. En este caso, las modificaciones al presente Reglamento entrarán en vigor el día de su aprobación. El presente Reglamento puede modificarse en virtud con los requerimientos de la legislación vigente de la Federación de Rusia, tratados internacionales y acuerdos sobre la comunicación aérea.

1.4.2. Los representantes de AZUR air, S.R.L., así como los agentes que prestan servicios en su nombre y que prestan servicios para el transporte aéreo de pasajeros y equipaje, no tienen derecho a modificar o cancelar las disposiciones del presente Reglamento y de otros documentos normativos de la compañía aérea.

## **2. CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJE**

### **2.1. Contrato de transporte aéreo**

2.1.1. De conformidad con el contrato de transporte aéreo del pasajero, AZUR air, S.R.L. se compromete a transportar al pasajero de la aeronave hacia el punto de destino, proporcionándole un asiento en el avión que efectúa el vuelo indicado en el billete, y en el caso del transporte aéreo del equipaje del pasajero, se compromete a transportar el equipaje al destino y entregarlo al pasajero o a una persona autorizada para recibir dicho equipaje.

2.1.2. El transporte efectuado bajo el contrato de transporte aéreo del pasajero de AZUR air, S.R.L. y otros servicios proporcionados por AZUR air, S.R.L. están sujetos a:

- los términos establecidos en el billete;
- las tarifas aplicables;
- los términos del presente Reglamento;
- la legislación de la Federación de Rusia.

2.1.3. El contrato de transporte aéreo está certificado por el billete y el talón de equipaje. En el caso de contradicción de la información indicada en el billete respecto a la información contenida en la base de datos de AZUR air, S.R.L., prevalecerá la mencionada base de datos.

2.1.4. El documento que confirma el pago del transporte aéreo es un documento de pago que certifica el pago efectuado por el transporte aéreo.

2.1.5. El pasajero pagará un precio por el transporte aéreo según la tarifa establecida y una tarifa adicional cuando el equipaje facturado excede la franquicia gratuita de equipaje establecida por AZUR air, S.R.L.

2.1.6. El contrato de transporte aéreo se considera celebrado desde el momento del pago debido y oportuno por el transporte aéreo.

2.1.7. Después de realizar el pago completo por el transporte a AZUR air, S.R.L., el transportista o un agente autorizado entrega al pasajero un comprobante de la ruta o se lo envía por correo electrónico.

2.1.8. El valor del transporte se pagará según los términos establecidos por el reglamento de aplicación de las tarifas de AZUR air, S.R.L. válidas al momento de realizar la reserva, aplicando estrictamente los métodos especificados por AZUR air, S.R.L.

2.1.9. En el caso de retraso del pago u otra violación de los términos de pago, el contrato de transporte aéreo se considerará no celebrado, a menos que AZUR air, S.R.L. confirme lo contrario.

2.1.10. El contrato de transporte aéreo es válido hasta que AZUR air, S.R.L. cumpla sus obligaciones respecto al transporte aéreo del pasajero y/o del equipaje en la ruta especificada en el billete, a condición del cumplimiento debido de las obligaciones por parte del pasajero.

2.1.11. AZUR air, S.R.L. se compromete a tomar todas las medidas necesarias para transportar al pasajero y su equipaje dentro de plazos razonables. La hora indicada en el horario y en otros documentos no está garantizada y no es una condición esencial o parte del contrato de transporte aéreo.

2.1.12. En el caso de una modificación en el horario de vuelos de las aeronaves, AZUR air, S.R.L. se compromete a tomar las medidas necesarias para informar a los pasajeros con los que ha celebrado el contrato de transporte aéreo sobre las modificaciones en el horario de vuelo de las aeronaves, de cualquier manera posible.

2.1.13. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de cancelar, retrasar el vuelo indicado en el billete, modificar el tipo de aeronave, modificar la ruta de transporte, si así lo exigen las condiciones de seguridad de vuelo y/o seguridad de aviación, así como a solicitud de los organismos estatales de conformidad con su competencia.

2.1.14. AZUR air, S.R.L. no será responsable si el pasajero no ha sido notificado sobre las modificaciones en el horario de los vuelos, las modificaciones en el aeropuerto de salida/llegada, la cancelación del vuelo o cualquier otro parámetro de vuelo, si el pasajero no proporcionó su información de contacto (número de teléfono, dirección del correo electrónico, etc.) o cuando AZUR air, S.R.L. no pudo comunicarse con el pasajero utilizando los datos de contacto especificados, contactando al menos una vez con cada uno de los números de teléfono especificados (direcciones, etc.), incluso en el caso cuando el pasajero proporcionó datos de contacto incorrectos. En estos casos, AZUR air, S.R.L. no reembolsará al pasajero las pérdidas causadas por dicha falta de notificación.

2.1.15. El transporte de pasajeros y equipaje efectuado desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de destino por varios transportistas con un solo documento de transporte se considera un solo transporte, independientemente de si hubo trasbordos o interrupciones en el transporte. En este caso, AZUR air, S.R.L. no será responsable de garantizar la conexión de los vuelos, si el transporte fue tramitado mediante la compra de billetes separados.

2.1.16. AZUR air, S.R.L. está en el derecho a transferir las obligaciones o una parte de ellas en virtud del contrato de transporte aéreo a otra persona, incluida otra compañía aérea. En este caso, AZUR air, S.R.L. informará al pasajero sobre el transportista real que realizará el transporte, y el pasajero estará sujeto al reglamento de transporte del transportista real, a menos que se indique lo contrario en el acuerdo de código compartido celebrado entre AZUR air, S.R.L. y el transportista real.

2.1.17. El pasajero puede leer el reglamento de reserva, las condiciones de aplicación de tarifas, los derechos del sujeto de datos personales en el sitio web oficial <http://azurair.ru> al reservar el billete.

## **2.2. Reserva**

2.2.1. La reserva del equipaje permitido (piezas de equipaje, peso, volumen) en la aeronave de AZUR air, S.R.L. es una condición obligatoria del transporte para el pasajero (en adelante, "la reserva").

2.2.2. La reserva del transporte de pasajeros con discapacidades o movilidad reducida se describe en la Sección 3 del presente Reglamento.

2.2.3. La reserva se efectúa por AZUR air, S.R.L., por un agente autorizado, o de manera independiente por el pasajero, a través de la red de información en el sitio web oficial del transportista.

2.2.4. La reserva solo es válida si ha sido registrada en el sistema de reserva de AZUR air, S.R.L., ha sido efectuada de acuerdo con el reglamento establecido por AZUR air, S.R.L. y no contradice los términos del contrato de transporte.

2.2.5. La posibilidad de las modificar o cancelar una reserva de vuelo puede estar limitada de conformidad con el reglamento de aplicación de tarifas establecidas por AZUR air, S.R.L.

2.2.6. Al expirar el período de tiempo de reserva del billete en el sistema sin efectuar el pago correspondiente, el pedido se cancela sin previo aviso.

2.2.7. Al realizar la reserva, AZUR air, S.R.L. está en el derecho de no asignar un asiento específico al pasajero en la cabina de la aeronave con la clase de servicio declarada. El número del asiento es asignado al pasajero por AZUR air, S.R.L. o por el proveedor del servicio cuando el pasajero realiza la facturación para el vuelo.



2.2.8. La reserva del billete para el pasajero, la formalización del documento de transporte del pasajero y del equipaje se efectúan en los términos establecidos por el reglamento de aplicación de tarifas de AZUR air, S.R.L.

2.2.9. La reserva se considera preliminar hasta que AZUR air, S.R.L. o su agente no haya emitido al pasajero el documento de transporte correspondiente.

2.2.10. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de cancelar la reserva sin informar al pasajero si éste no pagó la reserva en el plazo establecido o si no cumplió con otras condiciones establecidas por el reglamento de aplicación de tarifas.

2.2.11. Las condiciones especiales durante la reservación de billetes que requieren la aprobación de AZUR air, S.R.L. son el transporte:

- de un pasajero con un niño de hasta 2 años de edad;
- de un niño no acompañado que será transportado bajo la supervisión de AZUR air, S.R.L.;
- de un pasajero gravemente enfermo; paciente en camilla; pasajero invidente con perro guía; pasajero con movilidad reducida y/o cuyo estado requiere de atención especial durante el servicio (en adelante, "pasajero con movilidad reducida");
- de un pasajero con armas y/o municiones;
- del equipaje del pasajero que al celebrarse el contrato de transporte aéreo proporciona franquicia gratuita de equipaje además de la norma de franquicia gratuita de equipaje establecida por AZUR air, S.R.L. o del equipaje del pasajero que al celebrarse el contrato de transporte aéreo no se proporciona la franquicia gratuita de equipaje (en adelante, "el exceso de equipaje");
- del equipaje empacado cuyas dimensiones (de una pieza) superan doscientos tres centímetros en la suma de sus tres dimensiones (en adelante, "equipaje voluminoso");
- del equipaje, cuyo peso (de una pieza) excede los treinta kilogramos (en adelante, "equipaje con sobrepeso");
- del equipaje que debe ser transportado solamente en la cabina de la aeronave;
- de perros, gatos, aves y otras mascotas pequeñas (domesticados) (en adelante, "mascotas (aves)"), perros de servicio del Servicio cinológico de los organismos ejecutivos federales (en adelante, "perros de servicio").

2.2.12. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de cancelar la reserva en cada tramo posterior de la ruta de transporte sin notificar al pasajero, si el pasajero no usó el asiento reservado para el pasajero en algún tramo de la ruta de transporte y no informó a AZUR air, S.R.L. sobre su intención de continuar el viaje.

Si el transporte es de México y el boleto es emitido en el territorio de México, el pasajero tiene derecho a devolver el boleto sin penalización si rechaza el transporte, siempre que informe a AZUR Air, S.R.L. dentro de las veinticuatro horas desde el momento de la compra del boleto. Después de la expiración del período especificado, los términos de devolución están determinados por AZUR Air, S.R.L.

### **2.3. Procesamiento de datos personales**

2.3.1. AZUR air, S.R.L. no tiene derecho a transferir a terceros la información recibida del pasajero, a excepción de los casos estipulados en la cláusula 6.3.2 y por la legislación vigente de la Federación de Rusia.

2.3.2. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de procesar los datos personales proporcionados por el pasajero de cualquier forma al reservar el billete, al formalizar el billete, al modificar las condiciones de transporte o rechazar voluntariamente el transporte de conformidad con la subcláusula 5, cláusula 1 del artículo 6 de la Ley Federal № 152-FZ "Sobre los datos personales" del 27 de julio de 2006 (en adelante, "152-FZ") para celebrar el contrato de transporte a instancias del pasajero (sujeto de datos personales). El procesamiento de los datos personales del pasajero en el contexto del presente Reglamento significa cualquier acción (operación) o conjunto de acciones (operaciones) realizadas por AZUR Air, S.R.L. como parte del cumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato de transporte, utilizando medios de automatización para el procesamiento de datos personales o sin usar dichos medios, incluyendo la recolección, registro, sistematización, acumulación, almacenamiento, aclaración (actualización, modificación), extracción, uso, transferencia (distribución, provisión, acceso), despersonalización, bloqueo, eliminación, destrucción de los datos personales.

2.3.3. Se entiende por datos personales del pasajero en el contexto del presente Reglamento los siguientes:

- apellido, nombre, patronímico;
- datos del pasaporte;
- dirección de residencia;
- número de teléfono de contacto;
- dirección de correo electrónico y otros datos especificados por el pasajero al reservar y formalizar el billete.

2.3.4. Al celebrar el contrato de transporte, el pasajero confirma aceptar:

- la transferencia de sus datos personales al sistema de reserva automatizado y de registro de pasajeros, y a otros sistemas automatizados (incluso en los casos en que dicha transferencia sea una transferencia transfronteriza de los datos personales de conformidad con el artículo 12 (152-FZ));
- que AZUR air, S.R.L. está en el derecho de autorizar a sus agentes u otras personas involucradas en el proceso de ejecución del transporte en nombre del transportista, para procesar los datos personales del pasajero.



## **2.4. Procedimiento de pago**

2.4.1. AZUR air, S.R.L. o el agente autorizado cobra el precio por el transporte del pasajero y del equipaje en los vuelos regulares.

2.4.2. El precio por el transporte se determina sobre la base del importe establecido por AZUR air, S.R.L. para el transporte de pasajeros entre dos puntos de la ruta de transporte (en adelante, "tarifas") o la combinación de tarifas desde el aeropuerto (punto) donde comienza el transporte del pasajero, del equipaje de conformidad con el contrato de transporte aéreo de pasajeros (en adelante, "aeropuerto (punto) de salida") al aeropuerto (punto) de destino, los cargos previstos en el Reglamento de generación y aplicación de tarifas para el transporte aéreo regular de pasajeros y equipaje, el cobro de cargos en el campo de la aviación civil aprobados por la Orden № 155 del Ministerio de Transporte de Rusia del 25 de septiembre de 2008, y en el caso cuando el pasajero solicita los servicios adicionales de comodidad extra, o sea, el costo de los servicios adicionales de comodidad extra establecido por AZUR air, S.R.L.

2.4.3. El agente autorizado puede cobrar un pago adicional por la prestación de servicios por parte del agente autorizado al pasajero por la selección de la ruta óptima de transporte, selección del precio por el transporte de acuerdo con los parámetros prioritarios de transporte establecidos por el pasajero y/o por los términos generales de transporte y por los servicios de asesoría del agente autorizado.

2.4.4. El pago del precio del transporte y la emisión del billete se realiza después de la reserva, a excepción de los casos que indicados a continuación.

2.4.5. El pago del precio del transporte y la emisión del billete se pueden efectuar antes de realizar la reserva en casos de:

- emisión de un billete con fecha de salida abierta (sin especificar una fecha fija en el billete);
- emisión de un billete con estado de espera de lugar libre para equipaje permitido (billete con el estado "embarque");
- emisión de un billete cuando existe lugar libre para equipaje permitido después de terminar el registro de pasajeros y la facturación del equipaje.

2.4.6. Al pagar el transporte del pasajero y de su equipaje, se aplican las tarifas vigentes para la fecha de inicio del transporte.

2.4.7. Si antes del inicio del transporte, AZUR air, S.R.L. modifica sus tarifas, el transporte de los pasajeros con los billetes emitidos antes de realizada la modificación de tarifas se efectúa sin recálculo alguno, siempre que se conserven las condiciones originales del contrato de transporte aéreo.

2.4.8. Si el pasajero modifica los términos del contrato de transporte aéreo de pasajeros (en adelante, "modificación voluntaria de los términos del contrato de transporte aéreo de pasajeros por parte del pasajero") antes del inicio del transporte, el precio por el transporte se determinará sobre la base de las tarifas vigentes a la fecha de inicio del nuevo transporte aéreo. En caso de la modificación voluntaria de los términos del contrato de transporte aéreo por parte del pasajero, después del comienzo del transporte, al modificar el precio, el transporte se efectuará de acuerdo con las tarifas vigentes a la fecha de inicio del transporte.

2.4.9. Las tarifas adicionales (si se requieren) se pagarán simultáneamente con el pago del transporte reservado.

## **2.5. Documentos de transporte**

2.5.1. Cada contrato de transporte aéreo y sus condiciones son certificados por los documentos de transporte emitidos por AZUR air, S.R.L. o por un agente autorizado.

Los documentos de transporte incluyen:

- al transportar un pasajero (y equipaje) — el billete (y el talón de equipaje);
- al transportar el equipaje sujeto a pago — el recibo de pago del exceso de equipaje;
- cuando el pasajero realiza el pago de los cargos y los servicios prestados en relación a la ejecución del contrato de transporte aéreo — la orden de diversos cargos (MCO).

2.5.2. Los documentos de transporte se formalizan introduciendo los datos necesarios en el documento de transporte en forma electrónica o en papel, en modo manual, automatizado o electrónico.

## **2.6. Billete y talón de equipajes**

2.6.1. El billete y el talón de equipaje (en adelante, "el billete") es el documento de transporte que certifica la celebración del contrato de transporte aéreo entre AZUR air, S.R.L. y el pasajero. Se emite un billete individual para cada pasajero.

Los billetes pueden ser emitidos en formato electrónico (billete electrónico).

2.6.2. El pasajero puede recibir el comprobante de la ruta del billete electrónico directamente en el punto de venta de billetes de AZUR air, S.R.L. o de su agente autorizado, o puede recibir el comprobante de la ruta del billete electrónico de manera personalmente, en el orden establecido por AZUR air, S.R.L. o por el agente.

2.6.3. El billete incluirá el apellido y el nombre del pasajero (nombre completo), el número del documento de identidad del pasajero, la ruta, la fecha y la hora de salida.

2.6.4. El billete se emitirá al pasajero sólo después del pago del costo de transporte según la tarifa establecida por el transportista.

2.6.5. Las modificaciones en el billete de pasajero a solicitud del pasajero son permitidas con el consentimiento de AZUR air, S.R.L. y son realizadas por AZUR air, S.R.L. o por su agente de acuerdo con el reglamento de aplicación de las tarifas de AZUR air, S.R.L. y durante el período de validez de dicho billete.

2.6.6. Si el pasajero tiene un billete electrónico, toda la información sobre la cantidad de asientos y/o el peso del equipaje, a excepción de los objetos especificados en la cláusula 9.4.5 del presente Reglamento, se introducirá en forma electrónica en el sistema automatizado de registro de pasajeros y facturación de equipaje.

## **2.7. Invalidez del billete**

2.7.1. El pasajero puede ser transportado si cuenta con un billete fue emitido correctamente. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de invalidar el billete si:

- el billete presentado por el pasajero fue comprado de una persona que no es un agente autorizado de AZUR air, S.R.L.;
- se ha establecido que no fue celebrado el contrato de transporte aéreo del pasajero;

2.7.2. Si el billete se declaró perdido por el pasajero o fue emitido incorrectamente o dañado, entonces AZUR air, S.R.L. tomará inmediatamente todas las medidas posibles para establecer el hecho de celebración del contrato de transporte aéreo de pasajeros.

2.7.3. El comprobante de pago del exceso de equipaje y/o la orden de tarifas diversas, perdidos por el pasajero, no se restauran ni se emiten sus duplicados.

## **2.8. Transferencia del billete de pasajero**

El billete no es transferible y no puede ser usado por otra persona.

Puede acceder al vuelo sólo el pasajero cuyo apellido y datos del documento de identidad coinciden con los datos indicados en el momento de la reserva.

## **2.9. Documentos del pasajero**

2.9.1. El billete para el vuelo de AZUR air, S.R.L. se formaliza solo indicando los datos del documento de identidad del pasajero.

2.9.2. Al viajar fuera de la Federación de Rusia, el pasajero presentará los documentos establecidos por el reglamento fronterizo del país de salida/entrada.

2.9.3. Para identificar a una persona durante la facturación el vuelo, el pasajero deberá presentar el documento de identidad, cuyos detalles fueron indicados en el momento de la reserva. EL registro de pasajeros y la facturación del equipaje se realiza sobre la base del billete y del documento que certifica la identidad del pasajero para el que se emitió el billete, así como sobre la base de otros documentos previstos por la legislación de la Federación de Rusia, si fuera necesario.

2.9.4. El billete, incluido el billete electrónico, es un documento que justifica la celebración del contrato de transporte aéreo entre el pasajero y AZUR air, S.R.L.

2.9.5. El pasajero se hace responsable por la obtención de todos los documentos de viaje necesarios, visas, permisos, etc., así como por el cumplimiento de todas las leyes aplicables de salida, entrada y tránsito en el país de salida, llegada y tránsito. AZUR air, S.R.L. no asume responsabilidad ante el pasajero si el pasajero no cuenta con dichos documentos o visas, o si no cumple con los requerimientos de las leyes aplicables.

2.9.6. A solicitud de AZUR air, S.R.L. el pasajero deberá presentar todos los documentos de salida, entrada, tránsito, estado de salud, otros documentos exigidos por la legislación vigente, y también permitir que AZUR air, S.R.L. haga y guarde copias de los documentos o almacene los datos contenidos en los documentos correspondientes de cualquier otra manera, si AZUR air, S.R.L. lo considera necesario.

## **2.10. Validez del billete de pasajero**

2.10.1. El billete pagado según una tarifa que no limita las condiciones de venta y uso (en adelante, "tarifa normal") certifica la obligación de AZUR air, S.R.L. para efectuar transporte del pasajero y de su equipaje por el periodo de un año, a partir de la fecha de inicio de transporte, y si el transporte no ha sido iniciado — a partir de la fecha de emisión del billete.

2.10.2. El billete pagado a una tarifa especial certifica la obligación de AZUR air, S.R.L. para realizar el transporte del pasajero y de su equipaje según los términos establecidos en el contrato.

2.10.3. El billete se puede cambiar o reembolsar de conformidad con el reglamento de aplicación de tarifas del transportista y durante el período de validez de dicho billete.

2.10.4. Cada billete es válido para el transporte del pasajero entre los puntos indicados, según la clase de servicio correspondiente. Si el billete fue emitido con fecha abierta para el vuelo de regreso, la reserva del asiento de pasajero a bordo de la aeronave el día de salida establecida estará sujeta a la disponibilidad de asientos en esta clase de reserva dentro del período de validez del billete del pasajero.

2.10.5. Si el pasajero no pudo completar el vuelo que comenzó durante el período de validez del billete debido a enfermedad o a la enfermedad de un miembro de su familia que viaja con él en la aeronave, el pasajero tiene derecho a solicitar al transportista la modificación correspondiente del período de validez del contrato de transporte, y el transportista, de acuerdo con las disposiciones del presente Reglamento de AZUR air, S.R.L. y del Reglamento Federal de Aviación, prolongará el período de validez del contrato de transporte teniendo en cuenta el contenido de los documentos médicos proporcionados por el pasajero.

2.10.6. Si el pasajero que tiene un billete con fecha abierta de salida solicita una reserva de transporte, y AZUR air, S.R.L. no puede proporcionarle un asiento y lugar para el equipaje permitido durante la validez del billete, AZUR air, S.R.L. o el agente autorizado deberá realizar una reserva en el próximo vuelo en el que esté disponible el asiento del pasajero y el equipaje permitido de la misma clase de servicio correspondiente a la clase de servicio pagada.

## **2.11. Ejecución de vuelos aéreos regulares y chárter**

2.11.1. El transporte aéreo de pasajeros y equipajes entre las localidades (aeropuertos) a lo largo de la ruta de transporte se puede llevar a cabo de manera regular e irregular (chárter).

2.11.2. Los vuelos regulares se efectúan de acuerdo con el horario de vuelos de aeronaves, elaborado por AZUR air, S.R.L., publicado en el banco de datos informáticos del horario de vuelos de las aeronaves.

2.11.3. Los vuelos chárter se efectúan de acuerdo con el cronograma (horario) de vuelos chárter.

2.11.4. Azur air, S.R.L. efectúa vuelos chárter sobre la base del cronograma de vuelos previamente acordado, en cumplimiento de los términos de transporte establecidos en el contrato de transporte chárter.

2.11.5. AZUR air, S.R.L. a través del cliente del vuelo chárter informará al pasajero sobre los términos del vuelo chárter y sobre la necesidad de cumplimiento del Reglamento de transporte de AZUR air, S.R.L.

## **2.12. Modificación del contrato de transporte aéreo**

2.12.1. La modificación de la ruta de transporte por el pasajero (modificación de los puntos de transporte, modificación de la secuencia de puntos establecida en el documento de transporte, cancelación del vuelo en uno o varios tramos de la ruta de transporte) el cambio de fecha u hora de salida, el cambio de clase de servicio, de la tarifa aplicada y otros cambios en los términos del contrato de transporte aéreo del pasajero, se realizan dentro del plazo de obligación del transporte del pasajero, a menos que el pasajero se vea obligado a modificar los términos del contrato de transporte aéreo.

2.12.2. Si es imposible transportar al pasajero en el vuelo indicado en el billete, AZUR air, S.R.L. puede acordar con el pasajero lo siguiente:

- transportar al pasajero en otro vuelo al destino especificado en el documento de transporte;
- transferirlo para el transporte con otro transportista;
- organizar el transporte por otros medios de transporte;
- reembolsar el monto correspondiente de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia, el presente Reglamento y con el reglamento de aplicación de tarifas.

2.12.3. Si el pasajero modifica la ruta (fecha y hora) del transporte, AZUR air, S.R.L. puede recalcular el costo de dicho transporte.

## **2.13. Parada del pasajero en la ruta de transporte**

2.13.1. El pasajero en la ruta de transporte puede hacer una o varias paradas en cualquier aeropuerto intermedio. En el momento de realizar la reserva, el pasajero notificará a AZUR air, S.R.L. o a su agente autorizado sobre su intención de realizar dichas paradas. Estas paradas deben indicarse en el billete de pasajero y en el talón de equipaje. Si el pasajero tiene un documento de transporte emitido a una tarifa especial, la parada a lo largo de la ruta de transporte está sujeta a las restricciones o la prohibición de paradas, según lo estipulado en el reglamento de aplicación de la tarifa correspondiente.

2.13.2. Las paradas del pasajero a lo largo de la ruta de transporte se permiten dentro del período de validez del billete del pasajero, siempre que se acuerden con el transportista o con su agente por adelantado, se indicarán en el billete de pasajero y en el talón de equipaje, son incluidas en el costo del billete de transporte, y en el caso de transporte internacional, son permitidas por las autoridades de aviación (estatales) del país donde se tienen previstas dichas paradas.

2.13.3. Si, al emitir el billete, el pasajero no indicó una parada en un aeropuerto intermedio, pero quiso hacer una parada de este tipo y lo declaró en el aeropuerto, dicho pasajero puede continuar el vuelo sólo después de realizar las modificaciones necesarias en los datos del billete (cambio de billete) de conformidad con el presente Reglamento de AZUR air, S.R.L. y con el reglamento de tarifas aplicables de AZUR air, S.R.L., además, el pasajero, antes de continuar el vuelo, debe compensar a AZUR air, S.R.L. todas las pérdidas reales del transportista (incluidas, entre otras, las compensaciones que el transportista pagó o estará obligado a pagar a terceros en relación con dicho retraso del vuelo) debidas al retraso de la salida de la aeronave (ejecución del vuelo), relacionadas con el retiro de su equipaje de la aeronave, si el punto de destino del equipaje era el punto especificado inicialmente en el documento de transporte. La excepción es una parada del pasajero causada por su enfermedad o por la enfermedad de un miembro de su familia que viaja con él en esa aeronave, u otras circunstancias de fuerza mayor que hayan surgido en el punto de parada. El hecho de la enfermedad del pasajero que no le permite continuar el vuelo debe ser confirmado por los documentos médicos correspondientes.

2.13.4. Si el pasajero no pudo continuar el vuelo desde el aeropuerto intermedio por razones que dependen de AZUR air, S.R.L., AZUR air, S.R.L. transportará a dicho pasajero al destino en una aeronave que realice el próximo vuelo previsto en el horario. No se cobran cargos ni tarifas adicionales por el transporte de dicho pasajero.



## **2.14. Terminación del contrato de transporte aéreo**

### **Negativa del pasajero al transporte aéreo**

2.14.1. El pasajero tiene derecho a negarse al transporte aéreo en el orden prescrito por la legislación de la Federación de Rusia. Si el pasajero tiene la intención de negarse el vuelo, el pasajero o su representante autorizado notificará a AZUR air, S.R.L. sobre la rescisión del contrato de transporte de manera unilateral.

2.14.2. Si el pasajero (persona autorizada) no puede solicitar el reembolso de los montos pagados por el transporte no utilizado en el lugar de su pago, AZUR air, S.R.L. considerará el problema de reembolso según el procedimiento de reclamaciones.

2.14.3. La negativa del pasajero al transporte aéreo se considerará forzada en los siguientes casos:

- cancelación o retraso de salida de una aeronave que realiza un vuelo programado de acuerdo con el documento de transporte por culpa AZUR air, S.R.L.;
- incumplimiento de aterrizaje de la aeronave según lo estipulado en el programa del aeropuerto intermedio o en el aeropuerto de destino, por parte de AZUR air, S.R.L.;
- la imposibilidad de AZUR air, S.R.L. para proporcionar al pasajero un lugar en la aeronave de acuerdo con la clase de servicio del vuelo y la fecha especificada en el documento de transporte;
- el regreso de la aeronave que efectúa el vuelo programado al aeropuerto de salida;
- vuelo no efectuado del pasajero desde el aeropuerto de conexión debido a una falla de AZUR air, S.R.L. en el proceso de conexión de vuelos en el caso de ejecución de un transporte íntegro;
- vuelo no efectuado del pasajero en la aeronave que realiza un vuelo programado según los documentos de transporte, debido al retraso del pasajero en el aeropuerto de salida ocasionado por una revisión adicional prolongada, si durante la revisión de su equipaje o la revisión personal del pasajero no se detectaron sustancias u objetos prohibidos para el transporte;
- aterrizaje de la aeronave que efectúa el vuelo programado en un aeropuerto no previsto en el acuerdo de transporte aéreo;
- enfermedad del pasajero o de un miembro de su familia o un pariente cercano que viaja junto con él en la aeronave de conformidad con los documentos de transporte, lo que se certifica con los registros médicos, o en relación con la muerte de un miembro de su familia o un pariente cercano, lo que se certifica con los documentos correspondientes, con notificación de AZUR air, S.R.L. antes de terminar la facturación de los pasajeros para el vuelo indicado en el billete;
- vuelo no efectuado del pasajero por razones distintas a las mencionadas anteriormente, por responsabilidad del transportista.

2.14.4. En el caso de una negativa forzosa del pasajero al transporte, AZUR air, S.R.L. realiza la marca correspondiente en el documento de transporte o emite al pasajero un documento que confirma las circunstancias especificadas en el párrafo anterior.

2.14.5. La negativa del pasajero al transporte en los casos no previstos por la negativa forzada del pasajero al transporte aéreo se reconocerá como una negativa voluntaria al transporte.

### **Rescisión del contrato de transporte aéreo por iniciativa de AZUR air, S.R.L.**

2.14.6. AZUR air, S.R.L. puede rescindir unilateralmente el contrato de transporte aéreo del pasajero en los siguientes casos:

- en el caso de violación por parte del pasajero de los requerimientos de control de pasaportes, aduaneros, sanitarios y otros requerimientos establecidos por la legislación de la Federación de Rusia con respecto al transporte aéreo, así como las normas determinadas por las autoridades pertinentes del país de salida, destino o tránsito;
- en el caso de negativa del pasajero a cumplir con los requerimientos que le imponen estas normas;
- si el estado de salud del pasajero requiere condiciones especiales de transporte aéreo o amenaza la seguridad del pasajero u otras personas, lo que se demuestra mediante documentos médicos, y por tanto conlleva al desorden y crea incomodidades inevitables para otras personas,
- en el caso de negativa del pasajero a pagar el transporte de su equipaje en el importe y según los términos estipulados en el contrato de transporte aéreo del pasajero;
- en el caso de negativa del pasajero a pagar el transporte de un menor que viaja con él de conformidad con la tarifa preferencial, a excepción de los casos de transporte gratuito de menores de dos años de edad sin provisión de un asiento individual;
- en el caso de violación del Reglamento de conducta a bordo de la aeronave por parte del pasajero, que represente una amenaza para la seguridad del vuelo o amenace la vida o la salud de otras personas, así como en el caso de incumplimiento, por parte del pasajero, de las órdenes del comandante de la aeronave emitidas de conformidad con el artículo 58 del Código Aéreo de la Federación de Rusia;
- en el caso de encontrarse en las cosas personales del pasajero, así como en su equipaje, objetos o sustancias prohibidos para el transporte aéreo.

## **2.15. Reembolso del precio pagado**

2.15.1. El reembolso del precio pagado por el transporte se realiza en el lugar de compra del billete, así como en los puntos estipulados por el Reglamento de AZUR air, S.R.L.

2.15.2. El monto de los importes reembolsados según el documento de transporte no utilizado es determinado por el Reglamento de aplicación de tarifas de AZUR air, S.R.L.

2.15.3. En el caso de rescisión del contrato de transporte aéreo por iniciativa del transportista en los casos previstos en las subcláusulas 1, 2, 4, 5 y 7 de la cláusula 1 del artículo 107 del Código Aéreo de la Federación de Rusia, el reembolso al pasajero del precio por el transporte se realiza en el orden siguiente:

- si el pasajero ha celebrado un contrato de transporte aéreo de pasajero que prevé la condición sobre el reembolso del precio pagado por el transporte al rescindir el contrato de transporte aéreo del pasajero, al pasajero se le reembolsará el precio pagado por el transporte, con el pago de una multa correspondiente al veinticinco por ciento del precio del transporte más el importe de gastos incurridos por AZUR air, S.R.L. y relacionados con el cumplimiento de las obligaciones en virtud del contrato de transporte aéreo. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de reducir el monto de la multa especificada;

- si el pasajero ha celebrado el contrato de transporte aéreo que estipula una condición de no reembolso del precio del transporte al rescindir el contrato de transporte aéreo del pasajero, al pasajero no se le reembolsará el precio pagado por el transporte, a excepción de los montos no utilizados cobrados por AZUR air, S.R.L. a favor de otras organizaciones de acuerdo con la legislación de los estados extranjeros, desde los cuales, en los cuales o a través de los cuales se realiza el transporte del pasajero.

2.15.4. El listado de gastos realmente incurridos por AZUR air, S.R.L. y relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de transporte aéreo del pasajero y retenidos al pasajero, es determinado por el organismo autorizado en el campo de aviación civil.

2.15.5. En caso de rescisión del contrato de transporte aéreo del pasajero por iniciativa de AZUR air, S.R.L. en los casos previstos en la subcláusula 3 de la cláusula 1 del artículo 107 del Código Aéreo de la Federación de Rusia:

- al pasajero se le reembolsará el precio pagado por el transporte aéreo si el estado de salud del pasajero de la aeronave requiere condiciones especiales del transporte aéreo o amenaza la seguridad del propio pasajero o de otras personas, lo que debe ser demostrado por documentos médicos;

- al pasajero no se le reembolsará el precio pagado por el transporte aéreo si el estado de salud del pasajero de la aeronave lleva al desorden y crea incomodidades inevitables para otras personas.

2.15.6. En caso de rescisión del contrato de transporte aéreo del pasajero por iniciativa de AZUR air, S.R.L. en relación con las acciones del pasajero previstas en la subcláusula 6 de la cláusula 1 del artículo 107 del Código Aéreo de la Federación de Rusia (violación del Reglamento de conducta a bordo de la aeronave por el pasajero, el incumplimiento de las órdenes del comandante de la aeronave por el pasajero) no se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte.

2.15.7. En el caso de una negativa forzada del pasajero al vuelo, se le reembolsará el importe pagado, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones:

- si el transporte no fue efectuado — se reembolsará el importe total pagado por el transporte;

- si el transporte fue efectuado parcialmente — se reembolsará el importe correspondiente al valor de la parte restante no efectuada de la ruta de transporte.

2.15.8. Al pasajero que se niega voluntariamente a realizar el vuelo, se le puede reembolsar el costo del transporte aéreo no efectuado y pagado previamente de acuerdo con el Reglamento de aplicación de tarifas de AZUR air, S.R.L. en el orden siguiente:

- si el pasajero celebró el contrato de transporte aéreo que estipula la condición de reembolso del precio por el transporte al rescindir el contrato de transporte aéreo del pasajero, se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte aéreo (excepto el importe de los gastos realmente incurridos por AZUR air, S.R.L. y relacionados con el cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato de transporte aéreo del pasajero) siempre que el pasajero haya notificado a AZUR air, S.R.L. sobre su negativa al transporte aéreo a más tardar veinticuatro horas antes de que expire la hora de registro al vuelo especificado en el billete, establecido de conformidad con el Reglamento federal de aviación;

- si el pasajero notificó a AZUR air, S.R.L. sobre su negativa al transporte aéreo violando los plazos de registro del pasajero al vuelo indicado en el billete, y especificados en el reglamento federal de aviación, al pasajero se le reembolsará el precio pagado por el transporte aéreo, con la deducción de una multa correspondiente al veinticinco por ciento del precio del transporte más el importe de los gastos realmente incurridos por el transportista y relacionados con el cumplimiento de sus obligaciones en virtud del contrato de transporte aéreo del pasajero. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de reducir el monto de la multa especificada;

- si el pasajero notificó a AZUR air, S.R.L. sobre su negativa al transporte aéreo después de la expiración del horario de registro del pasajero al vuelo indicado en el billete, establecido de acuerdo con el reglamento federal de aviación, al pasajero no se le reembolsará el precio pagado por el transporte;

- si el pasajero celebró un contrato de transporte aéreo que estipula una condición de no reembolso del precio pagado por el transporte al rescindir el contrato de transporte aéreo del pasajero, al pasajero no se le reembolsará el precio pagado por el transporte, excepto los montos no utilizados cobrados por el transportista a favor de otras organizaciones de conformidad con la legislación de los estados extranjeros, desde los cuales, en los cuales o a través de los cuales se realiza el transporte del pasajero.

2.15.9. En caso de una negativa forzada del pasajero al vuelo, AZUR air, S.R.L. deberá transportar a dicho pasajero con su consentimiento al destino en una aeronave que realice el próximo vuelo especificado en el documento de transporte del pasajero, o reembolsará el costo del transporte al pasajero o una parte del costo de transporte por el tramo no utilizado de la ruta de transporte, sin el cobro de cargos.

2.15.10. El reembolso de los importes pagados por el transporte realizado en virtud del acuerdo de fletamento de la aeronave (chárter) a los pasajeros, se efectúa por la persona a quien el pasajero pagó el costo del transporte realizado en virtud del acuerdo de fletamento de la aeronave (chárter) en el orden establecido por la legislación de la Federación de Rusia.

**2.16. Personas con derecho a reembolso de los importes por el transporte no efectuado (parcialmente efectuado)**

2.16.1. El precio pagado por el transporte según el documento de transporte no utilizado, se reembolsará a la persona indicada en estos documentos, o a la persona que haya pagado este transporte, previa presentación del documento que certifique dicho pago, del documento de identidad que confirme el derecho a recibir estos importes (poder notarial para las personas naturales o poder certificado por el organismo autorizado de la persona jurídica — para los representantes de personas jurídicas), o a una persona autorizada, previa presentación del documento de identidad y del documento que confirme el derecho a recibir los importes correspondientes.

2.16.2. Los importes según el documento de transporte no utilizado o parcialmente utilizado (copia impresa) se reembolsarán sólo mediante la presentación, a AZUR air, S.R.L. o a su agente, del cupón de pasajero y de los cupones de vuelo no utilizados del billete del pasajero, así como de las órdenes de pago de diversos cargos, el documento electrónico de uso múltiple, el recibo de pago del exceso de equipaje, el recibo de pago de diversos cargos.

2.16.3. En el caso de un pago anticipado del transporte de conformidad con la cláusula 36 del Reglamento Federal de Aviación-82, el precio por el transporte se reembolsará a la persona que pagó el transporte, previa presentación del documento de identidad y sobre la base de las órdenes de pago de diversos cargos, del documento electrónico de uso múltiple.

## 2.17. Prestación de servicios e información

2.17.1. AZUR air, S.R.L. (inclusive a través de una organización de servicio) garantiza a los pasajeros en aeropuertos y en otros puntos de facturación, en los puntos de venta de billetes y a bordo de la aeronave, la prestación de servicios relacionados con la ejecución del transporte aéreo. Los servicios del transportista o de la organización de servicios se proporcionan de forma gratuita o pagada.

2.17.2. AZUR air, S.R.L. o la organización de servicio en el aeropuerto proporciona los siguientes servicios sin cargo adicional:

- el registro de pasajeros y la facturación de equipaje para el transporte;
- el traslado de pasajeros al lugar de estacionamiento de la aeronave y la organización de su embarque en la aeronave;
- la entrega del equipaje al lugar de estacionamiento de la aeronave, la carga, colocación y fijación del equipaje a bordo de la aeronave;
- la salida de los pasajeros de la aeronave, el traslado de los pasajeros a la terminal del aeropuerto;
- la descarga del equipaje de la aeronave, el traslado y la entrega del equipaje a los pasajeros;
- la provisión de las habitaciones para madres y niños a pasajeros con niños menores de siete años (si el servicio de este tipo puede ser prestado por una organización de servicio en un aeropuerto determinado);
- dos llamadas telefónicas o dos mensajes por correo electrónico en caso de espera de la salida del vuelo durante más de dos horas;
- refrescos en el caso de retraso del vuelo por más de dos horas;
- comidas calientes a los pasajeros en caso de esperar el vuelo por más de cuatro horas y luego cada seis horas durante el día y cada ocho horas durante la noche;
- el alojamiento de los pasajeros en el hotel en el caso de retraso del vuelo por más de ocho horas durante el día y más de seis horas durante la noche;
- el traslado de los pasajeros desde el aeropuerto al hotel y viceversa, en los casos cuando el hotel se proporciona de forma gratuita;
- el almacenamiento de equipaje en el depósito de equipajes.

En el caso del transporte desde México, la política de compensación establecida en México bajo la ley de protección al consumidor se extiende a los pasajeros.

La política de compensación se publica en el sitio web de la AZUR Air, S.R.L.

*Nota:* Para los fines del presente párrafo, el tiempo de espera del vuelo comienza a partir de la hora de partida del vuelo indicado en el billete.

2.17.3. AZUR air, S.R.L. o la organización de servicio garantizará la provisión de la siguiente información en el aeropuerto:

- sobre la hora de salida y llegada de la aeronave que realiza el transporte programado (horario de vuelo);
- sobre el lugar y la hora de inicio y terminación del registro de pasajeros y facturación de equipaje para el vuelo especificado en el documento de embarque;
- sobre la hora de embarque de los pasajeros en la aeronave que realiza el vuelo según el horario (horario de vuelo);
- sobre los vuelos retrasados en las aeronaves que efectúan vuelos programados (horario de vuelo) y las razones de su retraso;



- sobre los métodos de traslado a la localidad más cercana, entre las terminales del aeropuerto, entre los aeropuertos;
- sobre las normas y procedimientos de las revisiones previas y posteriores al vuelo de los pasajeros y del equipaje;

- sobre el reglamento general de cumplimiento de los requerimientos relacionados con el control de fronteras, control de aduanas, control sanitario y de cuarentena, control veterinario y fitosanitario de cuarentena, previstos por la legislación de la Federación de Rusia;

- sobre la ubicación de las habitaciones para madres y niños.

2.17.4. AZUR air, S.R.L. o la organización de servicio puede proporcionar a los pasajeros otra información de conformidad con el presente documento.

2.17.5. La información sobre la formalización de los documentos de transporte a nombre de un pasajero en particular, sobre el registro en el aeropuerto de salida, sobre la salida y llegada, se realiza sólo sobre la base de las solicitudes escritas de los organismos estatales, empresas, instituciones y organizaciones, así como de los ciudadanos, si estas solicitudes se consideran razonables y legítimas.

*Página reservada*

### **3. TRANSPORTE DE PASAJEROS**

#### **3.1. Registro de pasajeros y facturación de equipaje antes de la salida**

3.1.1. El pasajero debe llegar con anticipación al aeropuerto hasta el lugar de registro de billetes y de facturación del equipaje.

3.1.2. Inicio del registro de pasajeros:

- con no menos de 2 horas y 30 minutos antes de la hora de salida de la aeronave, indicada en el billete;

- en diferentes aeropuertos debido a sus características y capacidades técnicas, la hora de inicio de registro puede diferir de la hora especificada en la subcláusula 1, cláusula 3.1.2 del presente Reglamento.

3.1.3. El pasajero con su billete debe pasar los procedimientos de registro y facturación de equipaje, así como el control de seguridad de aviación en el aeropuerto de salida. En el caso de un vuelo internacional, el pasajero debe también someterse al control de aduanas, control fronterizo y, si es necesario, al control sanitario y de cuarentena, control de inmigración, control veterinario, fitosanitario de cuarentena y a controles de otro tipo.

3.1.4. El pasajero debe llegar con anticipación al lugar de registro del billete y de facturación del equipaje para efectuar los trámites establecidos previos al vuelo (procedimientos de registro y facturación del equipaje, pago del exceso de equipaje, revisión, ejecución de formalidades aduaneras, fronteras y otros trámites, formalización de los documentos de entrada y salida), así como para efectuar el embarque y la carga del equipaje a bordo de la aeronave.

3.1.5. El registro para los vuelos del transportista en el aeropuerto termina 40 minutos antes de la hora de salida de la aeronave.

3.1.6. La hora de finalización del embarque a la aeronave se establece en cada aeropuerto según sus capacidades, y se informa al pasajero durante el registro para el vuelo.

3.1.7. Con el fin de garantizar la seguridad del vuelo, los pasajeros, el equipaje, incluidos los objetos que el pasajero lleva consigo, y la carga están sujetos a una revisión obligatoria previa al vuelo y, si es necesario, a revisiones posteriores al vuelo.

3.1.8. Las revisiones previas y posteriores al vuelo del pasajero, el equipaje, incluidos los objetos que porta el pasajero, se efectúan en el aeropuerto por oficiales autorizados de los servicios de seguridad de la aviación y los funcionarios del organismo del ministerio interior, que participan en las revisiones previas y posteriores al vuelo.

3.1.9. Los pasajeros con estatus diplomático que poseen inmunidad diplomática, así como los mensajeros oficiales que acompañan la correspondencia, son revisados en condiciones de igualdad, excepto en los casos estipulados por la legislación de la Federación de Rusia.

3.1.10. Los pasajeros en sillas de ruedas que no pueden trasladarse de manera independiente, o los pacientes en camillas (en muletas, en silla de ruedas), los pasajeros con dispositivos implantados, estimuladores de la actividad cardíaca están sujetos a revisión manual, y sus acompañantes pasan la revisión en condiciones de igualdad.

3.1.11. La ejecución de la revisión previa al vuelo no excluye la posibilidad de ejecución de una revisión durante las acciones de búsqueda operativa, procedimientos penales y otras actividades por parte de personas autorizadas en el orden prescrito por la legislación de la Federación de Rusia.

3.1.12. Durante la ejecución de vuelos de las aeronaves, la revisión previa al vuelo se efectúa después de realizado el control fronterizo, aduanero, de inmigración, veterinario y otros tipos de control.

3.1.13. Si el pasajero se niega a pasar la revisión, AZUR air, S.R.L. está en el derecho de rescindir unilateralmente el contrato de transporte aéreo, compensando los gastos de transporte de conformidad con el presente Reglamento del transportista y el Reglamento de aplicación de tarifas del transportista.

3.1.14. Para pasar los procedimientos de registro y de facturación de equipaje, el pasajero debe presentar su documento de identidad, así como otros documentos estipulados por la legislación de la Federación de Rusia, si es necesario.

3.1.15. Los documentos de identidad del pasajero pueden ser:

- pasaporte del ciudadano de la Federación de Rusia;
- pasaporte extranjero de la Federación de Rusia: pasaporte extranjero regular, pasaporte diplomático, pasaporte oficial;
- pasaporte nacional de ciudadano extranjero;
- permiso de residencia de la Federación de Rusia para los apátridas;
- certificado de nacimiento para los ciudadanos de la Federación de Rusia de hasta 14 años de edad;
- pasaporte marino (documento de identidad de marinero) para viajes de servicio;
- documento de identidad temporal de ciudadano de la Federación de Rusia;
- certificado de retorno del pasajero al país de su nacionalidad;
- certificado de identidad de oficial, alférez de la Federación de Rusia o de los países de la Comunidad de Estados Independientes (en adelante, "la CEI");
- libreta militar de los militares de la Federación de Rusia que prestan servicios por reclutamiento o por contrato, con una nota de servicio;
- documento de viaje para los apátridas, refugiados;
- certificado de liberación de prisión para las personas liberadas de prisión.

3.1.16. Además, si es necesario, el pasajero llevará consigo los documentos que certifiquen las condiciones especiales del transporte del pasajero y de su equipaje (poder notarial para menores, certificado médico, certificado veterinario, etc.).

**Nota.** Si el pasajero tiene la intención de presentar al momento del registro para el vuelo otro documento que acredite su identidad distinto del documento sobre la base del cual fue emitido el billete, el pasajero deberá, con anticipación, a más tardar antes del inicio del registro al vuelo, contactar con el transportista o con el agente para realizar las modificaciones correspondientes en el billete y en el sistema automatizado de reservas, relacionadas con el documento de identidad, y el transportista o el agente tomarán las medidas necesarias para introducir estas modificaciones.

3.1.17. Durante el registro se le entregará al pasajero la tarjeta de embarque donde se indican las iniciales y el apellido del pasajero, el número de vuelo, la fecha de salida, la hora de finalización del embarque, el número de la puerta y el número de asiento a bordo de la aeronave. Si es necesario, se puede añadir otra información a la tarjeta de embarque.

3.1.18. AZUR air, S.R.L. toma todas las medidas posibles para ubicar a bordo de la aeronave a un adulto o un pasajero que, de conformidad con la legislación civil de la Federación de Rusia, ha adquirido plena capacidad legal antes de cumplir los 18 años de edad, junto con el menor (menores) de 12 años que viaja(n) con él.

3.1.19. Durante el registro para el vuelo y/o facturación del equipaje, el pasajero está obligado a presentar todo su equipaje destinado a ser transportado como equipaje facturado para que sea pesado, a excepción de los objetos especificados en la cláusula 8.4.6. Durante el registro y/o embarque, el pasajero, a solicitud del transportista, deberá presentar para que sea pesado su equipaje de mano especificado en el párrafo 8.4.6 del presente Reglamento, así como la mochila, cuna, cochecito para el transporte de menores.

3.1.20. A petición de los pasajeros que viajen juntos con el mismo propósito de viaje al mismo aeropuerto (punto) de destino o al aeropuerto (punto) de parada en el mismo vuelo (miembros de una familia, personas que viajan juntas o en viaje de negocios), y siempre que dichos pasajeros hayan celebrado los acuerdos de transporte aéreo que prevén la franquicia gratuita de equipaje, el transportista deberá combinar la franquicia gratuita de equipaje según el peso de equipaje de cada pasajero.

Si los pasajeros indicados en esta cláusula celebran acuerdos de transporte aéreo que no otorgan franquicia gratuita de equipaje, y bajo la condición de pago de equipaje por parte de dichos pasajeros de acuerdo con la tarifa de equipaje especificada por el transportista, el transportista deberá, a solicitud de los pasajeros, combinar el peso del equipaje proporcionado por la tarifa de equipaje.

El peso de una pieza de equipaje combinado no debe exceder los treinta kilogramos y se acepta para el transporte sin cargo adicional.

Si el peso de una pieza de equipaje combinado excede los treinta kilogramos, el pago de dicho equipaje se efectúa de acuerdo con el reglamento de transporte de equipaje con sobrepeso.

El equipaje se factura individualmente para cada pasajero.

3.1.21. Al facturar el equipaje, al pasajero se le entrega una parte (el cupón) del talón de equipaje numerado, y otra parte del talón se une a cada pieza de equipaje aceptada por el transportista en el compartimiento de equipaje de la aeronave bajo la responsabilidad del transportista por la seguridad de las mencionadas cosas desde el momento en que el pasajero lo entrega y hasta su devolución al pasajero.

3.1.22. El talón de equipaje numerado sirve para identificar cada pieza de equipaje facturado y contiene la información sobre el apellido y el nombre del pasajero, el número de vuelo, la fecha de salida, el aeropuerto (punto) de salida y el aeropuerto (punto) de destino adonde se transporta el equipaje facturado, el peso del equipaje. El talón de equipaje numerado puede contener otra información adicional.

3.1.23. Para indicar las condiciones especiales de transporte, se adjunta adicionalmente un talón especial sin número al equipaje facturado.

3.1.24. A los objetos que el pasajero lleva consigo en la cabina de la aeronave (en adelante, "equipaje de mano") se les adjunta un talón sin número, por ejemplo, "equipaje de mano", a excepción de los objetos especificados en la cláusula 8.4.6 del presente Reglamento.

3.1.25. Después de registro del pasajero y la facturación del equipaje, el transportista será responsable por la seguridad del equipaje facturado.

3.1.26. El pasajero debe llegar a la puerta de embarque de la aeronave antes de la hora de finalización de embarque al vuelo, indicada en la tarjeta de embarque. El pasajero se embarca a bordo de la aeronave con la presentación de la tarjeta de embarque para el vuelo correspondiente.

3.1.27. En el caso de vuelos internacionales el pasajero debe tener a mano los documentos de salida, entrada y otros documentos emitidos de acuerdo con el procedimiento establecido, requeridos de conformidad con las leyes del país, hacia, desde o a través del cual se transporta al pasajero.



3.1.28. AZUR air, S.R.L. no será responsable por los asuntos relacionados con las relaciones de los pasajeros con los servicios estatales (aduanas, fronteras, servicios de inmigración, etc.) a menos que las normas legales internacionales o nacionales del país de salida, transferencia, parada o entrada, indiquen lo contrario. Sin embargo, el transportista está en el derecho de verificar todos los documentos necesarios durante el registro al vuelo antes de aceptar al pasajero y su equipaje para el transporte.

3.1.29. Si el pasajero llega después de terminar el registro de pasajeros y la facturación de equipaje o después de haber embarcado los pasajeros en la aeronave, se le puede rechazar el transporte en este vuelo. El equipaje del pasajero registrado que no haya llegado al embarque en la aeronave se retirará de la aeronave y estará sujeto a revisión.

#### **Registro en línea**

3.1.30. El registro en línea supone el registro independiente de pasajeros (sin la participación del personal de AZUR air, S.R.L. a través de Internet en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L.).

3.1.31. El registro en línea se aplica a las siguientes categorías de pasajeros:

- pasajeros que viajan en los vuelos de AZUR air, S.R.L. desde las ciudades indicadas en el listado del sitio web oficial de la compañía aérea en la sección "Registro en línea":
- pasajeros sin animales;
- pasajeros que no necesitan los servicios adicionales, como el acompañamiento para personas con discapacidad, el acompañamiento para niños que viajan sin sus padres, etc.

3.1.32. Para el embarque en la aeronave se requiere la tarjeta de embarque. El pasajero imprime las tarjetas de embarque de forma independiente en papel A4. Si el pasajero no pudo imprimir la tarjeta de embarque con anticipación, puede imprimirla en los mostradores de facturación en el aeropuerto de salida a más tardar 40 minutos antes de terminar el registro para el vuelo.

3.1.33. El equipaje se factura en el mostrador de facturación del aeropuerto.

3.1.34. El registro en línea comienza 24 horas y finaliza 2 horas antes de la salida del vuelo, posteriormente (antes de terminar el registro para el vuelo) el pasajero tiene derecho a dirigirse al mostrador de facturación habitual.

### **3.2. Atención a los pasajeros a bordo de la nave**

3.2.1. AZUR air, S.R.L. a bordo de la aeronave proporciona al pasajero un conjunto de servicios según el tipo y el equipamiento de la aeronave, la duración del vuelo, la hora del día en que se efectúa el vuelo, y según la clase de servicio especificada en el documento de transporte.

Para recibir el conjunto de servicios, declarados por la compañía o solicitados adicionalmente, el pasajero debe ocupar el asiento indicado en la tarjeta de embarque.

3.2.2. AZUR air, S.R.L. informa a los pasajeros a bordo de la aeronave sobre las condiciones del vuelo y las reglas de conducta a bordo de la aeronave; la ubicación de las salidas principales y de emergencia, las condiciones de salida de la aeronave en situaciones de emergencia, así como sobre la ubicación de los medios de protección personal y escaleras inflables en la cabina de la aeronave.

3.2.3. AZUR air, S.R.L. garantiza la prestación de primeros auxilios a bordo de la aeronave.

3.2.4. La comida caliente se proporciona a los pasajeros cuando el tiempo de vuelo de la aeronave excede las tres horas y posteriormente cada cuatro horas durante el día y cada seis horas durante la noche.

No se proporcionan alimentos ni bebidas calientes a los pasajeros a bordo de la aeronave si dichas condiciones establecidas por la compañía aérea así lo establecen y el pasajero es informado sobre las condiciones del servicio a bordo de la aeronave antes de la celebración del contrato de transporte aéreo.

Se puede obtener la información detallada sobre los tipos de comida proporcionada durante los vuelos de AZUR air, S.R.L. en el sitio web <http://azurair.ru>

3.2.5. Se prohíbe estrictamente consumir bebidas alcohólicas, fumar a bordo de la aeronave, e incluso fumar cigarrillos electrónicos.

### **3.3. Transporte de pasajeros en condiciones preferenciales**

3.3.1. Ciertas categorías de ciudadanos tienen derecho a viajar en la aeronave en condiciones preferenciales de conformidad con las leyes de la Federación de Rusia y las normas establecidas por el transportista para el transporte aéreo.

3.3.2. La formalización del documento de transporte para los pasajeros con condiciones preferenciales estatales se realiza individualmente al presentar los documentos que confirman el derecho al transporte preferencial en la aeronave, establecido por la legislación de la Federación de Rusia y con la autorización por escrito del transportista.

### **3.4. Transporte de niños**

#### **Condiciones generales**

3.4.1. Al formalizar el billete de pasajero y durante el procedimiento de registro del menor, es necesario presentar al transportista el documento que confirme la edad del menor. La edad del menor se indica para la fecha de inicio del transporte desde el punto de partida, indicado en el documento de transporte. El transportista o su agente deben indicar en el billete de pasajero del menor la fecha de su nacimiento.

3.4.2. Al cambiar la ruta y/o la fecha de salida del vuelo después del inicio del transporte, el billete para el menor se formaliza según la tarifa de transporte aéreo con un descuento correspondiente a la edad del menor para la fecha de inicio del transporte desde el punto de partida indicado en el documento de transporte, incluso si la edad del menor ha cambiado en el momento de la formalización del billete.

3.4.3. Se prohíbe ubicar a los pasajeros con niños de hasta 2 años de edad cerca de las salidas de emergencia. Los adolescentes no pueden ser ubicados cerca de las salidas de emergencia, incluso si van acompañados por un adulto.

3.4.4. La salida de un menor de edad fuera de la Federación de Rusia se lleva a cabo de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia.

3.4.5. Los niños de 2 a 12 años pueden ser transportados acompañados por un pasajero adulto o por un pasajero que, de conformidad con la legislación civil de la Federación de Rusia, ha adquirido la plena capacidad legal hasta antes de cumplir los 18 años de edad, o sin acompañamiento del mencionado pasajero, pero bajo la supervisión del transportista.

#### **Bebés recién nacidos**

3.4.6. Los recién nacidos se aceptan para el transporte aéreo de conformidad con las recomendaciones de los médicos, a partir de los siete días de nacido o más.

3.4.7. El transporte de niños prematuros se efectúa sólo con la presencia de un certificado médico que confirme que el transporte aéreo es seguro para el niño.

#### **Pasajeros con niños hasta 2 años de edad**

3.4.8. Un pasajero mayor de edad o un pasajero que, de conformidad con la legislación civil de la Federación de Rusia, ha adquirido la plena capacidad legal antes de cumplir los dieciocho años de edad, tiene derecho a transportar a un niño menor de dos años de edad gratuitamente, al efectuar un vuelo nacional o internacional — con un descuento del noventa por ciento de la tarifa estándar o especial, si no hay condiciones especiales para la aplicación de la tarifa especial, sin proporcionarle un asiento individual pero con la emisión obligatoria del billete. Si al niño menor de dos años de edad se le concede un asiento individual a solicitud del pasajero que lo acompaña, este menor será transportado con un descuento del cincuenta por ciento de la tarifa normal o especial, si no hay condiciones especiales para la aplicación de la tarifa especial.

Si el transporte se realiza en el territorio de México, el pasajero tiene derecho a transportar a un niño menor de dos años de forma gratuita sin proporcionar un asiento separado con la emisión obligatoria de boletos.

3.4.9. Otros niños de hasta dos años de edad, así como los niños de dos a doce años de edad que viajan con el pasajero pueden ser transportados con un descuento del cincuenta por ciento de la tarifa normal o especial, si no hay condiciones especiales para la aplicación de la tarifa especial, concediéndoles asientos individuales.

3.4.10. Se prohíbe ubicar a dos niños en un mismo asiento.

3.4.11. Previa solicitud, pero a más tardar 48 horas antes de la salida, se le puede proporcionar al menor comida especial para bebés de hasta 2 años de edad (BBML). En ausencia de una solicitud previa a través de la reserva, al niño menor de 2 años de edad no se le proporciona comida a bordo de la aeronave.

3.4.12. En la aeronave, los bebés se ubican en los brazos de las personas acompañantes durante todo el vuelo.

3.4.13. Siempre coloque a los bebés con la cabeza alejada de la ventana (a excepción de los lugares cercanos al pasillo, donde el bebé se ubican con los pies en dirección al pasillo) para excluir los casos de lesiones en la cabeza del bebé si algún objeto cae de los carros de servicio.

3.4.14. Se permite ubicar no más de un bebé en ciertos lugares de cada tipo de aeronave para proporcionar la máscara de oxígeno en el caso de despresurización del compartimiento de pasajeros.

3.4.15. Se prohíbe a ubicar a los bebés en un bloque de asientos sin el acompañamiento de un adulto.

#### **Transporte de grupos de niños**

3.4.16. El transporte de pasajeros menores de 18 años de edad en una cantidad de 20 niños o más es considerado transporte de un grupo de niños. El transporte de un grupo organizado de niños debe ser acordado/confirmado previamente por el transportista no menos de 10 días hábiles antes de efectuarse el vuelo.

3.4.17. El jefe o funcionario de la organización (cliente) que forma el grupo de niños y es responsable de garantizar la seguridad del traslado del grupo de niños, acordará con el transportista el transporte del grupo organizado de niños al menos 10 días hábiles antes del vuelo, proporcionará al transportista el listado completo de los niños, un listado de los adultos designados como acompañantes (nombre completo, teléfono), incluidos los datos del responsable en jefe, el listado de números de teléfono de emergencia. El transporte se considera acordado/confirmado después de haber sido acordado con las secciones correspondientes del transportista y del envío de la confirmación al cliente.

3.4.18. La cantidad de acompañantes debe ser de al menos un adulto por cada 30 niños. La cantidad de acompañantes puede ser revisado previo acuerdo con el transportista.

3.4.19. En el caso de las situaciones de falla (salida retrasada de la aeronave, aterrizaje en un aeródromo alternativo), lo que conlleva a un cambio en el horario y la ruta, el acompañante principal asegurará que se tomen las medidas necesarias para notificar oportunamente a los padres (representantes legales) de los niños.

#### **Organización del servicio prestado a los grupos de niños**

3.4.20. Al organizar la alimentación, los productos alimenticios deben cumplir con los requerimientos de la documentación normativa y técnica en términos de seguridad y deben acompañarse con documentos que demuestren su calidad y seguridad.

3.4.21. La calidad y seguridad del agua potable, incluso del agua embotellada, debe cumplir con los requerimientos para el agua potable.

3.4.22. El registro de un grupo de niños se efectúa en mostradores separados, con ubicación exclusiva en los asientos ubicados fuera del área de salida de emergencia, dándose prioridad a los lugares en la primera cabina. Los acompañantes del grupo se registran en los lugares cercanos a las salidas de emergencia y cerca de los niños.

3.4.23. Si es posible, se organiza la estancia del grupo de niños en una zona especial y se proporcionan autobuses para trasladar a los niños hasta la aeronave.

3.4.24. La organización del trabajo del personal del servicio de tripulantes de cabina a bordo de la aeronave prevé la posibilidad de supervisar el comportamiento de los niños, mantener las condiciones sanitarias e higiénicas adecuadas de la cabina y prestar primeros auxilios en caso necesario.

#### **Transporte de menores no acompañados**

3.4.25. Los menores no acompañados, niños entre 5 y 12 años de edad que viajan sin padres y no están a cargo de ninguno de los pasajeros, pueden ser transportados en los vuelos nacionales. Se prohíbe transportar a menores no acompañados en los vuelos chárter internacionales.

3.4.26. El número total de niños no acompañados no debe ser mayor de tres en un vuelo.

**Nota.** La cantidad de menores no acompañados en un vuelo puede ser aumentado con el consentimiento previo del transportista.

3.4.27. A petición escrita de los representantes legales (padres, padres adoptivos, tutores o representantes legales), el transporte de menores no acompañados pueden ser realizado con el consentimiento de AZUR air, S.R.L. sólo si su edad fluctúa entre los 12 y 16 años.

3.4.28. La edad del menor no acompañado se determina para la fecha de inicio del vuelo desde el aeropuerto de partida.

3.4.29. Los menores no acompañados son aceptados para el transporte sólo después de que los representantes legales (padres, padres adoptivos, tutores o representante legal) completen y firmen el "Acuerdo sobre el transporte de un menor no acompañado". En el caso de transporte internacional se requiere también el consentimiento notarial de los padres (representantes legales) para el transporte de su hijo no acompañado en un vuelo internacional del transportista, indicando la fecha de salida y el país que pretende visitar.

#### **Condiciones de transporte de niños no acompañados**

3.4.30. El niño es aceptado para el transporte sin la compañía de un pasajero adulto siempre que se cuente con:

- reserva confirmada;
- el "Acuerdo sobre el transporte de un menor de edad no acompañado" firmado por el padre, madre, tutor (representante legal).

El "Acuerdo sobre el transporte de un menor de edad no acompañado" se formaliza por el representante del transportista (agente) en el aeropuerto de salida 3 horas antes de la salida del vuelo según el horario.

3.4.31. El transporte de los menores no acompañados se efectúa sólo en aquellos aeropuertos donde se cuente con representantes o agentes del transportista.

3.4.32. El transporte de los menores no acompañados se efectúa sólo en los vuelos directos del transportista, hasta el primer punto de aterrizaje.

3.4.33. El transporte de los menores no acompañados se efectúa sólo en la clase económica de servicio, con el pago de la tarifa completa de adulto (tarifa económica).

#### **Transporte de menores no acompañados en vuelos nacionales**

3.4.34. Los menores no acompañados son aceptados para el transporte si cuentan con:

- el billete;
- el documento de identidad: el certificado de nacimiento — para los niños menores de 14 años / pasaporte — para los niños mayores de 14 años;
- el "Acuerdo para el transporte de un menor no acompañado";
- el certificado médico del estado de salud del niño (si es necesario).



3.4.35. El acompañante del menor debe permanecer en el aeropuerto de salida hasta la partida real de la aeronave.

**Asientos en la cabina de la aeronave para la ubicación de menores no acompañados**

3.4.36. Los asientos en la cabina de la aeronave para acomodar a los menores no acompañados son asignados teniendo en cuenta los siguientes requerimientos:

- se prohíbe ubicar a los menores cerca de las salidas de emergencia;
- disponibilidad de equipos de rescate;
- posibilidad de observación y atención durante el vuelo por parte del tripulante de cabina designado.

### **3.5. Transporte de pasajeros con discapacidades y de otras personas con movilidad reducida**

3.5.1. El pasajero está obligado a determinar la posibilidad de utilizar el transporte aéreo según su estado de salud.

3.5.2. Si debido a la edad, el estado mental o físico del pasajero durante el vuelo se puede deteriorar su salud o crear una amenaza para su vida, dicho pasajero puede ser transportado a condición de que AZUR air, S.R.L. no asume responsabilidad alguna de las consecuencias negativas derivadas como resultado del transporte.

3.5.3. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de limitar el número de ciertas categorías de pasajeros con indicaciones especiales / rechazar el transporte:

- si el estado de salud del pasajero requiere condiciones especiales de transporte aéreo o amenaza la seguridad del propio pasajero o de otras personas, lo que se demuestra mediante documentos médicos, y por tanto conlleva al desorden y crea incomodidades inevitables para otras personas;

- si el pasajero necesita el oxígeno adicional durante el vuelo. De acuerdo con la política de AZUR air, S.R.L., no se transportan cilindros de oxígeno y cilindros de aire comprimido en la cabina de pasajeros (excepto en casos excepcionales, previo acuerdo con AZUR air, S.R.L.).

3.5.4. Un niño con discapacidad, menor de doce años puede ser transportado sólo si está acompañado por un pasajero adulto o un pasajero que, de conformidad con la legislación civil de la Federación de Rusia, ha adquirido plena capacidad legal antes de cumplir los dieciocho años de edad.

3.5.5. El pasajero con discapacidad auditiva y visual simultánea será transportado acompañado por un pasajero que lo asistirá durante el vuelo.

3.5.6. Los pasajeros con discapacidad auditiva o visual, los pasajeros en sillas de ruedas pueden ser transportados sin acompañante.

3.5.7. El pasajero con discapacidad visual puede ser transportado acompañado por un perro guía.

3.5.8. El transporte de pasajeros reconocidos como incapacitados por el tribunal, se realiza a petición de sus padres, padres adoptivos o tutores y deberá estar acompañado por un pasajero adulto que puede garantizar la seguridad del pasajero incapacitado y la seguridad de las demás personas. Si durante el registro del pasajero se determina que está incapacitado y no tiene realizados los trámites pertinentes, y no cuenta con acompañante, dicho pasajero no podrá ser transportado.

3.5.9. Los pasajeros con discapacidad y las personas con movilidad reducida que necesitan ayuda deben viajar acompañados por un adulto.

3.5.10. Para poder viajar sin acompañante, el pasajero debe poder:

- Desabrochar el cinturón de seguridad;
- Sacar y ponerse el chaleco salvavidas;
- Ponerse la máscara de oxígeno sin ayuda;
- Comprender las instrucciones de seguridad y percibir la información transmitida en todos los formatos disponibles.

3.5.11. Las sillas de ruedas, muletas (otros medios de movilidad) de los pasajeros con discapacidad y de otras personas con movilidad reducida, se transportan de forma gratuita y no están incluidas en la franquicia gratuita de equipaje ni en el equipaje de mano.

**Restricciones debido a los requerimientos de seguridad para los pasajeros con discapacidad y personas con movilidad reducida**

3.5.12. AZUR air, S.R.L. no realiza la subida de los pasajeros con discapacidad y personas con movilidad reducida a bordo de la aeronave por la escalera.

3.5.13. Al transportar los grupos de pasajeros con discapacidad y a las personas con movilidad reducida, el organizador del transporte grupal notificará a la compañía aérea sobre dicho grupo para poder garantizar la provisión de las condiciones adecuadas del transporte aéreo.

**Reserva de transporte para los pasajeros con discapacidad y personas con movilidad reducida**

3.5.14. A al celebrar el contrato de transporte aéreo, los pasajeros con discapacidad y otras personas con movilidad reducida deberán informar al transportista o al agente de la compañía del transportista que realiza la reserva, la venta y el procesamiento de los documentos de transporte sobre las discapacidades y movilidad reducida de tal pasajero para poder garantizar la provisión de las condiciones adecuadas del transporte aéreo.

3.5.15. En el caso de transporte aéreo chárter, el pasajero con discapacidad y otras personas con movilidad reducida, al celebrar el contrato sobre el producto turístico, deberán informar al operador turístico o al agente de viajes sobre la discapacidad o movilidad reducida para poder garantizar la provisión de las condiciones adecuadas del transporte aéreo.

3.5.16. Al celebrar el contrato de transporte aéreo, el pasajero con discapacidad y otras personas con movilidad reducida deberán informar a AZUR air, S.R.L. o al agente autorizado de la compañía aérea que realiza la reserva, venta y procesamiento de los documentos de transporte, y en el caso de celebrar un contrato turístico, informar al operador turístico o al agente de viajes, no menos de 48 horas antes del vuelo sobre la discapacidad o movilidad reducida del pasajero, además informará sobre el peso y otras características del vehículo individual del pasajero (incluyendo la disponibilidad y las especificaciones de las baterías) transportado a bordo de la aeronave.

3.5.17. Al realizar la reserva y/o celebrar el contrato de transporte aéreo, los pasajeros con discapacidad y otras personas con movilidad reducida deberán informar al operador turístico o al agente de viajes por teléfono o por correo electrónico, o al reservar el transporte aéreo individualmente a través de Internet, sobre la necesidad de los servicios prestados por AZUR air, S.R.L. a bordo de la aeronave.

**Servicios prestados en el aeropuerto**

3.5.18. Para la prestación oportuna de los servicios solicitados, los pasajeros con discapacidad y las personas con movilidad reducida deben llegar al aeropuerto de partida con anticipación, antes del inicio del registro para el vuelo.

3.5.19. Los siguientes servicios especiales que se prestan a los pasajeros con discapacidad y a otras personas con movilidad reducida según la solicitud enviada directamente al aeropuerto a la organización de servicio, sin necesidad de pago adicional:

- recepción de los pasajeros en el lugar de llegada y asistencia para desplazarse a través del aeropuerto si los pasajeros notifican sobre su llegada;
- provisión de sillas de ruedas y/o otros medios para el traslado de los pasajeros a través del aeropuerto;
- provisión de sillas de ruedas para uso temporal a los pasajeros que no pueden trasladarse independientemente en el caso de retraso de llegada al aeropuerto de destino o al aeropuerto intermedio

de los medios especiales para el traslado del pasajero, pérdida o daño (deterioro) de este medio durante el transporte aéreo;

- asistencia para pasear a los perros guía.

3.5.20. Previa solicitud, los siguientes servicios son proporcionados en el aeropuerto por la organización de servicios a los pasajeros con discapacidad y otras personas con movilidad reducida al reservar y celebrar el contrato de transporte aéreo o al celebrar un contrato turístico, sin necesidad de pago adicional:

- acompañamiento y asistencia durante el registro para el vuelo y facturación de equipaje;
- acompañamiento y asistencia durante el paso de los controles fronterizo, aduanero, sanitario y de cuarentena, veterinario, fitosanitario y de cuarentena, previstos por la legislación de la Federación de Rusia, así como durante la revisión previa al vuelo;
- acompañamiento y asistencia al embarcar en la aeronave, incluido, si es necesario, el uso de elevadores para sillas de ruedas para los pasajeros que no pueden trasladarse por sí mismos;
- ubicación en el asiento del pasajero a bordo de la aeronave de manera prioritaria;
- desembarque de los pasajeros de la aeronave en sillas de ruedas y/o elevadores para sillas de ruedas después de la salida de los otros pasajeros, incluido el acompañamiento y la asistencia para trasladar los objetos transportados por el pasajero a bordo de la aeronave;
- recepción personal de los pasajeros por el personal de la organización de servicio en el aeropuerto de llegada;
- acompañamiento y asistencia en el traslado de los pasajeros por el edificio de la terminal.

#### **Servicios prestados a bordo de la aeronave**

3.5.21. Los siguientes servicios se proporcionan por AZUR air, S.R.L. a los pasajeros con discapacidad y a otras personas con movilidad reducida a bordo de la aeronave:

- explicación de las reglas de conducta a bordo de la aeronave y de otra información relevante, de una forma accesible para los pasajeros;
- prestación de asistencia en la ubicación del equipaje de mano a bordo de la aeronave;
- provisión de una silla de ruedas de uso temporal para el traslado a bordo de la aeronave de las personas que no pueden trasladarse por sí mismos, al solicitar estos servicios; el peso máximo permitido del pasajero para acomodarlo en la silla de ruedas de a bordo es de 250 kg, la distancia entre los reposabrazos es de 34 cm.

Las sillas de ruedas para los pasajeros con movilidad reducida / ON-BOARD AIRCRAFT WHEELCHAIR son armadas por los miembros de la tripulación de cabina y se utilizan sólo durante el vuelo horizontal;

- asistencia para ir al baño y regresar a los pasajeros que no pueden trasladarse por sí mismos, sólo con el uso de la silla de ruedas a bordo.

#### **Transporte de pacientes en camilla**

3.5.22. El transporte aéreo de pacientes en camilla se realiza:

- con la provisión de asientos adicionales en la aeronave;
- sólo en la cabina de clase económica;
- con el pago triple de la tarifa normal de clase económica;
- con acompañante(s).

3.5.23. Los asientos en la cabina para ubicar a los pacientes en camilla se determinan considerando los siguientes requisitos:

- no deben crear obstáculos para la evacuación de los otros pasajeros;
- se debe garantizar la evacuación adecuada de los pacientes en camilla.

3.5.24. El paciente en camilla es transportado acompañado por una persona que atienda a este pasajero durante el vuelo.

3.5.25. El paciente es transportado en camilla después de celebrar el acuerdo previo con todas las divisiones de AZUR air, S.R.L. y las organizaciones de servicio de los aeropuertos de salida y llegada que participan en la organización del transporte de pasajeros en camilla.

### **3.6. Pasajeros que requieren oxígeno médico con fines terapéuticos**

3.6.1. El oxígeno suplementario se proporciona según las indicaciones terapéuticas a petición de este servicio (MEDA).

3.6.2. En algunos casos (de conformidad con las "Instrucciones técnicas para el transporte seguro de objetos peligrosos por aire", ICAO DOC 9284 AN/905), cilindros pequeños (de hasta 5 kg de peso) con oxígeno gaseoso o aire, necesarios para fines médicos, se transportan en la cabina junto con el pasajero exclusivamente a discreción de AZUR air, S.R.L. bajo las siguientes condiciones:

- el transporte del paciente se efectúa únicamente bajo autorización de la institución médica;
- el transporte se efectúa en la cabina de la aeronave sólo cuando el paciente está acompañado por un médico;
- el cilindro de oxígeno debe llevar etiqueta y el número asignado a dicho equipo;
- el pasajero o el médico debe contar con un permiso donde se indique el número del cilindro de oxígeno y los plazos para el transporte de los equipos de oxígeno en la cabina de la aeronave;
- el transporte de los cilindros de oxígeno se rige a las normas de transporte de equipaje de mano de la compañía aérea;
- se prohíbe transportar el cilindro de oxígeno en la cabina de la aeronave en ausencia del pasajero enfermo;
- el médico efectuará el control del uso del cilindro de oxígeno.

### **3.7. Transporte de mujeres embarazadas**

3.7.1. Las mujeres embarazadas determinarán por si mismas la posibilidad de utilizar el transporte aéreo en función de su estado de salud.

3.7.2. El transporte de mujeres embarazadas se efectúa a condición de que AZUR air, S.R.L. no asume ninguna responsabilidad ante el pasajero por las consecuencias adversas que puedan surgir para el pasajero y el feto durante el transporte y como resultado del transporte.

3.7.3. Para las mujeres embarazadas, especialmente en las últimas 4 semanas de embarazo (en las últimas 8 semanas para embarazos múltiples) y durante los primeros 7 días después del parto, es recomendable tener el certificado médico que confirme el estado de salud satisfactorio de la mujer embarazada después de la semana 28 de embarazo o en el caso de sufrir patologías del embarazo.

3.7.4. Por razones de seguridad, se prohíbe ubicar a las mujeres embarazadas cerca de las salidas de emergencia.

### **3.8. Transporte de pasajeros deportados (expulsados según el procedimiento administrativo) de Rusia**

El transporte de pasajeros deportados se efectúa de conformidad con los requerimientos de los organismos estatales a expensas del presupuesto federal.

#### **3.9. Transporte de pasajeros no admitidos en el país de destino**

3.9.1. Sobre los pasajeros no admitidos que llegaron en un vuelo de AZUR air, S.R.L. y no recibieron el permiso para ingresar en el país debido a la ausencia de visado, el pasaporte caducado, etc., o a quienes las autoridades estatales competentes decidieron deportar del país, las autoridades competentes deberán elaborar el acta de deportación.

3.9.2. Si AZUR air, S.R.L. se vio obligada a pagar o depositar cualquier importe, pagar multas o proporcionar garantías financieras en relación con el incumplimiento del pasajero de las leyes aplicables, con la no presentación de los documentos de viaje necesarios, con la presentación de documentos falsos o documentos que contienen información falsa, el pasajero deberá, a solicitud de AZUR air, S.R.L., reembolsar el importe pagado o depositado, así como todos los gastos incurridos en relación con este hecho.

#### **3.10. Transporte de pasajeros deportados y detenidos**

3.10.1. Los pasajeros deportados son aceptados para el transporte sólo para los vuelos de AZUR air, S.R.L. sin paradas intermedias.

3.10.2. Las personas expulsadas del país por las autoridades estatales debido a la expiración del plazo de registro o del visado, por razones políticas o al terminar el período de prisión, serán aceptadas para el transporte sin acompañantes.

3.10.3. Las personas expulsadas del país por las autoridades estatales de conformidad con la decisión de extradición de la persona debido a su participación en un evento criminal, cuando la resolución judicial aún no ha sido tomada, son aceptados para el transporte acompañadas por al menos dos empleados del cuerpo policial (por cada persona deportada) y sólo después de acordar el transporte con las autoridades competentes de los respectivos estados y después de la notificación a AZUR air, S.R.L.

3.10.4. Para garantizar la seguridad del vuelo, AZUR air, S.R.L. está en el derecho de recibir información sobre las razones del envío del deportado fuera del país y, a su entera discreción, puede negarse al transporte.

3.10.5. El billete para el transporte de la persona deportada es pagado por las autoridades estatales que tomaron la decisión sobre su deportación. Los requerimientos de seguridad para el transporte de las personas detenidas son similares a los requerimientos para el transporte de deportados expulsados en virtud de la resolución de extradición.

#### **3.11. Transporte de pasajeros de clase Business**

3.11.1. En el aeropuerto, a los pasajeros de clase Business se les pueden ofrecer visitar la sala Business.

3.11.2. En la cabina de la aeronave, a los pasajeros de la clase Business se les asignan los asientos de mayor comodidad en una cabina separada.

3.11.3. A bordo de la aeronave, los pasajeros de clase Business reciben servicios especiales, que incluyen comidas especiales, refrescos y bebidas alcohólicas, y equipos domésticos adicionales.

*Página reservada*



## **4. TRANSPORTE DE EQUIPAJE**

### **4.1. Requerimientos generales**

4.1.1. El equipaje del pasajero se acepta para el transporte en calidad de equipaje facturado y se transporta en los compartimientos de equipaje y carga de la aeronave. Los objetos que el pasajero lleva consigo se transportan en la cabina de la aeronave como equipaje no facturado (equipaje de mano).

4.1.2. El equipaje facturado del pasajero debe transportarse en la misma aeronave donde se transporta el pasajero. Si dicho transporte se hace imposible, AZUR air, S.R.L. transportará dicho equipaje en un avión que realice el próximo vuelo al punto de destino del pasajero.

4.1.3. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de rechazar el transporte del equipaje del pasajero si el peso, el número de piezas, el contenido, el tamaño o el embalaje del equipaje no cumplen con los requerimientos del presente Reglamento.

4.1.4. El equipaje del pasajero que no se presentó para el embarque en la aeronave después del registro (incluido el equipaje de un pasajero en tránsito que no se presentó para el embarque y cuyo equipaje de mano se encuentra en la cabina de la aeronave) debe ser retirado de la aeronave y revisado obligatoriamente.

### **4.2. Franquicia gratuita de equipaje**

4.2.1. Al celebrar el contrato de transporte aéreo del pasajero, que prevé franquicia gratuita de equipaje, el pasajero de la aeronave está en el derecho de transportar su equipaje dentro de las normas establecidas por AZUR air, S.R.L. sin cargo adicional alguno (en adelante, "franquicia gratuita de equipaje").

El pasajero tiene derecho al transporte gratuito del equipaje facturado dentro de las normas establecidas. Las franquicias gratuitas de equipaje se indican en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru>. Para cada pasajero, a excepción de los menores de hasta 2 años de edad, la franquicia gratuita de equipaje estándar, excluyendo los objetos transportados con el pasajero (equipaje de mano), es la siguiente:

- clase Business— una pieza de hasta 30 kg de peso;
- clase económica — una pieza de hasta 20 kg de peso.

AZUR air, S.R.L. está en el derecho de establecer para ciertos destinos y/o para ciertos niveles de tarifas algunas exclusiones de las condiciones estándares de franquicia gratuita de equipaje, con notificación al pasajero sobre este hecho al reservar el vuelo.

4.2.2. AZUR air, S.R.L. o su agente deberá informar al pasajero sobre la franquicia gratuita de equipaje establecida durante el transporte, así como sobre la necesidad de pagar el exceso de equipaje o sobre el equipaje sujeto a pago obligatorio.

4.2.3. En el caso de una reducción forzada de la clase de servicio, el pasajero tiene derecho a transportar su equipaje de acuerdo con la franquicia gratuita de equipaje establecida para la clase de servicio pagada.

4.2.4. Para los niños menores de 2 años de edad que viajan sin concesión de asientos individuales, la franquicia gratuita de equipaje es de una pieza de hasta 10 kg de peso.

4.2.5. La franquicia gratuita de equipaje no se aplica a:

- los objetos del pasajero, independientemente de su denominación y designación, cuyas dimensiones en forma empaquetada superen los 203 cm (suma total de las tres dimensiones de cada uno de los objetos de equipaje). Dicho equipaje se considera voluminoso;
- los objetos del pasajero independientemente de su denominación y designación que pesen más de 30 kg, dicho equipaje se considera equipaje con sobrepeso;

- mascotas (aves), a excepción de perros guía que acompañan a pasajeros invidentes.

**Nota:** el transporte de dicho equipaje se paga según las tarifas de equipaje publicadas, independientemente de objetos del pasajero transportadas en calidad de equipaje.

4.2.6. El equipaje se factura para cada pasajero individualmente.

### **4.3. Equipaje facturado**

4.3.1. El equipaje del pasajero se acepta para el transporte durante su facturación en el aeropuerto de salida. AZUR air, S.R.L. o la organización de servicio le entrega al pasajero el talón de equipaje numerado para cada pieza de equipaje facturado. El talón de equipaje está diseñado para la identificación del equipaje. Para indicar las condiciones especiales de transporte, se adjunta adicionalmente un talón especial sin número al equipaje facturado.

4.3.2. El peso de una pieza de equipaje no debe exceder 50 kilogramos, a excepción de la silla de ruedas utilizada por el pasajero con discapacidad y otras personas con movilidad reducida. El equipaje de mayor peso se factura y se transporta como carga. En el caso de el transporte internacional, se pueden imponer otras restricciones sobre el peso máximo, las dimensiones totales y la cantidad de equipaje facturado en relación con las normativas vigentes y los requerimientos estatales del aeropuerto (punto) de salida, del aeropuerto (punto) de transferencia y/o del aeropuerto (punto) de destino. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de no aceptar el equipaje para el transporte como equipaje facturado, cuyo peso y tamaño no cumplan con los requerimientos establecidos.

4.3.3. AZUR air, S.R.L. será responsable de la seguridad del equipaje facturado y de su embalaje después de aceptar el equipaje para el transporte.

4.3.4. Desde el momento de la entrega del equipaje facturado para el transporte y hasta el momento de su devolución, se prohíbe el acceso del pasajero al equipaje, excepto en el caso de su identificación o revisión adicional por parte de los servicios pertinentes.

### **4.4. Equipaje de mano (objetos que el pasajero puede portar consigo)**

4.4.1. Los objetos que el pasajero lleva consigo (equipaje de mano) no se facturan y se aceptan para el transporte sin cargo adicional.

4.4.2. Se permite llevar el equipaje de mano en todas las clases de servicio: no más de 5 kg de peso y 115 cm en la suma de sus tres dimensiones (55x40x20 cm).

4.4.3. Para los niños de hasta 2 años de edad que son transportados sin concesión de asiento individual, no se prevé equipaje de mano.

4.4.4. Al revisar el equipaje de mano transportado en la cabina de la aeronave, el transportista o la organización de servicio entregará al pasajero el talón de equipaje "Equipaje de mano" sin número para cada pieza presentada, a excepción de los objetos enumerados en la cláusula 4.4.6.

4.4.5. Durante el transporte, el equipaje de mano debe colocarse debajo del asiento del pasajero. Las cosas ligeras y pequeñas y la ropa del pasajero se pueden colocar sobre el asiento del pasajero, en el compartimiento de equipaje.

4.4.6. Al registrarse al vuelo, el pasajero presentará todo el equipaje destinado al transporte para que sea pesado, a excepción de los objetos que pueda necesitar durante el embarque (desembarque) a (desde) la aeronave, así como durante el vuelo, si el pasajero las lleva consigo y no se encuentran dentro del equipaje facturado:

- una mochila, cuyo peso y dimensiones son establecidos por el reglamento del transportista, un bolso o una cartera con cosas puestas dentro de la mochila, bolso o cartera;
- un ramo de flores;
- un abrigo;

- alimentos para el niño durante el vuelo;
- un traje en funda;
- un dispositivo para transportar al niño (cuna, sistemas de retención (dispositivos) para niños de hasta dos años de edad, un cochecito y otros dispositivos) para transportar al niño, cuyas dimensiones se establecen en el reglamento del transportista, y permiten su ubicación segura en la cabina del avión en el compartimiento sobre el asiento del pasajero o debajo del asiento del pasajero sentado adelante;
- medicamentos, comida especial en la cantidad requerida durante el vuelo;
- muletas, bastones, andadores, sillas de ruedas plegables, utilizados por el pasajero y con dimensiones que permitan colocarlos de forma segura en la cabina de la aeronave en el compartimiento sobre el asiento del pasajero o debajo del asiento del pasajero sentado adelante;
- productos adquiridos en las tiendas libres de impuestos en el aeropuerto, embalados en una bolsa de plástico sellada, cuyo peso no exceda 3 kg y cuyas dimensiones no excedan los 115 cm en la suma de tres dimensiones.

**Nota.** Los objetos personales no se presentarán para el pesaje, no están sujetos a registro y no van marcados con etiquetas.

4.4.7. El pasajero deberá velar por la seguridad de su equipaje de mano transportado en la cabina. En el caso de una parada especificada en el documento de transporte, al desembarcar de la aeronave, el pasajero, debe llevar consigo su equipaje de mano y sus objetos personales.

#### **4.5. Equipaje pagado (exceso de equipaje, equipaje voluminoso, sobrepeso)**

4.5.1. El exceso de equipaje, el equipaje voluminoso y el equipaje con sobrepeso se aceptan para el transporte sólo si la aeronave tiene la capacidad de carga de equipaje permitido y el transporte de dicho equipaje estará sujeto a pago por parte del pasajero, excepto en los casos cuando el transporte de dicho equipaje ha sido acordado con el transportista y ha sido pagado, así como en los casos de transporte de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad utilizados por el pasajero con discapacidad y otras personas con movilidad reducida. El pasajero debe acordar por adelantado con el transportista o el agente autorizado el peso estimado y la cantidad de piezas de equipaje que exceden el límite de franquicia gratuita de equipaje.

4.5.2. El pasajero deberá pagar el exceso de equipaje que supera la franquicia gratuita de equipaje de acuerdo con la tarifa establecida por el transportista en el momento del pago.

4.5.3. Si un pasajero presentó más equipaje para el transporte que el acordado previamente con el transportista y pagado, esta cantidad de equipaje puede ser aceptada para el transporte sólo si la aeronave tiene la capacidad de carga de equipaje permitido y después de su pago por parte del pasajero.

4.5.4. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de restringir el transporte o rechazar el transporte del equipaje del pasajero, cuyo peso excede la franquicia gratuita de equipaje establecida por el transportista, si dicho transporte no fue acordado previamente con el transportista.

4.5.5. Si en el punto de partida el pasajero presentó para el transporte el equipaje con peso y/o tamaño y/o el número de piezas menor de lo reservado y pagado previamente, la diferencia de pago entre el peso pagado y el peso real y/o el tamaño y/o el número de piezas de equipaje será reembolsada de conformidad con el presente Reglamento.

4.5.6. El pasajero en la ruta de transporte tiene derecho a reducir o, con el consentimiento del transportista, aumentar el peso y la cantidad de piezas de equipaje transportadas.

4.5.7. Si el peso y/o la cantidad de piezas de equipaje del pasajero aumenta durante el viaje, el pasajero deberá pagar el costo del transporte del equipaje, cuyo peso o dimensiones exceden la franquicia gratuita de equipaje. Si el peso del equipaje del pasajero se reduce durante el viaje, el transportista no realizará ningún recálculo del pago efectuado anteriormente por el equipaje.

4.5.8. Al reservar un asiento en la aeronave o al comprar el billete de pasajero, el pasajero deberá informar al transportista o a su agente sobre el transporte de equipaje voluminoso.

4.5.9. El equipaje voluminoso es aceptado para su transporte siempre que las dimensiones de las escotillas de carga y los compartimentos de carga de la aeronave permitan su carga (descarga) a (desde) la aeronave y su ubicación a bordo de la aeronave. Este equipaje debe llevar asas para el desplazamiento y accesorios para sujetarlo durante su traslado a la aeronave, desde la aeronave y hacia la aeronave.

4.5.10. El transporte del equipaje voluminoso se paga según la tarifa de exceso de equipaje, independientemente de los otros objetos del pasajero, transportados en calidad de equipaje.

4.5.11. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de no aceptar el equipaje voluminoso.

4.5.12. Si es necesario transportar exceso de equipaje y/o equipaje voluminoso en las aeronaves de varios transportistas, el transportista que formaliza la documentación de transporte para este equipaje deberá obtener el consentimiento de estos transportistas para dicho transporte.

#### **4.6. Pago del exceso de equipaje, equipaje voluminoso, sobrepeso**

4.6.1. El transporte del equipaje voluminoso, el equipaje con sobrepeso, los perros de servicio, las mascotas y las aves, se pagará en función de su peso real, tamaño y cantidad de piezas, según las tarifas de equipaje establecidas por el transportista, independientemente de otro equipaje del pasajero transportado como equipaje facturado, a excepción de los perros guía que acompañan a los pasajeros con discapacidad visual, las sillas de ruedas, muletas, bastones, andadores, sillas de ruedas plegables, utilizados por los pasajeros con discapacidad y otras personas con movilidad reducida, así como el cochecito de niño, utilizado por el pasajero y que tiene dimensiones que no permiten colocarlo en la cabina de la aeronave en el compartimiento sobre el asiento del pasajero o debajo del asiento del pasajero de adelante, que se transportarán sin cargo adicional.

4.6.2. Al transportar exceso de equipaje en el caso de celebración del contrato de transporte aéreo por el pasajero, que prevé franquicia gratuita de equipaje, la diferencia entre la franquicia gratuita de equipaje establecida y el peso de las piezas de equipaje presentadas para el transporte será pagada según las tarifas establecidas por el transportista.

4.6.3. Al transportar exceso de equipaje en el caso de celebración del contrato de transporte aéreo por el pasajero, sin derecho a franquicia gratuita de equipaje, el transporte de dicho equipaje será pagado según las tarifas establecidas por el transportista.

4.6.4. Al pagar el transporte del exceso de equipaje, equipaje voluminoso, equipaje con sobrepeso, se emite un comprobante para el pago del exceso de equipaje o una orden de diversos cargos.

#### **4.7. Equipaje transportado en la cabina de la nave**

4.7.1. El equipaje del pasajero que requiera condiciones especiales de transporte (por ejemplo, objetos de valor, objetos frágiles y objetos que puedan romperse) puede ser aceptado para el transporte en el asiento de pasajero en la cabina de la aeronave, siempre que:

- el pasajero haya acordado anticipadamente este servicio con AZUR air, S.R.L.;
- el equipaje haya pasado la revisión especial de seguridad de la aviación.

4.7.2. En el caso de transporte del equipaje en un asiento de pasajero individual, el pasajero está obligado a pagar el costo del asiento adicional (asiento de pasajero) de acuerdo con la tarifa de pasajeros (en este caso, no se cargará el exceso de equipaje).

4.7.3. El peso de una pieza de equipaje transportado en la cabina de la aeronave no debe exceder 80 kg, y sus dimensiones deben permitir colocado en un asiento de pasajero individual.

4.7.4. El equipaje debe ser colocado en un asiento cerca de la ventana y asegurado con el cinturón de seguridad.

4.7.5. El equipaje transportado en el asiento de pasajero no está sujeto a facturación. El pasajero será responsable por su integridad y seguridad.

4.7.6. El equipaje debe estar correctamente embalado para excluir daños al equipo de la cabina de la aeronave durante su transporte. El embalaje del equipaje debe llevar algún elemento para sujetarlo al asiento de pasajero.

4.7.7. El traslado de este tipo de equipaje a la aeronave, su subida, colocación en la cabina de la aeronave, su retiro de la aeronave y entrega desde la aeronave, deben ser realizados por el pasajero que lleva este equipaje.

#### **4.8. Requerimientos para el contenido del equipaje**

4.8.1. Con el fin de garantizar la seguridad de la aviación, las siguientes sustancias y objetos peligrosos no se aceptan para el transporte dentro del equipaje facturado y con los objetos que el pasajero lleva consigo:

- objetos que pueden dañar la aeronave, ocasionar daños a las personas a bordo (o a sus bienes), animales y aves (excepto mascotas (aves) y perros de servicio), insectos, peces, reptiles, roedores, animales experimentales y enfermos, así como los objetos y sustancias cuyo transporte aéreo en calidad de equipaje está prohibido por la legislación de la Federación de Rusia, los tratados internacionales de la Federación de Rusia y por la legislación del país hacia, desde o a través del cual se efectúa el transporte;

- sustancias explosivas, medios de explosión y objetos rellenos de estas sustancias;
- gases comprimidos y licuados;
- líquidos inflamables;
- sustancias sólidos inflamables;
- agentes oxidantes y peróxidos orgánicos;
- sustancias tóxicas;
- materiales radiactivos;
- sustancias cáusticas y corrosivas;
- sustancias tóxicas y venenosas;
- armas de fuego, armas blancas y de gas (a excepción de los casos y en el orden establecido por la legislación de la Federación de Rusia);
- cilindros de gas, aerosoles de pimienta, etc., que contengan o esparzan la sustancia con el chorro.

El listado detallado de las sustancias peligrosas y objetos prohibidos para el transporte a bordo de la aeronave por los miembros de la tripulación y los pasajeros se encuentra en las Instrucciones técnicas para el transporte aéreo seguro de objetos peligrosos (Doc 9284 AN/905 de la OACI) y en la Orden № 227 del Ministerio de Transporte de Rusia del 23 de julio de 2015.

4.8.2. Sustancias y objetos que pueden ser transportados por los miembros de la tripulación y los pasajeros siempre que se cumplan las condiciones requeridas

En el equipaje facturado en los compartimentos de carga, compartimientos de equipaje de la aeronave, con acceso aislado de los pasajeros al equipaje durante el vuelo:

- ballestas, pistolas para pesca submarina, espadas, sables, machetes, cimitarras, garranchas, bayonetas, dagas, cuchillos: de caza, cuchillos con hojas para lanzar, con mecanismos de cierre, imitadores de cualquier tipo de arma;
- cuchillos domésticos (tijeras) con hoja de más de 60 mm de longitud;
- bebidas alcohólicas con contenido de alcohol de más del 24 %, pero no más de 70 % por volumen, en contenedores con capacidad no mayor de 5 litros, en envases para la venta al por menor — no más de 5 litros por pasajero en vuelos nacionales y 2 litros por pasajero en vuelos internacionales;
- líquidos y bebidas alcohólicas con contenido de alcohol no mayor del 24 % por volumen;
- aerosoles destinados al uso deportivo o doméstico, artículos de tocador (incluidos los aerosoles), tales como aerosoles para el cabello, perfumes, colonias y medicamentos con contenido de alcohol. Válvulas de salida de los cilindros que están protegidos por tapones contra la liberación espontánea del contenido en contenedores con una capacidad no mayor de 0,5 kg o 500 ml — con un peso total de todos los productos no mayor de 2 kg o 2 litros por pasajero;
- bombillas de bajo consumo en envase para la venta al por menor en cantidades destinadas al uso doméstico;
- dispositivos electrónicos portátiles que contengan pilas o baterías de litio (relojes, calculadoras, cámaras, teléfonos celulares, ordenadores portátiles, videocámaras, etc. cuando sean utilizados personalmente por los pasajeros o los miembros de tripulación).

**Nota:** Los elementos y sustancias peligrosos encontrados durante la revisión del pasajero previa al vuelo y que pueden usarse como arma de ataque, pero que no están prohibidos para el transporte a bordo de la aeronave, serán embalados por el pasajero y se transportarán en calidad de equipaje facturado.

En los objetos que el pasajero lleva consigo:

- termómetro médico, uno por pasajero;
- tonómetro de mercurio en estuche estándar — uno por pasajero;
- barómetro o manómetro de mercurio embalado en un recipiente hermético y sellado con el sello del remitente;
- encendedores desechables, uno por pasajero;
- peróxido de hidrógeno al 3 %: no más de 100 ml por pasajero;
- líquidos, geles y aerosoles, clasificados como materiales no peligrosos en recipientes con una capacidad no mayor de 100 ml (o una capacidad equivalente en otras unidades de medida de volumen), empacados en una bolsa de plástico transparente de cierre seguro, en un volumen no mayor de 1 L — una bolsa por pasajero;
- los líquidos adquiridos en las tiendas libres de impuestos en el aeropuerto o a bordo de la aeronave deben empaquetarse en una bolsa de plástico sellada que identifique el acceso al contenido del paquete durante el vuelo, que confirme de manera fiable de que la compra fue efectuada en las tiendas libres de impuestos en el aeropuerto o a bordo del avión el día de viaje.

**Notas:**

1. Los líquidos en recipientes de más de 100 ml capacidad no se aceptan para el transporte, incluso si el recipiente está sólo parcialmente lleno.



2. Son excepciones los medicamentos, alimentos para niños y la comida especial.

4.8.3. El transportista está en el derecho de decidir sobre la introducción de medidas adicionales para garantizar la seguridad de la aviación en los vuelos con peligro elevado, y como consecuencia de lo cual puede prohibir transportar los siguientes objetos en la cabina de la aeronave:

- sacacorchos;
- agujas hipodérmicas (a menos que se proporcione una justificación médica);
- agujas de tejer;
- tijeras con longitud de cuchilla inferior a 60 mm;
- cuchillos plegables (sin retenedor), navajas con longitud de cuchilla inferior a 60 mm.

4.8.4. Objetos y sustancias que se pueden transportar en calidad de equipaje de pasajero con la autorización de AZUR air, S.R.L.:

- hielo seco para la refrigeración de productos perecederos;
- no más de 2,5 kg por pasajero (en vuelos internacionales que salen del extranjero de conformidad con los requerimientos de las Instrucciones técnicas, Doc 9284 AN/905 de la OACI);
- no más de 2 kg por pasajero en vuelos nacionales e internacionales que salen de la Federación de Rusia (según los requisitos de la Orden № 227 del Ministerio de transportes de Rusia del 23.07.2015).
- cilindros pequeños (de hasta 5 kg de peso) con oxígeno gaseoso o aire requerido para fines médicos;
- barómetro o termómetro de mercurio transportado por un pasajero que es empleado de un organismo ejecutivo federal en el campo de hidrometeorología. El barómetro o termómetro debe estar empaquetado en un embalaje exterior duradero que contenga un forro interior grueso o una bolsa de material impermeable duradero o resistente a la perforación que no sea permeable al mercurio, que evite la fuga de mercurio del paquete, independientemente de su posición. El transportista (el comandante de la aeronave) debe estar informado sobre el barómetro o termómetro;
- sólo por un pasajero, no más de dos cilindros pequeños con dióxido de carbono u otro gas correspondiente de la categoría 2.2 según las instrucciones técnicas de la OACI incluidos en un chaleco salvavidas autoinflable, destinados al inflamamiento, y no más de dos recargas de repuesto;
- artículos generadores de calor (es decir, los equipos accionados por batería, tales como iluminación submarina y equipos de soldadura, que, si se encienden por casualidad, generarán gran cantidad de calor). El componente emisor de calor o la fuente de energía debe ser retirado para evitar el accionamiento casual durante el transporte;
- sillas de ruedas u otros equipos móviles impulsados por baterías destinados al uso por pasajeros con movilidad reducida como resultado de discapacidad, deterioro de la salud o edad avanzada, o debido a un problema temporal que deteriora las habilidades motoras (por ejemplo, fractura de pierna) son transportados como equipaje facturado.

4.8.5. Las sillas de ruedas con baterías de tipo helio se pueden transportar sin desconectar la batería, siempre que el terminal de la batería esté aislado.

4.8.6. No se recomienda al pasajero incluir objetos frágiles y perecederos, billetes de banco, joyas, metales preciosos, ordenadores, medios electrónicos de comunicación, títulos de valor y otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes, tarjetas de identidad, llaves y otros objetos similares en su equipaje facturado.



4.8.7. El pasajero será responsable del transporte de los objetos prohibidos para el transporte o entregados para el transporte con el equipaje sin haber cumplido con los requerimientos y condiciones de transporte, establecidos en el presente Reglamento.

#### **4.9. Transporte de dispositivos electrónicos portátiles (PED) con baterías**

4.9.1. En relación con los incidentes relacionados con la inflamación de algunos tipos de PED, el transporte de dispositivos electrónicos portátiles que contienen baterías de litio y de otros tipos (incluidos los dispositivos médicos, concentradores de oxígeno y electrodomésticos, tales como cámaras, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tablets y cargadores, cigarrillos electrónicos y otros), se efectúa sólo en la cabina de pasajeros de la aeronave (equipaje de mano), donde en el caso de surgir un incidente se puede tomar medidas inmediatas para eliminar sus consecuencias. Se recomienda no utilizar dispositivos electrónicos portátiles que contengan baterías de litio y no cargarlos dentro de la cabina.

4.9.2. Las baterías de repuesto deben:

- transportarse sólo en el equipaje de mano;
- estar protegidas de tal manera que excluya la posibilidad de cortocircuitos colocándolos dentro del embalaje original de fábrica o aislando los polos abiertos con cinta adhesiva o colocando cada batería en una bolsa de plástico individual (funda protectora).

4.9.3. Las siguientes condiciones se aplican a las baterías de litio; cada batería insertada o de repuesto no debe superar:

- para las baterías de litio o de aleación de litio, el contenido de litio no debe ser superior a 2 g, o
- para las baterías de iones de litio, con potencia no superior a 100 vatios-hora.

4.9.4. Los dispositivos que contienen elementos o baterías de litio o de iones de litio y baterías diseñadas para suministrar energía a otros dispositivos, como cargadores portátiles:

- deben transportarse sólo en el equipaje de mano;
- deben estar protegidos contra cortocircuitos colocándolos dentro del embalaje original de fábrica o aislando los polos abiertos con cinta adhesiva, es decir, bloqueando los contactos o colocando cada batería en una bolsa de plástico individual (funda protectora).

#### **4.10. Transporte de armas, municiones y medios especiales**

4.10.1. El transporte aéreo de armas, pertrechos militares y medios especiales (en adelante, "armas") se efectúa de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia y los documentos normativos de los organismos ejecutivos federales, las leyes de otros estados y los tratados internacionales de la Federación de Rusia.

4.10.2. Si la ruta de la aeronave pasa a través de la frontera estatal, el pasajero debe resolver de antemano el traslado de las armas a bordo con las autoridades pertinentes de los estados involucrados para el cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en estos estados. El pasajero debe contar con el permiso de las autoridades competentes del estado para entrar/salir del país con armas.

4.10.3. Las reglas de importación/exportación de armas a la Federación de Rusia y desde la Federación de Rusia están regulados por los requerimientos de la Orden Nº 378 del Ministerio del Interior de Rusia del 28 de abril de 2012 "Sobre la aprobación del Reglamento administrativo del Ministerio de Asuntos Internos de la Federación de Rusia para la prestación del servicio estatal de expedición de permisos de importación a la Federación de Rusia o de exportación desde la Federación de Rusia de armas civiles o armas y municiones para armas, a ciudadanos rusos".

4.10.4. De conformidad con la Ley Federal N° 150-FZ "Sobre las armas" del 13 de diciembre de 1996, los ciudadanos extranjeros pueden importar armas deportivas y de caza a Rusia si cuentan con la invitación de una persona jurídica con licencia para cazar, con el contrato de caza concertado con dicha persona jurídica o una invitación para participar en eventos deportivos y el permiso correspondiente del Ministerio del Interior de Rusia.

4.10.5. Los dispositivos de descarga eléctrica y los disruptores de chispas de producción nacional se clasifican como armas de uso civil y se transportan según el procedimiento establecido para otras armas. Al transportar dispositivos de descarga eléctrica, es necesario contar con un documento con las especificaciones técnicas para que los representantes del Ministerio del Interior puedan verificar el cumplimiento de los parámetros de salida del dispositivo con los estándares estatales establecidos de la Federación de Rusia. La comercialización de dispositivos de descarga eléctrica producidos fuera de Rusia está prohibida y, por lo tanto, está prohibido su transporte.

4.10.6. El peso de las municiones transportadas no debe exceder 5 kg por pasajero. Los dispositivos neumáticos con energía de salida de más de 3 J se consideran armas de uso civil y se transportan en el orden establecido para las demás armas. Al transportar las armas neumáticas con energía de salida de más de 7,5 J y calibre mayor de 4,5 mm, se debe contar con el permiso de posesión de armas neumáticas.

4.10.7. Se prohíbe el transporte de armas de gas y de cartuchos de gas lacrimógeno (irritante).

4.10.8. El arma del pasajero que cuenta con el permiso de posesión se entregará en el aeropuerto de salida a AZUR air, S.R.L. para su almacenamiento temporal durante el vuelo y se entregará al pasajero al terminar el vuelo en el aeropuerto de destino.

4.10.9. La entrega del arma del pasajero para su almacenamiento temporal durante el vuelo, debe ser certificado mediante el acta correspondiente elaborada por un funcionario autorizado del aeropuerto en tres copias y firmado por el pasajero-propietario del arma y el funcionario autorizado del aeropuerto.

4.10.10. La entrega del arma al pasajero en el aeropuerto de destino por el funcionario autorizado del aeropuerto se realiza con la presentación de la tercera copia del acta por parte del pasajero-propietario del arma, el documento que certifica su identidad, el documento que certifica el derecho de posesión del arma y, si los caos necesarios, el permiso de importación a la Federación de Rusia.

4.10.11. Sólo los funcionarios del Servicio de Seguridad Federal, Servicio de Mensajería Estatal, Servicio Federal de Migración pueden llevar sus armas a bordo de la aeronave, siempre que cuenten con los permisos correspondientes y con la nota (prescripción) correspondiente en la credencial de viaje de comisión, sobre la posesión de armas y municiones. Las armas de estos funcionarios no se entregarán para el almacenamiento temporal durante el vuelo y se transportarán de forma gratuita.

4.10.12. Los militares y los empleados de organizaciones estatales militarizadas que están de servicio, pero no tienen la credencial de viaje y/o no acompañan a personas escoltadas, llevan también sus armas de manera gratuita, pero durante el período de vuelo deben entregarlas para su almacenamiento temporal en el aeropuerto de salida.

4.10.13. Las armas no reclamadas por el pasajero en el aeropuerto de destino serán entregadas a los organismos de asuntos internos por el funcionario autorizado del aeropuerto.

#### **4.11. Transporte de mascotas (aves), perros guía, perros de servicio**

##### **Disposiciones generales**

4.11.1. El transporte de los animales y aves en los vuelos de AZUR air, S.R.L. puede efectuarse en calidad de equipaje no registrado (equipaje de mano) en la cabina de la aeronave o en el compartimiento de equipaje de la aeronave.

4.11.2. Se puede transportar sólo las mascotas (aves): perros, gatos, canarios, periquitos.

4.11.3. No se aceptan para el transporte: roedores, conejos, reptiles, anfibios, reptiles, artrópodos, animales enfermos.

4.11.4. Las mascotas (aves), perros guía, perros de servicio se aceptan para el transporte sólo con la autorización confirmada de AZUR air, S.R.L.

4.11.5. El pasajero deberá informar a AZUR air, S.R.L. o a su agente sobre el transporte de mascotas (aves), perros guía, perros de servicio al reservar o al comprar el billete, a más tardar 48 horas antes de la hora de salida del vuelo.

4.11.6. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de rechazar el transporte del pasajero con el animal, si el transporte del animal no fue reservado y confirmado.

4.11.7. Se permite transportar en la aeronave no más de:

- 4 contenedores (jaulas) con mascotas de una misma especie (no antagónica), o no más de 2 mascotas de especies antagonistas;
- 2 perros guía, perros de servicio.

4.11.8. El peso de la mascota (ave), del perro de servicio, el peso del contenedor (jaula) y de los alimentos destinados a la alimentación del animal (ave) no está incluido en la franquicia gratuita de equipaje y debe ser pagado por el pasajero como una pieza de equipaje adicional, según las tarifas de equipaje establecidas por AZUR air, S.R.L. independientemente de las otras piezas de equipaje del pasajero.

4.11.9. Las mascotas (aves) son aceptadas para el transporte a condición de que el pasajero asuma toda la responsabilidad por las mascotas (aves). AZUR air, S.R.L. no asume ninguna responsabilidad por las lesiones, enfermedades o muerte de tales mascotas y aves, así como en el caso de rechazo a la importación o al transporte a través de cualquier país.

4.11.10. En algunos estados rigen reglas especiales para la importación de animales. El pasajero puede encontrar previamente la información necesaria sobre las reglas de importación de animales al país de destino en el sitio web oficial de la Oficina del servicio federal de control veterinario y fitosanitario.

4.11.11. El pasajero deberá proporcionar los documentos necesarios estipulados por la legislación de la Federación de Rusia, los tratados internacionales y la legislación del país hacia, desde o a través del cual se efectúa el transporte:

- En los vuelos nacionales:
  - Certificado veterinario de conformidad con el formulario 1, válido durante 5 días a partir de la fecha de emisión y antes del traslado de los animales.
- En los vuelos internacionales:
  - Certificado veterinario según las normas internacionales, el formulario 5a, elaborado sobre la base del certificado veterinario y registrado en el servicio veterinario del puesto de control fronterizo.
  - Certificado del valor genético del animal exportado.

4.11.12. Las jaulas de las aves deben estar cubiertas con una tela gruesa y hermético a la luz.

4.11.13. Está PROHIBIDO alimentar las mascotas (aves), perros guía/perros de servicio durante el registro para el vuelo y durante el vuelo.

4.11.14. El transporte de los pasajeros con mascotas (aves), perros guía, perros de servicio está permitido sólo en la clase económica de servicio.

4.11.15. Los pasajeros con perros guía, perros de servicio serán ubicados en asientos específicos individuales para cada aeronave.

#### **Transporte de perros guía, perros de servicio en la cabina de la aeronave**

4.11.16. Los perros guía que acompañan a los pasajeros invidentes, y los perros de servicio se transportan en la cabina de la aeronave sin contenedor, previo acuerdo con AZUR air, S.R.L. No se realizarán pagos por su transporte.

4.11.17. Los perros guía, perros de servicio pueden transportarse en la cabina de la aeronave previo acuerdo con AZUR air, S.R.L. y con la presentación de los siguientes documentos al transportista:

- documentos que confirman la discapacidad del pasajero;
- documentos que confirman que el pasajero que acompaña al perro de servicio es empleado del servicio de cinología del organismo ejecutivo federal;
- documentos que confirman el entrenamiento especial del perro guía;
- certificados veterinarios (otros documentos, si procede).

4.11.18. El perro guía, el perro de servicio debe llevar un collar y bozal y estar atado al asiento a los pies del pasajero al que acompaña.

4.11.19. No se permite transportar más de 2 perros guía/perros de servicio en una aeronave.

#### **Transporte de mascotas (aves) en la cabina de la aeronave**

4.11.20. En la cabina de la aeronave se permite transportar mascotas (domesticadas) (aves) en contenedores o jaulas como equipaje, con el acompañamiento de un pasajero capacitado.

4.11.21. Las dimensiones del contenedor (jaula) deben corresponder al tamaño del animal y la suma de sus tres dimensiones no debe exceder los 115 cm, para poder colocarlo de manera segura debajo del asiento de adelante. Las dimensiones del contenedor (jaula) deben permitir que el animal se levante y gire alrededor de sí mismo.

4.11.22. El peso total de la jaula con la mascota (ave) no debe exceder 8 kg.

4.11.23. La mascota (ave) debe colocarse en un contenedor resistente (jaula) que le proporcione las comodidades necesarias para el transporte, con acceso de aire y cierre seguro. La parte inferior del contenedor (jaula) debe ser impermeable y estar cubierta con material absorbente. El contenedor (jaula) debe excluir el esparcimiento del material absorbente.

4.11.24. El animal transportado a bordo de la aeronave debe encontrarse dentro del contenedor cerrado (jaula) durante todo el tiempo (durante el vuelo, durante el rodaje, el aterrizaje/desembarque, etc.).

4.11.25. Durante el vuelo, el contenedor (jaula) con la mascota (ave) en la cabina de la aeronave, debe colocarse debajo del asiento del pasajero de adelante.

4.11.26. Los pasajeros con mascotas (aves) serán ubicados en asientos específicos individuales para cada aeronave.

4.11.27. Está PROHIBIDO transportar mascotas de especies antagónicas (perro-gato) en la misma fila de asientos.

4.11.28. El transporte de mascotas (aves), perros de servicio en el compartimiento de equipaje y carga de la aeronave se efectúa si el peso del animal junto con el contenedor (jaula) es mayor de 8 kg, pero menor de 50 kg. Este peso no está incluido en la franquicia gratuita de equipaje y debe ser pagado por el pasajero como una pieza adicional de equipaje de acuerdo con las tarifas de equipaje establecidas por AZUR air, S.R.L., independientemente del resto de equipaje del pasajero.

4.11.29. Si el peso del animal junto con la jaula supera los 50 kg, el despacho y el transporte del animal se realizan como carga.

#### **4.12. Transporte de productos sujetos a cuarentena en calidad de equipaje**

El transporte de productos sujetos a cuarentena (plantas, productos vegetales, contenedores, envases, tierra u otros organismos, objetos o materiales que pueden ser portadores de plagas o contribuir a la propagación de plagas) se efectúa de conformidad con los tratados internacionales de la Federación de Rusia sobre cuarentena de plantas, la legislación de la Federación de Rusia en el ámbito de cuarentena de plantas y la legislación en el ámbito de cuarentena de las plantas del país hacia, desde o a través del cual se efectúa el transporte.

#### **4.13. Transporte de equipamientos de esquí, snowboard, hockey, golf, pesca, buceo/surf, bicicletas y otros equipos deportivos**

4.13.1. El equipamiento de esquí incluye:

- 1 estuche con 1 par de esquís + 1 par de bastones;
- 1 pieza de equipaje consistente en 1 par de botas; o
- 1 estuche con 1 par de esquís acuáticos.

4.13.2. El equipamiento de snowboard incluye:

- 1 estuche con 1 snowboard;
- 1 estuche con 1 par de botas.

4.13.3. El equipamiento de hockey incluye:

- 1 estuche con el equipamiento;
- 1 estuche con 2 sticks.

4.13.4. El equipamiento de golf incluye un kit de palos, pelotas, zapatos, empacados todos en un estuche.

4.13.5. El equipamiento de pesca incluye:

- 2 cañas de pescar;
- 1 kit de aparejos de pesca.

4.13.6. El equipamiento para surf incluye:

- tabla de surf — no más de 2 piezas;
- kit de aletas para tabla — no más de 3 piezas;
- fijación — 1 par;
- traje acuático — 1 pieza;
- botas acuáticas / zapatos acuáticos — en total no más de 2 pares;
- otros accesorios con peso total no superior a 5 kg.

4.13.7. El equipamiento de buceo incluye:

- compensador de flotabilidad — 1 pieza;
- traje acuático — 1 pieza;
- casco — 1 pieza;
- guantes — 1 par;
- botas o aletas — 1 par;

- manómetro, regulador (pulpo), máscara con tubo y otros accesorios con un peso total que no exceda 5 kg.

4.13.8. Los equipamientos de esquí, snowboard, hockey, golf, pesca, buceo/surf, bicicletas y otros equipos deportivos no están incluidos en la franquicia gratuita de equipaje y se pagan de acuerdo con las tarifas aprobadas por AZUR air, S.R.L.

4.13.9. El transporte de bicicletas está permitido bajo las siguientes condiciones:

- la bicicleta debe estar correctamente embalada en una caja de cartón especial o película protectora para evitar el movimiento de la horquilla de la rueda delantera;
- el manillar de la bicicleta debe estar fijado;
- los pedales deben estar desconectados.

4.13.10. El transporte de las pértiga atléticas no está incluido en la franquicia gratuita de equipaje y se paga según las tarifas de equipaje voluminoso.

4.13.11. Las piezas adicionales del equipaje facturado gratuito para el transporte de equipamientos de esquí o snowboard no se considera al calcular las tasas de pago de exceso de equipaje, no se indica en el billete y se proporciona durante el registro al vuelo.

4.13.12. Las condiciones para la aplicación de tarifas para el transporte de equipamientos deportivos se puede encontrar en el sitio web oficial <http://azurair.ru>.

#### **4.14. Embalaje del equipaje**

4.14.1. Cada pieza de equipaje facturado debe tener un embalaje adecuado, que garantice su seguridad durante el transporte y la manipulación y que excluya la posibilidad de causar daños a los pasajeros, miembros de la tripulación, terceros, daños a la aeronave, al equipaje de otros pasajeros, o a otros bienes.

4.14.2. No se permite la unión de dos piezas o más de objetos que tienen embalajes individuales.

4.14.3. No se permite para el transporte el equipaje con objetos afilados que sobresalen, así como el equipaje con el embalaje defectuoso.

4.14.4. El equipaje que presente daños externos que no afecten su seguridad durante el transporte ni la manipulación y no pueden causar daños a los pasajeros, a los miembros de la tripulación, a terceros, y que no pueden dañar la aeronave, el equipaje de otros pasajeros u otros bienes, puede ser aceptado para el transporte como en calidad de equipaje facturado con la autorización de AZUR air, S.R.L. En este caso, la presencia y el tipo de daños serán confirmados con la firma del pasajero.

4.14.5. AZUR air, S.R.L. está en el derecho de negarse a facturar el equipaje de un pasajero si el equipaje no se encuentra dentro de un embalaje que garantice su seguridad en las condiciones normales de manipulación.

#### **4.15. Entrega de equipaje**

4.15.1. AZUR air, S.R.L. deberá proporcionar a los pasajeros toda la información sobre el motivo y la duración de cualquier retraso en la entrega de equipaje y garantizar la entrega de equipaje a los pasajeros.

4.15.2. El pasajero debe recibir su equipaje facturado después de ser presentarlo para su entrega en el punto de destino, en base al talón de equipaje numerado.

4.15.3. La entrega del equipaje se realiza en el aeropuerto, al cual fue transportado según el punto de destino indicado en el billete. Sin embargo, a solicitud del pasajero, el equipaje también puede ser entregado en el punto de partida o en un punto intermedio de parada, si la entrega de equipaje no está prohibida en estos puntos por el reglamento de las autoridades estatales y si las circunstancias lo permiten.



4.15.4. En el caso de entrega del equipaje en el punto de partida o en un punto intermedio de parada, todos los importes pagados previamente al transportista en relación con el transporte de este equipaje sólo pueden ser devueltos con la autorización de AZUR air, S.R.L.

4.15.5. Si la persona que reclama el equipaje no puede presentar el talón de equipaje, AZUR air, S.R.L. puede entregar el equipaje a dicha persona sólo a condición de que presente las pruebas suficientes de sus derechos sobre dicho equipaje. La formalización de un acta de entrega de dicho equipaje es obligatoria en este caso.

#### **4.16. Almacenamiento, búsqueda y venta de equipaje**

4.16.1. El equipaje facturado se almacena en el aeropuerto, al cual debe ser transportado según el contrato de transporte aéreo de pasajeros, sin cargo adicional durante dos días, incluido el día de llegada de la aeronave en la cual fue entregado el equipaje facturado, sin cargo adicional alguno.

4.16.2. El posterior almacenamiento del equipaje facturado se realizará a cuenta del transportista u organización de servicio. Los costos relacionados con el almacenamiento del equipaje no recibido por el pasajero durante el período establecido en esta cláusula, se reembolsarán de conformidad con la legislación civil de la Federación de Rusia.

4.16.3. Si el equipaje facturado con el talón de equipaje numerado debidamente formalizado llegó al aeropuerto (punto) de destino, de transferencia o de parada y no fue recibido o reclamado por el pasajero, AZUR air, S.R.L. realizará la búsqueda del propietario del equipaje facturado.

4.16.4. Si la búsqueda del propietario del equipaje facturado ha dado resultados positivos, AZUR air, S.R.L. enviará al propietario del equipaje facturado una notificación por escrito sobre la necesidad de recoger el equipaje y sobre el procedimiento de su recepción o entrega.

4.16.5. El equipaje facturado se almacena durante seis meses a partir de la fecha de envío de la notificación al propietario del equipaje facturado sobre la necesidad de recoger el equipaje, y si no se encuentra el propietario del equipaje facturado, desde el día de llegada de la aeronave al aeropuerto. Si el pasajero no recibe el equipaje facturado después de que haya expirado el período especificado, el equipaje puede ser vendido o destruido en el orden prescrito por las actas normativas de la Federación de Rusia.

4.16.6. El almacenamiento del equipaje sujeto al control aduanero y su disposición se efectuará de la manera establecida por la legislación aduanera de la Federación de Rusia.

4.16.7. En el caso de llegada al aeropuerto de un equipaje no documentado, AZUR air, S.R.L. elaborará el acta correspondiente. El equipaje no documentado se pesa, se abre, se describe su contenido y se sella. La apertura del equipaje se realiza por una comisión establecida por AZUR air, S.R.L. o por la organización de servicio. AZUR air, S.R.L. deberá garantizar la verificación del equipaje según las solicitudes de los pasajeros sobre la no recepción del equipaje, y sobre el envío de las solicitudes a los aeropuertos desde donde el equipaje pudo haber sido entregado. Al detectar la conformidad del equipaje no documentado con las solicitudes de equipaje, el equipaje se entrega de conformidad con esta solicitud. El equipaje no documentado se almacenará durante todo el tiempo de búsqueda del propietario del equipaje.

4.16.8. Si durante el período de búsqueda del equipaje facturado, cuyo contenido puede deteriorarse después de cierto período de almacenamiento, o puede estropearse bajo los efectos adversos de la temperatura, humedad u otras condiciones ambientales (en adelante, "equipaje perecedero"), el transportista estará en el derecho de destruir inmediatamente todo el equipaje perecedero o parte de éste.



4.16.9. Si AZUR air, S.R.L. no entregó al pasajero el equipaje facturado en el aeropuerto al cual fue transportado el equipaje de conformidad con el contrato de transporte aéreo del pasajero, a solicitud escrita del pasajero, presentada en base al documento de transporte, AZUR air, S.R.L. tomará todas las medidas necesarias para buscar el equipaje registrado, incluyendo las siguientes:

- envío de una solicitud al aeropuerto de salida sobre la existencia de dicho equipaje;
- envío de solicitudes a los aeropuertos adonde el equipaje podría haber sido entregado erróneamente;
- envío de una solicitud sobre la entrega del equipaje en caso de su detección.

4.16.10. AZUR air, S.R.L. efectúa la búsqueda del equipaje inmediatamente después de que el pasajero presente la solicitud de no recepción de su equipaje. Si AZUR air, S.R.L. no entregó al pasajero el equipaje facturado que está sujeto a trámites aduaneros en el aeropuerto adonde se transportaba el equipaje de conformidad con el contrato de transporte aéreo de pasajeros, AZUR air, S.R.L. informará al pasajero sobre las acciones a seguir de conformidad con la legislación aduanera de la Federación de Rusia o la legislación del país al cual se transportaba el equipaje, para proceder a la entrega del equipaje al pasajero en la dirección indicada por él.

4.16.11. Si el equipaje facturado fue encontrado, AZUR air, S.R.L. notificará al propietario del equipaje facturado y entregará el equipaje en el aeropuerto (punto) indicado por el pasajero y, a solicitud del pasajero, a la dirección indicada por él sin cargo adicional.

4.16.12. Si al aeropuerto llega un equipaje facturado con el talón de equipaje indicando un aeropuerto (punto) distinto del (de los) aeropuerto (s) (punto (s)) adonde el equipaje tenía que haber sido transportado de conformidad con el contrato de transporte aéreo de pasajeros (en adelante, "equipaje desviado"), AZUR air, S.R.L. efectuará la búsqueda del propietario de dicho equipaje y su almacenamiento durante todo el tiempo de búsqueda del propietario del equipaje.

4.16.13. En el caso de llegada de un equipaje desviado al aeropuerto, AZUR air, S.R.L. verificará las solicitudes de equipaje existentes.

4.16.14. En caso de haber solicitudes de equipaje, AZUR air, S.R.L. enviará el equipaje de acuerdo con la solicitud de equipaje.

4.16.15. En caso de ausencia de solicitudes de equipaje, AZUR air, S.R.L. enviará una notificación al aeropuerto desde donde el equipaje fue transportado y enviará el equipaje de acuerdo con los datos especificados en el talón del equipaje numerado. En caso de imposibilidad para enviar el equipaje al aeropuerto según talón del equipaje numerado, el transportista enviará el equipaje al aeropuerto desde donde el equipaje fue transportado.

#### **4.17. Objetos abandonados y olvidados**

El equipaje de mano y los objetos olvidados por el pasajero a bordo de la aeronave y encontrados después de completarse el vuelo, se almacenan en el aeropuerto donde fueron encontrados durante seis meses a partir de la fecha de llegada de la aeronave al aeropuerto. Después de seis meses a partir de la fecha de llegada de la aeronave al aeropuerto, el equipaje de mano y las pertenencias personales pueden ser vendidos o destruidos en el orden prescrito por las actas normativas de la Federación de Rusia.

*Página reservada*

## **5. SEGURO DE RESPONSABILIDAD**

AZUR air, S.R.L. asegura su responsabilidad civil ante el pasajero por los daños causados a la vida, la salud y la propiedad de los pasajeros durante el transporte de acuerdo con los requerimientos de la legislación vigente de la Federación de Rusia.

La información sobre la compañía aseguradora (su nombre, ubicación, dirección postal, número de teléfono) y el contrato de seguro obligatorio (número, fecha de celebración, período de validez) se encuentra publicada en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L.

El procedimiento de presentación de reclamaciones de los pasajeros u otros beneficiarios sobre el pago de compensaciones del seguro, así como el procedimiento y los términos de su pago, es establecido por la legislación de la Federación de Rusia.

*Página reservada*

## **6. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA AÉREO Y DEL PASAJERO**

La responsabilidad de AZUR air, S.R.L. por los daños causados a la vida o salud del pasajero durante el transporte aéreo, se determina de conformidad con los tratados internacionales de la Federación de Rusia, o de conformidad con la legislación civil de la Federación de Rusia si el Código Aéreo de la Federación de Rusia o el contrato de transporte aéreo de pasajeros no prevé un importe mayor de compensación por los daños causados.

### **6.1. Requerimientos generales**

6.1.1. AZUR air, S.R.L. será responsable ante el pasajero de la aeronave en el orden establecido por la legislación de la Federación de Rusia, los tratados internacionales de la Federación de Rusia y el contrato de transporte aéreo de pasajeros.

6.1.2. AZUR air, S.R.L. y el pasajero serán responsables por la violación de las normas aduaneras, de divisas, sanitarias, de cuarentena y otras normas, de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia.

6.1.3. Los pasajeros que llegan a la Federación de Rusia, que salen de la Federación de Rusia y que están en tránsito/transferencia con embarque en la Federación de Rusia, así como el equipaje importado a la Federación de Rusia y exportado de la Federación de Rusia, están sujetos a las normas fronterizas, aduaneras y a otras normas establecidas de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia.

6.1.4. El pasajero deberá cumplir las leyes y otros documentos normativos de las autoridades estatales competentes del país desde (hacia) cual o a través del cual se efectúa el transporte aéreo del pasajero y de su equipaje, relacionados con el cumplimiento de los requerimientos para garantizar la seguridad de la aviación, el control aduanero, sanitario y de cuarentena, de inmigración, veterinario, fitosanitario y de cuarentena, así como el control de divisas y otros tipos de control.

6.1.5. Al pasar el control aduanero, fronterizo, sanitario y de cuarentena, veterinario, fitosanitario y otros tipos de control, el pasajero deberá cumplir con los requerimientos de las autoridades estatales de control correspondientes.

6.1.6. El pasajero deberá presentar en los puntos de control fronterizo los documentos de entrada/salida, documentos médicos y de otro tipo, establecidos por las autoridades estatales competentes de los países desde (hacia) o a través de los cuales se efectúa el transporte aéreo del pasajero y de su equipaje.

6.1.7. Las relaciones entre las autoridades estatales de control y el pasajero en relación con el transporte aéreo internacional del pasajero y de su equipaje, son de responsabilidad exclusiva del propio pasajero más no de AZUR air, S.R.L.

6.1.8. AZUR air, S.R.L. no será responsable por la disponibilidad, autenticidad y exactitud de los documentos presentados durante el transporte aéreo del pasajero y de su equipaje, emitidos por las autoridades estatales competentes.

6.1.9. AZUR air, S.R.L. está en el derecho rechazar el transporte aéreo del pasajero y de su equipaje si los documentos para este transporte no fueron presentados de manera completa por el pasajero o si fueron formalizados incorrectamente. AZUR air, S.R.L. no será responsable ante el pasajero por los gastos incurridos por este último debido al incumplimiento de los requerimientos de las autoridades estatales de control, en relación con el transporte del pasajero y de su equipaje.

6.1.10. AZUR air, S.R.L. no será responsable por la demora del pasajero al vuelo debido al paso del control fronterizo, aduanero, sanitario y de cuarentena, veterinario, fitosanitario, y de otros tipos de control.

## **6.2. Responsabilidad de la compañía aérea por la pérdida, falta o daño del equipaje de bodega, así como del equipaje de mano**

6.2.1. AZUR air, S.R.L. asume la responsabilidad por la pérdida, la falta o el daño (deterioro) del equipaje o de la carga después de que sean aceptados para el transporte aéreo y antes de ser entregados al pasajero/consignatario, o antes de entregarlos, de acuerdo con las normas establecidas, a otro ciudadano o persona jurídica, si no demuestra que había tomado todas las medidas razonables necesarias para evitar los daños o la imposibilidad de tomar tales medidas.

6.2.2. Por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje, la carga y del equipaje de mano durante el transporte aéreo, AZUR air, S.R.L. asume la responsabilidad en la siguiente medida:

- por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje, la carga, aceptados para el transporte aéreo con valor declarado — en el importe del valor declarado;
- por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje, la carga, aceptados para el transporte aéreo sin declarar el valor al realizar vuelos nacionales — en el importe de su valor, pero no mayor de seiscientos rublos por kilogramo de peso del equipaje o la carga;
- por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje o carga, aceptados para el transporte aéreo sin declaración de su valor al realizar vuelos internacionales, se limita al importe estipulado en los tratados internacionales de la Federación de Rusia;
- por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje de mano — en el importe de su valor, y en el caso cuando sea imposible determinar el valor — en un importe no mayor de once mil rublos.

Si el transporte se realiza desde México, AZUR Air, S.R.L. es responsable de la pérdida, escasez o daño (deterioro) del equipaje de mano, en la cantidad de su valor y en caso de imposibilidad de su establecimiento, en una cantidad no mayor de once mil rublos o su equivalente en ese momento a pesos mexicanos.

6.2.3. Por la pérdida o daño (deterioro) de los medios especiales de transporte (incluidas las sillas de ruedas) de propiedad de los pasajeros con discapacidad y otras personas con movilidad reducida, AZUR air, S.R.L. será responsable en la medida del costo de estos medios.

6.2.4. El costo del equipaje, de la carga y del equipaje de mano se determina a partir del precio especificado en la factura del vendedor o del precio estipulado en el contrato y, en su defecto, sobre la base del precio promedio de un producto similar existente en el lugar donde tenía que ser entregado el equipaje o la carga, para la fecha de satisfacción voluntaria de dicha demanda o para la fecha de la decisión judicial, si la demanda no fue satisfecha voluntariamente.

## **6.3. Responsabilidad del transportista aéreo por el retraso en el transporte de pasajeros y equipaje**

Por el retraso en el transporte del pasajero, su equipaje o carga al punto de destino, AZUR air, S.R.L. pagará una multa equivalente al veinticinco por ciento del salario mínimo establecido por la ley federal por cada hora de retraso, pero no mayor del cincuenta por ciento del precio pagado por el transporte, a menos que demuestre que el retraso estuvo relacionado con circunstancias de fuerza mayor, la eliminación de fallas en la aeronave, que ponían en peligro la vida o la salud de los pasajeros de la aeronave, u otras circunstancias fuera del control de AZUR air, S.R.L.

## **6.4. Condiciones que excluyen la responsabilidad del transportista aéreo**

6.4.1. La compañía aérea no será responsable y no compensará las pérdidas incurridas directa o indirectamente debido al cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas e instrucciones de los organismos estatales y del presente Reglamento, o debido al incumplimiento de tales normas por parte del pasajero.

6.4.2. La compañía aérea no será responsable y no indemnizará las pérdidas incurridas por causas ajenas a la compañía aérea o causadas por cualquier otro motivo fuera de su control

(incluidos: desastre natural, condiciones meteorológicas, actos de interferencia ilícita, requerimientos de organismos estatales, etc.).



6.4.3. La compañía aérea no será responsable si la muerte o el daño a la salud del pasajero surgieron como consecuencia de su estado de salud.

6.4.4. La compañía aérea queda exenta de responsabilidad si prueba que la pérdida, la falta o el daño del equipaje se produjeron debido a circunstancias que no pudo evitar o eliminar, o que no dependían de la compañía, en particular, debido a:

- la culpa de la persona que entregó o recibió el equipaje;
- las propiedades naturales de los objetos transportados;
- las deficiencias del embalaje que no pudieron ser detectadas durante la revisión externa del equipaje aceptado;
- las propiedades particulares de los objetos o sustancias del equipaje que requieren condiciones especiales o precauciones para su transporte y almacenamiento.

6.4.5. La compañía aérea no será responsable:

- por la falta del equipaje transportado en el caso de su llegada y entrega al pasajero en el embalaje en buen estado, sin señales de robo o daño, si el pasajero no prueba que la falta del equipaje tuvo lugar por culpa de la compañía aérea;
- por la demora en la entrega del equipaje debido a circunstancias fuera del control de la compañía aérea, en particular, debido a condiciones meteorológicas adversas, desastres naturales, interferencia de personas no autorizadas en el proceso de transporte, etc.;
- por los daños y pérdida de dinero, joyas, metales preciosos, objetos de plata, títulos de valor y documentos comerciales, medicinas, llaves, pasaportes, certificados y otros objetos que requieran medidas especiales de almacenamiento durante el transporte y que fueron entregados en el equipaje facturado.

6.4.6. La compañía aérea no será responsable si el pasajero rechaza la prestación de servicios y no está obligada a compensar las pérdidas incurridas por el pasajero debido a dicho rechazo.

6.4.7. La compañía aérea no será responsable (tampoco asumirá responsabilidad civil) por los objetos personales perdidos (incluidos los dispositivos electrónicos) que, como resultado de la acción o inacción del pasajero cayeron, rodaron, se metieron en los espacios tecnológicos de la aeronave, cuyo acceso es limitado o imposible debido a las características de diseño de la aeronave.

## **6.5. Responsabilidad del pasajero**

6.5.1. El pasajero será responsable ante el transportista en los casos establecidos por el presente Reglamento, el Reglamento de aplicación de las tarifas de transporte y/o los términos del contrato de transporte, en la medida de los importes aplicables en cada uno de esos casos de conformidad con el Reglamento de aplicación de tarifas, y/o en la medida del importe de pérdidas del transportista aéreo (definidas en el artículo 15 del Código Civil de la Federación de Rusia) incurridas por este último en cada caso, como resultado de las acciones ilegales del pasajero.

Si la compañía aérea sufrió pérdidas por culpa del pasajero, el pasajero asumirá la responsabilidad civil por las pérdidas incurridas por la compañía aérea.

6.5.2. El pasajero será responsable por la violación de las normas aduaneras, de divisas, sanitarias, de cuarentena y de otros tipos, de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia.

6.5.3. El pasajero será responsable por la violación/no cumplimiento de:

- el presente Reglamento de transporte;
- el reglamento de conducta de los pasajeros a bordo de la aeronave de la compañía aérea;
- las órdenes del comandante de la aeronave;
- las reglas de seguridad contra incendios, sanitarias e higiénicas, sanitarias y anti-epidémicas y otras reglas similares;
- el reglamento de transporte de sustancias u objetos peligrosos;

las reglas de seguridad de vuelo (intento de abrir la puerta, escotilla de la aeronave, negativa a abrocharse el cinturón de seguridad, fumar en la aeronave o en una zona no autorizada de la terminal del aeropuerto, etc.).

6.5.4. El pasajero será responsable por la violación del orden público en las terminales del aeropuerto y en las agencias de la ciudad, en aeropuertos, aeródromos y aeronaves, incluida la responsabilidad por las acciones ilegales contra otros pasajeros y empleados de la compañía aérea.

6.5.5. Los límites de la responsabilidad administrativa y penal se establecen de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia o las leyes del país de estancia.

## **7. PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS, POR PARTE DE LOS PASAJEROS**

### **7.1. Requerimientos generales**

7.1.1. La fundamentación para la responsabilidad de la compañía aérea en caso de fallas durante el transporte del equipaje será el acta comercial/PIR elaborada al entregarse el equipaje en la sala de llegadas, en el mostrador de objetos perdidos (Lost&found) para certificar el caso de transporte inadecuado del equipaje del pasajero (daños (deterioro) ocasionados al equipaje, falta de equipaje, pérdida de equipaje, etc.).

7.1.2. En el caso de daños ocasionados al equipaje, la persona autorizada para la recepción de equipaje deberá presentar la reclamación por escrito al transportista.

7.1.3. El acta sobre los daños causados al equipaje/acta comercial/PIR no es una reclamación por escrito.

7.1.4. Si el equipaje se recibe sin ninguna objeción (la persona que facturó el equipaje, no presenta ninguna reclamación al recibir el equipaje facturado) se supone, a menos que se demuestre lo contrario, que el equipaje fue entregado en condiciones adecuadas y de conformidad con los documentos de transporte.

7.1.5. La compañía aérea no considera las reclamaciones presentadas por teléfono o enviadas sólo por correo electrónico. La reclamación debe presentarse por escrito y enviarse por correo normal o enviarse por correo electrónico con la presentación obligatoria de los documentos originales por escrito de la reclamación y los documentos adjuntos por correo.

7.1.6. En caso de incumplimiento del contrato de transporte aéreo de pasajeros, el pasajero tiene derecho a presentar su reclamación a la compañía aérea a discreción propia, a través de la oficina de representación de la compañía aérea en el aeropuerto de salida o destino, o enviarla por correo. Se adjuntarán a la reclamación todos los documentos necesarios que confirmen el derecho del pasajero a reclamar el reembolso: el billete, el comprobante del equipaje pagado, el talón de equipaje, el acta comercial. El importe de la reclamación debe ser demostrado por la parte interesada.

7.1.7. La ausencia del acta comercial no priva al pasajero de su derecho de presentar la reclamación.

7.1.8. Personas autorizadas para presentar reclamaciones en el caso de incumplimiento del contrato de transporte aéreo de pasajeros:

- en el caso de pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje, así como en el caso de demora en su entrega: el pasajero o la persona autorizada por él (en virtud de un poder debidamente formalizado), con la presentación del talón de equipaje o del acta comercial;
- en el caso de rescisión del contrato de transporte aéreo de pasajeros por iniciativa del transportista aéreo — el pasajero.

### **7.2. Términos de presentación de reclamaciones al transportista aéreo**

#### **7.2.1. Términos y orden de presentación de reclamaciones en el caso de vuelos nacionales**

Las reclamaciones contra el transportista aéreo en el caso de vuelos nacionales pueden presentarse en el transcurso de seis meses. El período especificado se calcula a partir del día del evento que sirvió de motivo para la reclamación.

El transportista está en el derecho de aceptar la reclamación para su consideración después de la expiración del período establecido, si reconoce como válido el motivo de omisión del período establecido para la presentación de la reclamación.

### 7.2.2. Términos y procedimientos de presentación de reclamaciones contra el transportista aéreo en el caso de vuelos internacionales

En el caso de falta o daño (deterioro) del equipaje en caso de transporte aéreo internacional, la persona autorizada para la recepción del equipaje, al detectar la falta o daño (deterioro) del equipaje, deberá presentar una reclamación al transportista aéreo por escrito o en forma de un documento electrónico con firmada electrónica, inmediatamente después de detectar la falta (daño) del equipaje, pero a más tardar siete días después de la fecha de recepción del equipaje. En el caso de demora en la entrega del equipaje, la reclamación se presentará al transportista aéreo en el transcurso de veintiún días posteriores a la fecha de entrega del equipaje a la persona autorizada para su recepción.

En el caso de pérdida del equipaje, el pasajero tiene derecho a reclamar al transportista aéreo por los daños asociados con la pérdida del equipaje, si la pérdida del equipaje fue reconocida por el transportista o si el equipaje no llegó después de los veintiún días, contados desde el día en que debía llegar.

### 7.3. Formalización y procedimiento de presentación de reclamaciones

7.3.1. La reclamación debe presentarse por escrito en forma de solicitud/reclamación y debe contener toda la información necesaria para su consideración.

7.3.2. La reclamación debe contener la siguiente información:

- nombre del transportista contra el cual se presenta la reclamación;
- nombre, dirección y datos de contacto de la persona que presentó la reclamación;
- circunstancias que conforman la base de presentación de la reclamación, el contenido de la reclamación;
- importe del pago según la reclamación y su cálculo confirmado por los documentos correspondientes (recibos, facturas, cheques, etc.);
- listado de documentos adjuntos a la solicitud.

Documentos que se adjuntarán a la reclamación

- copias auténticas o certificadas de los documentos que certifiquen la celebración del contrato de transporte aéreo y confirmen el derecho del solicitante a presentar la reclamación;
- acta comercial que certifique la falta o deterioro del equipaje;
- documento que certifique el importe de los daños causados por la pérdida, falta o deterioro del equipaje.

7.3.3. Si la solicitud de reclamo/reclamación fue presentada sin adjuntar los documentos indicados, AZUR air, S.R.L. solicitará adicionalmente los documentos requeridos, especificando el período de su presentación, y al vencimiento del período especificado, la reclamación será estudiada con los documentos presentados.

7.3.4. La reclamación se presentará por cada documento de transporte por separado.

7.3.5. Si la reclamación es rechazada, todos los documentos presentados por el solicitante junto con la notificación se devolverán al solicitante.

7.3.6. El transportista aéreo deberá estudiar la reclamación en el plazo de treinta días a partir de la fecha de su recepción, y notificar por escrito a la persona que presentó la reclamación sobre la satisfacción o rechazo de dicha reclamación.