

## ÍNDICE

Información sobre la copia del documento.....	5
Listado de copias del documento.....	5
Tabla de registro de modificaciones.....	7
Listado de páginas válidas del document.....	9
<b>1 DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>11</b>
1.1 OBJETIVO Y ALCANCE DEL DOCUMENTO.....	11
1.2 REQUERIMIENTOS NORMATIVOS.....	12
1.3 REQUERIMIENTOS EN EL ÁMBITO DE SEGURIDAD DEL TRANSPORTE.....	12
1.4 RELACIONES CON LA LEGISLACIÓN.....	12
1.5 MODIFICACIÓN DEL PRESENTE REGLAMENTO.....	13
1.6 PARTICULARIDADES DE LA GESTIÓN Y ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO.....	13
<b>2 CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJES.....</b>	<b>15</b>
2.1 CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	15
2.2 RESERVA.....	16
2.3 PROCESAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	17
2.4 PROCEDIMIENTO DE PAGO.....	18
2.5 DOCUMENTOS DE TRANSPORTE.....	19
2.6 BILLETE Y TALÓN DE EQUIPAJE.....	20
2.7 INVALIDEZ DEL BILLETE.....	20
2.8 TRANSFERENCIA DEL BILLETE DE PASAJERO.....	20
2.9 DOCUMENTOS DEL PASAJERO.....	21
2.10 VALIDEZ DEL BILLETE DE PASAJERO.....	21
2.11 EJECUCIÓN DE VUELOS AÉREOS REGULARES Y CHÁRTER.....	22
2.12 MODIFICACIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	22
2.13 PARADA DEL PASAJERO EN EL ITINERARIO DE TRANSPORTE.....	23
2.14 RESCISIÓN DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO.....	23
2.15 REEMBOLSO DE PAGOS POR EL TRANSPORTE.....	25
2.16 PERSONAS CON DERECHO A REEMBOLSO DE LOS IMPORTES POR EL TRANSPORTE NO EFECTUADO (PARCIALMENTE EFECTUADO).....	27
2.17 PRESTACIÓN DE SERVICIOS E INFORMACIÓN.....	27
<b>3 TRANSPORTE DE PASAJEROS.....</b>	<b>31</b>
3.1 REGISTRO DE PASAJEROS Y FACTURACIÓN DE EQUIPAJE ANTES DE LA SALIDA.....	31
3.2 ATENCIÓN A LOS PASAJEROS A BORDO DE LA NAVE.....	35
3.3 TRANSPORTE DE PASAJEROS EN CONDICIONES PREFERENCIALES.....	35
3.4 TRANSPORTE DE NIÑOS.....	35
3.5 TRANSPORTE DE MENORES NO ACOMPAÑADOS.....	38
3.6 TRANSPORTE DE PASAJEROS CON DISCAPACIDADES Y DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA.....	40
3.7 TRANSPORTE DE MUJERES EMBARAZADAS.....	45
3.8 TRANSPORTE DE PASAJEROS DEPORTADOS (EXPULSADOS SEGÚN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO) DE RUSIA.....	46
3.9 TRANSPORTE DE PASAJEROS NO ADMITIDOS EN EL PAÍS DE DESTINO.....	46
3.10 TRANSPORTE DE PASAJEROS DEPORTADOS Y DETENIDOS.....	46
3.11 TRANSPORTE DE PASAJEROS DE CLASE BUSINESS.....	47
<b>4 TRANSPORTE DE EQUIPAJE.....</b>	<b>49</b>
4.1 REQUERIMIENTOS GENERALES.....	49
4.2 FRANQUICIA GRATUITA DE EQUIPAJE.....	49
4.3 EQUIPAJE FACTURADO.....	50
4.4 EQUIPAJE DE MANO (OBJETOS QUE EL PASAJERO PUEDE PORTAR CONSIGO).....	50
4.5 EQUIPAJE PAGADO (EXCESO DE EQUIPAJE, EQUIPAJE VOLUMINOSO, EQUIPAJE CON SOBREPESO).....	51
4.6 PAGO DEL EXCESO DE EQUIPAJE, EQUIPAJE VOLUMINOSO, EQUIPAJE CON SOBREPESO.....	52

---

4.7	EQUIPAJE TRANSPORTADO EN LA CABINA DE LA AERONAVE.....	53
4.8	REQUERIMIENTOS PARA EL CONTENIDO DEL EQUIPAJE .....	54
4.9	TRANSPORTE DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS PORTÁTILES (PED) CON BATERÍAS .....	57
4.10	Transporte de armas, municiones y medios especiales .....	57
4.11	TRANSPORTE DE MASCOTAS (pájaros), perros guía, perros de servicio .....	59
4.12	TRANSPORTE DE PRODUCTOS SUJETOS A CUARENTENA EN CALIDAD DE EQUIPAJE ....	61
4.13	Transporte de equipamientos de esquí, snowboard, hockey, golf, pesca , BUCEO/SURF, BICICLETAS Y OTROS EQUIPAMIENTOS DEPORTIVOS .....	61
4.14	Embalaje del equipaje .....	62
4.15	Entrega de equipaje .....	63
4.16	Almacenamiento, búsqueda y venta de equipajes .....	63
4.17	Objetos abandonados y olvidados .....	65
<b>5</b>	<b>SEGURO DE RESPONSABILIDAD .....</b>	<b>67</b>
<b>6</b>	<b>RESPONSABILIDAD DE AZUR AIR S.R.L. Y DEL PASAJERO .....</b>	<b>69</b>
6.1	Requerimientos generales .....	69
6.2	Responsabilidad de AZUR air, S.R.L. por la pérdida, falta o daño del equipaje de bodega, así como del equipaje de mano .....	70
6.3	Responsabilidad de AZUR air, S.R.L. por una demora en la entrega del equipaje del pasajero	70
6.4	Condiciones que excluyen la responsabilidad de AZUR air, S.R.L. ....	71
6.5	Responsabilidad del pasajero .....	72
<b>7</b>	<b>PROCEDIMIENTO Y TÉRMINOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE LA INDEMNIZACIÓN DE DAÑOS, POR PARTE DE LOS PASAJEROS .....</b>	<b>73</b>
7.1	Requerimientos generales .....	73
7.2	Plazo para la presentación de reclamaciones contra AZUR air, S.R.L. ....	73
7.3	Formalización y procedimiento de presentación de reclamaciones .....	74
	<i>Formalización y procedimiento de presentación de reclamaciones .....</i>	<i>76</i>

## 1 DISPOSICIONES GENERALES

### 1.1 Objetivo y alcance del documento

- 1.1.1 El presente Reglamento de Transporte Aéreo de Pasajeros y Equipajes de AZUR air, S.R.L. (en adelante, el "Reglamento") establece:
- los términos generales para el transporte de pasajeros, incluidos los pasajeros del personal de servicio, y del transporte de equipajes, que serán observados al celebrar el contrato y durante el cumplimiento de las condiciones del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes;
  - 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 que son de cumplimiento obligatorio para ellos.
- 1.1.2 El presente Reglamento se aplica para el transporte aéreo nacional e internacional, regular y chárter de pasajeros y equipajes, que "de facto" son ejecutados por el transportista AZUR air, S.R.L.
- 1.1.3 El presente Reglamento se extiende 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 Los vuelos chárter se efectúan de conformidad con el acuerdo de transporte chárter (acuerdo de fletamento de aeronaves) y de conformidad con el presente Reglamento, a menos que se especifique lo contrario en el acuerdo celebrado entre el fletador y el transportista.
- 1.1.5 El transporte de pasajeros y equipaje en los vuelos regulares se realiza en los términos y en la forma prevista en el contrato de transporte aéreo de pasajeros.
- 1.1.6 El presente Reglamento es parte integral del contrato de transporte aéreo.
- 1.1.7 Al celebrar el contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes se aplican el Reglamento, las tarifas y las tasas que son válidas para la fecha de formalización del documento de transporte.
- 1.1.8 Los términos del contrato para el transporte aéreo de pasajeros están contenidos en el Código Aéreo de la Federación de Rusia, en el presente Reglamento, en las condiciones para la aplicación de la tarifa y en el documento de transporte.
- 1.1.9 Los requerimientos del presente Reglamento son obligatorios para:
- los empleados de AZUR air, S.R.L. involucrados en el proceso de organización y realización del transporte de pasajeros y equipajes;
  - los empleados de empresas de servicios y agentes autorizados que actúan en nombre de AZUR air, S.R.L.;
  - los ciudadanos que utilizan los servicios de AZUR air, S.R.L.
- 1.1.10 Las cuestiones relacionadas con la aplicación del presente Reglamento y de otros documentos reglamentarios emitidos en virtud del presente Reglamento, que surjan en relación a los pasajeros y su equipaje, al realizarse la venta de servicios de transporte, al realizarse los procedimientos de registro de los documentos de transporte, de 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.

1.1.11 Para atender a los pasajeros que requieran de tratamiento especial, AZUR air, S.R.L. se atiene a las Políticas en el ámbito de calidad, seguridad de vuelo y de seguridad de aviación, y aplica los procedimientos correspondientes a dichas Políticas, establecidos en el presente Reglamento para recibir a dichos pasajeros antes del inicio del vuelo y para su traslado en tierra.

### **1.3 Requerimientos en el ámbito de seguridad del transporte**

De conformidad con los requerimientos en el ámbito de seguridad del transporte, a los pasajeros se les prohíbe:

- ingresar (a pie o en vehículo) en las zonas de seguridad del transporte fuera de los puestos de control o sin el cumplimiento de las condiciones de acceso;
- viajar con documentos de viaje, de transporte y/o de identidad falsos (falsificados) y/o no válidos;
- llevar (transportar) artículos y/o sustancias cuya circulación esté prohibida o restringida, hacia la zona de seguridad del transporte y la zona de libre acceso del aeropuerto o de la aeronave, así como artículos y sustancias cuya circulación esté prohibida o restringida en general;
- realizar actos de interferencia ilícita en relación al aeropuerto y a la aeronave, así como otras acciones que puedan causar daños en los dispositivos y equipos del aeropuerto y de la aeronave, o usar dichos dispositivos o equipos para fines distintos de los previstos, lo que puede provocar la pérdida de vidas humanas, daños materiales o la posibilidad de que tengan lugar tales consecuencias.

### **1.4 Relaciones con la legislación**

1.4.1 Los derechos, obligaciones y responsabilidades de las partes, derivados del contrato de transporte aéreo de pasajeros y equipajes, son regulados:

- 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.
- 1.4.2 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.
- 1.4.3 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.
- 1.4.4 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.
- 1.5 Modificación del presente Reglamento**
- 1.5.1 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 como consecuencia de los requerimientos de la legislación vigente de la Federación de Rusia, tratados internacionales y acuerdos sobre la comunicación aérea.
- 1.5.2 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 AZUR air, S.R.L.

---

*Página reservada*

## **2 CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE AÉREO DE PASAJEROS Y EQUIPAJES**

### **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 punto de destino y entregarlo al pasajero o a una persona autorizada para recibir dicho equipaje.
- 2.1.2 El transporte efectuado en virtud del 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 es certificado por el billete y el talón de equipaje. En 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 en la 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 deberá pagar el precio por el transporte aéreo según la tarifa establecida y una tarifa adicional si 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 adeudado y oportuno por el transporte aéreo.
- 2.1.7 Después de realizar el pago completo por el transporte a AZUR air, S.R.L. o un agente autorizado entrega al pasajero un comprobante de la ruta o se lo envía por correo electrónico.
- 2.1.8 El precio del transporte se pagará en los plazos establecidos por el reglamento de aplicación de tarifas de AZUR air, S.R.L. válidas al momento de realizar la reserva, aplicándose 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 en un plazo razonable. 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. deberá 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 los empleados de AZUR air, S.R.L. no pudieron 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 será considerado 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 3.6 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 de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.com>.
- 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 modificación o cancelación de 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 cancelará 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:
- del 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 celebrar el contrato de transporte aéreo cuenta con 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 celebrar el contrato de transporte aéreo no cuenta con la franquicia gratuita de equipaje (en adelante, "exceso de equipaje");
  - del equipaje empacado cuyas dimensiones (de una pieza) superan los 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, pájaros y otras mascotas pequeñas (domesticados) (en adelante, "mascotas (pájaros)"), 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.

### **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 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 por 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 n.º 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 la siguiente información:
- 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 datos personales de conformidad con el artículo 12 de la ley Federal n.º 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.
  - que AZUR air, S.R.L. también está en el derecho de procesar sus datos personales en cualquiera de las formas mencionadas después de la terminación del contrato de transporte, según lo indicado por las autoridades públicas autorizadas.
- 2.4 Procedimiento de pago**
- 2.4.1 Los empleados de AZUR Air LLC o de sus agentes autorizados cobran por el transporte de los pasajeros y del equipaje en los vuelos regulares de AZUR Air LLC.
- 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, de los cargos previstos en el Reglamento de generación y aplicación de tarifas para el transporte aéreo regular de pasajeros y equipaje, del cobro de cargos en el ámbito de la aviación civil aprobados por la Orden n.º 155 del Ministerio de Transporte de Rusia del 25 de septiembre de 2008, y en el caso cuando el pasajero solicita servicios adicionales de comodidad extra, o sea, sobre la base del costo de los servicios adicionales de comodidad extra establecido por AZUR air, S.R.L.

- 2.4.3 El Agente Autorizado puede cobrar una tarifa adicional por los servicios prestados a un pasajero para la selección del mejor el itinerario de transporte, la selección de una tarifa de transporte de acuerdo con los parámetros prioritarios de transporte establecidos por el pasajero y/o con las condiciones generales de transporte con respecto a cada transportista y por los servicios de consultoría.
- 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 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 especificarse una fecha fija en el billete);
  - emisión de un billete con estado de espera de lugar libre (billete con el estado "en lista de espera");
  - emisión de un billete cuando existe lugar libre, después de terminado 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 la modificación de tarifas se realizará sin recálculo alguno, siempre que se mantengan los términos 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 del 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 de iniciado el 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 términos 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 al pasajero (y el 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 cargos vario (MCO).

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

## **2.6 Billete y talón de equipaje**

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. Para cada pasajero se emite un billete individual. Los billetes pueden ser emitidos en formato electrónico (billete electrónico).

2.6.2 El pasajero puede recibir el comprobante del itinerario 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 del itinerario del billete electrónico de forma independiente, 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, el destino, la fecha y la hora de salida.

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

2.6.5 Las modificaciones en el billete del 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, 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 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 alguien que no sea agente autorizado de AZUR air, S.R.L.;
- se establece que el contrato de transporte aéreo del pasajero no fue celebrado.

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 del pasajero.

2.7.3 El comprobante de pago del exceso de equipaje y/o la orden de cargos varios, 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 sólo con la indicación de los datos del documento de identidad del pasajero.
- 2.9.2 Al viajar fuera de la Federación de Rusia, el pasajero debe presentar los documentos establecidos por el reglamento fronterizo del país de salida/entrada.
- 2.9.3 Para identificar a una persona durante la facturación en el vuelo, el pasajero deberá presentar el documento de identidad, cuyos detalles fueron indicados en el momento de la reserva. La facturación de los pasajeros y 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 éste 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 el transporte del pasajero y de su equipaje en el transcurso de un año, a partir de la fecha de inicio del 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 en los plazos establecidos en el contrato.
- 2.10.3 El billete puede ser aceptado para su cambio o reembolso de acuerdo con las normas de tarifas de AZUR air, S.R.L. 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 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 iniciado 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 a AZUR air, S.R.L. la modificación correspondiente del período de validez del contrato de transporte, y AZUR air, S.R.L., actuando de acuerdo con las disposiciones del presente Reglamento 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 el periodo de 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 un asiento para el pasajero y lugar para 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) según el itinerario de transporte se puede llevar a cabo de manera regular (programados) e irregular (chárter).

2.11.2 Los vuelos programados se efectúan de acuerdo con el gráfico de movimiento de aeronaves, elaborado por AZUR air, S.R.L., y publicado en el banco de datos informáticos del gráfico de movimiento de 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 de un 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 del itinerario de transporte por el pasajero (modificación de los puntos por donde se realiza el transporte, la modificación de la secuencia de puntos establecida en el documento de transporte, la negativa a volar en uno o varios tramos del itinerario de transporte) el cambio de fecha u hora de salida, el cambio de clase del servicio, el cambio de la tarifa aplicada y otros cambios en los términos del contrato de transporte aéreo del pasajero, se realizan dentro del plazo de vigencia de las obligaciones del transporte del pasajero, a excepción de los casos en 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 el itinerario (fecha y hora) del transporte, AZUR air, S.R.L. puede recalcular el costo de dicho transporte.

### **2.13 Parada del pasajero en el itinerario de transporte**

2.13.1 En el itinerario de transporte, el pasajero puede hacer una o varias paradas en cualquier aeropuerto de tránsito. 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 según el itinerario de transporte se realizará considerando 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 según el itinerario de transporte son permitidas dentro del período de validez del billete del pasajero, siempre que se acuerden por adelantado con AZUR air, S.R.L. o con su agente, se indicarán en el billete de pasajero y en el talón de equipaje, se incluirán en el costo del billete de transporte, y en el caso de transporte internacional, deberán estar 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 decidió 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 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 de AZUR air, S.R.L. (incluidas, entre otras, las compensaciones que AZUR air, S.R.L. 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 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 dependan 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 según el horario. No se cobrarán cargos ni tarifas adicionales por el transporte de dicho pasajero.

### **2.14 Rescisión 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 al 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 importes pagados por el transporte no utilizado en el lugar de su pago, AZUR air, S.R.L. estudiará 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 por parte de AZUR air, S.R.L. de la obligación de aterrizar la aeronave según lo previsto en el aeropuerto intermedio o de destino;
  - 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 en la fecha especificada en el documento de transporte;
  - regreso de la aeronave que efectúa el vuelo programado al aeropuerto de salida;
  - transporte 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 realizarse un transporte íntegro;
  - transporte 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 pariente cercano que viaja junto con él en la aeronave de conformidad con los documentos de transporte, lo que se certifica con documentos 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 a AZUR air, S.R.L. antes de terminar la facturación de los pasajeros para el vuelo indicado en el billete;
  - transporte no efectuado del pasajero por razones distintas a las mencionadas anteriormente, por culpa de AZUR air, S.R.L.
- 2.14.4 En el caso de una negativa forzada del pasajero a realizar el vuelo, 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 una 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 de 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 impuestos por el presente Reglamento;



- 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;
- 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, excepto en los casos de transporte gratuito de un niño no mayor de dos años sin proporcionarle un asiento separado;
- 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 capitán 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 de pagos por el transporte**

- 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 presente Reglamento.
- 2.15.2 Los importes a reembolsar según el documento de transporte no utilizado son determinados 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 de AZUR air, S.R.L. en los casos previstos en los apartados 1, 2, 4, 5 y 7 de la cláusula 1 del artículo 107 del Código Aéreo de la Federación de Rusia, el reembolso del precio pagado por el transporte al pasajero 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 rescindirse el contrato de transporte aéreo del pasajero, se le reembolsará al pasajero 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 rescindirse el contrato de transporte aéreo del pasajero, no se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte, a excepción de los importes 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 deducidos del pasajero, es determinado por un organismo autorizado en el ámbito 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 el apartado 3 de la cláusula 1 del artículo 107 del Código Aéreo de la Federación de Rusia:

- se le reembolsará al pasajero 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;
  - no se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte aéreo si el estado de salud del pasajero de la aeronave conlleva 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 el apartado 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, incumplimiento de las órdenes del capitán 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 a realizar vuelo, se le reembolsará el importe pagado, teniendo en cuenta las siguientes disposiciones:
- si el transporte no fue efectuado, se reembolsará al pasajero 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 del itinerario de transporte.
- 2.15.8 Al pasajero que se niegue 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 rescindirse el contrato de transporte aéreo del pasajero, se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte aéreo (a excepción del 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 termine la hora de facturación de pasajeros, especificada en el billete, establecida de conformidad con las regulaciones federales de aviación;
  - si el pasajero notificó a AZUR air, S.R.L. sobre su negativa al transporte aéreo violando el plazo de facturación de pasajeros, indicado en el billete, y especificados en las regulaciones federales de aviación, se le reembolsará al pasajero 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 AZUR air, S.R.L. 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 terminada la hora de facturación del pasajero, indicada en el billete, establecida de acuerdo con las regulaciones federales de aviación, no se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte;

- si el pasajero ha celebrado el contrato de transporte aéreo que estipula una condición de no reembolso del precio del transporte al rescindirse el contrato de transporte aéreo del pasajero, no se le reembolsará al pasajero el precio pagado por el transporte, a excepción de los importes 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.
- 2.15.9 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 a los pasajeros de los importes pagados por el transporte, realizado en virtud del acuerdo de fletamento de la aeronave (chárter), 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 dicho transporte, previa presentación del documento que certifique dicho pago, del documento de identidad que confirme el derecho a la recepción de estos importes (poder notarial para las personas naturales o poder certificado por un 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 la recepción de 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 cargos varios, el documento electrónico de uso múltiple, el recibo de pago del exceso de equipaje, el recibo de pago de cargos varios.
- 2.16.3 En el caso del 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 cargos varios, 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 los 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 de AZUR air, S.R.L. 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 del 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 prestación de habitaciones para madres y niños para los pasajeros con niños menores de siete años;
- 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 espera del 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 un hotel en 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;
- la organización del almacenamiento de equipajes.

**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 las aeronaves retrasadas que realizan el transporte de acuerdo con el horario (plan de vuelo) y las razones de sus retrasos;
- 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 presentación de información sobre la formalización de los documentos de transporte a nombre de un pasajero en particular, sobre el proceso de facturación en el aeropuerto de salida, sobre la salida y llegada, se realiza sólo sobre la base de 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:
- al menos 2 horas y 30 minutos antes de la hora de salida de la aeronave, indicada en el billete;
  - en diversos aeropuertos, debido a sus características y capacidades técnicas, la hora de inicio de registro puede diferir de la hora especificada en el apartado 1 de la cláusula 3.1.2 del presente Reglamento.
- 3.1.3 El pasajero que tenga 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 realizar 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 La facturación para los vuelos de AZUR air, S.R.L. en el aeropuerto finaliza 40 minutos antes de la hora de salida de la aeronave, a menos que las disposiciones reglamentarias del estado donde se ubica el aeropuerto dispongan lo contrario.
- 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, están sujetos a 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 de acuerdo con el procedimiento habitual, 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 moverse por si solos, 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 son revisados de acuerdo con el procedimiento habitual.

- 3.1.11 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 y el Reglamento de aplicación de tarifas de AZUR air, S.R.L.
- 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 de la Federación de Rusia para viajar al extranjero: pasaporte civil general para viajar al extranjero, pasaporte diplomático, pasaporte de servicio;
  - 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 menores de 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;
  - documento 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 de 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 AZUR air, S.R.L. 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 AZUR air, S.R.L. 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 (los menores) de 12 años que viaja(n) junto con él.
- 3.1.19 Durante el registro para el vuelo y/o facturación del equipaje, el pasajero deberá presentar todo su equipaje destinado a ser transportado como equipaje facturado para que sea pesado, a excepción de los objetos especificados en la cláusula 4.4.6. del presente Reglamento. Durante el registro y/o embarque, el pasajero, a solicitud de AZUR air, S.R.L., deberá presentar, para que sea pesado, su equipaje de mano especificado en el párrafo 4.4.6 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, AZUR air, S.R.L. deberá combinar la franquicia gratuita de equipaje según el peso del 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 del equipaje por parte de dichos pasajeros de acuerdo con la tarifa de equipaje especificada por AZUR air, S.R.L., AZUR air, S.R.L. deberá, a solicitud de los pasajeros, combinar el peso del equipaje previsto por la tarifa de equipaje. El peso de una pieza de equipaje combinado no debe exceder los treinta kilogramos y es aceptado 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 conformidad con el reglamento de transporte de equipajes con sobrepeso. El equipaje se facturará individualmente para cada pasajero.
- 3.1.21 Al facturar el equipaje, el pasajero recibe una parte (talón desglosable) de la etiqueta de equipaje numerado, y la otra parte se adjunta a cada pieza de equipaje aceptado por AZUR air, S.R.L. para su transporte en el compartimiento de equipaje de la aeronave bajo la responsabilidad de AZUR air, S.R.L. y la custodia de dichos artículos desde el momento de su facturación por el pasajero hasta el momento de su entrega al pasajero.
- 3.1.22 El talón de equipaje numerado sirve para identificar cada pieza de equipaje facturado y contiene 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, así como el peso del equipaje. El talón de equipaje numerado puede contener 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 4.4.6 del presente Reglamento.
- 3.1.25 Después del registro del pasajero y la facturación del equipaje, AZUR air, S.R.L. será responsable por la custodia del equipaje facturado.
- 3.1.26 El pasajero debe llegar a la puerta de embarque de la aeronave antes de la hora de finalización del embarque, 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 realiza el transporte del pasajero.
- 3.1.28 AZUR air, S.R.L. no será responsable por los asuntos vinculados 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, tránsito, parada o entrada, indiquen lo contrario. Sin embargo, AZUR air, S.R.L. 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 finalizado el registro de pasajeros y la facturación de equipaje o después de que hayan embarcado los pasajeros en la aeronave, podrá ser rechazado para el transporte en dicho 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 La facturación en línea supone la facturación independiente de los 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. <http://azurair.ru/> <http://azurair.com>).
- 3.1.31 La facturación en línea se aplica a las siguientes categorías de pasajeros:
- pasajeros que salen desde las ciudades que figuran en la lista en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru/> <http://azurair.com> en la sección "Facturación en línea para el vuelo":
  - pasajeros sin animales;
  - pasajeros que no requieren 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 la facturación para el vuelo.
- 3.1.33 El equipaje se factura en el mostrador de facturación del aeropuerto.
- 3.1.34 La facturación en línea comienza 24 horas y finaliza 2 horas antes de la salida del vuelo, posteriormente (antes de terminar la facturación 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 AZUR air, S.R.L. 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 Comidas y bebidas calientes pueden no ser proporcionadas a los pasajeros a bordo de la aeronave si se informa al pasajero sobre las condiciones de servicio a bordo de la aeronave antes de la celebración del contrato de transporte aéreo de pasajeros (de acuerdo con la cláusula 98 del Reglamento Federal de Aviación-82).

3.2.5 Se proporcionan comidas y bebidas calientes durante los vuelos de AZUR air, S.R.L. en función de la duración del vuelo especificada en el horario y la clase de servicio.

Se puede obtener información detallada sobre los tipos de comidas que se ofrecen durante los vuelos en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru/http://azurair.com>.

3.2.6 Se prohíbe estrictamente consumir bebidas alcohólicas, fumar a bordo de la aeronave, e incluso fumar cigarrillos electrónicos. Una lista completa del "Reglamento de conducta de los pasajeros a bordo de la aeronave" se proporciona en el [bookmark68](#)Anexo1 al presente Reglamento.

### 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 AZUR air, S.R.L. para el transporte aéreo.

3.3.2 La formalización del documento de transporte para los pasajeros con condiciones preferenciales estatales se realiza individualmente con la presentación de los documentos que confirmen el derecho al transporte preferencial en la aeronave, establecido por la legislación de la Federación de Rusia y con la autorización por escrito de AZUR air, S.R.L.

### 3.4 Transporte de niños

#### Condiciones generales

3.4.1 Al formalizar el billete de pasajero y durante el procedimiento de registro de un menor, es necesario presentar a AZUR air, S.R.L. 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. AZUR air, S.R.L. o su agente deben indicar en el billete de pasajero del menor la fecha de su nacimiento.

- 3.4.2 Al cambiar el itinerario y/o la fecha de salida del vuelo después del inicio del transporte, el billete del menor se reemitirá según la tarifa de transporte aéreo con un descuento correspondiente a la edad del menor a 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 reemisión 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 5 años serán transportados exclusivamente 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.
- Los niños de 5 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 de empleados de AZUR air, S.R.L.

**Niños recién nacidos**

- 3.4.6 Los niños 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.

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

- 3.4.7 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 de forma gratuita a un niño menor de dos años de edad, 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 existen condiciones especiales para la aplicación de la tarifa especial.
- 3.4.8 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 existen condiciones especiales para la aplicación de la tarifa especial, concediéndoles asientos individuales.
- 3.4.9 Se prohíbe ubicar a dos niños en un mismo asiento.
- 3.4.10 Previa solicitud, pero a más tardar 48 horas antes de la salida del vuelo, se le podrá 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 proporcionará comida a bordo de la aeronave.

- 3.4.11 En la aeronave, los bebés se ubicarán en los brazos de los acompañantes durante todo el vuelo, a menos que se haya comprado un asiento individual.
- 3.4.12 Siempre coloque a los bebés con la cabeza alejada de la ventana (a excepción de los lugares cercanos al pasillo, donde el bebé se ubica 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.
- 3.4.13 Se permite ubicar no más de un bebé en ciertos lugares de cada tipo de aeronave para garantizar la provisión de la máscara de oxígeno en el caso de despresurización del compartimiento de pasajeros.
- 3.4.14 Se prohíbe a acomodar a los bebés en un bloque de asientos sin el acompañamiento de un adulto.

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

- 3.4.15 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 AZUR air, S.R.L. no menos de 10 días hábiles antes de efectuarse el vuelo.
- 3.4.16 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 AZUR air, S.R.L. el transporte del grupo organizado de niños al menos 10 días hábiles antes del vuelo, proporcionará a AZUR air, S.R.L. el listado completo de los niños, el 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 de AZUR air, S.R.L. y de haberse enviado la confirmación al cliente.
- 3.4.17 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 AZUR air, S.R.L.
- 3.4.18 En el caso de situaciones de falla (salida retrasada de la aeronave, aterrizaje en un aeródromo alternativo), lo que conlleva a un cambio en el horario y el itinerario, 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**

- 3.4.19 Cuando se proveen servicios de alimentación, los productos alimenticios en términos de indicadores de seguridad deben cumplir con los requerimientos de la documentación reglamentaria y técnica y estar acompañados de documentos que certifiquen su calidad y seguridad.
- 3.4.20 La calidad y seguridad del agua potable, incluso del agua embotellada, debe cumplir con los requerimientos para el agua potable.
- 3.4.21 El registro y facturación de un grupo de niños se efectúa en mostradores separados, y se les ubicará exclusivamente en los asientos ubicados fuera del área de salida de emergencia, dándose prioridad a los lugares en la primera cabina. Los acompañantes del grupo serán ubicados en los lugares cercanos a las salidas de emergencia y cerca de los niños.
- 3.4.22 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.
- 3.4.23 La organización del trabajo de los auxiliares 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.

### 3.5 Transporte de menores no acompañados

- 3.5.1 Los niños de 5 a 12 años que viajan sin sus padres y no están confiados a ninguno de los pasajeros pueden ser transportados como niños no acompañados (UM) previa solicitud por escrito de los representantes legales del niño (padres, padres adoptivos, tutores o custodios).
- 3.5.2 Un niño menor de 5 años, así como un niño con discapacidad menor de 12 años, puede ser transportado solamente 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. Los niños menores de 5 años, así como los niños discapacitados menores de 12 años, no pueden ser aceptados para el transporte como niños no acompañados.
- 3.5.3 La edad del menor no acompañado se determina para la fecha de inicio del vuelo desde el aeropuerto de partida.
- 3.5.4 El transporte de menores no acompañados se efectúa sólo hacia aquellos aeropuertos donde se cuente con representantes o agentes de AZUR air, S.R.L.
- 3.5.5 El número total de niños no acompañados no debe ser mayor de tres en un mismo vuelo. El número de niños no acompañados en un vuelo puede aumentarse mediante un acuerdo previo con AZUR air, S.R.L.
- 3.5.6 El transporte de menores no acompañados sólo está permitido en los vuelos directos de AZUR air, S.R.L., hasta el primer punto de aterrizaje. No se permite el transporte de niños no acompañados en los vuelos de tránsito.
- 3.5.7 El transporte de niños no acompañados se realiza sólo en la clase de servicio económica.
- 3.5.8 La venta de servicios de transporte de niños no acompañados se realizará de acuerdo con las reglas de emisión de billetes de avión y según las tarifas establecidas por AZUR air, S.R.L.
- 3.5.9 Al emitir un billete de avión para un niño no acompañado, la parte que compra el billete deberá informar al agente de ventas sobre la necesidad de transportar al niño como no acompañado.
- 3.5.10 Un niño no acompañado recibe la franquicia gratuita de equipaje prevista en la tarifa aplicable.
- 3.5.11 El acompañante del menor debe permanecer en el aeropuerto de salida hasta la partida real de la aeronave del aeropuerto.
- 3.5.12 Los menores no acompañados son aceptados para el transporte si cuentan con:
- una reserva confirmada;
  - el Acuerdo sobre el transporte de un niño no acompañado (en adelante, el Acuerdo), firmado por el padre, madre, tutor (representante legal).
  - si existe una persona que despida al menor en el aeropuerto de salida y otra persona que lo reciba en el aeropuerto de destino;
  - el billete de avión;
  - el documento de identidad: el certificado de nacimiento — para los niños menores de 14 años/pasaporte — para los niños mayores de 14 años;

- el certificado médico del estado de salud del niño (si es necesario).
- 3.5.13 Un agente de ventas o un representante de AZUR air, S.R.L. firmará el acuerdo para el transporte de un niño no acompañado en el aeropuerto de salida a más tardar 3 horas antes de la salida programada.
- 3.5.14 AZUR air, S.R.L. utiliza el modelo estándar del Acuerdo para el transporte de un niño no acompañado recomendado en el Passenger Service Conference Manual IATA, Recommended Practice 1753, Attachment 'A', traducido al español.
- 3.5.15 Se prohíbe el transporte de menores no acompañados en los vuelos chárter internacionales.
- 3.5.16 En el caso de transporte internacional, además de los requisitos enumerados en la cláusula 3.5.12 del presente Reglamento, se requiere también el consentimiento notarial de los padres (representantes legales) para el transporte de su hijo no acompañado en un vuelo internacional de AZUR air, S.R.L., indicando la fecha de salida y el país que pretende visitar.
- 3.5.17 En el caso de vuelos internacionales el niño no acompañado 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 realiza el transporte del pasajero.
- 3.5.18 Durante la facturación, el niño no acompañado deberá recibir un signo distintivo en forma de sobre/bolsa para los documentos del niño con la marca distintiva "UM", que permita distinguir al niño no acompañado de otros pasajeros.
- 3.5.19 Los asientos en la cabina de la aeronave para los niños no acompañados se determinarán 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 un auxiliar de vuelo designado;
  - durante la facturación, a los niños no acompañados se les proporcionan asientos en la clase económica en la sección de la cola del avión cerca de la ventana.
- 3.5.20 En caso de no haber una persona que reciba al niño no acompañado en el aeropuerto de destino, un agente de la compañía de servicios entregará al niño no acompañado a un representante de AZUR air, S.R.L.
- 3.5.21 El representante de AZUR air, S.R.L. deberá ponerse en contacto con los representantes legales del menor de todas las formas posibles, basándose en los contactos especificados en el Acuerdo, y entregarles el menor no acompañado contra firma.
- 3.5.22 Si no es imposible contactar a los representantes legales del niño, el representante de AZUR air, S.R.L. considerará la posibilidad de enviar al niño no acompañado de vuelta al aeropuerto de origen en un vuelo propio de AZUR air, S.R.L. o en un vuelo de otra aerolínea.
- 3.5.23 En caso de que no sea posible entregar al menor no acompañado a la persona que debía recibirlo, y mientras se espera que el menor no acompañado sea devuelto al aeropuerto de origen, el representante de AZUR air, S.R.L. organizará el descanso y las comidas con posterior reembolso de los gastos por parte del representante legal del niño.
- 3.5.24 En el caso de que sea imposible devolver al niño no acompañado al aeropuerto de origen en un vuelo propio de AZUR air, S.R.L. o en un vuelo de otra aerolínea, el representante de AZUR air, S.R.L. debe acudir a la oficina de policía del aeropuerto para organizar la búsqueda de los representantes legales del niño.

### 3.6 Transporte de pasajeros con discapacidades y de personas con movilidad reducida

#### Disposiciones generales

Los pasajeros minusválidos y personas con movilidad reducida son las personas cuya capacidad de moverse, orientarse, comunicarse, controlar su comportamiento o llevar a cabo el cuidado propio está total o parcialmente limitada debido a desventajas físicas (trastornos funcionales de los órganos de los sentidos o movimiento), retraso mental, edad, enfermedad o por cualquier otro motivo relacionado con un trastorno funcional.

- 3.6.1 El transporte de personas con movilidad reducida se realiza en las clases de servicio de acuerdo con el billete comprado. El transporte de pasajeros en camilla y de pasajeros acompañados por perros guía sólo está permitido en clase económica.
- 3.6.2 Durante el transporte, AZUR air, S.R.L. presta servicios teniendo en cuenta las necesidades de los pasajeros con movilidad reducida, garantizando las condiciones de acceso ilimitado a los servicios de AZUR air, S.R.L. (solos y/o acompañados) en todas las etapas del transporte.
- 3.6.3 Los pasajeros minusválidos y las personas con movilidad reducida determinan independientemente si es posible para ellos utilizar el transporte aéreo, en función de su estado de salud.
- 3.6.4 Si debido a la edad, el estado mental o físico del pasajero durante el vuelo puede deteriorarse su salud o crearse una amenaza para su vida, el transporte de dicho pasajero se realizará bajo la condición de que AZUR air, S.R.L. no será responsable de las consecuencias negativas resultantes del transporte.

El pasajero deberá determinar la posibilidad de utilizar el transporte aéreo en función de su estado de salud. AZUR air, S.R.L. no será responsable ante los pasajeros, incluidos los pasajeros enfermos, los pasajeros con discapacidades y las personas con movilidad reducida, por las posibles consecuencias y/o deterioro de la salud asociados con el transporte aéreo, a menos que dichas consecuencias y/o el deterioro de la salud hayan sido causados por acciones erróneas (inacción) de AZUR air, S.R.L.

- 3.6.5 Con el fin de garantizar la seguridad del vuelo, cumplir con los requerimientos técnicos u operativos, AZUR air, S.R.L. está en el derecho de limitar el número de ciertas categorías de pasajeros con indicaciones especiales / negarles el transporte:
- si su estado de salud física y/o mental requiere la prestación de condiciones especiales para el transporte, o si el transporte del pasajero puede amenazar la seguridad o ocasionar molestias considerables a otras personas, así como en otros casos previstos por la legislación aérea y por el presente Reglamento;
  - si el pasajero necesita oxígeno adicional durante el vuelo. De conformidad con la política de AZUR air, S.R.L., no se puede transportar 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.).



- 3.6.6 Los empleados de AZUR air, S.R.L. no realizan manipulaciones médicas, cuidado, alimentación de pasajeros, manipulaciones de higiene y aseo, movimiento de pasajeros (asociado a su elevación), cuidado del perro guía que acompaña al pasajero.
- 3.6.7 La presencia de un acompañante que atienda al pasajero durante el vuelo es obligatoria durante el transporte de:
- pasajeros con discapacidad visual y auditiva al mismo tiempo;
  - pacientes en camilla;
  - niños con discapacidad menores de doce años;
  - pasajeros reconocidos por un tribunal como discapacitados (serán transportados acompañados de un pasajero adulto capaz de garantizar la seguridad del pasajero discapacitado y la seguridad de los demás).
- 3.6.8 Los niños con discapacidad, menores de doce años pueden ser transportados sólo si van acompañados 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.
- 3.6.9 Los pasajeros con discapacidad auditiva y visual simultánea pueden ser transportados acompañados por un pasajero que lo asista durante el vuelo.
- 3.6.10 Los pasajeros con discapacidad auditiva o visual, los pasajeros en sillas de ruedas pueden ser transportados sin acompañante.
- 3.6.11 Los pasajeros con discapacidad visual pueden ser transportados acompañados por un perro guía.
- 3.6.12 El transporte de pasajeros reconocidos como discapacitados por el tribunal, se realiza a petición de sus padres, padres adoptivos o tutores y deberá estar acompañado por un pasajero adulto que pueda garantizar la seguridad del pasajero discapacitado y la seguridad de las demás personas. Si durante la facturación del pasajero se determina su discapacidad y no tiene realizados los trámites pertinentes, y no cuenta con acompañante, dicho pasajero no podrá ser transportado.
- 3.6.13 Los pasajeros con discapacidades y las personas con movilidad reducida que necesitan ayuda deben viajar acompañados por una persona mayor de edad.
- 3.6.14 El acompañante que atienda al pasajero durante el vuelo debe ser mayor de 18 años, y se le proporcionará un asiento contiguo en el mismo bloque de asientos. El acompañante cumplirá con todas las recomendaciones de la tripulación de cabina con respecto al cumplimiento de los procedimientos para garantizar la seguridad de los pasajeros con discapacidades y personas con movilidad reducida.
- 3.6.15 Para poder viajar sin acompañante, el pasajero debe ser capaz de hacer lo siguiente por sí mismo:
- Abrochar/desabrochar el cinturón de seguridad;
  - Sacar y ponerse el chaleco salvavidas;
  - Ponerse la máscara de oxígeno sin ayuda de otros;
  - Comprender las instrucciones de seguridad y percibir la información transmitida en todos los formatos disponibles.

- 3.6.16 Las sillas de ruedas, muletas (otros medios de movilidad) de los pasajeros con discapacidades 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 discapacidades y personas con movilidad reducida**

- 3.6.17 En el caso de transporte de grupos de personas con discapacidades y personas con movilidad reducida, el organizador del transporte del grupo deberá notificar a la compañía aérea AZUR air, S.R.L. sobre dicho grupo para garantizar las condiciones adecuadas de transporte aéreo.
- 3.6.18 Los empleados de AZUR air, S.R.L. no suben a bordo de la aeronave a los pasajeros con discapacidades y personas con movilidad reducida ni los bajan, tampoco los cargan en brazos.
- 3.6.19 Los pasajeros que utilicen silla de ruedas eléctrica deben llevar consigo un juego de llaves/herramientas para desconectar los bornes de la batería de la silla de ruedas y el embalaje de la batería de acuerdo con las Instrucciones técnicas de la OACI para el transporte seguro de artículos peligrosas por vía aérea. La desconexión y conexión de los bornes de la batería de la silla de ruedas eléctrica la realizan los pasajeros por cuenta propia o, solicitando los servicios necesarios, por una organización de servicios.
- 3.6.20 La provisión de asientos a bordo de la aeronave para los pasajeros con discapacidades y otras personas con movilidad reducida estará sujeta a los requerimientos de seguridad de vuelo.
- 3.6.21 A los pasajeros con discapacidades y a las personas con movilidad reducida se les proveerán los asientos disponibles en el momento de la solicitud, excepto los situados en las salidas de emergencia. Está estrictamente prohibida la provisión de asientos a bordo de la aeronave a los pasajeros con discapacidades y personas con movilidad reducida en las salidas de emergencia.
- 3.6.22 AZUR air, S.R.L. toma todas las medidas posibles para acomodar a los pasajeros con discapacidades o con movilidad reducida y a las personas que los acompañen a bordo de la aeronave.

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

- 3.6.23 Para hacer una reserva o celebrar un contrato de transporte aéreo (sobre la venta de un producto turístico), los pasajeros con discapacidades y otras personas con movilidad reducida pueden dirigirse a AZUR air, S.R.L. o a su agente (operador turístico o agente de viajes) directamente en los puntos de venta de transporte aéreo, por teléfono o correo electrónico, o reservar independientemente un asiento de pasajero y la cantidad necesaria de piezas de equipaje a través de los sistemas de información.
- 3.6.24 Al celebrar el contrato de transporte aéreo las personas con discapacidades y otras personas con movilidad reducida, con el fin de garantizar las condiciones adecuadas para el transporte aéreo, deberán informar a AZUR air, S.R.L. o al agente que realiza la reserva, venta y procesamiento de los documentos de transporte, y en el caso de celebrarse un contrato de venta de un producto turístico, informar al operador turístico o al agente de viajes sobre la discapacidad o movilidad reducida de dichos pasajeros a más tardar 72 horas antes del vuelo, además deberán informar sobre el peso y otras características de los medios de transporte individual de estos pasajeros (incluyendo la disponibilidad y las especificaciones técnicas de las baterías), transportados a bordo de la aeronave.

- 3.6.25 Los servicios en el aeropuerto y a bordo de la aeronave se prestan a los pasajeros con discapacidades y a las personas con movilidad reducida que lo soliciten en caso de necesidad.
- 3.6.26 La solicitud anticipada de los servicios especiales necesarios durante el embarque en el avión acelera el proceso de facturación y garantiza la calidad del servicio en el aeropuerto y a bordo de la aeronave.
- 3.6.27 Los pasajeros con discapacidades y personas con movilidad reducida pueden solicitar los servicios requeridos:
- al reservar (celebrar un contrato de transporte aéreo) en el punto de venta de transportes aéreos;
  - al celebrar un acuerdo sobre la venta de un producto turístico con un operador turístico (agente de viajes);
  - de forma independiente, para lo cual, el formulario de solicitud de servicios a bordo/en el aeropuerto se encuentra publicado en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru/> <http://azurair.com>.
- 3.6.28 La información sobre los servicios prestados a los pasajeros con discapacidades y personas con movilidad reducida en el territorio del aeropuerto y el procedimiento para su prestación está publicada en el sitio web oficial del aeropuerto.

#### **Servicios que se prestan en el aeropuerto**

- 3.6.29 Para la prestación oportuna de los servicios solicitados, los pasajeros con discapacidades y las personas con movilidad reducida deben llegar al aeropuerto de partida con anticipación, antes del inicio de la facturación para el vuelo.
- 3.6.30 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 hacer su reservación y celebrar el contrato de transporte aéreo o al celebrar un contrato de venta de un producto turístico, sin necesidad de pago adicional:
- acompañamiento y asistencia durante el registro para el vuelo y la facturación del equipaje;
  - acompañamiento y asistencia al pasar los controles fronterizo, aduanero, sanitario y de cuarentena, veterinario, fitosanitario 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 moverse independientemente;
  - ubicación en el asiento del pasajero a bordo de la aeronave de manera prioritaria;
  - desembarque de la aeronave para los pasajeros 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;

- recibimiento 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.
- 3.6.31 Los siguientes servicios se prestan sin coste adicional previa solicitud de los pasajeros con discapacidades y otras personas con movilidad reducida presentada directamente a la organización de servicios en el aeropuerto:
- recibimiento 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 por el territorio del aeropuerto;
  - provisión de sillas de ruedas para el uso temporal a los pasajeros que no puedan moverse de forma independiente en caso de retraso en la entrega del medio de transporte individual especial para el pasajero al aeropuerto de destino o al aeropuerto de aterrizaje intermedio, o en caso de pérdida o daño (deterioro) de este medio durante el transporte aéreo;
  - asistencia para pasear a los perros guía.

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

- 3.6.32 Los siguientes servicios son proporcionado por AZUR air, S.R.L. a los pasajeros con discapacidades 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 forma comprensible para los pasajeros;
  - prestación de ayuda en la colocación del equipaje de mano a bordo de la aeronave;
  - provisión de sillas de ruedas de uso temporal para el traslado a bordo de la aeronave de las personas que no pueden trasladarse independientemente, 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;
- ayuda para llegar hasta el baño y regresar a los pasajeros que no pueden trasladarse independientemente, sólo con el uso de la silla de ruedas de a bordo.

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

- 3.6.33 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 una persona o personas acompañantes que atiendan a dicho pasajero durante el vuelo.
- 3.6.34 Los asientos en la cabina para acomodar 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.
- 3.6.35 El paciente en camilla será transportado 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.

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

- 3.6.36 El oxígeno suplementario se proporciona según las indicaciones terapéuticas al solicitarse este servicio (MEDA).
- 3.6.37 En algunos casos (de conformidad con las "Instrucciones técnicas para el transporte seguro de objetos peligrosos por aire", ICAO DOC 9284 AN/905), se pueden transportar cilindros pequeños (de hasta 5 kg de peso) con oxígeno gaseoso o aire, necesarios para fines médicos, 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 una institución médica;
  - el transporte se efectúa en la cabina de la aeronave sólo cuando el paciente va acompañado por un profesional de la salud;
  - el cilindro de oxígeno debe llevar etiqueta y el número asignado a dicho equipo;
  - el pasajero o el profesional de la salud 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 AZUR air, S.R.L.;
  - el control del uso de un cilindro de oxígeno, la limpieza, la instalación, el almacenamiento y la colocación en los lugares de almacenamiento del equipaje de mano (en el portaequipajes o debajo del asiento delantero) debe ser realizado por el profesional de la salud que acompaña al paciente;
- 3.6.38 Los cilindros de oxígeno deben estar colocados en una funda especial y guardados en los lugares de almacenamiento (portaequipaje o debajo del asiento delantero), cuando no se usan, o cuando se enciende la tabla "Abróchense los cinturones".
- 3.6.39 Se prohíbe el transporte de cilindros de oxígeno en la cabina del avión en ausencia de un pasajero enfermo.

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

- 3.7.1 Las mujeres embarazadas determinarán por sí 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 asumirá 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 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 que tengan consigo un 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 la Federación 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 Las autoridades competentes deberán redactar el acta de deportación para 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.

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 de las leyes aplicables por parte del pasajero, 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 en 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 la pena de prisión, serán aceptadas para el transporte sin acompañantes.

3.10.3 Las personas expulsadas del país por las autoridades estatales de conformidad con un fallo de extradición de la persona debido a su participación en un hecho delictivo cuyo proceso judicial aún no ha tenido lugar, son aceptados para el transporte si van acompañadas por al menos dos empleados del cuerpo policial (por cada persona deportada) y sólo después de acordar dicho 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 personas deportadas, expulsados en virtud de una resolución de extradición.

**3.11 Transporte de pasajeros de clase Business**

- 3.11.1 En el aeropuerto, a los pasajeros de la 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 asientos de mayor comodidad en una cabina separada.
- 3.11.3 A bordo de la aeronave, los pasajeros de la 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 el 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 de la facturación (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").

Cada pasajero, a excepción de los niños menores de 2 años, tiene derecho a llevar el equipaje facturado sin cargo, dentro de la norma establecida. El peso y las dimensiones normativas de la franquicia gratuita de equipaje se indican en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru> <http://azurair.com>.

La franquicia gratuita de equipaje se aplica según el tipo de tarifa del billete.

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 para 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 (pájaros), 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 los 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 destinado 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 los 50 kilogramos, a excepción de las sillas de ruedas utilizadas por los pasajeros con discapacidades y otras personas con movilidad reducida. El equipaje de mayor peso se factura y se transporta como carga. En el caso de transporte internacional, se pueden imponer otras restricciones sobre el peso máximo, las dimensiones totales y la cantidad de piezas 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 custodia 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 artículos transportados por el pasajero (equipaje de mano) constituyen el equipaje no facturado y se aceptan para su transporte gratuito en la cabina del avión dentro de los límites establecidos por AZUR air, S.R.L.

4.4.2 Se permite llevar equipaje de mano a bordo dentro de los límites de la norma establecida. El peso y las dimensiones normativas de la franquicia gratuita de equipaje de mano se indican en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru/> <http://azurair.com>.

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, AZUR air, S.R.L. 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. del presente Reglamento.

- 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 Durante la facturación para el vuelo, el pasajero deberá presentar 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 los lleva consigo y no se encuentran dentro del equipaje facturado:
- una mochila, cuyo peso y dimensiones se establecen en la cláusula 4.4.2 del presente Reglamento o un bolso o una cartera con las cosas 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 especifican en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru>/<http://azurair.com>, 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, empacados en una bolsa de plástico sellada, cuyo peso no exceda 3 kg y cuyas dimensiones no excedan los 115 cm en la suma de sus tres dimensiones.
- Nota.** Los objetos personales no se presentarán para el pesaje, no están sujetos a registro y no se marcan con etiquetas o talones.
- 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 deberá llevar consigo su equipaje de mano colocado a bordo de la aeronave y sus artículos personales.
- 4.5 Equipaje pagado (exceso de equipaje, equipaje voluminoso, equipaje con 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 cuenta con capacidad de carga para dicho equipaje 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 AZUR air, S.R.L. y ha sido pagado, así como en los casos de transporte de sillas de ruedas y otros dispositivos de movilidad utilizados por los pasajeros con discapacidades y otras personas con movilidad reducida. El pasajero debe acordar por adelantado con AZUR air, S.R.L. 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 el pasajero presentó más equipaje para el transporte que el acordado previamente con AZUR air, S.R.L. y pagado, esta cantidad de equipaje puede ser aceptada para el transporte sólo si la aeronave cuenta con capacidad de carga para dicho equipaje 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 AZUR air, S.R.L., si dicho transporte no fue acordado previamente con AZUR air, S.R.L.
- 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 Durante el itinerario de transporte, el pasajero tiene derecho a reducir o, con el consentimiento de AZUR air, S.R.L., a aumentar el peso y la cantidad de piezas de equipaje a transportar.
- 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 excedan la franquicia gratuita de equipaje. Si el peso del equipaje del pasajero se reduce durante el viaje, AZUR air, S.R.L. 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 a AZUR air, S.R.L. 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 tipo de 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 demás 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 los demás transportistas para dicho transporte.
- 4.6 Pago del exceso de equipaje, equipaje voluminoso, equipaje con sobrepeso**
- 4.6.1 El transporte del equipaje voluminoso, del equipaje con sobrepeso, de perros de servicio, mascotas y las pájaros, se pagará en función de su peso real, tamaño y cantidad de piezas, según las tarifas de equipaje establecidas por AZUR air, S.R.L., independientemente del 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 discapacidades 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, el mismo 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 la 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 AZUR air, S.R.L.
- 4.6.3 Al transportar exceso de equipaje en el caso de celebración del contrato de transporte aéreo por el pasajero, que no prevé la franquicia gratuita de equipaje, el transporte de dicho equipaje será pagado según las tarifas establecidas por AZUR air, S.R.L.
- 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 cargos varios.
- 4.7 Equipaje transportado en la cabina de la aeronave**
- 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 cobrará el exceso de equipaje).
- 4.7.3 El peso de una pieza de equipaje transportado en la cabina de la aeronave no debe exceder los 80 kg, y sus dimensiones deben permitir colocarlo 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 custodia.
- 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 del 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 aceptarán para el transporte dentro del equipaje facturado y con los objetos que el pasajero lleva consigo:

- objetos que pueden ocasionar daños a la aeronave, causar daños a las personas a bordo (o a sus bienes), animales y pájaros (excepto mascotas (pájaros) 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 a través de un 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 n.º 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, compartimentos de equipaje de la aeronave, con acceso aislado de los pasajeros al equipaje durante el vuelo:

- ballestas, fusiles de pesca submarina, sables cosacos, sables, machados, cimitarras, machetes, espadas, garranchas, bayonetas, dagas, cuchillos: de caza, cuchillos de hoja expulsada, cuchillos con cerrojo, imitaciones 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 descarga 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 del viaje.

**Notas:**

- Los líquidos en recipientes de más de 100 ml de capacidad no se aceptan para el transporte, incluso si el recipiente está sólo parcialmente lleno.
- Son excepciones los medicamentos, alimentos para niños y la comida especial.

4.8.3 AZUR air, S.R.L. 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, debido a 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 requerimientos de la Orden n.º 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 ámbito de hidrometeorología. El barómetro o termómetro debe estar empaquetado en un embalaje exterior resistente que contenga un forro interior grueso o una bolsa de material impermeable o resistente a la perforación que no sea permeable al mercurio, que evite la fuga de mercurio del paquete, independientemente de su posición. AZUR air, S.R.L. (el capitán de la aeronave) debe tener información 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 para su inflado, y no más de dos recargas de repuesto;
  - artículos generadores de calor (es decir, los equipos accionados por baterías, 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;
  - las sillas de ruedas u otros equipos móviles impulsados por baterías destinados al uso por pasajeros con movilidad reducida como resultado de alguna 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 borne de la batería esté aislado.
- 4.8.6 No se recomienda al pasajero incluir objetos frágiles y perecederos, papel moneda, 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 cumplir 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 Debido a incidentes relacionados con el incendio de ciertos tipos de PED, el transporte de dispositivos electrónicos portátiles que contienen litio y otros tipos de baterías (incluidos dispositivos médicos, concentradores de oxígeno y electrónica de consumo como cámaras, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas y cargadores, cigarrillos electrónicos y otros) se realiza únicamente en la cabina de pasajeros de la aeronave (equipaje de mano), donde, en caso de algún incidente, se pueden tomar medidas de inmediato 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;
- para las baterías de iones de litio, la potencia no debe ser 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, las "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 el itinerario de la aeronave atraviesa una frontera estatal, el pasajero deberá averiguar de antemano con las autoridades competentes de los Estados en cuestión los reglamentos y leyes vigentes en dichos Estados sobre el transporte de armas a bordo. El pasajero debe contar con el permiso de las autoridades competentes del estado para entrar/salir del país con armas.

- 4.10.3 La importación/exportación de armas hacia/desde la Federación de Rusia está regulada por los requerimientos de la Orden del Servicio Federal de las Tropas de la Guardia Nacional de la Federación de Rusia del 28 de septiembre de 2019 N338 "Sobre la Aprobación de las Regulaciones Administrativas del Servicio Federal de la Guardia Nacional la Federación de Rusia para la prestación de servicios públicos sobre la expedición de la autorización a un ciudadano de la Federación de Rusia para importar a la Federación de Rusia o exportar desde la Federación de Rusia armas civiles o de gratificación y cartuchos para los mismos".
- 4.10.4 De conformidad con la Ley Federal n.º 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 electrochoques 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 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 ser 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, en los casos necesarios, el permiso de importación /exportación a/de la Federación de Rusia.
- 4.10.11 Si el arma no es reclamada por el pasajero en el aeropuerto de destino, será entregada a los organismos de asuntos internos por el funcionario autorizado del aeropuerto.

#### 4.11 Transporte de mascotas (pájaros), perros guía, perros de servicio

##### Disposiciones generales

- 4.11.1 El transporte de animales y pájaros 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 Para el transporte se puede aceptar mascotas (pájaros): perros, gatos, canarios, periquitos
- 4.11.3 No se aceptan para el transporte: roedores, liebres, reptiles, anfibios, artrópodos, animales enfermos.
- 4.11.4 Las mascotas (pájaros), 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 (pájaros), 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 un animal, si el transporte del animal no fue reservado y confirmado.
- 4.11.7 Se permite transportar en la aeronave no más de:
- 4 transportines (jaulas) con mascotas de una misma especie (no antagónica), o no más de 2 mascotas de especies antagónicas;
  - 2 perros guía, perros de servicio.
- 4.11.8 El peso de la mascota (pájaro), del perro de servicio, el peso del transportín (jaula) y de los alimentos destinados a la alimentación del animal (pájaro) 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 (pájaros) son aceptadas para el transporte a condición de que el pasajero asuma toda la responsabilidad por ellos. AZUR air, S.R.L. no asume ninguna responsabilidad por las lesiones, enfermedades o muerte de tales mascotas y pájaros, así como en el caso de rechazo a la importación o al transporte a través de cualquier país o territorio.
- 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 Dirección 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 n.º 1, válido durante 5 días a partir de la fecha de emisión y hasta el inicio del traslado de los animales.
  - En los vuelos internacionales:

- Certificado veterinario según las normas internacionales, el formulario 5a, redactado sobre la base del certificado veterinario y registrado en el servicio veterinario del puesto de control fronterizo.
- Certificado del valor genético del animal a exportar.

4.11.12 Las jaulas de los pájaros deben estar cubiertas con una tela gruesa hermética a la luz.

4.11.13 Está PROHIBIDO alimentar las mascotas (pájaros), perros guía/perros de servicio durante la facturación para el vuelo y durante el mismo vuelo.

4.11.14 El transporte de los pasajeros con mascotas (pájaros), 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 ocuparán 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 transportín, previo acuerdo con AZUR air, S.R.L. Su transporte no está sujeto a pago.

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 a AZUR air, S.R.L.:

- 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 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 (pájaros) en la cabina de la aeronave**

4.11.20 En la cabina de la aeronave se permite transportar mascotas (domesticadas) (pájaros) en transportínes o jaulas como equipaje, con el acompañamiento de un pasajero que goce de plena capacidad legal.

4.11.21 Las dimensiones del transportín (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 del pasajero de adelante. Las dimensiones del transportín (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 (pájaro) no debe exceder los 8 kg.

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

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

- 4.11.25 Durante el vuelo, el transportín (jaula) con la mascota (pájaro) en la cabina de la aeronave, debe colocarse debajo del asiento del pasajero de adelante.
- 4.11.26 Los pasajeros con mascotas (pájaros) ocuparán 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 (pájaros), perros de servicio en el compartimiento de equipaje y carga de la aeronave se efectúa si el peso del animal junto con el transportín (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 del 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**

- 4.12.1.1 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 la 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 tabla de 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 palos de hockey
- 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 de neopreno — 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 de neopreno — 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 los 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 retirados.
- 4.13.10 El transporte de las pértigas 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 consideran al calcular las tarifas de pago de exceso de equipaje, no se indica en el billete y se proporciona durante la facturación para 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 de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru>/<http://azurair.ru>.
- 4.14 Embalaje del equipaje**
- 4.14.1 Cada pieza de equipaje facturado debe llevar un embalaje adecuado, que garantice su integridad 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 o más 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 embalaje defectuoso.
- 4.14.4 El equipaje que presente daños externos que no afecten su integridad durante el transporte ni la manipulación y no puede causar daños a los pasajeros, a los miembros de la tripulación, a terceros, y que no puede dañar la aeronave, el equipaje de otros pasajeros u otros bienes, puede ser aceptado para el transporte 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 integridad 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 equipajes y garantizar la entrega del equipaje a los pasajeros.
- 4.15.2 El pasajero debe recibir su equipaje facturado después de ser presentado para su entrega en el punto de destino, sobre la base del talón de equipaje numerado.
- 4.15.3 El equipaje se entrega en el aeropuerto al que fue aceptado para su transporte. 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 a AZUR air, S.R.L. 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 desglosable de la etiqueta 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 equipajes**

- 4.16.1 El equipaje facturado se almacena en el aeropuerto, hasta donde 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 de AZUR air, S.R.L. o de la 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 es satisfactoria, 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 a control aduanero y su disposición se efectuará de la manera prevista en 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 la realiza 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 garantizar además el envío de las solicitudes a los aeropuertos desde donde el equipaje pudo haber sido entregado. Al detectarse la conformidad del equipaje no documentado con las solicitudes de equipaje, el equipaje se entregará de conformidad con dicha 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"), AZUR air, S.R.L. 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 por error;
  - envío de una solicitud sobre la recuperación 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, 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 es 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, en 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 de equipaje numerado. Si fuera imposible enviar el equipaje al aeropuerto según talón de equipaje numerado, AZUR air, S.R.L. enviará el equipaje al aeropuerto desde donde el equipaje fue transportado.

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

- 4.17.1 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 los artículos personales pueden ser vendidos o destruidos de la manera prescrita por las normativas de la Federación de Rusia o de acuerdo con la legislación del país en cuyo aeropuerto se encontraron los artículos olvidados.

*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. <http://azurair.com>.

El procedimiento de presentación de las 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 DE AZUR AIR S.R.L. 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 lleguen a/salgan hacia/desde la Federación de Rusia y continúen su viaje en tránsito/transferencia con aterrizaje en el territorio de la Federación de Rusia, así como el equipaje importado/exportado a/de la Federación de Rusia, están sujetos a las normas fronterizas, aduaneras y de otro tipo, 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) el 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 La regulación de las relaciones entre las autoridades estatales de control y el pasajero, que surjan en relación con el transporte aéreo internacional del pasajero y de su equipaje, es responsabilidad exclusiva del propio pasajero, mas 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 por el pasajero de manera completa 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 AZUR air, S.R.L. 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 después de que sea aceptado para el transporte aéreo y antes de ser entregado al pasajero, o antes de su transferencia, de conformidad con las normas establecidas, a otro ciudadano o persona jurídica, si AZUR air, S.R.L. no demuestra haber tomado todas las medidas razonables necesarias para evitar los daños o la imposibilidad de tomar tales medidas.
- 6.2.2 AZUR air, S.R.L. asume la responsabilidad de la integridad del equipaje de mano, a menos que se demuestre que la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje de mano fue causado por circunstancias que el transportista no había podido evitar y cuya eliminación no dependía de él, o causado intencionalmente por del pasajero.
- 6.2.3 Por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje de bodega 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 aceptado para el transporte aéreo con valor declarado — en el importe del valor declarado;
  - por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje aceptado para el transporte aéreo sin declarar su valor al realizar vuelos nacionales — en el importe de su valor, pero no más de 600 (seiscientos) rublos por kilogramo de peso del equipaje;
  - por la pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje aceptado 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 su valor — en no más de once mil rublos.
- 6.2.4 Por la pérdida o daño (deterioro) de los medios especiales de transporte (incluidas las sillas de ruedas) de propiedad de los pasajeros con discapacidades y otras personas con movilidad reducida, AZUR air, S.R.L. será responsable en la medida del costo de estos medios.
- 6.2.5 El costo del equipaje de bodega 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, según el precio promedio de un producto similar existente en el lugar donde tenía que ser entregado el equipaje, en el día de satisfacción voluntaria de dicha demanda o en el día del fallo judicial, si la demanda no fue satisfecha voluntariamente.
- 6.3 Responsabilidad de AZUR air, S.R.L. por una demora en la entrega del equipaje del pasajero**
- 6.3.1 Por el retraso en el transporte del pasajero, el de su equipaje 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 de AZUR air, S.R.L.**

- 6.4.1 AZUR air, S.R.L. 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 AZUR air, S.R.L. no será responsable y no compensará las pérdidas incurridas no por culpa de AZUR air, S.R.L., o causadas por cualquier motivo fuera de su control (incluyendo: desastres naturales, condiciones meteorológicas, actos de interferencia ilegal, requerimientos de organismos estatales, etc.).
- 6.4.3 AZUR air, S.R.L. no será responsable si la muerte o el deterioro de la salud del pasajero surgieron como consecuencia de su estado de salud.
- 6.4.4 AZUR air, S.R.L. queda exenta de responsabilidad si logra probar 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 empresa, en particular, debido a:
- la culpa de la persona que entregó o recibió el equipaje;
  - las propiedades naturales de los objetos transportados;
  - las deficiencias en el embalaje que no pudieron ser detectadas durante la revisión externa del equipaje aceptado;
  - las propiedades particulares de los objetos o sustancias en el equipaje, que requieren condiciones especiales o precauciones para su transporte y almacenamiento.
- 6.4.5 AZUR air, S.R.L. no asume la responsabilidad:
- por la falta de una parte 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 de equipaje tuvo lugar por culpa de AZUR air, S.R.L.;
  - por la demora en la entrega del equipaje debido a circunstancias fuera del control de AZUR air, S.R.L., 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, medicamentos, llaves, pasaportes, certificados, artículos frágiles, perecederos y otros que requieran medidas especiales de almacenamiento durante el transporte y que fueron entregados dentro del equipaje facturado.
- 6.4.6 AZUR air, S.R.L. 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 dicha negativa.
- 6.4.7 AZUR air, S.R.L. no será responsable (tampoco asumirá responsabilidad económica) 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 es responsable ante AZUR air, S.R.L. en los casos previsto por el presente Reglamento, el reglamento de aplicación de tarifas de AZUR air, S.R.L. y/o los términos del contrato de transporte, en los importes aplicables en cada caso de acuerdo con el reglamento de aplicación de tarifas, y/o los importes de las pérdidas sufridas por AZUR air, S.R.L. (como tales se definen en el Artículo 15 del Código Civil de la Federación de Rusia) sufridas por este último en cada caso como resultado de acciones/omisiones del pasajero cometidas intencionalmente o por negligencia grave.
- 6.5.2 El pasajero será responsable por la violación de las normas aduaneras, normas 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 AZUR air, S.R.L.;
  - las órdenes del capitán 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 asumirá responsabilidad 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 acciones ilegales contra otros pasajeros y empleados de AZUR air, S.R.L.
- 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 El fundamento de la responsabilidad de AZUR Air LLC en caso de pérdida, falta o daño (deterioro) del equipaje facturado, así como en el caso de retraso en la entrega del equipaje, es un acta comercial/PIR redactada en la sala de llegada en el mostrador Lost&Found (sin salir de la zona de recogida de equipaje) para certificar el caso de transporte inadecuado del equipaje del pasajero.
- 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 a AZUR air, S.R.L.
- 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 reclamación (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 En caso de violación del contrato de transporte aéreo, el pasajero tiene derecho a presentar su reclamación contra AZUR air, S.R.L. Las reclamaciones se aceptarán por escrito y, siempre que sea posible, en el idioma estatal (ruso) de la Federación de Rusia, en forma de solicitud, adjuntándose originales (si los hubiera) o copias debidamente certificadas de los documentos que confirmen el derecho del pasajero a reclamar una compensación. La reclamación debe estar firmada personalmente por el solicitante, o por su representante legal (adjuntándose los documentos que confirmen el estatus del representante legal), en caso contrario, la reclamación no será considerada. Las reclamaciones deben ser enviados a la dirección postal siguiente: 115114, Rusia, Moscú, calle Kozhévnikheskaya, 14, planta 2, habitación XII. La reclamación también puede ser presentada en forma de documento electrónico firmado con una firma electrónica.
- 7.1.6 Las reclamaciones recibidas por correo electrónico, no firmadas con una firma electrónica digital, por teléfono, por fax, declaradas oralmente o dejadas en forma de mensajes en el sitio web, no serán aceptadas por AZUR air, S.R.L. para su consideración.
- 7.1.7 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 de AZUR air, S.R.L. — el pasajero.

### **7.2 Plazo para la presentación de reclamaciones contra AZUR air, S.R.L.**

- 7.2.1 Términos y procedimiento para la presentación de reclamaciones en relación con el transporte aéreo nacional: Se puede presentar una reclamación contra AZUR air, S.R.L. en relación con el transporte aéreo nacional en el plazo de seis meses. El período especificado se calcula a partir del día del evento que sirvió de motivo para la reclamación.

- 7.2.2 Términos y procedimientos de presentación de reclamaciones contra AZUR air, S.R.L. en el caso de vuelos internacionales:
- 7.2.2.1 En el caso de falta o daño (deterioro) del equipaje en el 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 a AZUR air, S.R.L. 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.
- 7.2.2.2 En el caso de demora en la entrega del equipaje, la reclamación se presentará a AZUR air, S.R.L. en el transcurso de veintidós días posteriores a la fecha de entrega del equipaje a la persona autorizada para su recepción.
- 7.2.2.3 En el caso de pérdida del equipaje, el pasajero tiene derecho a reclamar a AZUR air, S.R.L. por los daños asociados con la pérdida del equipaje, si la pérdida del equipaje fue reconocida por AZUR air, S.R.L. o si el equipaje no llegó después de los veintidós días, contados desde el día en que debía llegar.
- 7.2.3 AZUR air, S.R.L. 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.

### **7.3 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:
- el nombre del transportista contra el cual se presenta la reclamación;
  - el nombre, dirección postal e información de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico) de la persona que presentó la reclamación;
  - las circunstancias que conforman la base de presentación de la reclamación, el contenido de la reclamación;
  - el importe del pago según la reclamación y su cálculo confirmado por los documentos correspondientes (recibos, facturas, cheques, etc.);
  - el listado de documentos adjuntos a la solicitud;
  - firma del/la solicitante.

#### Documentos que se adjuntarán a la solicitud 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;
  - el acta comercial/PIR que certifique la falta o deterioro del equipaje;
  - el 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. tiene derecho a solicitar adicionalmente los documentos requeridos, especificando el período de su presentación, y al vencimiento del período especificado, la reclamación será considerada con los documentos presentados.

- 7.3.4 La reclamación se presentará por cada documento de transporte por separado.
- 7.3.5 La ausencia del acta comercial no priva al pasajero de su derecho de presentar la reclamación.
- 7.3.6 Si la reclamación es rechazada, todos los documentos presentados por el solicitante junto con la notificación se le devolverán al solicitante.
- 7.3.7 AZUR air, S.R.L. deberá considerarla dentro el plazo de treinta días siguientes a la fecha de recepción de la reclamación y notificar por escrito a la persona que presentó la reclamación los resultados de su consideración.

[bookmark28](#)Anexo 1 - Reglamento de conducta de los pasajeros a bordo de la aeronave

En sus actividades AZUR air, S.R.L. se enfoca al máximo en cumplir con las expectativas y requerimientos de sus clientes, y se esfuerza por mejorar constantemente la calidad de los servicios prestados. La ejecución de esta tarea ayuda a los pasajeros a cumplir con las normas de conducta universalmente admitidas en la sociedad.

**Reglamento de conducta de pasajeros a bordo de la aeronave**

El billete de avión es un documento que certifica la celebración del contrato de transporte aéreo entre el pasajero y la aerolínea. De conformidad con las normas legales internacionales, el hecho de adquirir un billete de avión significa que el pasajero está de acuerdo con los términos del contrato.

Reglamento de conducta a bordo de la aeronave adoptado por AZUR air, S.R.L., tienen como objetivo garantizar la seguridad, elevar el nivel de comodidad y prevenir acciones ilegales a bordo de la aeronave en tierra y durante el vuelo.

**El pasajero tiene derecho a:**

Hacer uso de los servicios previstos por los términos del contrato de transporte aéreo.

Si su vida, salud o dignidad personal está en peligro, dirigirse a los miembros de la tripulación y exigir su protección.

**El pasajero deberá:**

Observar el orden público y las reglas de conducta en los lugares públicos: tratar con respeto a los demás, respetar sus tradiciones religiosas, nacionales y culturales; guardar silencio, y observar las normas de decencia y decoro.

Ocupar el asiento indicado en la tarjeta de embarque, cumplir con los requerimientos y recomendaciones del capitán y de los miembros de la tripulación de cabina (aeromozos).

Colocar el equipaje de mano y los efectos personales en los lugares especialmente designados para esto e indicados por los auxiliares de vuelo.

Permanecer sentado con los cinturones de seguridad abrochados durante el despegue, el ascenso, el descenso, el aterrizaje y el rodaje, así como cuando se vuela en condiciones meteorológicas adversas y en otros casos en los que se active el panel "Abrochense los cinturones". Se recomienda dejar abrochados los cinturones de seguridad durante todo el vuelo.

Tratar con cuidado el equipo del salón y los bienes de AZUR air, S.R.L.

**Se prohíbe a los pasajeros:**

Violar los requerimientos de seguridad del vuelo.

Crear situaciones que amenacen la seguridad del vuelo, la vida, la salud, el honor y la dignidad de los demás pasajeros, así como la del personal de a bordo, y permitirse la violencia verbal, física y amenazante contra ellos.

Alterar el orden público, crear condiciones incómodas para los demás pasajeros e interferir en el trabajo de los miembros de la tripulación.

Encontrarse en estado de intoxicación alcohólica y/o por estupefacientes,

que suponga una amenaza para la seguridad del vuelo, la salud, el honor y la dignidad de los demás pasajeros y miembros de la tripulación.

Fumar a bordo de la aeronave, incluidos cigarrillos electrónicos y/o medios de imitación del proceso de fumar.

Consumir bebidas alcohólicas traídas consigo.

Levantarse de sus asientos y moverse por la cabina, si la tabla "Abróchense los cinturones" está encendida.

Dañar (maltratar) al equipo de la aeronave o los bienes a bordo de la aeronave.

Abrir los compartimentos técnicos y las cerraduras de las salidas principal y de emergencia.

Retirar de la aeronave cualquier bien perteneciente a AZUR air, S.R.L.

Usar el equipo de emergencia sin la orden correspondiente de los miembros de la tripulación.

Utilizar dispositivos electrónicos y medios de comunicación durante el rodaje, el despegue y el aterrizaje de la aeronave.

Tomar fotos y videos a bordo de la aeronave sin el permiso de los miembros de la tripulación.

Obstruir con los efectos personales u otros objetos los pasillos entre las filas de asientos en la cabina de la aeronave, obstruir el espacio cerca de puertas de emergencia y de servicio, el acceso a la escotilla de emergencia.

**Política de AZUR air, S.R.L. en relación con el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias estupefacientes:**

Está prohibido el consumo de bebidas alcohólicas distintas de las que se ofrecen a bordo de la aeronave.

Está prohibido llevar a bordo y consumir estupefacientes y/o sustancias psicotrópicas y drogas.

El/la auxiliar de vuelo en jefe está en el derecho a dejar de servir bebidas alcohólicas al pasajero que se encuentra en estado de la intoxicación, tanto por alcohol como por cualquier otra sustancia.

El capitán de la aeronave tiene derecho a negarse a transportar a los pasajeros en estado de intoxicación etílica, así como de cualquier otro tipo de intoxicación al subir a la aeronave.

No se sirven bebidas alcohólicas a los pasajeros menores de edad. Esta regla también se aplica si el menor viaja con sus padres.

**De acuerdo con el art. 58 del Código Aéreo de la Federación de Rusia el capitán de la aeronave tiene el derecho a:**

Dar órdenes a cualquier persona que esté a bordo de la aeronave y requerir su cumplimiento para garantizar la seguridad del vuelo de la aeronave.

Aplicar todas las medidas necesarias, incluidas las medidas coercitivas, contra las personas que por sus acciones crean una amenaza directa para la seguridad del vuelo de la aeronave y se niegan a obedecer las órdenes del capitán de la aeronave.

Expulsar a estas personas de la aeronave al llegar al aeropuerto más cercano, y en el caso

de cometer actos con signos de delito, transferirlos a los organismos policiales, independientemente del estado en que se realice el aterrizaje.

Tomar otras medidas para garantizar la finalización segura del vuelo de la aeronave.

**El incumplimiento de las instrucciones legítimas del capitán de la aeronave** por las personas que se encuentran a bordo de la aeronave, será motivo para imponer la responsabilidad administrativa y penal de conformidad con la legislación de la Federación de Rusia.

De acuerdo con las regulaciones federales de aviación "Reglamento General de Transporte Aéreo de Pasajeros, Equipaje y Cargas", **AZUR air, S.R.L. podrá rescindir unilateralmente el contrato de transporte aéreo** del pasajero en los casos siguientes:

Incumplimiento por parte del pasajero, propietario de carga o expedidor de carga 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 durante el transporte aéreo internacional, así como el incumplimiento de las reglas establecidas por las autoridades pertinentes del país de salida, destino o tránsito.

Negativa del pasajero, propietario de la carga, expedidor de carga a cumplir con los requerimientos impuestos por las regulaciones federales de aviación.

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.

Negativa del pasajero de la aeronave a pagar el transporte de su equipaje, cuyo peso supere la franquicia gratuita de equipaje establecida.

Negativa del pasajero de la aeronave a pagar el transporte del niño que viaja con él, excepto en los casos previstos en el apartado 3 de la cláusula 2 del artículo 106 del Código Aéreo de la Federación de Rusia.

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 capitán 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, carga, objetos o sustancias prohibidos <http://www.aeroflot-don.ru/aeroflot-don/News/baggage.html> para el transporte aéreo.

Facilitación de información falsa al reservar un billete de avión.

**El pasajero puede familiarizarse con este Reglamento de conducta a bordo de la aeronave:**

- en los puntos de venta de billetes de avión;
- en el sitio web oficial de AZUR air, S.R.L. <http://azurair.ru>/<http://azurair.ru>;
- en las oficinas de representación de AZUR air, S.R.L.;
- en el formulario del billete (itinerario - recibos).