

APROBADO  
por orden de Aeroflot  
N.º 77, de 13 de febrero de 2019

# **NORMAS de transporte de pasajeros y equipaje de Aeroflot**

## ÍNDICE

1.	Ámbito.....	5
2.	Referencias .....	5
3.	Términos, definiciones y abreviaturas.....	7
4.	Transporte aéreo de pasajeros.....	13
<b>4.1.</b>	<b>Principales términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo .....</b>	13
<b>4.2.</b>	<b>Reserva de vuelo y venta de billetes .....</b>	15
<b>4.3.</b>	<b>Procedimiento de pago .....</b>	17
<b>4.4.</b>	<b>Documentos del pasajero (billete y recibo de equipaje) .....</b>	18
4.4.1.	Disposiciones generales .....	18
4.4.2.	Validez de los billetes .....	19
4.4.3.	Pérdida de billetes (en papel).....	20
4.4.4.	Otros documentos del pasajero .....	20
<b>4.5.</b>	<b>Transporte de determinadas categorías de pasajeros .....</b>	20
4.5.1.	Transporte de pasajeros con derecho a tarifas reducidas .....	20
4.5.2.	Transporte de pasajeros con niños .....	20
4.5.3.	Transporte de menores no acompañados .....	22
4.5.4.	Transporte de personas con discapacidades.....	23
4.5.5.	Pasajeros deportados del territorio de Rusia (expulsados administrativamente).....	25
4.5.6.	Transporte de pasajeros que sean miembros del programa Aeroflot Bonus.....	25
<b>4.6.</b>	<b>Rescisión del Acuerdo de transporte aéreo .....</b>	27
4.6.1.	Cancelación del transporte aéreo por parte del pasajero.....	27
4.6.2.	Rescisión del Acuerdo de transporte aéreo por iniciativa de Aeroflot .....	28
<b>4.7.</b>	<b>Procedimiento para calcular el importe del reembolso en el supuesto de rescisión o cambio del Acuerdo de transporte aéreo.....</b>	29
4.7.1.	Procedimiento de reembolso del importe del transporte en el supuesto de rescisión o cambio del Acuerdo de transporte aéreo si el pasajero cancela voluntariamente el transporte 29	29
4.7.2.	Recargo en aquellos casos en los que el pasajero cancele voluntariamente la totalidad o parte del transporte .....	31
4.7.3.	Procedimiento para calcular la tarifa en caso de cambio voluntario del Acuerdo de transporte aéreo.....	31
4.7.4.	Procedimiento para calcular el importe que se reembolsará en caso de rescisión del Acuerdo de transporte aéreo de un pasajero debido a que este cancele involuntariamente la totalidad o parte del transporte .....	32
4.7.5.	Procedimiento para calcular la tarifa en caso de cambios necesarios en el Acuerdo de transporte aéreo.....	32

4.7.6. Procedimiento en caso de cancelación de transporte de equipaje sujeto al pago de una tasa adicional.....	32
<b>4.8. Cambios en billetes o reservas .....</b>	<b>32</b>
5. Normas y reglamentos sobre transporte de equipaje y equipaje de mano.....	33
<b>5.1. Franquicia de equipaje y equipaje de mano.....</b>	<b>33</b>
5.1.1. Disposiciones generales .....	33
5.1.2. Equipaje de mano.....	34
5.1.3. Requisitos aplicables al contenido de equipaje y equipaje de mano .....	35
5.1.4. Combinación del equipaje.....	37
5.1.5. Franquicia de equipaje .....	38
<b>5.2. Exceso de equipaje .....</b>	<b>38</b>
<b>5.3. Transporte de equipaje especial .....</b>	<b>38</b>
5.3.1. Disposiciones generales .....	38
5.3.2. Transporte de mascotas en la cabina o en la bodega de carga de la aeronave .....	38
5.3.3. Equipaje transportado en un asiento de pasajero .....	41
5.3.4. Instrumentos musicales .....	41
5.3.5. Transporte de sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda a la movilidad manuales o eléctricos.....	42
5.3.6. Equipaje frágil y equipaje con respecto al cual la empresa asume una responsabilidad limitada 42	
5.3.7. Normas aplicables al transporte de armas.....	42
<b>5.4. Recogida del equipaje .....</b>	<b>44</b>
<b>5.5. Localización del propietario de equipaje y del equipaje facturado .....</b>	<b>44</b>
5.5.1. Localización del propietario del equipaje .....	44
5.5.2. Localización del equipaje facturado .....	45
5.5.3. Equipaje extraviado y sin documentar .....	46
6. Servicios de pasajeros.....	46
<b>6.1. Facturación y embarque de pasajeros .....</b>	<b>46</b>
6.1.1. Facturación de pasajeros .....	46
6.1.2. Embarque .....	49
<b>6.2. Control de seguridad previo al vuelo .....</b>	<b>49</b>
<b>6.3. Servicios en el aeropuerto .....</b>	<b>51</b>
6.3.1. Servicios ofrecidos en el aeropuerto .....	51
6.3.2. Servicios superiores .....	51
<b>6.4. Servicios durante el vuelo.....</b>	<b>52</b>
<b>6.5. Servicios prestados si se interrumpe el transporte .....</b>	<b>53</b>
7. Normas de conducta de pasajeros durante servicios previos al vuelo y a bordo de la aeronave.....	54

<b>7.1. Derechos y obligaciones de los pasajeros de conformidad con las Normas de conducta.....</b>	<b>54</b>
<b>7.2. Sanciones en caso de que el pasajero incumpla las normas anteriores: .....</b>	<b>55</b>
<b>7.3. Responsabilidad de los pasajeros por incumplimiento de las Normas de conducta.....</b>	<b>56</b>
<b>7.4. Derechos del personal de Aeroflot a la hora de garantizar que los pasajeros cumplan las Normas de conducta .....</b>	<b>57</b>
8. Requisitos de seguridad del transporte aplicables a pasajeros .....	58
9. Seguro de responsabilidad .....	59
10. Responsabilidad de Aeroflot y del pasajero. Procedimiento para presentar reclamaciones contra Aeroflot.....	60
<b>10.1. Principios generales de responsabilidad .....</b>	<b>60</b>
<b>10.2. Responsabilidad de Aeroflot .....</b>	<b>60</b>
10.2.1. Responsabilidad de Aeroflot por perjuicios ocasionados a la vida o la salud de un pasajero de una aeronave .....	60
10.2.2. Responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje o los artículos de mano del pasajero .....	61
10.2.3. Responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje o los artículos de mano del pasajero .....	61
10.2.4. Responsabilidad de Aeroflot en caso de retraso en la entrega de pasajeros y equipaje .....	62
10.2.5. Responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdidas derivadas de un retraso en el transporte aéreo de pasajeros .....	62
10.2.6. Acuerdos sobre la ampliación del ámbito de la responsabilidad de Aeroflot ...	63
10.2.7. Responsabilidad por daños provocados por accidente de la aeronave .....	63
10.2.8. Importe de la responsabilidad por daños ocasionados durante el transporte aéreo .....	63
<b>10.3. Responsabilidad del pasajero .....</b>	<b>63</b>
<b>10.4. Procedimiento y términos para la presentación de reclamaciones por daños por parte del pasajero .....</b>	<b>64</b>
10.4.1. Disposiciones generales.....	64
10.4.2. Plazo y procedimiento para presentar reclamaciones ante Aeroflot con relación a transporte aéreo nacional .....	64
10.4.3. Plazo y procedimiento para presentar reclamaciones ante Aeroflot con relación a transporte aéreo internacional.....	64
10.4.4. Documentos necesarios para presentar una reclamación .....	65
11. Disposiciones finales .....	65

## 1. Ámbito

Las presentes Normas de transporte de pasajeros y equipaje de Aeroflot (en lo sucesivo, las «Normas») se han elaborado tomando como base el artículo 102 del Código de Aviación de la Federación de Rusia y las Normas Federales de Aviación, «Normas generales para el transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga y requisitos aplicables al servicio prestado a pasajeros, consignadores y consignatarios», en los términos aprobados por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 82, de 28 de junio de 2007, y su finalidad es la de facilitar a los pasajeros información sobre las normas y los requisitos que aplica Aeroflot al transporte aéreo de pasajeros y equipaje.

Las Normas se aplicarán al transporte nacional e internacional de pasajeros y equipaje en aquellos casos en los que Aeroflot sea la aerolínea de hecho.

En las presentes Normas, que tienen carácter vinculante, se exponen los derechos, las obligaciones y las responsabilidades de Aeroflot y de los particulares que hagan uso de los servicios de Aeroflot.

Las Normas se aplicarán al transporte aéreo internacional de pasajeros si no contradicen convenios internacionales sobre tráfico aéreo, documentos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) ni tratados o acuerdos internacionales vigentes sobre tráfico aéreo de los que la Federación de Rusia sea parte firmante.

Las presentes Normas son una parte esencial del Acuerdo de transporte aéreo.

Cuando se formalice un Acuerdo de transporte aéreo con un pasajero, será de aplicación la revisión de las Normas vigente en la fecha que figure en el documento de transporte.

Aeroflot podrá modificar y complementar las presentes Normas, así como otros documentos legales emitidos al elaborarlas.

## 2. Referencias

Las presentes Normas se han elaborado de acuerdo con los requisitos de los siguientes instrumentos jurídicos normativos:

Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Montreal, 1999)

Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional (Convenio de Varsovia, 1929)

Protocolo de La Haya (Protocolo que modifica el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, 1955)

Convenio sobre Aviación Civil Internacional (Convenio de Chicago, 1944)

Convenio para la represión de actos ilícitos contra la seguridad de la aviación civil (Montreal, 1971)

Convenio sobre infracciones y ciertos otros actos cometidos a bordo de las aeronaves (Tokio, 1963)

Anexo 17 del Convenio sobre Aviación Civil Internacional Seguridad: Protección de la aviación civil internacional contra los actos de interferencia ilícita (edición 9-2011, OACI)

Documentos normativos de la OACI

Código Civil de la Federación de Rusia (parte 2) n.º 14-FZ, de 26 de enero de 1996

Código de Aviación de la Federación de Rusia n.º 60-FZ, de 19 de marzo de 1997

Código Civil de la Federación de Rusia (parte 1) n.º 51-FZ, de 30 de noviembre de

Código de Infracciones Administrativas de la Federación de Rusia n.º 195-FZ, de 30 de diciembre de 2001

Ley de la Federación de Rusia n.º 2300-1, de 7 de febrero de 1992, sobre la protección de los derechos de los consumidores

Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 152-FZ, de 27 de julio de 2006, sobre datos personales

Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 150-FZ, de 13 de diciembre de 1996, sobre armas

Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 67-FZ, de 14 de junio de 2012, sobre la obligación de las aerolíneas de contratar un seguro de responsabilidad civil que cubra los perjuicios ocasionados a la vida o la salud de pasajeros, así como los daños ocasionados a sus bienes, y sobre la compensación por daños y perjuicios de este tipo ocasionados en transporte subterráneo

Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 114-FZ, de 15 de agosto de 1996, sobre el procedimiento de salida de la Federación de Rusia y de entrada en el país

Decreto del Gobierno de la Federación de Rusia n.º 1314, de 15 de octubre de 1997, sobre la aprobación de las normas de comercio de armas de mano de uso militar y otras armas, su munición y sus cartuchos, así como armas blancas, en organizaciones paramilitares estatales

Decreto del Gobierno de la Federación de Rusia n.º 814, de 21 de julio de 1998, sobre medidas encaminadas a regular el comercio de armas de uso civil y de servicio y su munición dentro del territorio de la Federación de Rusia

Decreto del Gobierno de la Federación de Rusia n.º 1208, de 15 de noviembre de 2014, sobre la aprobación de los requisitos para cumplir las normas de seguridad del transporte aplicables a particulares que viajen o se encuentren en instalaciones o vehículos de infraestructuras de transporte, por medio de transporte

Orden del Servicio Federal de Transporte Aéreo n.º 120 y del Ministerio del Interior de la Federación de Rusia n.º 971, de 30 de noviembre de 1999, sobre la aprobación de un reglamento relativo al procedimiento para transportar en aeronaves civiles armas, munición y cartuchos, así como equipos especiales, que entreguen los pasajeros para su almacenamiento temporal durante un vuelo

Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 155, de 25 de septiembre de 2008, sobre la aprobación de las Normas para el establecimiento y la aplicación de tarifas con relación al transporte aéreo programado de pasajeros y equipaje y el cobro de tasas en el ámbito de la aviación civil

Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 82, de 28 de junio de 2007, sobre la aprobación de las Normas Federales de Aviación, «Normas generales para el transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga y requisitos aplicables al servicio prestado a pasajeros, consignadores y consignatarios» (en lo sucesivo, «FAR-82»)

Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 104, de 25 de julio de 2007, sobre la aprobación de las normas relativas a la inspección previa y posterior al vuelo

Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 134, de 8 de noviembre de 2006, sobre el establecimiento del formulario de un billete de pasajeros y justificante de equipaje electrónicos en aviación civil

Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 142, de 28 de noviembre de 2005, sobre la aprobación de las Normas Federales de Aviación, «Requisitos de seguridad aérea para aeropuertos»

Instrucciones sobre el procedimiento para transportar en aeronaves de Aeroflot armas, munición y cartuchos, así como equipos especiales, que entreguen los pasajeros para su almacenamiento temporal durante un vuelo (RI-GD-019Kh)

Instrucciones de Aeroflot acerca de la actuación de empleados de la aerolínea en caso de infracción de las Normas de conducta de pasajeros durante servicios previos al vuelo y a bordo de la aeronave de Aeroflot (RI-GD-012Kh)

Programa de seguridad aérea de Aeroflot (RD-GD-022), aprobado por la Orden n.º 7/KI, de 1 de febrero de 2017

Documentos normativos de la alianza SkyTeam, acuerdo de la alianza y requisitos aplicables a miembros de SkyTeam, de 11 junio de 2010

Manual de gestión de la seguridad aérea de Aeroflot (RD-GD-009Kh), aprobado por la Orden n.º 220, de 19 de mayo de 2011

Manual de asistencia en tierra al transporte, aprobado por la Orden n.º 536, de 8 de diciembre de 2009

Estándar STO OP 14.0 de la empresa, «Servicio a pasajeros de Aeroflot»

Estándar STO OP 14.4 de la empresa, «Servicio a pasajeros; servicio a menores no acompañados»

Estándar STO OP 14.5 de la empresa, «Servicio a pasajeros de Aeroflot; servicio a pasajeros con discapacidades»

Estándar STO UK 19.10 de la empresa, «Gestión de calidad: términos y definiciones de aviación sobre sistemas de gestión»

Procedimiento de admisión (registro) y entrega (distribución) a bordo o fuera de la aeronave de armas, munición y cartuchos, así como equipos especiales, que entreguen los pasajeros para su almacenamiento temporal durante el vuelo en el aeropuerto de Sheremétievo (T-5. 1-27-17)

### 3. Términos, definiciones y abreviaturas

En las presentes Normas se utilizan los términos y las abreviaturas que figuran a continuación con las definiciones correspondientes:

Por **aerolínea** se entiende una compañía de transporte aéreo que efectúa un transporte comercial de pasajeros, equipaje, carga y correo en aeronaves de su propiedad o arrendadas y que tiene vigentes un Certificado de Operador Aéreo y una licencia de aerolínea ; a efectos de las presentes Normas, Aeroflot.

Por **seguridad aérea (SA)** se entiende la protección de la aviación contra actos de interferencia ilícita.

Por **empresa de aviación** se entiende una entidad legal, con independencia de su forma de organización o constitución, cuya actividad se centra en el transporte aéreo de pasajeros, equipaje, carga y correo o la prestación de trabajos remunerados relacionados con la aviación.

Por **personal de aviación** se entiende personas que han superado una capacitación profesional; llevan a cabo actividades dirigidas a garantizar la seguridad de los vuelos de aeronaves y la seguridad aérea en general, organizar, operar, respaldar y mantener operaciones de transporte y aeronaves, realizar trabajos relacionados con la aviación, gestionar el uso del espacio aéreo, y organizar y mantener el tráfico aéreo; y figuran en listas de especialistas en aviación. Las listas de especialistas en aviación por tipo de aeronave serán aprobadas por los organismos autorizados responsables de la regulación estatal de actividades en el ámbito de la aviación civil, aviación estatal y aviación experimental, respectivamente.



Por **Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR)** se entiende un documento emitido por la aerolínea en presencia del pasajero (destinatario) en cuanto se detecten daños en el equipaje transportado en la aeronave de una o más aerolíneas. El parte deberá llevar la firma de la aerolínea y del pasajero.

Por **acto de interferencia ilícita** se entiende una acción (omisión) ilícita, incluidos actos terroristas que pongan en peligro el funcionamiento seguro del complejo de transporte y ocasionen perjuicios a la vida y salud de personas o daños materiales, o bien supongan una amenaza con dichas consecuencias.

Por **alianza SkyTeam** se entiende una alianza global de aerolíneas creada en el año 2000 con el fin de obtener ventajas sobre la competencia mediante sinergias entre sus miembros y la oferta conjunta de productos exclusivos a sus clientes. Aeroflot pertenece a la alianza SkyTeam desde 2006 y a SkyTeam Cargo desde 2011.

Por **JSC SIA** se entiende Joint Stock Company Sheremetyevo International Airport, sociedad encargada de gestionar el aeropuerto internacional de Sheremétievo.

Por **aeropuerto** se entiende un complejo compuesto por un aeródromo, una terminal aérea y otras instalaciones diseñadas para el aterrizaje y despegue de aeronaves y para la prestación de servicios de tráfico aéreo, y que cuenta con el equipamiento, el personal de aviación y otros empleados necesarios a tales efectos.

Por **aeropuerto internacional** se entiende un aeropuerto que utilizan aeronaves de vuelos internacionales para aterrizar y despegar y en el que se efectúan controles fronterizos y de aduanas, así como otros tipos de control en los supuestos estipulados por tratados internacionales y las leyes federales de la Federación de Rusia.

Por **aeropuerto (punto) de salida** se entiende un aeropuerto (punto) en el que se inicia o continúa el transporte aéreo de acuerdo con el documento de transporte.

Por **aeropuerto (punto) de destino** se entiende un aeropuerto (punto) en el que la aerolínea deposita a los pasajeros, la carga y el correo con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo.

Por **terminal aérea (terminal de pasajeros)** se entiende un edificio diseñado para dar servicio a los pasajeros del transporte aéreo en aeropuertos.

Por **equipaje facturado (en lo sucesivo, «equipaje»)** se entiende los bienes que recibe la aerolínea para transportarlos durante la facturación en un aeropuerto de salida, un aeropuerto de transbordo, un aeropuerto de escala u otro punto de facturación. En el momento de facturar, se emite un recibo y una etiqueta de equipaje.

Por **etiqueta de equipaje** se entiende un documento emitido por Aeroflot para identificar el equipaje facturado; Aeroflot fijará una parte de la etiqueta a cada pieza de equipaje facturado y entregará la otra al pasajero.

Por **equipaje sin recoger** se entiende el equipaje que ha llegado al aeropuerto (punto) de destino que figura en la etiqueta de equipaje y que el pasajero no ha recibido o recogido.

Por **billete (billete de pasajero)** se entiende un documento utilizado para certificar un contrato de transporte aéreo de pasajeros en el que se muestra información sobre dicho transporte. Hay dos tipos de billetes: billete en papel emitido en un formato tangible y billete electrónico, con estructura y contenido aprobados por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 134, de 8 de noviembre de 2006.

Por **formato tangible** se entiende documentos de transporte y pago aprobados y registrados del modo prescrito, que se consideran propiedad de la aerolínea y se expiden a una



persona tangible  
o a un agente con el fin de emitir documentos de transporte o pago, incluidos billetes de avión  
de pasajeros, recibos de recargos por exceso de equipaje, órdenes de cargos varios (MCO),  
conocimientos de embarque  
, etc.

Por **munición** se entiende armamento que esté destinado a alcanzar un objetivo y  
contenga cargas explosivas, propulsoras, pirotécnicas o expulsoras  
, o bien una combinación de estas.

Por **reserva** se entiende la asignación anticipada en el sistema automatizado de  
reservas,  
con relación a un vuelo y una fecha determinados, de un asiento a bordo de la aeronave a un  
pasajero  
y de espacio para su equipaje, o bien de espacio y tonelaje de capacidad de carga de la  
aeronave  
a efectos de transporte de equipaje, carga o correo.

Por **equipaje de mano (efectos personales de los pasajeros)** se entiende prendas y  
otros artículos que lleve el pasajero durante el transporte aéreo y que no se consideren  
equipaje.

Por **transporte nacional** se entiende transporte aéreo cuyos puntos de origen y  
destino, así como todos los puntos de aterrizaje, se encuentran dentro del territorio de la  
Federación de Rusia.

Por **aeronave** se entiende un vehículo volador que se sustenta en la atmósfera  
mediante su interacción con el aire (no procedente de superficies de tierra o agua).

Por **transporte aéreo** se entiende el transporte aéreo de un pasajero o de equipaje por  
parte de Aeroflot con arreglo a los términos y condiciones del Acuerdo de Transporte Aéreo;  
el transporte aéreo de un pasajero abarca el período que va desde que este pasa el control de  
seguridad antes de embarcar en la aeronave hasta que abandona el aeropuerto bajo la  
supervisión de personas autorizadas por Aeroflot.

Por **Acuerdo de transporte aéreo (en lo sucesivo, el «Acuerdo»)** se entiende un  
contrato de transporte formalizado entre Aeroflot y el pasajero con arreglo a los términos y  
condiciones que se exponen en las presentes Normas y las Normas de aplicación de tarifas.

Por **servicios adicionales** se entiende los servicios que Aeroflot  
y terceros que sean socios de esta prestan al pasajero junto con el transporte y con arreglo a  
los términos y servicios que haya establecido Aeroflot para cada tipo específico de servicios.

Por **inspección** se entiende una serie de acciones que personas autorizadas llevan a  
cabo con relación a los pasajeros y el equipaje, con el fin de garantizar la seguridad,  
utilizando medios técnicos u otros diseñados para detectar armas, explosivos u otros  
dispositivos peligrosos que podrían utilizarse para cometer actos de interferencia ilícita. En  
los vestíbulos de entrada de la terminal aérea se lleva a cabo una inspección preliminar. El  
control de seguridad previo al vuelo se lleva a cabo una vez que el pasajero facture y supere  
los controles de cuarentena, veterinario y fitosanitario,  
así como, en el caso de vuelos internacionales, los controles fronterizos, de aduanas y de  
inmigración, entre otros.

Por **retraso del vuelo** se entiende un cambio en la hora de salida con relación a la hora  
prevista que figure en el billete y la programación.

Por **sala** se entiende una zona ubicada en la terminal aérea  
destinada a dar servicio a pasajeros de clase Business y miembros Elite del programa Aeroflot  
Bonus y de los programas de fidelización de aerolíneas pertenecientes a la alianza SkyTeam,  
mientras esperan  
a embarcar en la aeronave.

Por **sitio web de Aeroflot** se entiende [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru).

Por **tripulación de cabina (sobrecargos y auxiliares de vuelo)** se entiende los miembros de la tripulación que cumplen las obligaciones que les han encomendado la aerolínea o el comandante de la aeronave a los efectos de la seguridad del vuelo, pero que no son miembros de la tripulación de vuelo.

Por **máquina de facturación** se entiende un sistema de software y hardware que permite a los pasajeros facturar e imprimir una tarjeta de embarque (sin la ayuda de personal de Aeroflot) de acuerdo con la base de datos de reservas. Este tipo de máquinas se encuentran

en zonas del aeropuerto (terminal aérea) accesibles para los pasajeros y su instalación corre a cargo de Aeroflot o de agentes autorizados.

Por **clase de servicio** se entiende el alcance de los servicios y el nivel de confort que se proporciona a los pasajeros con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo.

Por **código compartido** se entiende un acuerdo sobre la operación comercial conjunta de un vuelo por parte de dos o más aerolíneas, una de las cuales es la socia de operación (esto es, la operadora de la aeronave que realiza el vuelo y vende billetes en su propio nombre) y las demás, las socias de marketing (esto es, venden billetes para el vuelo de la socia de operación en su propio nombre). En estos casos, el vuelo se denomina mediante un código doble conjunto de las partes (código de la socia de operación/código de la socia de marketing).

Por **piloto al mando** se entiende una persona que cuenta con una licencia de piloto vigente, así como la formación y experiencia necesarias para controlar de forma autónoma una aeronave de un modelo determinado, y a la que se le ha asignado que realice un vuelo.

Por **centro de atención telefónica** se entiende una organización que ha recibido autorización de la aerolínea para actuar como centro de atención telefónica externalizado de Aeroflot y prestar sus servicios de atención al cliente.

Por **tripulación de vuelo** se entiende miembros certificados de la tripulación a los que se asignan tareas relacionadas con el control de la aeronave durante el vuelo.

Por **itinerario de vuelo** se entiende los aeropuertos (puntos) de origen, transbordo, escala y destino que figuran en el billete en una secuencia determinada.

Por **itinerario/recibo** se entiende una parte del billete electrónico que contiene información sobre el transporte del pasajero y su equipaje en los términos establecidos por las leyes de la Federación de Rusia.

**OACI** significa Organización de Aviación Civil Internacional.

Por **transporte internacional** se entiende transporte aéreo cuyos puntos de origen y destino se encuentran:

a) Dentro del territorio de dos países, respectivamente

b) Dentro del territorio de un país, si se prevén uno o más puntos de aterrizaje dentro del territorio de otro país

Por **facturación mediante el móvil** se entiende un método del que disponen los pasajeros para facturar usando un teléfono móvil, que les permite reducir el tiempo necesario para completar el procedimiento estándar de facturación en el aeropuerto y confirmar su vuelo sin necesidad de estar en el aeropuerto.

Por **contenido incompleto** se entiende daños provocados al equipaje en los que la pérdida de determinados artículos o pertenencias del equipaje se traduce en pérdidas para el pasajero.

Por **agente de servicios en tierra** se entiende una empresa que presta a Aeroflot servicios de apoyo a vuelos como agente de la aerolínea. En el presente documento, el término anterior también se aplica a los empleados de agentes de Aeroflot.

Por **facturación online** se entiende facturación usando el sitio web de Aeroflot.

Por **orden de cargos varios (MCO)** se entiende un documento de pago intransferible emitido por Aeroflot o un agente autorizado a nombre de un pasajero; presentando este documento, el pasajero podrá utilizar el importe que figure en él para pagar billetes o billetes electrónicos, recargos por exceso de equipaje en vuelos de Aeroflot, hoteles, servicios de acompañamiento de menores, etc.

Por **oficina de ventas** se entiende un establecimiento equipado expresamente para reservar y vender billetes de vuelos de Aeroflot.

Por **pasajero** se entiende un particular transportado o que va a transportarse en una aeronave con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo del pasajero.

Por **pasajero deportado** se entiende un pasajero que ha entrado legalmente en un país con el permiso de sus autoridades y posteriormente ha recibido de estas la orden de abandonarlo, o bien que ha entrado ilegalmente en el país.

Por **pasajero en tránsito** se entiende un pasajero cuyo transporte continuará en el mismo vuelo en el que ha llegado a un aeropuerto (punto) intermedio con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo.

Por **pasajero con transbordo** se entiende un pasajero al que, con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo, se transporta al punto de transbordo en un vuelo y, posteriormente, en otro vuelo de la misma aerolínea o de otra diferente.

Por **documentos de transporte** se entiende un billete, un justificante de equipaje, un conocimiento de embarque, un conocimiento aéreo postal u otros documentos que se utilicen en la prestación de servicios relacionados con el transporte de pasajeros, equipaje, carga y correo, y vengán dispuestos en instrumentos jurídicos normativos del órgano ejecutivo federal competente en el ámbito del transporte.

Por **aerolínea** se entiende un operador que lleva a cabo el transporte aéreo de pasajeros, equipaje, carga y correo y que cuenta con la licencia para realizar actividades de aviación con arreglo a las leyes de la Federación de Rusia.

Por **cupón de vuelo** se entiende la parte del billete que da derecho al pasajero a que se le transporte entre los puntos que se mencionan en el mismo.

Por **tarjeta de embarque** se entiende un documento que acredita que se ha aceptado transportar al pasajero. La tarjeta de embarque incluirá la siguiente información: el nombre y los apellidos del pasajero, el número de vuelo, los puntos de origen y destino, la fecha y hora de salida, la hora límite de embarque, el número de facturación, el número de asiento en la cabina de la aeronave y el número de puerta.

Por **documento de pago** se entiende un documento (recibo de caja, comprobante de pago o extracto bancario) emitido con arreglo a la legislación aplicable y en el que se confirma el pago del transporte reservado. Un documento de pago es un documento en el que se confirma según lo establecido la formalización del Acuerdo de transporte aéreo y que se emitirá tras el pago de dicho acuerdo en efectivo, en caso de emisión de un itinerario/recibo.

Por **reclamación** se entiende una reclamación por daños y perjuicios que interpone un cliente de aviación civil contra la aerolínea.

Por **vuelo** se entiende un vuelo de transporte de una aeronave (programado o no) que se realiza en una sola dirección desde el punto inicial de la ruta hasta el punto final.

Por **vuelo de corta distancia** se entiende un vuelo de hasta tres horas de duración.

Por **vuelo de media distancia** se entiende un vuelo de entre tres y seis horas de duración.

Por **vuelo de larga distancia** se entiende un vuelo de más de seis horas de duración.

Por **facturación** se entiende el proceso de registro de pasajeros y equipaje a efectos de transporte en un determinado vuelo.

Por **equipaje de mano** se entiende equipaje que no contiene sustancias ni artículos que esté prohibido llevar en la cabina de la aeronave y que cumpla la franquicia establecida por la aerolínea con el fin de garantizar que pueda ubicarse de forma segura en la cabina.

Por **control de aduanas de transporte aéreo internacional** se entiende una serie de medidas adoptadas por autoridades aduaneras con el fin de garantizar el cumplimiento de las leyes nacionales, incluida la normativa aduanera, y los tratados internacionales, entre ellas, el control de la circulación entre fronteras nacionales de aeronaves y de la carga que estas transporten, así como de equipaje y equipaje de mano, personas transportadas a bordo de aeronaves, divisas y objetos de valor.

Por **tarifa** se entiende un importe debidamente establecido que cobra la aerolínea por el transporte de un pasajero o de una unidad de masa o volumen de equipaje o carga desde el punto de origen hasta el de destino en una determinada ruta.

Por **servicio Space+** se entiende un servicio mediante el que los pasajeros pueden seleccionar un asiento más cómodo en clase Economy (esto es, un asiento con más espacio para las piernas) y que está disponible en el momento de facturar en el aeropuerto de Sheremétievo o en otros aeropuertos rusos o extranjeros.

Por **pérdida de equipaje** se entiende la no llegada del equipaje o de parte de este al aeropuerto y el reconocimiento de este hecho por parte de Aeroflot. El equipaje se considerará perdido si no se ha localizado en un plazo de 21 días desde el día siguiente al que debería haberse entregado en el punto de destino. Si el equipaje no se ha encontrado en un plazo de 21 días, se considerará desaparecido.

Por **equipaje desaparecido** se entiende aquellos casos en los que la aerolínea no entrega el equipaje que ha aceptado transportar a la persona autorizada una vez vencido el plazo para hacerlo, con independencia de si se debe a pérdida, robo, extravío o entrega errónea en un aeropuerto intermedio.

Por **aerolínea de hecho** se entiende una aerolínea o una entidad autorizada por esta que llevan a cabo la totalidad o parte del transporte como parte de un vuelo operado conjuntamente (de código compartido) u otra relación contractual entre la aerolínea de hecho y la aerolínea.

Por **miembro de la tripulación** se entiende una persona designada por la aerolínea para desempeñar determinadas funciones a bordo de la aeronave durante el vuelo. La tripulación de la aeronave consta de la tripulación de vuelo (el capitán y otro personal de vuelo) y la tripulación de cabina (auxiliares de vuelo).

Por **documento electrónico mixto (EMD)** se entiende un documento electrónico de pago de servicios y cargos varios que no se incluían en el precio del billete; se almacena en un servidor especial propiedad de la aerolínea (similar al de billetes electrónicos). El documento electrónico mixto tiene la estructura y el contenido aprobados por la Orden del Ministerio de Transporte de la

Federación de Rusia n.º 116, de 18 de mayo de 2010, sobre el establecimiento del formulario de un documento electrónico mixto.

Por **billete electrónico** se entiende un billete de pasajero y recibo de equipaje electrónicos para aviación civil. Este documento se utiliza para confirmar el Acuerdo de transporte aéreo con relación a un pasajero y su equipaje y contiene información sobre estos en formato digital. El billete electrónico tendrá la estructura y el contenido aprobados por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 134, de 8 de noviembre de 2006, sobre el establecimiento del formulario de un billete de pasajeros y justificante de equipaje electrónicos en aviación civil.

Por **registro de nombre de pasajero (PNR)** se entiende una anotación que hace referencia a un pasajero en el sistema de reservas y que contiene información sobre el transporte, servicios especiales y los datos personales del pasajero.

#### 4. Transporte aéreo de pasajeros

##### 4.1. Principales términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo

Según lo establecido en el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero, Aeroflot se compromete a transportar al pasajero hasta el punto de destino, proporcionarle un asiento a bordo de la aeronave que opere el vuelo indicado en el billete y, en el supuesto de que el pasajero lleve equipaje, transportar dicho equipaje hasta el punto de destino y entregarlo al pasajero o a una persona con autorización para hacerlo.

El transporte que realice Aeroflot en virtud del Acuerdo de transporte aéreo y otros servicios que preste la aerolínea estarán sujetos a:

Los términos y condiciones expuestos en el billete

Las tarifas aplicables

Los términos y condiciones de las presentes Normas

La legislación de la Federación de Rusia

Las normas del programa de fidelización de Aeroflot y las normas de la alianza SkyTeam

El Acuerdo de transporte aéreo estará certificado por un billete y un recibo de equipaje en caso de que el pasajero lleve equipaje. En el supuesto de discrepancias entre la información que se indique en el billete y la que figure en la base de datos de Aeroflot, prevalecerá esta última.

El documento que acredita el pago del transporte será un documento de pago que demuestre el pago del transporte.

El pasajero pagará el importe del transporte de acuerdo con la tarifa establecida, además de un recargo por exceso de equipaje en caso de que el equipaje supere la franquicia que establezca Aeroflot.

El Acuerdo de transporte aéreo es un contrato público y, en lo que se refiere a su formalización, un contrato de adhesión, en virtud del cual el pasajero acepta el Acuerdo de transporte aéreo con arreglo a los términos y condiciones propuestos por Aeroflot.

El Acuerdo de transporte aéreo se considerará formalizado una vez que se pague puntualmente el transporte.

Una vez efectuado el pago, Aeroflot entregará o enviará por correo electrónico al pasajero un itinerario/recibo. Solamente se entregará al pasajero un billete emitido con un formato tangible si este lo ha solicitado en el momento de realizar la reserva. Puede obtenerse un itinerario/recibo de billete electrónico con una línea aparte correspondiente al IVA en el sitio web de Aeroflot («Servicio online => Verificar la



reserva»), indicando el código de la reserva y los apellidos del pasajero. Una vez completado el transporte, el itinerario/recibo dejará de estar disponible. En el supuesto de que un pasajero no disponga de los medios técnicos para obtener un itinerario/recibo, podrá hacerlo en el aeropuerto antes de la salida programa en la oficina de representación de Aeroflot.

El pago del precio del transporte se realizará en el plazo estipulado por las normas de aplicación de tarifas de Aeroflot que estén vigentes en el momento de realizar la reserva y solo mediante los métodos que especifique Aeroflot.

El Acuerdo de transporte aéreo tendrá vigencia hasta que Aeroflot cumpla su obligación de transportar al pasajero o el equipaje en el itinerario indicado en el billete, siempre que el pasajero cumpla plenamente sus propias obligaciones.

La reserva y el pago del transporte en un vuelo de Aeroflot indican que el pasajero ha aceptado el contrato público de transporte aéreo con arreglo a los términos y condiciones que se exponen en las Normas. La aceptación por parte del pasajero de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo y las Normas será plena e incondicional.

En el supuesto de que el pago se realice mediante un método que no se estipule en las normas de Aeroflot o a través de una organización no autorizada por esta, el Acuerdo de transporte aéreo no se considerará formalizado y Aeroflot no se hará responsable de las consecuencias de dicho pago.

En el supuesto de pago atrasado con relación a la emisión de un billete o de otra infracción de las condiciones de pago, el Acuerdo de transporte aéreo no se considerará formalizado, a menos que Aeroflot confirme lo contrario.

La obligación de Aeroflot de transportar por vía aérea al pasajero surgirá una vez que se pague puntualmente el transporte aéreo.

Los vuelos programados se realizarán de acuerdo con la programación de vuelos que Aeroflot genere y publique en la base de datos correspondiente.

Aeroflot hará todo lo que esté en su mano para transportar al pasajero y su equipaje en un plazo razonable. La hora que se muestra en la programación y en otros documentos no está garantizada, ni tampoco es condición esencial ni parte del Acuerdo de transporte aéreo.

En aras de la seguridad del vuelo y la seguridad aérea, o bien a instancias de autoridades gubernamentales competentes, la aerolínea tendrá derecho a cancelar o retrasar el vuelo especificado en el billete y a cambiar el modelo de aeronave o el itinerario de transporte.

En caso de cambio en el horario del vuelo, Aeroflot adoptará todas las medidas que estén a su alcance para informar a través de todos los medios disponibles a los pasajeros con los que haya formalizado un Acuerdo de transporte aéreo.

Aeroflot no se hará responsable en el supuesto de que no consiga informar a un pasajero

de cambios del horario del vuelo, cambios del aeropuerto de origen o destino, la cancelación del vuelo o cambios de otros aspectos del vuelo si el pasajero no ha facilitado sus datos de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.) en el momento de realizar la reserva, o bien si los empleados de Aeroflot o agentes autorizados no han logrado contactar con el pasajero usando los datos facilitados tras llamar al menos en una ocasión a cada uno de los números de teléfono (o probado las direcciones de correo electrónico, etc.), incluidos, entre otros, aquellos casos en los que la información facilitada por el pasajero sea incorrecta. En dichos casos, Aeroflot no indemnizará al pasajero por las pérdidas en las que haya incurrido a consecuencia de la no notificación.

En el supuesto de que el pasajero contacte con Aeroflot con menos de 36 horas de antelación con respecto a la salida de la aeronave para notificar y negociar condiciones de transporte especiales en los términos dispuestos en la sección 25 de FAR-82, Aeroflot se reserva el derecho de negarse a aceptar dichas condiciones.

El transporte de pasajeros y equipaje se realizará entre los aeropuertos (puntos) de origen, transbordo (escala) y destino que figuren en el documento de transporte de acuerdo con la secuencia especificada (εν λο συχεσιτω, el «itinerario de transporte»). El itinerario de transporte que figure en los documentos de transporte podrá modificarse previo acuerdo entre Aeroflot y el pasajero. En el supuesto de que sea el pasajero quien modifique el itinerario de transporte, Aeroflot podrá volver a calcular el precio del transporte.

Aeroflot no será responsable de garantizar las conexiones de vuelos si se han adquirido distintos billetes para el transporte.

Aeroflot tendrá derecho a delegar total o parcialmente sus obligaciones en virtud del Acuerdo de transporte aéreo en otras personas o entidades, incluidas otras aerolíneas. En este caso,

Aeroflot notificará el nombre de la aerolínea de hecho al pasajero, que estará sujeto a las normas de dicha aerolínea, a menos que se disponga lo contrario en un acuerdo de código compartido que formalicen Aeroflot y la aerolínea de hecho.

Aeroflot reservará un billete si el pasajero facilita sus datos personales en la medida que prescriben las leyes aplicables de la Federación de Rusia. Los datos personales se tratarán usando el sistema de gestión de pasajeros de la empresa Sabre Holdings, cuyos servidores de bases de datos se encuentran en los Estados Unidos. Cuando se traten datos personales de este modo, se transferirán al extranjero.

Aeroflot tratará los datos personales que facilite el pasajero al formalizarse el Acuerdo de transporte aéreo con arreglo a la Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 152-FZ, de 27 de julio de 2006, sobre datos personales (incluido al reservar un vuelo, emitir un billete o cancelar las condiciones de transporte, en caso de cancelación voluntaria o involuntaria del transporte o, una vez extinguido el Acuerdo transporte aéreo, a instancias de autoridades nacionales competentes).

Los pasajeros pueden consultar las normas de aplicación de tarifas de Aeroflot y las ventajas de los miembros Elite del programa de fidelización en el sitio web de Aeroflot. En el supuesto de que el transporte se adquiriera a través del centro de atención telefónica, se informará al pasajero de las condiciones del Acuerdo de transporte aéreo y de las presentes Normas que sean aplicables al vuelo reservado.

#### **4.2. Reserva de vuelo y venta de billetes**

El pasajero o una persona autorizada por este pueden reservar el transporte de pasajeros y equipaje en el sistema de reservas de Aeroflot (sitio web, centro de atención telefónica, oficinas de ventas o máquinas autoservicio) o en oficinas de venta de billetes de agentes autorizados (sitios web, centrales de reservas u oficinas de ventas).

Como resultado de la reserva, se creará en el sistema de reservas de Aeroflot un registro electrónico, al que se asignará un número de reserva único (PNR). Este registro contendrá información sobre el transporte, servicios especiales y los datos personales del pasajero. Para emitir el billete, el pasajero deberá facilitar los datos que figuren en su documento de identidad.

En el supuesto de reservar un billete con condiciones favorables o con una tarifa especial, el pasajero deberá enviar documentos de identidad que confirmen su derecho a dichas condiciones o a la aplicación de la tarifa especial.



El pasajero recibirá un billete o un itinerario/recibo del billete electrónico directamente en el punto de venta o en la dirección de correo electrónico que haya indicado al realizar la reserva; posteriormente, podrá imprimirlo.

El billete emitido y el documento de pago de servicios especiales deberán conservarse en papel mientras dure el transporte. El itinerario/recibo del billete electrónico y el recibo de pago del documento electrónico mixto deberán imprimirse o guardarse en un dispositivo electrónico y conservarse mientras dure el transporte.

El nombre del pasajero debe coincidir con el que figura en el billete; de lo contrario, no se aceptará transportar a dicha persona ni se le reembolsará el precio del billete.

### Requisitos de las reservas

Al reservar el transporte, el pasajero facilitará a Aeroflot sus datos personales (nombre, apellidos, segundo nombre, fecha de nacimiento, y tipo, número y fecha de caducidad del documento de identidad). En el supuesto de que el pasajero se niegue a facilitar los datos anteriores, no podrá reservar vuelos. Al realizar la reserva, el pasajero podrá facilitar su número de teléfono o su dirección de correo electrónico para recibir notificaciones puntuales de cambios de horario y en caso de emergencia.

Al reservar un vuelo, el pasajero debe obtener la aprobación de Aeroflot cuando se den las siguientes circunstancias:

Pasajeros que viajen con niños menores de dos años

Niños que no viajen acompañados de pasajeros adultos o pasajeros que hayan alcanzado plena capacidad jurídica antes de cumplir los 18 años de edad con arreglo a la legislación civil de la Federación de Rusia, los cuales se transportarán bajo la supervisión de la aerolínea

Pasajeros que viajen en camilla

Pasajeros con enfermedades graves

Pasajeros ciegos que viajen con un perro guía

Pasajeros cuya capacidad de movimiento cuando hagan uso de transporte aéreo esté limitada o cuyo estado requiera asistencia especial durante el servicio (pasajeros con movilidad reducida)

Equipaje en el que una sola pieza pese más de 32 kg (equipaje pesado)

Pasajeros que transporten armas o munición

Pasajeros que transporten guitarras como equipaje de mano si sus dimensiones totales superan los 135 cm

Pasajeros que transporten equipaje que deba ir en la cabina de la aeronave

Equipaje en el que las dimensiones totales de una sola pieza superen los 203 cm (equipaje extragrande)

Pasajeros que viajen con perros de servicio del servicio canino de las autoridades ejecutivas federales, perros guía o mascotas (perros, gatos, hurones o aves)

No se podrán transportar como equipaje de mano animales, aves, insectos, peces, etc. (criaturas vivas) que no puedan considerarse mascotas domésticas, perros de servicio del servicio canino de las autoridades ejecutivas federales ni perros guía; restos humanos o animales; ni otros artículos que se consideren carga con arreglo a la sección 25

de FAR-82. (Estos últimos deberán aprobarse en el momento de realizar la reserva de acuerdo con las normas de transporte aéreo de carga).

En el momento de realizar la reserva, los pasajeros con discapacidades deberán informar de su discapacidad a Aeroflot o al agente de esta que efectúe la reserva, la venta y la emisión de los documentos de transporte, con el fin de garantizar unas condiciones de transporte adecuadas.

En el supuesto de que el pago del transporte no se efectúe en el plazo establecido por Aeroflot o por su agente autorizado, la reserva se cancelará automáticamente sin notificación previa al pasajero y no se emitirá el billete.

En el supuesto de que el pasajero no haga uso del asiento reservado en algún segmento del itinerario de transporte, dicho pasajero informará a "Aeroflot" S.A.P. del cambio de las condiciones del contrato y de su intención de continuar con el transporte en segmentos ulteriores del itinerario en el plazo máximo de 30 minutos después de la hora de salida del vuelo indicada en el billete. Con este fin, el pasajero deberá ponerse en contacto con el lugar de emisión del billete o con la oficina/centro de atención de "Aeroflot" S.A.P. para hacer las modificaciones correspondientes en su reserva personal. En este caso la tarifa puede ser reajustada de acuerdo con la ruta actualizada del viaje. Si el pasajero no informa a Aeroflot de su intención, la aerolínea tendrá derecho a cancelar la reserva de cada segmento ulterior del itinerario de transporte sin notificación previa al pasajero. En el supuesto de que el pasajero rechace el transporte en alguno de los segmentos del itinerario de transporte, esta circunstancia se considerará un cambio del itinerario y se actuará del modo prescrito con relación al cambio de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo. En el supuesto de que las normas de aplicación de tarifas no permitan cambios de este tipo, se propondrá al pasajero solicitar una devolución voluntaria del dinero, en los términos establecidos en la sección 4.1.7 de las presentes Normas (si las condiciones de la tarifa aplicable permiten un reembolso parcial del importe del transporte u otros), o adquirir un nuevo transporte con arreglo a los términos y condiciones modificados por el pasajero.

### 4.3. Procedimiento de pago

Aeroflot o su agente autorizado cobrarán un importe por el transporte de pasajeros y equipaje en vuelos programados.

El importe del transporte se determinará tomando como base el importe que establezca Aeroflot para el transporte de pasajeros entre dos puntos del itinerario de transporte (en lo sucesivo, las «ταριφασ»), o bien combinaciones de tarifas desde el aeropuerto (punto) en el que se inicie el transporte del pasajero y equipaje con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo (en lo sucesivo, el «aeropuerto [punto] de origen») hasta el aeropuerto (punto) de destino; los importes dispuestos en las Normas de aplicación de tarifas con relación al transporte aéreo programado de pasajeros y equipaje; las tasas cobradas en el ámbito de la aviación civil y aprobadas por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 155, de 25 de septiembre de 2008; y, en caso de que el pasajero solicite otros servicios superiores, el precio que haya establecido Aeroflot para dichos servicios.

Un agente autorizado podrá cobrar importes adicionales por prestar al pasajero servicios de selección de un itinerario de viaje y precios óptimos de transporte de acuerdo con las condiciones de vuelo prioritario especificadas por el pasajero o las condiciones de transporte comunes para cada aerolínea, así como por la prestación de servicios de asesoramiento.

El importe del transporte vendrá indicado en el documento de transporte.

El pago del transporte y la emisión del billete se efectuarán una vez realizada la reserva,

salvo en los casos que se especifican a continuación:

Se expide un billete con una fecha de salida abierta (no figura una fecha fija en el billete).

Se expide un billete «standby» (en virtud del cual el pasajero debe esperar a que queden asientos libres).

Se expide un billete sujeto a disponibilidad una vez que finalice la facturación de pasajeros y equipaje.

El pago del importe del transporte puede efectuarse por adelantado. En este caso, el pago puede efectuarse en un punto de venta, mientras que el documento de transporte puede emitirse en otro punto.

Cuando se efectúe el pago del transporte de un pasajero y su equipaje, serán de aplicación las tarifas vigentes en la fecha de inicio del transporte.

En el supuesto de que Aeroflot modifique las tarifas antes del inicio del transporte, el transporte de pasajeros en virtud de billetes emitidos antes del cambio de tarifas se realizará sin

calcularse de nuevo su precio, siempre que sigan vigentes los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo.

En el supuesto de que el pasajero modifique los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo (en lo sucesivo, «cambio voluntario de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo por parte del pasajero») antes del inicio del transporte, el precio del transporte se determinará tomando como base las tarifas vigentes en la fecha de inicio del nuevo transporte.

En caso de cambio voluntario de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo por parte del pasajero una vez iniciado el transporte, si hay un cambio en el importe del transporte, este se realizará de acuerdo con las tarifas vigentes en la fecha de inicio.

Las tasas extras, de haberlas, se pagarán junto con el importe del vuelo reservado.

En el supuesto de que sea necesario pagar importes extras con relación a un transporte pagado previamente, estos se pagarán usando el mismo método y con las mismas condiciones.

Aeroflot admite los siguientes métodos de pago de vuelos:

Efectivo

Pagos no en metálico (incluidas tarjetas bancarias)

Millas acumuladas en virtud del programa Aeroflot Bonus

El itinerario/recibo (extracto del sistema automatizado de información sobre reservas de transporte aéreo) de un billete servirá como confirmación del pago del transporte en puntos de la Federación de Rusia y de otros países.

Si el transporte se ha pagado a través del sitio web o de la aplicación para móviles de Aeroflot, con el fin de obtener un billete o un itinerario/recibo de un billete electrónico en una oficina de ventas o una central de reservas

de Aeroflot o de un agente de esta, el pasajero deberá facilitar el código de confirmación de la reserva (PNR) y el documento de identidad de los pasajeros incluidos en dicho PNR en el momento de contactar con la oficina.

#### **4.4. Documentos del pasajero (billete y recibo de equipaje)**

##### **4.4.1. Disposiciones generales**

Un billete solo lo podrá utilizar la persona cuyo nombre figure en él. Se aceptará transportar a un pasajero si sus apellidos, su nombre, su segundo nombre (si figura en el

pasaporte

en caso de transporte nacional) y los datos de su documento de identidad coinciden con los que figuran en el billete.

Solo podrán emitirse billetes para vuelos de Aeroflot con los datos del documento de identidad del pasajero:

Documento de identidad o equivalente

Pasaporte para viajar al extranjero

Documento de identidad militar  
(en el caso de reclutas, contratistas militares  
o particulares que realicen prestación social sustitutoria)

Partida de nacimiento (en el caso de personas menores de 14 años)

Pasaporte nacional (en el caso de ciudadanos extranjeros)

Documento de identidad de apátridas

Permiso de residencia

Cuando viaje a destinos fuera de Rusia, el pasajero facilitará los documentos que exijan las normas sobre cruce de fronteras del país de salida o llegada.

A los efectos de identificación en el momento de facturar, el pasajero presentará el documento de identidad que utilizó al realizar la reserva y el billete (si el billete del vuelo se ha emitido con un formato tangible); en el caso de billetes electrónicos, se recomienda al pasajero disponer del itinerario/recibo. Se permitirá la facturación de pasajeros y equipaje si los datos del billete coinciden con los datos del documento de identidad que se utilizó para realizar la reserva; en el supuesto de que las leyes de la Federación de Rusia exijan otros documentos, también deberán presentarse.

Los billetes, incluidos los billetes electrónicos, se considerarán prueba de la formalización del Acuerdo de transporte aéreo entre el pasajero y Aeroflot.

#### 4.4.2. Validez de los billetes

El billete será válido para el transporte del pasajero y su equipaje desde el punto de origen hasta el punto de destino de acuerdo con el itinerario y la clase de servicio que figure en este. Cada cupón de vuelo (parte del billete) será válido para el transporte del pasajero y su equipaje únicamente en la parte del itinerario que se indique en este y para la clase de servicio, la fecha y el vuelo para los que se haya emitido.

En el supuesto de que un billete se haya emitido sin indicar una reserva (con una fecha de salida abierta), el asiento se reservará atendiendo a la solicitud del pasajero, sujeto a la disponibilidad en el vuelo solicitado.

El lugar y la fecha de emisión vendrán indicados en todos los cupones de vuelo del billete.

La vigencia de la obligación de transporte en virtud de tarifas estándares es de un año; este período se calculará desde la fecha de emisión si el transporte no se ha iniciado todavía o desde la fecha de inicio del transporte en caso de haberse iniciado. La vigencia de la obligación de transporte en virtud de tarifas especiales viene establecida por el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero con arreglo a las Normas de aplicación de tarifas. El carácter estándar o especial de una tarifa vendrá establecido por las Normas de aplicación de tarifas de Aeroflot.

Se aceptará transportar al pasajero si dispone de un billete válido debidamente emitido por Aeroflot, un agente de esta u otra aerolínea cuyos documentos de transporte se reconozcan como válidos a los efectos de transporte del pasajero y su equipaje en vuelos de Aeroflot.

No se aceptará transportar al pasajero si el billete en papel que presente contiene correcciones o cambios efectuados por otros que no sean Aeroflot o un agente de esta.

Si el pasajero modifica los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo antes del inicio del transporte, se emitirá un nuevo billete a su nombre. El billete solo se emitirá previo pago de la tarifa aplicable. Los billetes gratuitos o aquellos que no se hayan pagado en efectivo solo podrán emitirse una vez cumplidos todos los requisitos que se establecen en las normas y los reglamentos de Aeroflot.

#### 4.4.3. Pérdida de billetes (en papel)

En el supuesto de que el pasajero declare haber perdido el billete o que este se ha emitido incorrectamente o ha sufrido daños, Aeroflot adoptará todas las medidas posibles para determinar si formalizó un Acuerdo de transporte aéreo con el pasajero. Si se determina que se formalizó un Acuerdo de transporte aéreo con el pasajero, Aeroflot admitirá al pasajero en el transporte con arreglo a los términos y condiciones del acuerdo y emitirá un billete en consecuencia.

En el supuesto de que se pierda el billete o que este sufra daños, podrá cobrarse una tasa por emitir un duplicado con un formato tangible.

#### 4.4.4. Otros documentos del pasajero

El pasajero será responsable de obtener todos los documentos, visados, permisos, etc. necesarios para viajar y de cumplir la legislación aplicable a la salida, la entrada y el tránsito en los países correspondientes. Aeroflot no será responsable ante el pasajero si este no obtiene dichos documentos o visados o no cumple los requisitos de la legislación aplicable.

A instancias de Aeroflot, el pasajero deberá presentar todos los documentos necesarios para la salida, la entrada y el tránsito, documentos que confirmen su estado de salud y otros documentos que exija la legislación aplicable; asimismo, deberá permitir a Aeroflot realizar y conservar copias de los documentos o conservar de otra forma la documentación contenida en los documentos si Aeroflot lo considera necesario.

### 4.5. Transporte de determinadas categorías de pasajeros

#### 4.5.1. Transporte de pasajeros con derecho a tarifas reducidas

Determinadas categorías de personas tienen derecho a transporte aéreo a tarifas reducidas de acuerdo con la legislación de la Federación de Rusia.

Se emitirá un documento de transporte a nombre de dichos pasajeros previa presentación de documentos que confirmen que tienen derecho a tarifas reducidas en los términos establecidos por la legislación de la Federación de Rusia.

#### 4.5.2. Transporte de pasajeros con niños

Aeroflot acepta transportar a niños menores de 12 años que viajen acompañados de pasajeros en edad adulta o que hayan adquirido plena capacidad jurídica antes de cumplir los 18 años de edad con arreglo a la legislación civil de la Federación de Rusia y que viajen en la misma clase de servicio.

Podrá transportarse de forma gratuita a un niño menor de 2 años que viaje acompañado de un pasajero en edad adulta o que haya adquirido plena capacidad jurídica antes de cumplir los 18 años de edad con arreglo a la legislación civil de la Federación de Rusia en el caso de transporte nacional y con un descuento del 90 %

sobre la tarifa estándar o especial en el caso de transporte internacional si la tarifa especial no está sujeta a condiciones especiales. En ninguno de los dos casos se proporcionará un asiento independiente al niño. En el supuesto de que se proporcione un asiento aparte a un niño menor de 2 años a instancias del pasajero que lo acompañe, se aplicará al transporte del niño un descuento del 50 % sobre la tarifa estándar o especial si la tarifa especial no está sujeta a condiciones especiales.

Los demás niños menores de 2 años que viajen con el pasajero y los niños menores de 12 años se transportarán con un descuento del 50 % sobre la tarifa estándar o especial si la tarifa especial no está sujeta a condiciones especiales. En ambos casos se proporcionarán asientos independientes.

Los descuentos para niños solo están disponibles si viajan acompañados de un pasajero adulto en la misma clase de servicio.

Los pasajeros que adquieran un billete para un niño (menor de 12 años) o que acompañen a un niño (menor de 12 años) que viaje en avión facilitarán a Aeroflot en el momento de facturar un documento (partida de nacimiento o pasaporte) que acredite la edad del niño. La edad del niño se determinará de acuerdo con la fecha de inicio del transporte desde el punto de origen que se indique en el Acuerdo de transporte aéreo.

La salida de menores de la Federación de Rusia estará sujeta a la legislación del país.

Previa presentación de una solicitud preliminar por parte del pasajero, pero no más tarde de 36 horas antes de la hora de salida que figure en la programación, se podrá proporcionar a un niño un menú infantil (BBML), a excepción de los vuelos en clase Economy de menos de tres horas, en los que no hay disponibles menús especiales. En el supuesto de no presentarse una solicitud por adelantado a través de la reserva, no se proporcionarán menús infantiles a niños menores de 2 años a bordo de la aeronave.

A excepción del bloque central de asientos en aeronaves de fuselaje ancho, no se ubicará en filas de salidas de emergencia a niños de entre 2 y 12 años ni a bebés (menores de 2 años), con independencia de que viajen acompañados, ni a niños que viajen sin acompañante, con independencia de su edad. Es posible que no se proporcionen asientos junto a la escotilla de emergencia a pasajeros menores de 18 años.

Los pasajeros pueden utilizar sillitas hasta el punto de embarque en la aeronave. La sillita se entregará para cargarse en el compartimento de equipaje justo antes de embarcar. El uso de sillitas en el aeropuerto antes de embarcar y su recepción directamente en el aeropuerto tras la llegada puede verse restringido por requisitos de seguridad del aeropuerto.

Aeroflot adoptará todas las medidas posibles para sentar a un pasajero en edad adulta o que haya adquirido plena capacidad jurídica antes de cumplir los 18 años de edad con arreglo a la legislación de la Federación de Rusia junto a los niños menores de 12 años a los que acompañe en la cabina de la aeronave.

La legislación estatal puede imponer restricciones sobre el transporte independiente de menores o el alojamiento de menores en hoteles en caso de perder conexiones de vuelos en el aeropuerto de transbordo o de retrasos en los vuelos. Cuando planifique el viaje de un niño menor de 12 años que no vaya acompañado, póngase en contacto con la embajada o un consulado del país de origen o de paso con el fin de obtener información sobre los requisitos legales de dicho país.



#### 4.5.3. Transporte de menores no acompañados

Se consideran menores no acompañados a los niños de entre 5 y 12 años que viajen bajo la supervisión de Aeroflot sin sus padres ni pasajeros adultos. A instancias de sus padres, padres adoptivos, tutores legales o cuidadores, los niños de entre 12 y 16 años pueden viajar bajo la supervisión de la aerolínea.

Se aceptará transportar a niños menores de 12 años que no viajen acompañados de sus padres (o sus padres adoptivos, tutores legales o cuidadores) ni de personas con autorización de estos que hayan cumplido los 18 años de edad únicamente cuando los padres, padres adoptivos, tutores legales o cuidadores presenten por escrito una solicitud de transporte de niño no acompañado en la oficina de ventas de Aeroflot o en la oficina de un agente. Es posible transportar a niños mayores de 5 años bajo la supervisión de Aeroflot. Los niños menores de 5 años no podrán viajar sin acompañante en vuelos de Aeroflot.

Los padres (o los padres adoptivos, tutores legales o cuidadores) o la persona que los acompañe serán responsables de cumplir todas las leyes aplicables de los países de salida y llegada.

Se aceptará transportar a menores no acompañados bajo la supervisión de la aerolínea en los siguientes casos:

El transporte se realiza exclusivamente en vuelos regulares de Aeroflot o en vuelos conjuntos de aerolíneas filiales que estén bajo la gestión comercial de Aeroflot.

Las personas que acompañen a los menores hasta el aeropuerto de salida permanecerán con estos hasta la salida del vuelo para el que haya facturado el menor no acompañado.

Una persona deberá acudir a recoger al menor en el aeropuerto de llegada.

El transporte del menor se pagará de acuerdo con las normas y tarifas aplicables.

Se cobrará una tasa aparte establecida por Aeroflot por la prestación del servicio de acompañamiento de niños de entre 5 y 16 años de edad que viajen bajo la supervisión de la aerolínea sin pasajeros adultos ni pasajeros que hayan adquirido plena capacidad jurídica antes de cumplir los 18 años de edad con arreglo a la legislación de la Federación de Rusia.

El servicio de acompañamiento es obligatorio en el caso de niños de entre 5 y 12 años de edad; en el caso de niños de entre 12 y 16 años, el servicio se presta a instancias de los padres (o de los padres adoptivos, tutores legales o cuidadores).

Solo se aceptará transportar a menores no acompañados una vez que los padres (o sus representantes legales) hayan rellenado y firmado una solicitud de transporte de menores no acompañados y una solicitud detallada para el menor no acompañado en cuestión.

Para que un menor que sea ciudadano de la Federación de Rusia y viaje sin acompañante pueda salir del país, además de un pasaporte, deberá estar en posesión de un permiso notariado de las personas indicadas en el que se especifiquen la duración del viaje y los países que el menor tiene intención de visitar. Si el menor va a permanecer fuera del país durante un período superior a tres meses, dicha autorización deberá estar certificada por las autoridades de tutela de menores.

Los permisos otorgados ante notarios de países extranjeros deberán incluir una traducción al ruso y estar legalizados por una oficina de representación del Ministerio de Asuntos Exteriores de la Federación de Rusia (embajada o agencia consular en el territorio del país extranjero) o mediante una apostilla.



#### 4.5.4. Transporte de personas con discapacidades

El pasajero determinará su capacidad para utilizar una aeronave en función de su estado de salud. Si la edad o el estado físico o psicológico de un pasajero pueden provocar un deterioro de su salud o poner en peligro su vida durante el vuelo, dicho pasajero será transportado siempre que no se haga a Aeroflot responsable de las posibles consecuencias negativas que se deriven del transporte.

Podrá transportarse a pasajeros con discapacidades visuales o auditivas con o sin una persona que los acompañe.

Los pasajeros con discapacidades visuales podrán viajar con un perro guía previo acuerdo con Aeroflot.

Para poder transportar un perro guía de forma gratuita, el pasajero deberá presentar en el momento de facturar documentos que acrediten su discapacidad y el adiestramiento del perro.

El perro guía deberá llevar collar y bozal y atarse al asiento a los pies del pasajero al que acompañe. El perro deberá estar limpio, no oler mal y no suponer un riesgo para la salubridad del interior de la aeronave.

El pasajero deberá presentar la solicitud de transporte de un perro guía al menos con 36 horas de antelación a la salida programada.

En el supuesto de que el estado físico o psicológico de un pasajero haga imposible volar sin condiciones especiales<sup>1</sup> de transporte, o bien el pasajero suponga una amenaza para la seguridad de los demás pasajeros, Aeroflot tendrá derecho a negarse a transportar a dicho pasajero.

Los empleados de la aerolínea no prestarán asistencia médica ni cuidados a los pasajeros, no les darán de comer ni ayudarán con procedimientos de aseo o higiene, no los moverán (si ello implica levantarlos), ni tampoco cuidarán de perros guía que los acompañen.

Se aceptará transportar sin acompañante a los pasajeros que sean capaces de valerse por sí mismos, incluido moverse de forma autónoma, con o sin la ayuda de dispositivos de apoyo o la asistencia de otras personas; comunicarse; orientarse; y entender las instrucciones y recomendaciones de la tripulación.

El pasajero deberá ir acompañado de una persona que le ayude durante el vuelo en los siguientes casos:

Pasajeros con discapacidad tanto visual como auditiva.

Niños con discapacidad menores de 12 años.

Los pasajeros cuya incapacidad haya sido reconocida por un tribunal podrán viajar a instancias de sus padres, padres adoptivos o tutores legales, en cuyo caso deberán ir acompañados de un pasajero adulto capaz de garantizar su seguridad y la de los demás pasajeros.

Si un acompañante no está presente en el momento en que el pasajero que lo necesite y figure en el PNR vaya a facturar, no se aceptará transportar a este último.

Se recomienda que la persona que acompañe a un pasajero con discapacidad intelectual, dificultades de orientación espacial o problemas de conducta, al que le cueste entender las instrucciones de los miembros de la tripulación o que necesite supervisión y atención constantes, asistencia médica o cuidados higiénicos sea capaz de satisfacer estas necesidades.

<sup>1</sup> Los servicios que se establecen en los puntos 7 y 8 del artículo 106.1 del Código de Aviación de la Federación de Rusia no se consideran condiciones especiales de transporte.

Los pasajeros con discapacidad o con movilidad reducida informarán a Aeroflot de esta circunstancia en el momento de reservar el transporte.

Los servicios de encuentro y acompañamiento, la ayuda para desplazarse por el aeropuerto, la disposición de medios de transportes especiales para embarcar y desembarcar y otros servicios prestados a pasajeros con discapacidades correrán a cargo de los proveedores correspondientes en el aeropuerto de llegada o salida<sup>2</sup>. Los servicios se solicitarán en el momento de reservar el transporte, pero al menos con 72 horas de antelación a la salida programada.

Los arneses o dispositivos de sujeción de hombros (en lo sucesivo, «arneses de hombros») están dirigidos a pasajeros en silla de ruedas que necesiten un apoyo extra para mantenerse erguidos en el asiento de la aeronave. Este servicio se presta de forma gratuita únicamente en vuelos operados por Aeroflot<sup>3</sup> y debe solicitarse al menos con 36 horas de antelación a la salida programada. Para pedir el servicio, el pasajero debe ponerse en contacto con una oficina de ventas o con el centro de atención telefónica tras efectuar el pago del billete. El servicio también puede pedirse a través de la sección «Comentarios» del sitio web de Aeroflot. El arnés de hombros se proporciona a bordo de la aeronave, donde un auxiliar de vuelo lo fijará al respaldo del asiento.

En todos los vuelos operados por Aeroflot, hay disponible una silla de ruedas a bordo para acceder a los aseos; no es necesario solicitarla por adelantado para poder usarla.

Los pasajeros podrán utilizar una silla de ruedas manual plegable hasta el punto de embarque en la aeronave e inmediatamente después de desembarcar a la llegada (si los requisitos de seguridad del aeropuerto de destino permiten recoger la silla de ruedas directamente en la aeronave).

Las sillas de ruedas eléctricas (equipadas con batería) deben facturarse como equipaje.

Se transportará a pasajeros que viajen en camilla siempre que se haya notificado a Aeroflot esta circunstancia al menos con 72 horas de antelación a la salida y se haya efectuado el pago de los asientos extras que necesite el pasajero. La camilla solo podrá ubicarse en los asientos específicamente designados en cada modelo de aeronave.

Con arreglo a los requisitos del Departamento de Transporte de los Estados Unidos, se aceptará transportar perros guía y perros de apoyo emocional de pasajeros con discapacidades en vuelos con origen o destino en este país

previo acuerdo. Deberá enviarse una solicitud a [CROUSA@aeroflot.ru](mailto:CROUSA@aeroflot.ru) al menos con 48 horas de antelación a la salida programada, adjuntando todos los documentos de apoyo correspondientes. Si desea obtener más información sobre las normas y condiciones, visite el sitio web de Aeroflot ([www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru)).

<sup>2</sup> Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 24, de 15 de febrero de 2016, sobre la aprobación del procedimiento para prestar servicios en aeropuertos y aeronaves a pasajeros con discapacidades

<sup>3</sup> Los servicios no se garantizan y solo se prestarán si resulta técnicamente posible.

#### 4.5.5. Pasajeros deportados del territorio de Rusia (expulsados administrativamente)

Los pasajeros deportados se transportarán de acuerdo con los requisitos de los organismos nacionales a cuenta del presupuesto federal.

Aeroflot tendrá derecho a conocer los motivos de la deportación, ya que carga con la responsabilidad y la obligación de garantizar la seguridad de sus pasajeros.

##### 4.5.5.1. Pasajeros no admitidos en el país de destino

En el caso de pasajeros a los que, tras haber llegado en un vuelo de Aeroflot, no se les admita en el país por carecer de visado, tener el pasaporte caducado, etc., o bien a los que se vaya a deportar por decisión de los organismos nacionales competentes, los organismos autorizados emitirán una orden de deportación.

En el supuesto de que se obligue a Aeroflot a pagar o ingresar cualquier importe, a pagar una multa o a constituir una garantía financiera debido a que el pasajero ha incumplido las leyes aplicables o no ha presentado los documentos necesarios para viajar, o bien ha presentado documentos falsificados o documentos que contienen información falsa, Aeroflot exigirá al pasajero el importe pagado o ingresado y todos los gastos relacionados.

##### 4.5.5.2. Pasajeros deportados y personas detenidas

Se aceptará transportar sin acompañante a personas deportadas de un país por organismos nacionales debido a la caducidad de su registro o visado, por motivos políticos o una vez cumplida su pena de prisión.

Se aceptará transportar a personas deportadas por organismos nacionales con arreglo a una decisión de extradición debido a la participación en un acto delictivo con relación a la cual no se haya celebrado todavía juicio únicamente si van acompañadas de al menos dos empleados de un organismo que desempeñen labores de vigilancia (por cada deportado) y solo previa aprobación de dicho transporte por parte de los organismos competentes de los países implicados y notificación de este a Aeroflot.

En aras de la seguridad del vuelo, Aeroflot tendrá derecho a conocer los motivos de la deportación del país y a negarse a realizar el transporte según su criterio exclusivo.

El billete del transporte de un deportado lo pagarán los organismos del país que adopte la decisión de la deportación.

Los requisitos de seguridad con relación al transporte de personas detenidas son idénticos a los del transporte de personas deportadas con arreglo a una decisión de extradición.

#### 4.5.6. Transporte de pasajeros que sean miembros del programa Aeroflot Bonus

Los pasajeros que sean titulares de tarjetas Silver, Gold o Platinum del programa Aeroflot Bonus o de tarjetas Elite o Elite Plus de programas de fidelización de aerolíneas pertenecientes a la alianza SkyTeam tendrán prioridad en la facturación para vuelos de Aeroflot; podrán seleccionar de manera anticipada asientos para billetes Economy (excepto para transporte en grupo y block-charter) sin restricciones aplicables a los grupos de tarifas; y podrán acceder al salón del aeropuerto (mientras esperan a embarcar cuatro horas antes de la salida programada y durante una conexión de tránsito/transbordo en el caso de miembros Gold y Platinum) e invitar a otra persona (en el caso de miembros Gold y Platinum). Los titulares de tarjetas Silver

y Gold podrán facturar una pieza adicional de equipaje, mientras que los titulares de tarjetas Platinum podrán facturar dos piezas adicionales. Aeroflot tendrá derecho a negarse a transportar el equipaje extra en el caso de determinados destinos, hecho que notificará a los pasajeros en el momento de realizar la reserva y emitir el billete.

El servicio Space+ se presta de forma gratuita a los pasajeros que sean miembros Gold o Platinum del programa Aeroflot Bonus y con un 50 % de descuento a los miembros Silver del programa.

#### 4.5.6.1. Mejora de recompensa

Pueden procesarse por adelantado mejoras de recompensa de clase Economy a clase Comfort o de clase Comfort a clase Business en vuelos operados por aerolíneas del Grupo Aeroflot en oficinas de ventas o de representación de Aeroflot al menos con 48 horas de antelación a la salida programada. Al realizar la reserva de un vuelo de recompensa, el miembro del programa Aeroflot Bonus manifestará su intención de utilizar millas del programa. Si se ha emitido anteriormente un billete con una tarifa que permita mejoras de recompensa, podrá procesarse una mejora a través del centro de atención telefónica, siempre que no existan discrepancias en los cargos dependientes de la clase de servicio que sean aplicables a los pasajeros de Economy, Comfort y Business y la recompensa no se transfiera a otra persona. En caso de haber discrepancias o de transferirse la recompensa, deberá abonarse la diferencia y emitirse el billete en una oficina de ventas o de representación de Aeroflot.

La mejora de recompensa se procesará:

Sujeto a la disponibilidad de asientos con tarifas de recompensa en la clase requerida

Para rutas de ida y de ida y vuelta

Tanto para el miembro del programa Aeroflot Bonus como para otra persona a la que se transfiera la recompensa

Para obtener un billete de recompensa, será preciso indicar el código de la reserva (número PNR) y presentar la tarjeta (original, copia o documento temporal) de miembro del programa y el pasaporte (original o copia). En el supuesto de que se transfiera un premio, deberá presentarse el original o la copia del pasaporte del propietario de la cuenta y del pasajero al que vaya a transferirse la recompensa, junto con una solicitud de transferencia de la recompensa firmada por el miembro del programa de fidelización. Solo podrá solicitar un billete de recompensa con una transferencia de recompensa un miembro del programa de fidelización/propietario de una cuenta o una persona autorizada por este. Las credenciales de la persona autorizada deberán venir confirmadas por una carta de autorización. La carta de autorización deberá notariarse si el billete se expide a terceros que no sean el miembro del programa de fidelización/propietario de la cuenta.

Será posible obtener una mejora de recompensa sin necesidad de que se expida un nuevo billete en las siguientes circunstancias:

La mejora de clase Economy a clase Comfort o Business o de clase Comfort a clase Business se procesará:

Si hay asientos disponibles en clase Comfort o Business al finalizar la facturación.

Solo para vuelos operados por el Grupo Aeroflot con el código SU.

Solo en aeropuertos con los medios técnicos necesarios.

Solo para un segmento; en el caso de vuelos de tránsito, solo podrá mejorarse el primer segmento. Para mejorar el segundo segmento, diríjase a un mostrador de facturación en el punto de transbordo.

Solo es posible procesar una mejora de recompensa una vez abierta la facturación; la mejora podrá realizarse previo pago en efectivo a instancias del pasajero y durante el mismo período que las mejoras a petición, al menos con hora y media de antelación a la salida programada.

La transferencia de una mejora de recompensa a un pasajero que viaje en el mismo vuelo que el miembro, pero con un billete de una reserva diferente a la de este, se procesará si el propio pasajero que recibe la mejora de recompensa es también miembro y se ha añadido su número a la reserva. Si el número de tarjeta que se añade a la reserva no está activo, no será posible procesar la mejora.

Si la reserva contiene más de un pasajero, el miembro podrá pedir la mejora únicamente para sí mismo o para todos los pasajeros. Si el pasajero es titular de un billete en la misma reserva que el miembro del programa de fidelización cuya cuenta se utilice para pedir una mejora de recompensa, no será necesario que dicho pasajero sea miembro del programa.

Debido a la infraestructura de algunos aeropuertos, no siempre es posible entregar a tiempo los menús a bordo. Llegue al aeropuerto con suficiente antelación para solicitar el servicio. Los pedidos deben realizarse al menos 90 minutos antes de la salida programada del vuelo en el aeropuerto Sheremétievo.

Si la mejora se realiza en el momento de facturar, no se podrá hacer uso del salón del aeropuerto.

La franquicia de equipaje corresponderá a la tarifa pagada de clase Economy o Comfort.

#### **4.6. Rescisión del Acuerdo de transporte aéreo**

##### **4.6.1. Cancelación del transporte aéreo por parte del pasajero**

Un pasajero tendrá derecho a cancelar un vuelo de conformidad con el procedimiento estipulado por la legislación de la Federación de Rusia. En el supuesto de que un pasajero desee cancelar su vuelo, el pasajero o una persona autorizada por este deberán informar a Aeroflot de la cancelación del acuerdo de transporte a través de uno de los medios siguientes:

1) Si el transporte se ha adquirido en cualquier punto de venta, sucursal u oficina de Aeroflot de Rusia u otro país:

El pasajero o su representante autorizado podrán acudir al lugar de adquisición del transporte y mostrar su documento de identidad original y documentos que acrediten el poder para actuar en nombre del pasajero, con el fin de presentar una solicitud estándar e iniciar el procedimiento de devolución del billete de avión.

Si no es posible contactar con el lugar de adquisición del transporte, el pasajero o su representante autorizado podrán acudir en persona a una oficina de ventas, sucursal u oficina de representación de Aeroflot con su documento de identidad original y documentos que acrediten el poder para actuar en nombre del pasajero, con el fin de presentar una solicitud estándar

, y contactar posteriormente con el lugar de adquisición del transporte para completar el procedimiento de reembolso del billete antes de que deje de ser válido.

b) Si el billete se ha adquirido en el sitio web de Aeroflot:

El pasajero o su representante autorizado podrán contactar con el centro de atención telefónica de Moscú llamando al +7 (495) 223-5555 (llamadas gratuitas desde Moscú)



o al 8-800-444-5555 (llamadas gratuitas desde el resto de Rusia) e iniciar el procedimiento de reembolso del billete.

El pasajero o su representante autorizado podrán acudir en persona a una oficina de ventas, sucursal u oficina de representación de Aeroflot con su documento de identidad original y documentos que acrediten el poder para actuar en nombre del pasajero, con el fin de iniciar el procedimiento de reembolso del billete.

Para procesar la rescisión del Acuerdo de transporte aéreo a través del centro de atención telefónica, el pasajero deberá superar el proceso de identificación. Como parte del proceso de identificación, se solicitarán los datos personales del cliente, información sobre la reserva o el billete, el número de teléfono que se facilitó en el momento de realizar la reserva u otra información. En el supuesto de que el pasajero se niegue a someterse al proceso de identificación o no lo supere, por ejemplo, al facilitar información errónea que impida identificarlo correctamente, no se procesará la rescisión del Acuerdo de transporte aéreo. En este caso, el pasajero podrá rescindir el Acuerdo contactando con cualquier oficina de ventas, sucursal u oficina de representación de Aeroflot o siguiendo el procedimiento que se establece en la subsección 4.

3) Si el transporte se ha adquirido a través de un agente:

El pasajero o su representante autorizado podrán contactar con el lugar de adquisición del transporte con el fin de iniciar el procedimiento de reembolso del billete.

Si no es posible contactar con el lugar de adquisición del billete, el pasajero o su representante autorizado podrán acudir en persona a cualquier punto de venta, sucursal u oficina de Aeroflot con su documento de identidad original y documentos que acrediten el poder para actuar en nombre del pasajero, con el fin de presentar una solicitud estándar, y contactar posteriormente con el lugar de adquisición del transporte para completar el procedimiento de reembolso del billete antes de que deje de ser válido.

4) El pasajero o su representante autorizado podrán enviar a Aeroflot un escrito por correo certificado adjuntando una solicitud estándar debidamente cumplimentada, siempre que la firma del pasajero (o de su representante autorizado) esté debidamente notariada, así como copias de los documentos de identidad; en este caso, el transporte se considerará rechazado en la fecha y hora en que Aeroflot reciba el paquete completo de documentos. Una vez recibido, el paquete de documentos se reenviará a la división correspondiente del departamento de ventas de Aeroflot para que cancele la reserva, elabore las instrucciones correspondientes y las envíe a la agencia, oficina de ventas, sucursal u oficina de representación de la aerolínea, con el fin de que el precio del transporte sin utilizar del vuelo se reembolse al pasajero o a su representante autorizado en el lugar de adquisición del transporte.

Si el billete lo ha adquirido una persona jurídica (con independencia del canal de venta), la cancelación del pasajero irá acompañada de un poder original que autorice a recibir fondos y esté debidamente firmado por un ejecutivo u otra persona autorizada para hacerlo, con arreglo a la ley y la escritura de constitución, y sellado según corresponda (si la persona jurídica dispone de sello).

Si al pasajero (o a su representante autorizado) le resulta imposible reclamar el reembolso del transporte sin utilizar en el lugar de adquisición, se aplicará el procedimiento de revisión de reclamaciones de Aeroflot.

4.6.2. Rescisión del Acuerdo de transporte aéreo por iniciativa de Aeroflot

Aeroflot tendrá derecho a rescindir unilateralmente el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero en los siguientes casos:

1) El pasajero incumple requisitos relativos a pasaportes, aduanas, higiene u otros que establezca la legislación de Rusia con respecto al transporte aéreo y, en el caso de transporte aéreo internacional, las normas expuestas por los organismos correspondientes del país de origen, destino o tránsito.

2) El pasajero se niega a cumplir los requisitos de las Normas Federales de Aviación.

3) El estado de salud del pasajero requiere condiciones especiales de transporte <sup>4</sup>o pone en riesgo la seguridad del pasajero o de otras personas, tal y como demuestran documentos médicos, o bien generan malestar o incomodidades inevitables a otras personas.

4) El pasajero se niega a pagar el transporte de su equipaje (incluido el equipaje de mano que deba facturarse), por el valor y de acuerdo con los términos que se establezcan en el Acuerdo de transporte aéreo de dicho pasajero y las Normas de aplicación de tarifas; o bien el pasajero se niega a cumplir los requisitos de las Normas Federales de Aviación.

5) El pasajero se niega a pagar el transporte de un niño que viaja con él, excepto en los supuestos que se establecen en el Código de Aviación de la Federación de Rusia.

6) El pasajero incumple las normas de conducta a bordo de la aeronave y, por ende, pone en riesgo la seguridad del vuelo o la vida y la salud de otras personas; o bien el pasajero se niega a cumplir las instrucciones que dé el piloto al mando con arreglo al artículo 58 del Código de Aviación de la Federación de Rusia.

7) El pasajero lleva encima o en el equipaje artículos o sustancias que esté prohibido transportar por vía aérea.

#### **4.7. Procedimiento para calcular el importe del reembolso en el supuesto de rescisión o cambio del Acuerdo de transporte aéreo**

4.7.1. Procedimiento de reembolso del importe del transporte en el supuesto de rescisión o cambio del Acuerdo de transporte aéreo si el pasajero cancela voluntariamente el transporte

El importe se determinará de acuerdo con las normas de aplicación y las condiciones de la tarifa que haya seleccionado el pasajero; el Código de Aviación de la Federación de Rusia; las Normas de aplicación de tarifas con relación al transporte aéreo programado de pasajeros y equipaje; las tasas cobradas en el ámbito de la aviación civil y aprobadas por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 155, de 25 de septiembre de 2008; y las Normas Federales de Aviación, «Normas generales para el transporte aéreo de pasajeros, equipaje y carga y requisitos aplicables al servicio prestado a pasajeros, consignadores y consignatarios» (en lo sucesivo, las «Normas generales»), en los términos aprobados por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 82, de 28 de junio de 2007.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo en el que se disponga el reembolso del importe del transporte si el Acuerdo se rescinde debido a la cancelación voluntaria de una parte del transporte por parte del pasajero y se informa a la aerolínea de esta circunstancia antes de que finalice el período de facturación para el vuelo que se indica en el billete con arreglo a la sección 81 de las Normas generales,

---

<sup>4</sup> Los servicios que se establecen en los puntos 7 y 8 del artículo 106.1 del Código de Aviación de la Federación de Rusia no se consideran condiciones especiales de transporte.



se reembolsará al pasajero la diferencia entre las tarifas aplicables y las tarifas de la parte usada del transporte.

El precio de los segmentos del transporte utilizados se calculará con arreglo a las tarifas estándares de la clase de servicio correspondiente de Aeroflot que estén vigentes en la fecha de inicio del transporte o en la fecha de emisión del billete si Aeroflot no aplica diferentes tarifas a efectos de cálculo.

Si, cuando se calcule el precio de la parte usada del itinerario, la diferencia entre el importe pagado por el transporte y la tarifa estándar de la parte usada del transporte da resultado negativo, no se aplicará ningún cargo extra.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo en el que se disponga el reembolso del importe del transporte si el Acuerdo se rescinde debido a la cancelación voluntaria de todo el transporte por parte del pasajero y se informa a la aerolínea de esta circunstancia antes de que finalice el período de facturación para el vuelo que se indica en el billete con arreglo a la cláusula 81 de las Normas generales: se reembolsarán al pasajero las tasas de países extranjeros, el recargo por combustible, la tasa de seguridad del aeropuerto y la tasa aeroportuaria por el uso de la terminal de pasajeros; no se reembolsarán la tasa de emisión del billete ni la comisión de gestión del sistema automatizado de reservas, si estas vienen establecidas por las Normas de aplicación de tarifas.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo en el que se disponga el reembolso del importe del transporte si el Acuerdo se rescinde debido a la cancelación voluntaria de parte del transporte por parte del pasajero y se informa a la aerolínea de esta circunstancia antes de que finalice el período de facturación para el vuelo que se indica en el billete con arreglo a la sección 81 de las Normas generales : se reembolsarán al pasajero las tasas de países extranjeros, el recargo por combustible, la tasa de seguridad del aeropuerto y la tasa aeroportuaria por el uso de la terminal de pasajeros con relación a las partes sin utilizar del itinerario; no se reembolsarán

la tasa de emisión del billete ni la comisión de gestión del sistema automatizado de reservas si estas vienen establecidas por las Normas de aplicación de tarifas.

En caso de cancelación voluntaria de un vuelo por parte del pasajero, se cobrará una tasa por la cancelación de la reserva, el cálculo de los importes por reembolsar y el procesamiento del reembolso, con arreglo a las normas de las tarifas.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo en el que no se disponga reembolso alguno del importe del transporte si el Acuerdo se rescinde debido a la cancelación voluntaria de la totalidad o parte del transporte por parte del pasajero y se informa a la aerolínea de esta circunstancia antes de que finalice el período de facturación para el vuelo

que se indica en el billete con arreglo a la sección 81 de las Normas generales, no se reembolsará al pasajero la tarifa pagada por el vuelo (ni en su totalidad ni en parte), a excepción de las tasas de países extranjeros por los segmentos sin utilizar, así lo establecen las Normas de aplicación de tarifas.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo debido a la cancelación voluntaria del vuelo por parte del pasajero y se informe a la aerolínea de esta circunstancia una vez finalizado el período de facturación para el vuelo que se indica

en el billete con arreglo a la sección 81 de las Normas generales, no se reembolsará al pasajero la tarifa pagada por el transporte.

El importe que se haya pagado a Aeroflot por servicios adicionales se reembolsará si dichos servicios no se han prestado.

En caso de que el pasajero cancele voluntariamente un vuelo al que se le haya aplicado una tarifa de grupo y, como resultado, el grupo no tenga el tamaño mínimo que se especifique en las normas de la tarifa, se calculará de nuevo el precio del transporte para los demás miembros del grupo con arreglo a las nuevas condiciones de transporte.

De acuerdo con el procedimiento establecido en las Normas para el establecimiento y la aplicación de tarifas con relación al transporte aéreo de pasajeros y equipaje y el cobro de tasas

en el ámbito de la aviación civil, aprobadas por la Orden del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia n.º 155, de 25 de septiembre de 2008, cuando el Acuerdo de transporte aéreo se rescinda debido a que el pasajero cancele voluntariamente la totalidad o parte del transporte, será de aplicación un recargo.

4.7.2. Recargo en aquellos casos en los que el pasajero cancele voluntariamente la totalidad o parte del transporte

De acuerdo con el procedimiento establecido en las Normas para el establecimiento y la aplicación de tarifas con relación al transporte aéreo de pasajeros y equipaje y el cobro de tasas en el ámbito de la aviación civil, aprobadas por la orden n.º 155, de 25 de septiembre de 2008, del Ministerio de Transporte de la Federación de Rusia, cuando el Acuerdo de transporte aéreo se extinga debido a que el pasajero cancele voluntariamente la totalidad o parte del transporte, será de aplicación un recargo con arreglo a las normas de aplicación de la tarifa que haya seleccionado el pasajero al realizar el pedido del billete.

4.7.3. Procedimiento para calcular la tarifa en caso de cambio voluntario del Acuerdo de transporte aéreo

Los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo del pasajero podrán ser objeto de modificaciones, a menos que se disponga lo contrario en las normas de las tarifas.

En el supuesto de que las Normas de aplicación de las tarifas no permitan un cambio de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo que haya solicitado el pasajero, se realizará un reembolso en virtud del procedimiento que se prescribe en la sección 4.7.1 de las presentes Normas (si las normas de aplicación de la tarifa seleccionada permiten el reembolso íntegro o parcial del importe del transporte o de las tasas) y se emitirá un nuevo billete con relación al nuevo transporte de acuerdo con los términos y condiciones del transporte modificado por el pasajero.

En caso de cambio voluntario de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo por parte del pasajero, el importe que se reembolsará o cobrará al pasajero será la diferencia entre el importe pagado por el transporte y el precio del transporte con arreglo a los términos y las condiciones que se hayan modificado.

En caso de cambio voluntario de los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo por parte del pasajero, se podrá cobrar al pasajero un importe con arreglo a las normas de aplicación de la tarifa.

El importe que se haya pagado a Aeroflot por servicios adicionales se reembolsará si dichos servicios no se han prestado.

4.7.4. Procedimiento para calcular el importe que se reembolsará en caso de rescisión del Acuerdo de transporte aéreo de un pasajero debido a que este cancele involuntariamente la totalidad o parte del transporte

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo debido a la cancelación involuntaria del transporte por parte del pasajero, si no se ha utilizado ningún segmento del transporte, se reembolsará el importe íntegro que se haya pagado por el transporte.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo debido a la cancelación involuntaria de segmentos del transporte por parte del pasajero, se reembolsará el importe de los segmentos del transporte que no se hayan utilizado.

El precio de la parte del transporte sin utilizar cuando se cancele un componente de la tarifa se calculará tomando como base la tarifa aplicada.

En el supuesto de que se rescinda un Acuerdo de transporte aéreo debido a que el pasajero cancele involuntariamente la totalidad o parte del transporte, se reembolsarán las tasas de países extranjeros y el recargo por combustible correspondientes a las partes sin utilizar.

El importe que se haya pagado a Aeroflot por servicios superiores se reembolsará si dichos servicios no se han prestado.

4.7.5. Procedimiento para calcular la tarifa en caso de cambios necesarios en el Acuerdo de transporte aéreo

No se cobrará ningún importe adicional en caso de cambios necesarios en los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo de un pasajero.

Cuando Aeroflot sustituya una aeronave equipada con asientos XL por otra que carezca de este tipo de asientos o en caso de cambio de la disposición de la aeronave, se reembolsará al pasajero la diferencia entre la tarifa que haya pagado y la tarifa de la clase en la que haya viajado realmente.

No se cobrará ningún importe adicional si Aeroflot se ve obligada a sentar al pasajero en una clase superior a la que este haya pagado.

En el supuesto de que Aeroflot opere dos o más modelos de aeronave en una ruta y se hayan establecido para estos diferentes niveles de tarifas, no se cobrará ningún importe adicional en caso de cambio de modelo de aeronave.

No obstante, si la tarifa que figura en el billete es superior a la tarifa con la que ha viajado realmente el pasajero, se le reembolsará un importe equivalente a la diferencia entre la tarifa que figura en el billete y la tarifa con la que ha viajado realmente.

4.7.6. Procedimiento en caso de cancelación de transporte de equipaje sujeto al pago de una tasa adicional

En el supuesto de cancelación de un transporte de equipaje que esté sujeto al pago de una tasa adicional, se reembolsará la tarifa de equipaje de la parte sin utilizar.

No se aplicarán tasas por cancelar el transporte de equipaje que esté sujeto al pago de una tasa adicional.

#### **4.8. Cambios en billetes o reservas**

El procedimiento para cambiar un billete o una reserva está regulado por las Normas de aplicación de tarifas, las normas de transporte, las Instrucciones sobre emisión, cambio y devolución de billetes y otros documentos normativos de la aerolínea cuyo código se utilice para el vuelo y de la aerolínea cuyo billete se haya utilizado para confirmar el transporte.

En el supuesto de que una persona que no sea parte del Acuerdo de transporte aéreo (en lo sucesivo, un «tercero») pida que se realicen cambios en un billete o en una reserva en nombre de personas que sean parte del Acuerdo de transporte aéreo (en lo sucesivo, un «pasajero»), este servicio se prestará en una oficina de ventas, sucursal u oficina de representación de Aeroflot, siempre que el tercero esté en posesión de una carta de autorización redactada según lo establecido por ley; en el supuesto de que un representante legal del pasajero solicite cambios en el billete o en la reserva, el servicio anterior se prestará siempre que esta persona esté en posesión de documentos que lo acrediten como representante legal del pasajero. En caso de no presentarse una carta de autorización, no se realizarán los cambios.

El servicio que permite realizar cambios en un billete o en una reserva está disponible a través del centro de atención telefónica para aquellos pasajeros que hayan pedido los servicios correspondientes y superado el procedimiento de identificación telefónica. Como parte del proceso de identificación, se solicitarán los datos personales del cliente, información sobre la reserva o el billete, el número de teléfono que se facilitó en el momento de realizar la reserva u otra información. En el supuesto de que el pasajero se niegue a someterse al proceso de identificación o no lo supere, por ejemplo, al facilitar información errónea que impida identificarlo correctamente, no se realizarán los cambios. En este caso, el propio pasajero o un representante que esté en posesión de una carta de autorización debidamente redactada podrán acudir a una oficina de ventas, sucursal u oficina de representación de Aeroflot.

El servicio que permite realizar cambios en un billete o en una reserva no está disponible por vía telefónica para terceros que no sean parte del Acuerdo de transporte aéreo.

En el supuesto de que el pasajero revele sus datos personales a terceros que no sean sus representantes legales ni Aeroflot, la aerolínea no se hará responsable de los posibles perjuicios derivados de las acciones de dichos terceros con relación a cambios realizados en un billete o en una reserva por vía telefónica o a través del sitio web.

## **5. Normas y reglamentos sobre transporte de equipaje y equipaje de mano**

### **5.1. Franquicia de equipaje y equipaje de mano**

#### **5.1.1. Disposiciones generales**

En el momento de facturar, el pasajero deberá presentar todo el equipaje, incluido el de mano, así como artículos que vaya a transportar sin coste extra con relación a las franquicias de equipaje y de equipaje de mano. De conformidad con la normativa sobre seguridad aérea, tanto estas franquicias como la lista de artículos adicionales (en lo sucesivo, la «Lista de artículos») pueden consultarse en el sitio web de Aeroflot.

El equipaje facturado se entregará al poseedor de la etiqueta de equipaje, que es un documento emitido por Aeroflot exclusivamente a efectos de identificación del equipaje facturado.

Aeroflot o el agente de servicios en tierra etiquetarán el equipaje de pasajeros de las clases Business y Comfort, miembros Platinum, Gold o Silver del programa Aeroflot Bonus, miembros Elite o Elite Plus de programas de fidelización o pasajeros en tránsito de acuerdo con su categoría; asimismo, fijarán una etiqueta especial adicional, según corresponda, en el

caso de pasajeros VIP, miembros de la tripulación, pasajeros con discapacidades, menores no acompañados, etc.

Los pasajeros no tendrán permitido acceder a su equipaje desde el momento en que se facture hasta que se entregue, salvo a efectos de identificación o inspección adicional por parte de los servicios correspondientes.

Aeroflot tendrá derecho a comprobar el peso del equipaje y del equipaje de mano que transporte el pasajero en los aeropuertos de origen o de destino. En el supuesto de que se determine que el equipaje que transporta el pasajero supera la franquicia de equipaje o la cantidad que se especifica en el recibo de equipaje y no se haya realizado el pago correspondiente a dicho transporte, el pasajero deberá pagar la parte de equipaje pendiente.

#### 5.1.2. Equipaje de mano

El pasajero será responsable de la custodia del equipaje de mano.

Las franquicias de equipaje de mano están disponibles en el sitio web de Aeroflot ([www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru)).

Los pasajeros podrán transportar uno de los siguientes artículos como equipaje de mano, siempre que cumpla el límite de peso de la clase del servicio:

Un instrumento musical cuyas dimensiones totales no superen los 135 cm.

Una guitarra cuyas dimensiones totales no superen los 135 cm, siempre que se cumplan las condiciones que se exponen en la sección 5.3.4 de las presentes Normas.

Una raqueta de tenis o squash dentro de una bolsa.

Un equipo de bádminton, compuesto por dos raquetas y tres volantes, dentro de una bolsa.

En el supuesto de que los artículos de mano de un pasajero superen la franquicia (no cumplan los parámetros establecidos por Aeroflot), el pasajero deberá facturarlos como equipaje de acuerdo con las condiciones que se establezcan en las normas de aplicación de la tarifa del billete del pasajero y en las Normas de transporte de pasajeros y equipaje de Aeroflot. A modo de excepción, se admitirán como equipaje de mano instrumentos musicales cuyas dimensiones totales superen las dimensiones establecidas (de acuerdo con las condiciones expuestas en la sección 5.3.4 de las presentes Normas).

En el supuesto de que los artículos de mano facturados como pieza de equipaje aparte superen la franquicia estipulada por las normas de aplicación de la tarifa del billete del pasajero, se pagará un importe por exceso de equipaje.

Se permitirá llevar los siguientes artículos como artículos de mano (por pasajero) que excedan de la asignación establecida y sin cobrar una tarifa adicional:

Una mochila cuyas dimensiones no superen los límites establecidos por el reglamento de Aeroflot, disponible en su sitio web, o bien un bolso o una maleta, incluidos los artículos que contengan.

un ramo de flores;

ropa de abrigo;

comida para bebés para ser consumida durante el vuelo;

un traje en una bolsa para trajes;

Cuando se viaje con niños, dispositivos portabebés (cunas, sistemas de sujeción para niños de hasta dos años de edad o sillitas plegables cuyas dimensiones no superen los límites establecidos por el reglamento de Aeroflot



, disponible en su sitio web) que puedan colocarse de forma segura en el compartimento superior de la cabina del avión o debajo del asiento del pasajero de delante. (Si no pueden colocarse en estos lugares, se facturarán como equipaje sin coste extra alguno). Podrán transportarse como dispositivos de sujeción los asientos infantiles portátiles equipados con cinturones de seguridad y homologados para su uso en aviones que se instalen en el asiento del pasajero, si se ha pagado un asiento aparte para el niño.

Medicamentos y preparaciones para necesidades dietéticas especiales en la cantidad necesaria para el vuelo.

Muletas, bastones, andadores (con o sin ruedas), sillas de ruedas plegables y prótesis (brazos o piernas) desmontables que necesite el pasajero y puedan colocarse de forma segura en el compartimento superior de la cabina del avión o debajo del asiento del pasajero de delante. Las sillas de ruedas plegables se llevarán en la cabina de la aeronave si hay espacio para su colocación segura; de lo contrario, se registrarán como equipaje sin cargo adicional.

Artículos adquiridos en tiendas libres de impuestos del aeropuerto y transportados en una única bolsa de plástico cerrada (sellada), cuyo peso y cuyas dimensiones no superen los límites establecidos por el reglamento de Aeroflot, disponible en su sitio web.

Bombonas de oxígeno o concentradores de oxígeno portátiles (cuyo peso y cuyas dimensiones no superen los límites establecidos por el reglamento de Aeroflot, disponible en su sitio web) que vaya a utilizar un pasajero con discapacidad (previo acuerdo con Aeroflot en caso de que el pasajero necesite estos artículos).

Aeroflot no asumirá responsabilidad alguna por el equipaje de mano ni los efectos personales que transporte el pasajero en la cabina de la aeronave. En el supuesto de que el vuelo se interrumpa, el pasajero deberá llevar consigo su equipaje de mano y sus efectos personales al desembarcar.

### 5.1.3. Requisitos aplicables al contenido de equipaje y equipaje de mano

En los aeropuertos ubicados dentro de la Federación de Rusia, existen restricciones con relación al transporte de líquidos, geles y aerosoles en el equipaje de mano de pasajeros de aerolíneas. Estas restricciones se aplican al agua y otras bebidas, sopas y jarabes; cremas, lociones y aceites; perfumes; espráis; geles, incluidos gominas y geles de ducha; contenido de aerosoles, incluidas cremas y espumas de afeitado y desodorantes; pastas, incluidas pastas de dientes; mezclas de líquidos y sólidos; rímel; y cualquier otra sustancia similar. Los pasajeros tendrán permitido transportar las sustancias mencionadas anteriormente a bordo de la aeronave siempre que las lleven en recipientes con una capacidad no superior a 100 ml. Estos recipientes deberán introducirse en una bolsa de plástico transparente con una capacidad no superior a 1 litro; cada pasajero solo podrá transportar una bolsa de este tipo. Estas bolsas deberán disponer de un cierre especial.

Solo podrán transportarse en el equipaje de mano las siguientes sustancias en cantidades que superen las indicadas anteriormente:

Comida para bebés que un niño necesite consumir durante el vuelo.

Medicamentos que deban tomarse durante el vuelo. (No obstante, el pasajero debe tener en cuenta que, al pasar el control de seguridad, se le pedirá que demuestre que necesita dichos artículos y sustancias durante el vuelo).

No se aceptará transportar artículos que no cumplan los requisitos anteriores.

Podrán adquirirse bebidas y perfumes en las tiendas libres de impuestos ubicadas en aeropuertos tras la facturación, el control de pasaportes y el control de seguridad previo al vuelo, así como a bordo de la aeronave de Aeroflot. En caso necesario, los líquidos y geles adquiridos deberán embalarse y sellarse

en la tienda libre de impuestos o a bordo de la aeronave. El sello del embalaje tendrá una validez de 24 horas.

Los líquidos que se adquieran en las tiendas libres de impuestos de los aeropuertos o a bordo deberán meterse en una bolsa de plástico con cierre de seguridad que permita la identificación del contenido durante el vuelo. Hay que tener pruebas de que los elementos se han adquirido en una tienda libre de impuestos o a bordo del avión en el día o los días del viaje.

Pueden transportarse como equipaje de mano (efectos personales) los siguientes artículos:

un termómetro médico que no contenga mercurio;  
monitores de presión sanguínea con mercurio en un estuche estándar (uno por pasajero);

barómetros o válvulas de presión con mercurio, dentro de un contenedor a prueba de derrames y sellado con el sello del remitente;

mecheros desechables (uno por pasajero);

hielo seco para la refrigeración de alimentos perecederos (no más de 2 kg por pasajero);

peróxido de hidrógeno al 3% (no más de 100 ml por pasajero);

líquidos, geles y aerosoles que no se consideren peligrosos y se transporten en recipientes de 100 ml o menos (o el volumen equivalente en otra unidad de medida de volumen), empaquetados en una bolsa de plástico transparente sellada con un volumen de 1 l o menos (un paquete por pasajero).

No estará permitido transportar las sustancias ni los artículos siguientes a bordo de la aeronave en el equipaje facturado ni entre los efectos personales del pasajero:

materiales imantados

explosivos y armas

sustancias venenosas

líquidos y sólidos inflamables

materiales radiactivos

gases comprimidos y licuados

oxidantes y peróxidos orgánicos

sustancias tóxicas

sustancias cáusticas o corrosivas

No podrán transportarse como equipaje facturado ni de mano pequeños dispositivos de movilidad personal (monociclos eléctricos, segways, minisegways o tablas de dos ruedas autoequilibradas) accionados mediante baterías de litio. Estos dispositivos solo podrán transportarse si se registran como «carga peligrosa» de acuerdo con el procedimiento establecido por la aerolínea.

Consulte las Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea (Doc 9284-AN/905) de la OACI para obtener una lista detallada de las sustancias y los artículos que tienen prohibido transportar a bordo tanto los pasajeros como la tripulación.

Los pasajeros podrán transportar como equipaje facturado los artículos y las sustancias siguientes a bordo de la aeronave, en compartimentos para carga y equipaje inaccesibles para los pasajeros durante el vuelo, sujeto al cumplimiento de las condiciones requeridas:

ballestas, cañones arponeros, sables, espadas de caballería, hachas, cimitarras, espadas anchas, espadas largas, espadas de esgrima, bayonetas, dagas, cuchillos de caza, navajas



automáticas o navajas plegables con mecanismo de bloqueo;  
réplicas de armas;  
cuchillos de uso casero (tijeras) cuya hoja mida más de 60 mm;  
bebidas alcohólicas con un contenido alcohólico superior al 24 %, pero no más del 70 %, en recipientes de venta minorista de no más de 5 litros (no más de 5 litros por pasajero);  
líquidos y bebidas alcohólicas con un contenido alcohólico no superior al 24 % de volumen;  
aerosoles para uso deportivo o doméstico, protegidos con tapones que eviten la liberación espontánea del contenido, con una capacidad no superior a 0,5 kg o 500 ml (2 kg o 2 l como máximo por pasajero);  
termómetros médicos que contengan mercurio, en un estuche estándar (uno por pasajero).

Puede obtener más información sobre los dispositivos que contienen mercurio en el sitio web de Aeroflot.

Aeroflot se reserva el derecho de adoptar medidas extras de seguridad en vuelos en los que exista un mayor riesgo y prohibir los siguientes artículos en la cabina de la aeronave:

sacacorchos;  
agujas hipodérmicas (a menos que se presente un certificado médico que confirme la necesidad de usarlas durante el vuelo);  
agujas de coser;  
tijeras con hojas de menos de 60 mm;  
navajas de viaje plegables (sin mecanismo de bloqueo) y cortaplumas con hojas de menos de 60 mm;  
tensiómetros de mercurio;  
barómetros y manómetros que contengan mercurio.

#### 5.1.4. Combinación del equipaje

En el supuesto de que dos o más pasajeros vayan a viajar juntos con la misma finalidad al mismo aeropuerto de destino o escala y en el mismo vuelo (miembros de la misma familia o personas en viaje de negocios o placer con billetes de diferentes reservas), dichos pasajeros podrán solicitar que se combine su franquicia de equipaje. Para combinar la franquicia de equipaje, cada pieza de equipaje no podrá superar los 32 kg de peso ni los 203 cm de la suma de sus tres dimensiones; el número total de piezas combinadas no podrá superar la suma de las franquicias. El peso combinado no podrá superar la suma de las franquicias por peso que figure en los billetes de los pasajeros.

Solamente podrá combinarse la franquicia de equipaje. Cada pasajero deberá facturar su equipaje por separado. El equipaje de pasajeros que viajen en grupo se facturará por separado; asimismo, en el recibo de equipaje se especificará la información de cada pasajero. Para facturar equipaje combinado, todos los pasajeros que deseen hacerlo deberán acudir a la vez al mostrador de facturación.

Si una pieza de equipaje combinado supera los 32 kg, el transporte de dicha pieza se pagará de acuerdo con la tarifa establecida por Aeroflot.

Si la franquicia de equipaje de un pasajero incluye varias piezas de acuerdo con el billete, será posible combinar la franquicia de cada pieza por peso o tamaño. Las franquicias se combinarán dentro de los límites generales aplicables a un solo pasajero; la pieza de equipaje combinado no podrá tener un peso superior a 32 kg ni unas dimensiones totales superiores a 203 cm.

#### 5.1.5. Franquicia de equipaje

La franquicia de equipaje está disponible en el sitio web de Aeroflot ([www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru)). Aeroflot tendrá derecho a establecer excepciones de los términos estándares con relación a la franquicia de equipaje para determinados destinos de vuelos, circunstancia de la que informará a los pasajeros durante el proceso de reserva del vuelo.

Los parámetros relacionados con el equipaje facturado dependen de la clase de servicio y están disponibles en el sitio web de Aeroflot ([www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru)).

Los pasajeros también serán informados de la franquicia de equipaje en el lugar de emisión del billete.

Además de la franquicia de equipaje, los pasajeros podrán transportar sin coste alguno su propia silla de ruedas y otro dispositivo personal de ayuda a la movilidad en la bodega de carga de la aeronave. La silla de ruedas de un pasajero con discapacidad podrá facturarse como equipaje, transportarse en la bodega de carga y entregarse en la zona de recogida de equipaje.

Las sillitas de niño (incluidas las sillitas tipo paraguas) con dimensiones que superen los límites establecidos por Aeroflot para el equipaje de mano se transportarán en la bodega de carga de la aeronave como equipaje facturado aparte de la franquicia de equipaje.

### 5.2. Exceso de equipaje

El transporte a bordo de la aeronave de todo tipo de exceso de equipaje se realizará en la medida en que resulte posible desde un punto de vista técnico. Los pasajeros deberán pagar un importe por el equipaje que exceda de la franquicia de acuerdo con las tarifas que figuran en el sitio web oficial de Aeroflot. En el supuesto de no cumplir esta condición, el exceso de equipaje no se transportará. Aeroflot se reserva el derecho de prohibir el transporte de exceso de equipaje para determinados destinos de vuelos, circunstancia de la que informará a los pasajeros durante el proceso de reserva del vuelo y de emisión del billete.

Si el peso, tamaño o número de piezas del equipaje facturado del pasajero son inferiores a lo que pagó por adelantado, se reembolsará al pasajero la diferencia entre el peso, tamaño o número de piezas facturados realmente y lo que se pagó por adelantado.

### 5.3. Transporte de equipaje especial

#### 5.3.1. Disposiciones generales

En el supuesto de que un pasajero viaje con equipaje especial o pesado en el que una sola pieza pese entre 32 y 50 kg, a excepción de sillas de ruedas utilizadas por pasajeros con discapacidad, o bien con equipaje extragrande en el que las dimensiones totales de una sola pieza superen los 203 kg, el pasajero deberá obtener de Aeroflot la aprobación para transportar dicho equipaje al menos con 36 horas de antelación a la salida programada; el transporte a bordo de la aeronave se realizará en la medida en que resulte posible desde un punto de vista técnico. Los términos y condiciones del transporte de equipaje especial están disponibles en el sitio web de Aeroflot.

#### 5.3.2. Transporte de mascotas en la cabina o en la bodega de carga de la aeronave

“Aeroflot” S.A.P. acepta transportar gatos, perros, aves y otras mascotas domésticas (domesticadas), tales como hurones, mutelas, fenek, lori, mapaches, zorros, erizos decorativos, mini-conejos, titíes (y otros primates pequeños), así como perros del servicio

canino de las autoridades ejecutivas federales (en lo sucesivo, «perros de servicio»), como equipaje especial no estándar. Se paga su transporte de acuerdo con las tarifas especiales aplicables a este tipo de equipaje, independientemente de que el pasajero haya facturado otros artículos como equipaje.

No se aceptan para transportar como equipaje (en la cabina y en la bodega de carga):

artrópodos, reptiles, roedores;

peces y alevinos, animales marinos y fluviales que requieren transporte en agua;

animales y aves que no son mascotas (domesticados), grandes depredadores que en estado de libertad natural en el hábitat son representantes de la fauna silvestre;

animales y aves enfermos y experimentales;

perros braquicéfalos;

animales, cuya masa junto con el transportín supera los 50 kg.

La lista de los animales que no se transportan como equipaje está publicada en la página web de “Aeroflot” S.A.P.

Los animales / aves domesticados se aceptan para el transporte solo cuando estén acompañados por pasajeros adultos y con el consentimiento previo de “Aeroflot” S.A.P.

En varios estados se aplican las reglas especiales para la importación de animales. El pasajero puede encontrar con antelación la información necesaria sobre las normas para traer a los animales al país de destino en el sitio web de la Oficina del Servicio Federal de Vigilancia Veterinaria y Fitosanitaria, en la embajada o el consulado del país, desde, hacia o a través del cuyo territorio se realiza el transporte.

El animal/ave domesticado se transporta en la cabina de pasajeros o en la bodega de equipaje en una jaula/ transportín especial (en adelante, el transportín). Para el transporte en la cabina de pasajeros, se puede utilizarse como un transportín una bolsa de transporte suave de tipo cerrado.

Para ser transportado en la cabina de pasajeros, el peso del animal/ave junto con el transportín no debe superar 8 kilos. El tamaño de la bolsa-transportín suave de tipo cerrado (en adelante, el transportín) no debe superar 126 cm en un total de tres dimensiones. Las dimensiones del transportín rígido para transportar el animal/ave en la cabina de pasajeros no debe superar 44x30x26 cm (largo-ancho-alto).

El transporte de los animales/aves se realiza en la bodega de carga en caso de que su peso junto con el transportín es mayor de 8 kilos pero menor de 50 kilos, así como en caso de que las dimensiones del transportín supera las normas establecidas.

Un pasajero puede transportar solo un transportín en la cabina. El transportín puede contener varios animales/aves de la misma especie (a menos que el número de los animales/aves permitido para el transporte de un pasajero esté limitado por la legislación del país, a, desde, o a través del cual se realiza el transporte). Al mismo tiempo, el peso de los animales/aves junto con el transportín no debe exceder los 8 kg, los animales deben poder tumbarse en una postura natural, ponerse de pie y girar 360 grados.

Un pasajero puede transportar varios transportines en la bodega de carga. Un transportín debe contener un solo animal/ave.

Cada transportín se paga por separado.

El propietario del animal/ave está obligado a utilizar el transportín, cuyo diseño y material permiten el transporte seguro y protegen al animal/ave de daños durante el transporte. Los requisitos para el contenedor se publican en el sitio web de “Aeroflot” S.A.P.

A la hora de transportar el ave, su transportín debe estar cubierto con una tela gruesa, excluyendo el acceso a la luz.

Los perros de razas potencialmente peligrosas (perros de servicio, razas de pelea, la lista se encuentra en el sitio web de “Aeroflot” S.A.P.), y los animales domesticados que en un estado de libertad natural en el hábitat son representantes de la fauna salvaje, como

mapaches, zorros, hurones, pequeños primates, etc., se transportan en la bodega de carga en celdas de construcción reforzada.

En cuanto a los perros de servicio, una vez presentado por parte del pasajero un documento que confirma la capacitación especial del perro, y un documento que justifica que el pasajero que lleva el perro de servicio es un miembro del servicio canino del organismo ejecutivo federal, entonces el perro puede llevarse en la cabina de pasajeros sin transportín (como un tipo especial de equipaje no estándar).

En cuanto a un perro guía, que desempeña un papel de rehabilitación/habilitación, que acompaña a un pasajero con una discapacidad visual (ciego), siempre y cuando el pasajero presente a la hora de facturación un documento que confirma su discapacidad y un documento que confirma la capacitación especial del perro guía, se transporta sin cargo adicional como extra al equipaje de mano estándar gratuito.

De acuerdo con los requisitos de la ley de EE. UU., en los vuelos con inicio / finalización en EE. UU., se transportan de manera gratuita los perros que realizan la función de rehabilitación/habilitación de un pasajero discapacitado:

un perro auxiliar que acompaña a un pasajero con una discapacidad que no sea visual, con evidencia convincente de que el perro está entrenado para ayudar al pasajero (realiza la función de rehabilitación / habilitación);

un perro de apoyo emocional que acompaña a un pasajero con un trastorno mental o emocional, siempre y cuando disponga de una justificación médica de un psiquiatra o psicoterapeuta que observa al pasajero y opera en los Estados Unidos, sobre la necesidad de usar al perro para un tratamiento terapéutico. La justificación médica debe ser emitida, como máximo, un año antes de la fecha de salida del vuelo.

El perro guía/auxiliar se transporta en la cabina de pasajeros sin transportín.

El perro de apoyo emocional se transporta en el transportín en la cabina de pasajeros si el peso del perro junto con el transportín no supera 8 kilos y las dimensiones del transportín están dentro de los límites permitidos. Se transporta en la bodega de carga si el peso del perro junto con el transportín es superior a 8 kilos e inferior a 50 kilos o si las dimensiones del transportín exceden las normas establecidas.

En los vuelos con inicio/finalización en los EE. UU., no aplican restricciones a la raza a los perros auxiliares y los de apoyo emocional.

Para el transporte de tránsito en vuelos de conexión/inicio de transporte desde/hacia los EE. UU., los perros se transportan de acuerdo con los requisitos para el transporte de mascotas como un tipo especial de equipaje no estándar.

Al facturar para un vuelo, se le puede negar al pasajero el transporte de un animal/ave en los siguientes casos:

no está pagado el transporte de un animal/ave de acuerdo con la tarifa aprobada;

según los documentos, el perro es de raza braquicefálica y no corresponde a la raza previamente indicada por el pasajero para confirmar el transporte;

existe un peligro para la salud y seguridad de otras personas (el propietario carece de documentos veterinarios necesarios, el perro guía, el perro auxiliar o el perro de servicio no tiene bozal, collar ni correa, el transportín no cumple con los requisitos de la aerolínea, el propietario no controla el comportamiento del perro: el perro no responde a las órdenes del propietario, muestra una agresión desmotivada hacia los demás);

no hay documentos requeridos por la legislación del país de llegada/tránsito.

Si el pasajero se niega a viajar por motivo de haberle denegado el transporte del animal/ave, esta decisión se considerará voluntaria.

Durante el movimiento del avión por el carril, durante el despegue y el aterrizaje, el transportín con el animal debe colocarse debajo del asiento delantero o en el suelo a los pies del pasajero fijándose al cinturón de seguridad del pasajero con uno o dos cinturones de

extensión. Se prohíbe alimentar y/o sacar al animal del transportín a bordo (en la cabina, el vestíbulo, el baño).

El perro que se transporta en la cabina de pasajeros sin transportín debe estar en un bozal, collar y correa, y debe estar atado cerca de los pies del pasajero que lo transporta. Durante el vuelo, el perro no debe impedir a los servicios estándares a bordo, ocupar los asientos de otros pasajeros, amenazar el estado sanitario-higiénico de la cabina: hacer sus necesidades a bordo, subir al asiento de pasajero.

Al pasajero que lleva a un animal en la cabina de pasajeros se le asigna un asiento solo en el pasillo.

No se proporcionan los asientos en la salida de emergencia, en el mismo bloque de asientos con pasajeros con niños o con otros pasajeros que transportan animales, excepto cuando los animales viven en una familia (su transporte se solicita en una reserva).

A los pasajeros que transportan a un animal en el transportín no se les asignan los asientos en la primera fila de las clases de confort y economía después de un tabique rígido.

“Aeroflot” S.A.P. no se hace responsable por lesiones corporales, pérdida, retraso, enfermedad o muerte de un animal/ave durante el transporte si se le niega la entrada o el paso a través de cualquier país, estado o territorio, excepto cuando debido a mala conducta deliberada o negligencia grave de la línea aérea.

#### 5.3.3. Equipaje transportado en un asiento de pasajero

Cualquier equipaje que requiera condiciones especiales de transporte (por ejemplo, objetos valiosos, quebradizos, frágiles o que se puedan romper) podrá aceptarse para su transporte en un asiento de pasajero en los siguientes casos:

El pasajero ha acordado este servicio con Aeroflot al menos 36 horas antes de la hora de salida programada.

El equipaje se ha sometido al control de seguridad usando los medios técnicos de inspección.

El peso de dicho equipaje no exceda los 80 kg, y sus dimensiones no excedan de 135x50x30 cm. El pasajero deberá pagar un billete de asiento adicional según la tarifa para un pasajero adulto, con las mismas tasas. En este caso, no se aplicarán cargos por exceso de equipaje. El límite de equipaje permitido no se aplicará al billete de asiento del pasajero comprado para transportar el equipaje.

El equipaje transportado en la cabina deberá ir embalado de forma que se evite cualquier daño a los equipos de la cabina durante el transporte. El equipaje se colocará en un asiento del pasajero de la ventana y se asegurará con un cinturón de seguridad.

El pasajero que lleve el equipaje que vaya a transportarse en la cabina deberá llevarlo hasta la aeronave, levantarlo, colocarlo en la cabina, sacarlo de la aeronave y transportarlo desde esta.

El equipaje que requiera condiciones especiales de transporte y se lleve en la cabina no se facturará. El pasajero será responsable de su seguridad e integridad.

#### 5.3.4. Instrumentos musicales

Podrán transportarse instrumentos musicales en la bodega de equipaje o en la cabina de pasajeros.

Los pasajeros podrán transportar como equipaje de mano un instrumento musical cuyas dimensiones totales no superen los 135 cm con arreglo a la franquicia de peso establecida.



Asimismo, podrá transportarse una guitarra cuyas dimensiones totales no superen los 135 cm, previa aprobación de Aeroflot al menos 36 horas antes de la salida programada del vuelo, en función del modelo de aeronave y si resulta posible desde un punto de vista técnico. El número de guitarras que pueden transportarse en la cabina de la aeronave es limitado.

En el supuesto de que un instrumento musical se transporte como equipaje de mano, dicho instrumento será el único equipaje de mano que se acepte transportar en la cabina de la aeronave.

Cuando se transporten en la cabina instrumentos musicales (a excepción de guitarras) cuyas dimensiones totales superen los 135 cm, pero no los 135 × 50 × 30 cm, se aplicarán las normas de transporte de equipaje en el asiento del pasajero que se establecen en la sección 5.3.4 de las presentes Normas.

Los instrumentos musicales cuyas dimensiones totales superen las establecidas para equipaje que vaya a transportarse en el asiento de pasajero (y, si el pasajero lo desea, también instrumentos de dimensiones más pequeñas) se transportarán según las normas generales de transporte de equipaje facturado gratuito y exceso de equipaje en la bodega de la aeronave, con el fin de garantizar su seguridad durante el transporte.

Los pasajeros que deseen transportar instrumentos musicales deberán facturar en un mostrador del aeropuerto.

5.3.5. Transporte de sillas de ruedas u otros dispositivos de ayuda a la movilidad manuales o eléctricos

Las sillas de ruedas accionadas por baterías de carga seca se transportarán en el compartimento de equipaje, siempre y cuando la batería esté desconectada y correctamente fijada a la silla y tenga los bornes aislados para evitar cortocircuitos fortuitos. Las sillas de ruedas con baterías de gel podrán transportarse sin desconectar la batería, siempre y cuando tenga los bornes aislados.

Las sillas de ruedas accionadas por baterías de electrolito líquido se transportarán en el compartimento de equipaje, siempre y cuando la batería esté desconectada, tenga los bornes aislados y vaya embalada en un recipiente con un material absorbente y correctamente marcada.

Se acepta transportar de forma gratuita en la cabina de la aeronave prótesis (brazos o piernas) desmontables, muletas, bastones y andadores (con o sin ruedas), independientemente de su tamaño y peso; estos artículos se guardarán en los compartimentos superiores.

5.3.6. Equipaje frágil y equipaje con respecto al cual la empresa asume una responsabilidad limitada

En esta categoría se incluyen equipaje frágil, equipaje no embalado de un modo que garantice su seguridad e integridad y equipaje con daños en el embalaje. Aeroflot aceptará transportar equipaje de esta categoría siempre y cuando no asuma responsabilidad alguna por la integridad del contenido del embalaje. Al facturar equipaje de este tipo, el empleado de Aeroflot realizará una anotación acerca de la existencia de daños en el equipaje antes de la facturación en la parte de la etiqueta de equipaje que se entregue al pasajero. El pasajero deberá firmar dicha anotación.

5.3.7. Normas aplicables al transporte de armas

En vuelos internacionales, se aceptará transportar armas que sean propiedad de los pasajeros de acuerdo con las normas internacionales y los requisitos legislativos de los países de origen y destino.



Cuando reserve y facture para un vuelo de Aeroflot, el pasajero debe declarar su intención de llevar armas como equipaje. Los pasajeros que transporten armas deberán llegar a la facturación al menos con hora y media de antelación a la salida programada.

Los pasajeros que transporten armas en vuelos dentro de la Federación de Rusia deberán llevar una licencia que autorice su posesión y transporte. Para llevar armas hacia/desde la Federación de Rusia y realizar el transporte de armas por el territorio de la Federación de Rusia, el pasajero debe estar en posesión de un permiso para importar/exportar armas emitido por las autoridades del Ministerio del Interior.

Con arreglo a la Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 150-FZ, de 13 de diciembre de 1996, sobre armas, los ciudadanos extranjeros podrán introducir en Rusia armas deportivas y de caza previa presentación de una invitación de una entidad legal con licencia para cazar. Los ciudadanos extranjeros deberán tener un contrato para cazar con dicha entidad legal o una invitación a participar en actividades deportivas, así como el respectivo permiso del Ministerio del Interior de la Federación de Rusia. Estas armas deberán salir de Rusia de acuerdo con los términos que se especifiquen en el contrato o en la invitación. No se aceptará transportar armas de otras clases, tipos ni modelos que lleven ciudadanos extranjeros con el fin de garantizar su seguridad personal, proteger la vida y la salud de otros ciudadanos, escoltar bienes o con otro fin, a menos que se establezca lo contrario en tratados y acuerdos internacionales de los que la Federación de Rusia sea parte firmante.

Deben entregarse las armas para el almacenamiento temporal durante el vuelo, en el aeropuerto de partida, y se entregarán a los propietarios en el aeropuerto de destino.

Las réplicas de armas (pistolas, revólveres, rifles, carabinas, metralletas, dispositivos de descarga eléctrica, etc.) no pueden transportarse en la cabina del avión. Las réplicas de armas solo pueden transportarse en el equipaje facturado.

Solo se aceptará transportar armas si están descargadas y viajan en un embalaje del pasajero (cobertores, cartucheras, recipientes especiales, estuches, etc.) que cumple los requisitos de seguridad y protección aplicables a armas. Las armas de fuego y la munición deben estar en recipientes separados.

El peso de la munición a transportar no puede exceder los 5 kg por pasajero. Las armas de aire comprimido con una potencia inicial de más de 3 julios se consideran armas civiles y deben transportarse de acuerdo con el procedimiento de transporte de otras armas. Las armas de aire comprimido con una potencia inicial de más de 7,5 julios y un calibre de más de 4,5 mm requieren una licencia que autorice su transporte.

Los dispositivos de electrochoque y descarga de chispas de fabricación rusa se consideran armas civiles y deben transportarse de acuerdo con el procedimiento de transporte de otras armas. Los pasajeros que transporten dispositivos de electrochoque deberán llevar un documento que contenga las especificaciones técnicas, de modo que los empleados del Ministerio de Interior puedan verificar la conformidad de los parámetros de salida del dispositivo con los establecidos por las normas estatales aplicables de la Federación de Rusia. Dado que está prohibido vender dispositivos de electrochoque fabricados fuera de Rusia, también lo está transportarlos. Las armas de los pasajeros con licencia para tenerlas, transportarlas y, cuando sea necesario, introducirlas en Rusia (o sacarlas del país) deberán entregarse en el aeropuerto de salida para almacenarse temporalmente durante el vuelo; las armas se devolverán a sus propietarios en el aeropuerto de llegada una vez finalizado el vuelo. Las armas entregadas se transportarán como equipaje facturado.

Queda prohibido transportar cartuchos de pistolas de gas y latas de gas lacrimógeno.

Los oficiales del Servicio Federal de Protección y del Servicio de Mensajería Estatal de la Federación de Rusia que estén de servicio, así como el personal militar y empleados de organizaciones paramilitares estatales que estén en posesión de las órdenes de viaje pertinentes y acompañen a personas escoltadas, no tendrán que entregar sus armas para almacenarse temporalmente durante el vuelo y podrán transportarlas de forma gratuita.

El personal militar y los empleados de organizaciones paramilitares estatales que estén de servicio, pero no tengan órdenes de viaje ni acompañen a personas escoltadas, también podrán transportar sus armas de forma gratuita, pero deberán entregarlas en el aeropuerto de salida para almacenarse temporalmente durante el vuelo.

En el caso de pasajeros que transporten armas en vuelos nacionales y hagan transbordo en el aeropuerto de Sheremétievo, dichos pasajeros deberán facturarlas de nuevo en el aeropuerto. Los pasajeros que transporten armas y hagan transbordo en vuelos nacionales en el aeropuerto de Sheremétievo tendrán prohibido facturarlas directamente al destino.

#### **5.4. Recogida del equipaje**

Los pasajeros deberán recoger su equipaje facturado tan pronto como esté disponible de acuerdo con el recibo de equipaje y el tique de recogida.

El equipaje facturado se entregará al pasajero que haya presentado el tique de recogida de cada pieza de equipaje o a otra persona que esté en posesión de un poder notariado del pasajero y presente el tique de recogida de cada pieza de equipaje.

En el supuesto de que una persona que afirme tener derecho a recoger el equipaje no pueda presentar una tarjeta de embarque ni el tique de recogida, Aeroflot podrá entregar el equipaje a esta persona siempre y cuando esta aporte pruebas de su derecho a dicho equipaje.

El equipaje se entregará en el aeropuerto de destino. No obstante, a instancias del pasajero, el equipaje podrá entregarse también en el punto de origen del pasajero antes del inicio del transporte o transbordo, a menos que las normas establecidas prohíban recoger el equipaje en dichos puntos y siempre y cuando el tiempo y las circunstancias lo permitan.

En el supuesto de cambios en la información sobre la recogida del equipaje, se informará puntualmente a los pasajeros de dichos cambios.

El equipaje de pasajeros de las clases Business y Comfort y de miembros Elite y Elite Plus del programa Aeroflot Bonus y de otros programas de fidelización de SkyTeam se entregará en el vestíbulo de llegadas y se despachará en primer lugar.

En caso de dificultades a la hora de recoger el equipaje, los pasajeros podrán pedir ayuda a los empleados de Aeroflot o de su agente de servicios en tierra en el aeropuerto.

#### **5.5. Localización del propietario de equipaje y del equipaje facturado**

##### **5.5.1. Localización del propietario del equipaje**

El equipaje del pasajero se almacenará de forma gratuita en el aeropuerto de destino durante dos días, incluido el día de llegada de la aeronave que haya entregado el equipaje facturado. Posteriormente, el almacenamiento del equipaje correrá a cargo de Aeroflot o de la empresa de servicios.

Los costes del almacenamiento del equipaje una vez superado el período de almacenamiento gratuito correrán por cuenta del pasajero que sea propietario del equipaje del modo prescrito en las leyes civiles de la Federación de Rusia y con arreglo a las tarifas establecidas por Aeroflot o la empresa de servicios.

El equipaje que no se haya entregado en el aeropuerto de destino según lo previsto en el documento de transporte del pasajero por culpa de Aeroflot se almacenará por cuenta de esta.

El equipaje de pasajeros que no tenga una etiqueta de equipaje y cuyo propietario no se haya podido determinar se considerará equipaje sin documentar.

El equipaje de pasajeros, incluido equipaje sin documentar, que no se haya recogido transcurridos seis meses desde el momento de su entrega en el aeropuerto de destino se considerará sin recoger, y Aeroflot procederá a venderlo o destruirlo con arreglo a las leyes de la Federación de Rusia.

Antes de vender el equipaje sin recoger, Aeroflot o su agente autorizado adoptarán medidas para localizar al pasajero que sea propietario del equipaje durante el período de almacenamiento prescrito.

En el supuesto de que se logre localizar al propietario del equipaje facturado, Aeroflot o su agente le enviarán un aviso por escrito acerca de la necesidad de recoger el equipaje y el procedimiento de recogida o entrega del equipaje.

El equipaje facturado se almacenará durante seis meses tras la fecha de envío del aviso de recogida al propietario del equipaje facturado y, en el supuesto de que no se localice al propietario,

tras la fecha de llegada de la aeronave al aeropuerto. En el supuesto de que el pasajero siga sin recoger el equipaje una vez vencido el período anteriormente citado, el equipaje podrá venderse o destruirse de la manera prescrita en los instrumentos jurídicos normativos de la Federación de Rusia.

El equipaje de mano y los efectos personales mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas que dejen los pasajeros a bordo de la aeronave y se encuentren tras el vuelo se almacenarán en el aeropuerto en el que se hayan encontrado durante seis meses tras la fecha de llegada de dicha aeronave al aeropuerto.

Transcurridos seis meses desde la fecha de llegada de la aeronave al aeropuerto, el equipaje de mano y los efectos personales mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas podrán venderse o destruirse de acuerdo con el procedimiento establecido en los instrumentos jurídicos normativos de la Federación de Rusia.

Los productos perecederos que se encuentren en equipaje sin recoger o sin documentar se destruirán si se han echado a perder. La imposibilidad de seguir almacenándolos se formalizará mediante una declaración en la que se confirme su deterioro.

En un plazo de seis meses desde la fecha de entrega del recibo de equipaje, el titular del recibo podrá recibir de Aeroflot o su agente autorizado la recaudación de la venta de artículos sin recoger, una vez deducidos los gastos en los que haya incurrido Aeroflot.

#### 5.5.2. Localización del equipaje facturado

En el supuesto de que Aeroflot no entregue al pasajero el equipaje facturado en el aeropuerto en el que debería haberlo hecho con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo del pasajero, Aeroflot adoptará todas las medidas necesarias para buscar el equipaje facturado previa solicitud por escrito del pasajero, ejecutada a su vez sobre la base del documento de transporte.

Aeroflot procederá a localizar el equipaje inmediatamente después de que el pasajero presente un parte de equipaje perdido.

En el supuesto de que Aeroflot no entregue al pasajero el equipaje facturado, sujeto a los trámites de aduanas, en el aeropuerto en el que debería haberlo hecho con arreglo al

Acuerdo de transporte aéreo del pasajero, Aeroflot informará al pasajero de los pasos que este debe seguir de acuerdo con la legislación aduanera de la Federación de Rusia o la legislación del país en cuyo territorio deba entregarse el equipaje con el fin de que el equipaje se entregue al pasajero en la dirección que este indique.

Si el equipaje facturado no se encuentra en un plazo de 21 días desde la fecha de envío del parte de equipaje perdido, el pasajero tendrá derecho a reclamar los daños y perjuicios ocasionados por la pérdida del equipaje facturado.

Si se encuentra el equipaje facturado, Aeroflot adoptará las medidas necesarias para informar al propietario del equipaje facturado y entregarlo en el aeropuerto (lugar) que especifique el pasajero y, a instancias de este, en la dirección que especifique sin coste extra alguno.

### 5.5.3. Equipaje extraviado y sin documentar

En el supuesto que el equipaje facturado llegue a un aeropuerto, pero en su etiqueta de facturación figure un aeropuerto (lugar) distinto, en el que se debería haber entregado con arreglo al Acuerdo de transporte aéreo del pasajero (equipaje extraviado), o bien el equipaje facturado llegue al aeropuerto sin una etiqueta de facturación numerada y no lo recoja ningún pasajero (equipaje sin documentar), Aeroflot buscará al propietario de dicho equipaje y procederá a su almacenamiento mientras dure la búsqueda.

En caso de que alguien solicite el equipaje, Aeroflot procederá a reenviarlo de acuerdo con la solicitud.

En el supuesto de que llegue a un aeropuerto equipaje sin documentar, Aeroflot elaborará un acta. El equipaje sin documentar se pesará, se abrirá y, tras hacer un inventario de su contenido, se sellará. La inspección del equipaje correrá a cargo de un comité creado por Aeroflot o la empresa de servicios.

En el supuesto de que se concluya que el equipaje sin documentar se ajusta a una solicitud, el equipaje se entregará de acuerdo con esta.

## **6. Servicios de pasajeros**

### **6.1. Facturación y embarque de pasajeros**

#### 6.1.1. Facturación de pasajeros

Los pasajeros llegarán al punto de facturación antes de tiempo, esto es, antes de que finalice el período de facturación, con el fin de completar los procedimientos establecidos de facturación de pasajeros y equipaje, pagar el exceso de equipaje y otro equipaje sujeto a pago, pasar el control de seguridad, etc. (en lo sucesivo, «trámites previos al vuelo»), así como para cumplir los requisitos de control fronterizo, aduanero, sanitario, de cuarentena, veterinario y fitosanitario que se exponen en la legislación de la Federación de Rusia o del país de salida; también llegarán al embarque antes de tiempo.

La facturación de pasajeros y equipaje en el aeropuerto se abre 2 horas antes de la salida programada y se cierra 40 minutos antes, a menos que se establezca lo contrario con relación a determinados destinos de Aeroflot.

La hora de cierre de la facturación puede variar en función del equipamiento técnico del aeropuerto. En el sitio web de Aeroflot puede consultarse información de los destinos y la hora de cierre de la facturación, así como de las ventajas de las que pueden disfrutar en el momento de facturar los pasajeros de las clases Business y Comfort y los miembros Elite del programa de fidelización.

La facturación de pasajeros y equipaje se lleva a cabo a partir del billete del pasajero y del documento de identidad que figure en este, así como de otros documentos que establezca la legislación de la Federación de Rusia en caso necesario.

En el caso de transporte internacional, el pasajero deberá tener debidamente emitidos los documentos de salida, entrada, etc. que sean necesarios con arreglo a la legislación del país de origen, destino y paso del viaje.

Al facturar, se emitirá a nombre del pasajero una tarjeta de embarque, en la que figurarán las iniciales y los apellidos del pasajero, el número de vuelo, la fecha de salida, la hora límite de embarque, el número de puerta y el número de asiento en la cabina. Los pasajeros presentarán su tarjeta de embarque en el momento de embarcar en la aeronave. En el supuesto de que se cambie el número de puerta por razones operativas o de otra índole, se informará a los pasajeros del nuevo número de puerta a través de los altavoces o las pantallas del aeropuerto de salida.

En caso necesario, la tarjeta de embarque podrá contener también otra información.

Al facturar él mismo o su equipaje, el pasajero entregará todo el equipaje que vaya a transportarse como facturado para pesarlo.

También deberá mostrar, a instancias de la aerolínea, su equipaje de mano y una mochila que lleve como artículo de mano aparte de la franquicia de equipaje.

Aeroflot o la empresa de servicios indicarán el número de piezas y el peso bruto (en lo sucesivo, el «peso») del equipaje en el recibo de facturación, excluyendo los artículos mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas, o bien introducirán la información sobre la aceptación del transporte del equipaje, el número de piezas y el peso del equipaje, excluyendo los artículos mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas, en el Sistema de Control de Salidas.

Una vez facturado el equipaje, se entregará al pasajero un resguardo (parte para recogida) de la etiqueta de equipaje numerada, mientras que la otra parte se fijará a cada pieza de equipaje que se haya aceptado transportar bajo la responsabilidad de Aeroflot, con el fin de garantizar la integridad del equipaje desde el momento que el pasajero lo facture hasta que se le entregue (equipaje facturado).

Una vez facturados el pasajero y su equipaje, la obligación de garantizar la integridad del equipaje facturado recaerá en Aeroflot.

Se cobrará una tasa por el transporte de cualquier equipaje que exceda de la franquicia, así como por otro equipaje sujeto a pago, con la tarifa establecida por Aeroflot. El pago de dicho equipaje se registrará mediante un recibo de recargo por exceso de equipaje o una orden de cargos varios.

Aeroflot podrá negarse a transportar en un determinado vuelo a los pasajeros que lleguen tarde a la facturación de pasajeros y equipaje.

La aerolínea no se hará responsable de las pérdidas en las que incurran los pasajeros por el hecho de llegar tarde a la facturación.

### **Facturación online**

La facturación online es un procedimiento mediante el que los pasajeros pueden facturar ellos mismos en el sitio web de Aeroflot (sin la intervención de empleados de esta).

La facturación online está disponible para las siguientes categorías de pasajeros:

Pasajeros que viajen solo en vuelos de Aeroflot, a excepción de vuelos de código compartido que salgan desde Moscú (aeropuerto de Sheremétievo) o desde ciudades de la lista



que se muestra en la sección «Check-in online» del sitio web de Aeroflot

Pasajeros que viajen sin mascotas

Pasajeros que no requieran servicios adicionales (por ejemplo, acompañamiento de niños que viajen sin sus padres)

Los pasajeros deberán imprimir la tarjeta de embarque en papel con formato A4. Será necesario estar en posesión de una tarjeta de embarque impresa para pasar por la puerta de salida.

En el supuesto de que no se haya impreso por adelantado la tarjeta de embarque, podrá imprimirse en el mostrador de facturación o utilizando una de las máquinas autoservicio del aeropuerto al menos 45 minutos antes de la salida.

La facturación online se abre 24 horas antes de la salida programada y se cierra 45 minutos antes; transcurrido este plazo (y hasta la finalización de la facturación), el pasajero podrá dirigirse al mostrador habitual de facturación de Aeroflot.

### Facturación mediante el móvil

La facturación mediante el móvil es un servicio que permite a los pasajeros facturar ellos mismos utilizando el móvil en la versión para estos dispositivos del sitio web de Aeroflot, o bien las aplicaciones para las plataformas iOS (iPhone) y Android.

La facturación mediante el móvil está disponible para todos los pasajeros, con las siguientes excepciones:

Pasajeros que viajen con niños menores de dos años

Pasajeros que requieran servicios adicionales (por ejemplo, acompañamiento de niños que viajen sin sus padres)

Pasajeros que viajen con mascotas

Una vez que facture, el pasajero recibirá en su dispositivo móvil una tarjeta de embarque en forma de código de barras en 2D.

La tarjeta de embarque para móvil deberá guardarse en este dispositivo de modo que pueda presentarse en el aeropuerto y a bordo de la aeronave en cualquier momento y sin acceso a internet.

La tarjeta de embarque para móvil puede guardarse de varias maneras:

Enviándose por correo electrónico

Como foto (opción no disponible con todos los dispositivos móviles)

Usando las aplicaciones Passbook o Wallet (solo en iOS)

En «Descargas» (en Android)

Si, por el motivo que fuere, el pasajero no puede acceder a la tarjeta de embarque para móvil en el aeropuerto, podrá imprimir un duplicado de la tarjeta en el mostrador de facturación o utilizando una de las máquinas autoservicio del aeropuerto al menos 45 minutos antes de la salida.

Con arreglo a los requisitos de seguridad, todos los pasajeros que vuelen desde aeropuertos de la Federación de Rusia deberán mostrar una copia impresa de su tarjeta de embarque para móvil en el control de pasaportes y en el control de seguridad previo al vuelo.



La facturación mediante el móvil se abre 24 horas antes de la hora de salida y se cierra 45 minutos antes; transcurrido este plazo (y hasta la finalización de la facturación), el pasajero podrá dirigirse al mostrador habitual de facturación de Aeroflot.

### **Facturación a través de una máquina de facturación**

Los pasajeros podrán facturar a través de una máquina de facturación del aeropuerto usando los datos de su reserva. Una vez que facture, el pasajero recibirá una tarjeta de embarque. La facturación a través de una máquina de facturación se abre 24 horas antes de la hora de salida y se cierra 45 minutos antes; transcurrido este plazo (y hasta la finalización de la facturación), el pasajero podrá dirigirse al mostrador habitual de facturación de Aeroflot.

Los pasajeros que hayan optado por la facturación online, mediante el móvil o a través de una máquina de facturación podrán dejar su equipaje en el aeropuerto al menos con 45 minutos de antelación a la hora de salida en los mostradores especiales (de estar disponibles) o en el mostrador habitual antes de que finalice el período de facturación para el vuelo.

#### **6.1.2. Embarque**

Los pasajeros llegarán a la puerta de embarque del vuelo antes de la hora límite que figure en la tarjeta de embarque. Al embarcar en la aeronave, los pasajeros mostrarán su tarjeta de embarque para el vuelo.

Durante el embarque, se verificará que el pasajero cuenta con los documentos necesarios para viajar al país de destino y transbordo (tránsito).

Los pasajeros que necesiten ayuda en el momento de embarcar (pasajeros enfermos, personas con movilidad reducida o menores no acompañados), así como los pasajeros sujetos a un control especial (por ejemplo, personas deportadas o a las que se les haya negado la entrada en el país), serán llamados a embarcar antes que el resto de los pasajeros.

En el sitio web de Aeroflot pueden consultarse las ventajas relacionadas con el embarque de las que disfrutan los pasajeros de las clases Business y Comfort y los miembros Elite del programa de fidelización.

Si, al embarcar, el equipaje de mano del pasajero parece tener un tamaño excesivo, un empleado de Aeroflot o del agente de servicios en tierra podrá examinarlo de nuevo en un mostrador de medición especial. En el supuesto de que el pasajero supere la franquicia de equipaje de mano, el empleado de Aeroflot o del agente de servicios en tierra facturará el equipaje y los artículos de mano de acuerdo con el procedimiento prescrito y los trasladará al compartimento de equipaje.

Aeroflot podrá negarse a transportar a los pasajeros que lleguen tarde al embarque. El equipaje de los pasajeros que hayan facturado, pero no hayan hecho acto de presencia en el embarque, se sacará de la aeronave y se someterá a una inspección obligatoria.

### **6.2. Control de seguridad previo al vuelo**

Antes de embarcar en la aeronave, se someterá a los pasajeros y a sus efectos personales a un control de seguridad.

El control de seguridad previo al vuelo se lleva a cabo con el fin de proteger la vida y la salud de los pasajeros, los miembros de la tripulación de la aeronave y el personal de

aviación, neutralizar posibles intentos de secuestro de la aeronave u otros actos de interferencia ilícita en las actividades de aviación civil e impedir el contrabando de armas, munición, explosivos y artículos o sustancias tóxicas, altamente inflamables o peligrosas por cualquier otro motivo, cuyo transporté aéreo esté prohibido por razones relacionadas con la seguridad aérea.

El principal objetivo de este control es la detección, prevención y neutralización puntual de intentos de transportar armas, munición, explosivos y artículos o sustancias tóxicas, altamente inflamables o peligrosas por cualquier otro motivo, que puedan utilizarse para dañar la salud de pasajeros y miembros de la tripulación de la aeronave, poner en riesgo la seguridad del vuelo o provocar otras situaciones de emergencia (accidentes de aviación) a bordo de la aeronave, así como impedir el contrabando de objetos y sustancias peligrosas cuyo transporte aéreo esté prohibido por razones relacionadas con la seguridad aérea y otros artículos y otras sustancias cuyo uso esté prohibido o restringido en el territorio de Rusia.

Queda totalmente prohibido transportar por vía aérea el equipaje de pasajeros que hayan superado el control de seguridad previo al vuelo, pero no hayan llegado al embarque o hayan sido expulsados del vuelo por otros motivos.

El control de seguridad previo al vuelo se llevará a cabo para todos los vuelos nacionales e internacionales de Aeroflot. El control de seguridad previo al vuelo se lleva a cabo una vez que el pasajero facture y supere los controles de cuarentena, veterinario y fitosanitario, así como, en el caso de vuelos internacionales, los controles fronterizo, de aduanas y de inmigración, entre otros.

El control se llevará a cabo en zonas especiales (puntos de inspección) dotadas de equipos de control fijos y equipos de videovigilancia y grabación, así como en salas (cabinas) de control individual.

El control de seguridad de pasajeros se llevará a cabo usando medios técnicos y especiales o de forma manual.

Durante el control, los pasajeros también podrán ser sometidos a un registro individual.

Las inspecciones de efectos personales de pasajeros en las que sea necesario abrirlos se realizarán únicamente en presencia del pasajero en cuestión.

Los artículos extragrandes y los efectos personales de pasajeros cuyo contenido no pueda determinarse mediante el uso de un introspecto se inspeccionarán de forma manual.


Los pasajeros con transbordo se someterán al control de seguridad de acuerdo con el procedimiento habitual.

El procedimiento del control de seguridad previo al vuelo puede variar en función del aeropuerto dentro de la red de vuelos de Aeroflot, debido a las peculiaridades de la legislación de los países de salida. Los pasajeros deberán cumplir los requisitos de las autoridades aeroportuarias del país desde el que Aeroflot opere el vuelo.

En el supuesto de que se encuentren sustancias o artículos peligrosos sin declarar en un pasajero o en sus efectos personales, se confiscarán las sustancias y los artículos de acuerdo con el procedimiento establecido y se redactará el informe correspondiente, del que se proporcionará una copia al pasajero.

Se efectuarán nuevos controles o registros manuales del pasajero y, en caso necesario, de sus efectos personales.

En el supuesto de que se observe un comportamiento sospechoso que indique intención dolosa o lleve a pensar que un pasajero lleva armas, munición o sustancias u objetos peligrosos cuyo transporte aéreo esté prohibido, se llamará a especialistas del departamento específico y a un agente de policía.

	<b>Normas de transporte de pasajeros y equipaje de Aeroflot</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Página 51 de 65
---	---	--

En el supuesto de que, debido a una situación extraordinaria, se mezclen los pasajeros que han pasado el control con los que no, se someterá de nuevo al control a todos los pasajeros que vayan a embarcar.

### **6.3. Servicios en el aeropuerto**

#### **6.3.1. Servicios ofrecidos en el aeropuerto**

En el aeropuerto, Aeroflot o el agente de servicios en tierra proporcionarán a los pasajeros información audiovisual sobre lo siguiente:

Horas de salida y llegada de la aeronave

Lugar y horas de inicio y finalización de la facturación para el vuelo, tal y como se indica en el billete

Lugar y horas de inicio y finalización del embarque

Posibles retrasos o cancelaciones del vuelo y los motivos

Modo de viajar a la ciudad más cercana, entre terminales del aeropuerto y entre aeropuertos

Normas y procedimientos de control previo y posterior al vuelo de pasajeros y equipaje

Normas generales que deben cumplir los pasajeros, incluidos los requisitos de control fronterizo, aduanero, sanitario, de cuarentena, veterinario y fitosanitario que se exponen en la legislación de la Federación de Rusia

Ubicación de la sala para lactantes

En el aeropuerto, Aeroflot o el agente de servicios en tierra prestarán los siguientes servicios:

Facturación de pasajeros y equipaje

Entrega de los pasajeros en la aeronave y preparativos para el embarque

Entrega del equipaje en la zona de estacionamiento de la aeronave y carga, almacenamiento y protección a bordo de esta

Preparativos para la salida de los pasajeros de la aeronave y entrega de estos en el edificio de la terminal

Descarga del equipaje de la aeronave, transporte y entrega a los pasajeros

No se cobrará ningún importe extra a los pasajeros por los servicios que se acaban de mencionar.

#### **6.3.2. Servicios superiores**

6.3.2.1. El servicio de pago para mejorar de clase Economy a clase Comfort se ofrece en el momento de facturar en el aeropuerto en vuelos operados por Aeroflot. Este servicio se presta a pasajeros que viajen en aeronaves equipadas con servicio superior y hayan adquirido un billete con una reserva confirmada de clase Economy en vuelos directos o con escalas, con independencia del grupo de tarifas. El servicio no está disponible en el caso de pasajeros que tengan billetes con reservas sin confirmar.

Los pasajeros que hayan pagado una mejora en el momento de facturar en el aeropuerto o a los que se haya concedido una mejora debido a la falta de asientos en la cabina de clase Economy no recibirán el derecho a equipaje adicional que exceda del límite fijado para la tarifa pagada originalmente; dichos pasajeros acumularán millas en virtud del programa Aeroflot Bonus de acuerdo con la tarifa pagada originalmente.

6.3.2.2. Los pasajeros de clase Economy podrán hacer uso del servicio Space+. Este es un servicio de pago que se documentará y pagará en el aeropuerto de salida. El servicio será

gratuito para los pasajeros que sean titulares de tarjetas Platinum y Gold del programa Aeroflot Bonus. Los titulares de tarjetas Silver del programa podrán beneficiarse de un descuento del 50 % sobre el precio del servicio.

La prestación de asientos en virtud del servicio Space+ en filas cercanas a salidas de emergencia estará sujeta a restricciones para determinadas categorías de pasajeros, establecidas de acuerdo con los requisitos de seguridad aérea.

En el supuesto de que no se preste a bordo de la aeronave el servicio Space+ adquirido, se reembolsará el importe pagado a instancias del pasajero, previa presentación en la oficina de ventas de la aerolínea de una orden de cargos varios (recibo de EMD) que porte una nota de un agente de facturación o de un auxiliar vuelo.

6.3.2.3. Los pasajeros de las clases Business y Premium, los miembros Platinum, Gold o Silver del programa Aeroflot Bonus y los miembros Elite o Elite Plus de otros programas de fidelización de SkyTeam podrán disfrutar del servicio de control de pasaportes agilizado <sup>5</sup>al viajar en vuelos internacionales.

### Sala del aeropuerto

Los pasajeros de clase Business, los miembros Platinum del programa Aeroflot Bonus y los miembros Elite Plus de otros programas de fidelización de la alianza SkyTeam podrán disfrutar de los servicios de la sala del aeropuerto (en lo sucesivo, la «sala») mientras esperan a embarcar en la aeronave. No se cobrará ningún importe extra por hacer uso de la sala.

En el caso de vuelos nacionales, los servicios de la sala se prestarán a miembros Platinum y Gold del programa Aeroflot Bonus. Los miembros Elite Plus de otros programas de fidelización de la alianza SkyTeam podrán disfrutar de los servicios de la sala con independencia de la clase de servicio si uno de los segmentos del itinerario es un vuelo internacional.

Los miembros Platinum y Gold del programa Aeroflot Bonus y los miembros Elite Plus de otros programas de fidelización de la alianza SkyTeam podrán invitar a la sala a una persona que vaya a viajar con una aerolínea de la alianza. Dicho invitado podrá acompañar al titular de la tarjeta en la sala aunque vaya a tomar otro vuelo.

El servicio solo se prestará previa presentación de una tarjeta de miembro de un programa de fidelización. Solo podrá disfrutarse de las ventajas que ofrece el servicio previa presentación de la tarjeta del programa Aeroflot Bonus o del programa de fidelización de la alianza SkyTeam cuyo número figure en el billete de la reserva.

El pasajero de Aeroflot podrá acceder a la sala como máximo cuatro horas antes de la salida del vuelo. En caso de realizar una escala, el pasajero podrá permanecer en la sala hasta el inicio del embarque.

Los pasajeros que no tengan derecho a disfrutar de la sala no podrán acceder a ella.

### 6.4. Servicios durante el vuelo

Aeroflot presta a los pasajeros una serie de servicios durante el vuelo, en función del modelo y equipamiento de la aeronave, la duración del vuelo, el momento del día en el que se vuela y la clase de servicio. Para poder disfrutar de toda la gama de servicios que

---

<sup>5</sup> Si le resulta posible al aeropuerto desde un punto de vista técnico.

especifica la empresa o pedirlos por separado, el pasajero deberá ocupar el asiento indicado en la tarjeta de embarque.

Aeroflot garantizará los siguientes servicios a bordo de la aeronave:

Información sobre las condiciones del vuelo y las normas generales de conducta de pasajeros a bordo de la aeronave; la ubicación de las salidas principales y de emergencia; las condiciones para abandonar la aeronave en caso de emergencia; y la ubicación del equipo de protección personal y de las rampas hinchables de evacuación en la cabina de la aeronave

Refrescos o bebida y comida caliente

Primeros auxilios

Se servirán menús calientes a los pasajeros de vuelos de más de tres horas y sucesivamente cada cuatro horas durante el día y cada seis durante la noche.

No se servirá bebida ni comida caliente a los pasajeros si esta condición viene estipulada en las normas de la aerolínea y se ha informado al pasajero de los términos del servicio a bordo de la aeronave antes de la formalización del Acuerdo de transporte aéreo.

En el caso de aeronaves equipadas con moisés fijos, se proporcionarán moisés a los bebés menores de un año. Junto con el moisés, se proporcionarán una almohada y ropa de cama desechable. El moisés deberá reservarse al menos 36 horas antes de la salida programada. Este servicio no está garantizado. El número de moisés disponibles estará limitado por las capacidades técnicas de la aeronave.

Se servirá comida y bebida a los pasajeros en virtud de la clase de servicio, la duración del vuelo y el momento del día.

No se cobrará ningún importe extra por los servicios anteriormente mencionados.

Se servirán bebidas alcohólicas a los pasajeros (con independencia de su nacionalidad) únicamente si estos tienen la edad legal para consumirlas con arreglo a la legislación de la Federación de Rusia. En el supuesto de que existan dudas sobre si una persona tiene la edad requerida, el auxiliar de vuelo podrá pedir al pasajero que muestre un documento de identidad que acredite su edad.

Se servirán menús especiales a los pasajeros si estos los solicitan por adelantado. Los menús especiales deben solicitarse al menos 36 horas antes de la hora de salida programada.

La prestación de menús especiales estará limitada por los recursos de la aeronave. En la clase Economy, los menús especiales están disponibles en vuelos de más de tres horas de duración.

Puede obtenerse información detallada sobre los tipos y la disponibilidad de menús especiales, el procedimiento para pedirlos y restricciones relacionadas en el sitio web de Aeroflot o a través del centro de atención telefónica.

No se cobrará ningún importe extra por pedir ni servir menús especiales.

#### **6.5. Servicios prestados si se interrumpe el transporte**

En el supuesto de que se tome la decisión de retrasar la salida con más de seis horas de antelación a la salida programada, Aeroflot informará a los pasajeros por anticipado. En el supuesto de que se tome la decisión de retrasar la salida con menos de seis horas de antelación, no se informará a los pasajeros por anticipado.

Si el transporte se interrumpe por culpa de Aeroflot, o bien en caso de retraso o cancelación del vuelo debido a condiciones meteorológicas adversas o cambios de itinerario por razones técnicas o de otra índole, Aeroflot prestará los siguientes servicios a los pasajeros en los puntos de origen e intermedios:

Acceso a salas infantiles y para lactantes en el caso de pasajeros que viajen con niños menores de siete años

Dos llamadas telefónicas o dos correos electrónicos si la salida del vuelo se demora más de dos horas

Refrescos si la salida del vuelo se demora más de dos horas

Comida caliente si la salida del vuelo se demora más de cuatro horas y sucesivamente cada seis horas durante el día y cada ocho durante la noche

Alojamiento en hotel si la salida del vuelo se demora más de ocho horas durante el día u seis durante la noche

Transporte desde el aeropuerto hasta el hotel y vuelta si se proporciona alojamiento en hotel, sin coste extra

Almacenamiento del equipaje

Los servicios que se enumeran en esta sección se prestarán a los pasajeros sin coste adicional alguno.

A los efectos de la presente sección, el tiempo de espera hasta la salida del vuelo comenzará a la hora de salida que figure en el billete.

Se servirán menús a los pasajeros (desayuno, comida y cena) en función del momento del día.

En puntos de tránsito o transbordo, los servicios se prestarán a los pasajeros siempre y cuando tengan una reserva confirmada para el siguiente segmento del itinerario, con independencia del motivo del retraso del vuelo.

En el supuesto de que la salida del vuelo se retrase seis o más horas durante la noche u ocho o más durante el día con respecto a la hora de salida programada, se ofrecerá a los pasajeros alojamiento en hoteles de al menos tres estrellas.

En el caso de pasajeros sin visado, se dispondrá un alojamiento especial con arreglo al procedimiento para atender a pasajeros con transbordo que carezcan de visado en el aeropuerto y para interactuar con organismos gubernamentales y otros servicios al alojar a esta categoría de pasajeros en hoteles.

Se servirá comida a los pasajeros con independencia de la hora a la que lleguen al hotel.

Los pasajeros podrán rechazar servicios de hotel, pero no tendrán derecho al reembolso de gastos por el coste de los servicios sin usar.

## **7. Normas de conducta de pasajeros durante servicios previos al vuelo y a bordo de la aeronave**

### **7.1. Derechos y obligaciones de los pasajeros de conformidad con las Normas de conducta**

#### **7.1.1. Los pasajeros podrán:**

Solicitar la prestación de cualquiera de los servicios que estipulen los términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo.

Si su vida, salud, honor o dignidad corren peligro, solicitar que empleados de Aeroflot adopten medidas para protegerlas.



Usar dispositivos electrónicos portátiles durante todo el vuelo en modo avión.

**7.1.2. Los pasajeros deberán:**

Al pagar o reservar el transporte en el sitio web oficial de Aeroflot, aceptar y cumplir las presentes Normas de conducta establecidas por la aerolínea, así como las normas y los reglamentos de seguridad relativos al transporte de equipaje de mano en la cabina.

Seguir incondicionalmente las instrucciones de los empleados de servicios en tierra, los representantes autorizados de Aeroflot y el piloto al mando, así como las recomendaciones de otros miembros de la tripulación:

en el aeropuerto base, en la zona de facturación y al embarcar en la aeronave en la zona de control de pasajeros y equipaje de mano previo al vuelo a bordo de la aeronave antes de despegar y durante el vuelo en los aeropuertos de escala y destino

Ocupar el asiento que se especifica en la tarjeta de embarque. Solo podrá cambiarse de asiento tras recibir la aprobación de un auxiliar de vuelo y obtener permiso del piloto al mando.

Almacenar el equipaje de mano y los efectos personales mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas en los lugares designados a tales efectos y con arreglo a las normas de transporte de equipaje de mano.

Mantener abrochado el cinturón cuando esté encendido el indicador correspondiente. (Recomendamos mantener abrochado el cinturón durante todo el vuelo).

Mantener el orden público.

Apagar los dispositivos electrónicos o ponerlos en modo sin conexión (modo avión) a instancias de miembros de la tripulación en cualquier momento durante el vuelo.

**7.1.3. Los pasajeros no podrán:**

Generar situaciones que pongan en peligro la vida, la salud, el honor o la dignidad de otros pasajeros o de empleados de aviación; insultar, amenazar ni ejercer violencia física.

Consumir durante el vuelo otras bebidas alcohólicas que no sean las servidas a bordo de la aeronave.

Encontrarse en tal estado de embriaguez que suponga una ofensa para la dignidad humana o la moral pública (artículo 20.21 del Código de Infracciones Administrativas de la Federación de Rusia).

Fumar (incluidos cigarrillos electrónicos) a bordo de la aeronave durante todo el vuelo.

Generar molestias a otros pasajeros ni obstaculizar el trabajo de la tripulación.

Dañar los bienes de Aeroflot ni sacarlos de la aeronave.

Hacer uso de los equipos de emergencia sin la autorización de la tripulación.

Abrir embalajes sellados con artículos de tiendas libres de impuestos antes de que finalice el vuelo.

Sacar de su transportín o jaula a un animal que viaje en la cabina.

**7.2. Sanciones en caso de que el pasajero incumpla las normas anteriores:**

El incumplimiento de órdenes legítimas del piloto al mando por parte de personas a bordo de la aeronave servirá de fundamento para imponer sanciones administrativas con arreglo a la parte 6 del artículo 11.17 del Código de

Infracciones Administrativas de la Federación de Rusia (introducido por la Ley Federal de la Federación de Rusia n.º 336-FZ, de 21 de diciembre de 2009), que dispone un castigo en forma de sanción administrativa de entre dos mil y cinco mil rublos o una detención administrativa de hasta quince días.

Indemnización del pasajero infractor a Aeroflot por los daños materiales que haya provocado como resultado de la destrucción de bienes de la empresa.

Expulsión del pasajero infractor de la aeronave en el lugar de aterrizaje más cercano y, en caso de que la aeronave se vea obligada a realizar un aterrizaje de emergencia, exigencia de que el pasajero indemnice a la aerolínea por los costes en los que esta haya incurrido debido al comportamiento inaceptable del pasajero.

Entrega del pasajero infractor a las autoridades con independencia del país de aterrizaje (y pena de hasta dos años de prisión en algunos países).

Notificación a las autoridades competentes con el fin de cancelar los visados expedidos por la Federación de Rusia y otros países.

Máxima difusión del incidente en los medios y en sitios web especializados.

Bloqueo indefinido de la cuenta de miembro del programa Aeroflot Bonus, anulación de todas las millas acumuladas y cancelación de la cuenta de miembro de otro programa de fidelización y del nivel Elite del programa. En el supuesto de que se cancele la cuenta de un miembro, no se le permitirá volver a participar ni registrarse en el programa Aeroflot Bonus.

Negación de formalización del Acuerdo de transporte aéreo a un pasajero que se haya incluido en la lista de personas a las que Aeroflot se negará a transportar, con arreglo al procedimiento establecido por el artículo 107.1<sup>6</sup> del Código de Aviación de la Federación de Rusia.

### **7.3. Responsabilidad de los pasajeros por incumplimiento de las Normas de conducta**

Los pasajeros responderán de infracciones de las Normas de conducta:

En rutas dentro de la Federación de Rusia: con arreglo a las leyes aplicables de la Federación de Rusia.

En rutas internacionales: con arreglo a los requisitos de leyes internacionales en materia de aviación y la legislación que esté vigente y sea de aplicación en el país de destino, con independencia del país de matriculación u operación de la aeronave en la que se realice el vuelo.

Los ciudadanos rusos, los residentes permanentes en la Federación de Rusia y las personas apátridas que hayan cometido un delito fuera del país contra ciudadanos y bienes de la Federación de Rusia, con arreglo a la parte 1 del artículo 12 del Código Penal de la Federación de Rusia, estarán sujetos a responsabilidad penal a su regreso a Rusia si un tribunal extranjero no los ha juzgado por el delito.

<sup>6</sup> Vigente desde el 4 de junio de 2018.

#### **7.4. Derechos del personal de Aeroflot a la hora de garantizar que los pasajeros cumplan las Normas de conducta**

7.4.1. Dado que el incumplimiento de las presentes Normas no solo pone en riesgo la seguridad y afecta a la comodidad de los pasajeros, sino que también provoca un estrés adicional a la tripulación de vuelo y al personal de tierra de la aerolínea, la dirección de Aeroflot aplica las siguientes políticas con relación a pasajeros que incumplan las presentes Normas de conducta:

Adoptar las medidas pertinentes en caso de incumplimiento de las Normas de conducta y aplicar las sanciones correspondientes.

Autorizar a la tripulación de vuelo y al personal de tierra de la aerolínea para impedir y neutralizar infracciones de las Normas de conducta.

Prestar toda la ayuda posible a las autoridades a la hora de procesar a personas que incumplan las Normas de conducta de Pasajeros y aplicarles las sanciones correspondientes.

7.4.2. Al facturar o realizar otros trámites previos al vuelo, el representante autorizado de la aerolínea tendrá derecho a rescindir unilateralmente el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero negándose a transportarlo si el estado de salud del pasajero requiere condiciones especiales de transporte, pone en riesgo la seguridad del pasajero o de otras personas, circunstancia confirmada por documentos médicos, o genera malestar o incomodidades inevitables a otras personas (sección 1.3 del artículo 107 del Código de Aviación de la Federación de Rusia), o bien si el equipaje del pasajero contiene sustancias cuyo transporte por vía aérea está prohibido (sección 1.7 del artículo 107 del Código de Aviación de la Federación de Rusia).

La aerolínea podrá rescindir unilateralmente el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero en caso de incumplimiento de las Normas de conducta a bordo de la aeronave, el cual ponga en riesgo la seguridad del vuelo o la vida o salud de otras personas, o bien si el pasajero incumple las órdenes legítimas del piloto al mando con arreglo al artículo 58 del Código de Aviación de la Federación de Rusia (sección 1.6 del artículo 107 del código).

La decisión de negar el derecho a embarcar en la aeronave se toma sobre la base de las Instrucciones de Aeroflot acerca de la actuación de empleados de la aerolínea en caso de infracción de las Normas de conducta de pasajeros durante servicios previos al vuelo y a bordo de la aeronave.

7.4.3. En virtud de los artículos 6, 7, 8, 9, 12 y 13 del Convenio y del artículo 58 del Código de Aviación de la Federación de Rusia, con el fin de garantizar la seguridad del vuelo, el piloto al mando podrá:

Tomar la decisión final con respecto al despegue, vuelo y aterrizaje de la aeronave, así como a la interrupción del vuelo, el regreso al aeropuerto y el aterrizaje de emergencia, en casos en los que exista un riesgo obvio para la seguridad del vuelo, con el fin de salvar la vida de los pasajeros.

Dar órdenes y exigir su cumplimiento a cualquier persona a bordo de la aeronave, con el fin de garantizar la seguridad del vuelo.

Adoptar todas las medidas necesarias, incluidas medidas coercitivas, con relación a personas cuyas acciones supongan un riesgo directo para la seguridad del vuelo y que se nieguen a cumplir las órdenes del piloto al mando.

Expulsar a dichas personas de la aeronave al llegar al aeropuerto más cercano y, en caso de que cometan un acto que pueda considerarse delictivo, entregarlas a las autoridades.

7.4.4. Con arreglo a la política de Aeroflot sobre consumo de bebidas alcohólicas por parte de pasajeros, los miembros de la tripulación de vuelo podrán:

Dejar de servir bebidas alcohólicas a pasajeros en estado de embriaguez o bajo los efectos de otras sustancias.

Con arreglo a la legislación de la Federación de Rusia y los requisitos de seguridad aérea, confiscar a los pasajeros durante el vuelo las bebidas alcohólicas y los productos de tabaco que hayan adquirido en tiendas libres de impuestos de aeropuertos o a bordo de la aeronave (los cuales se devolverán una vez finalizado el vuelo).

7.4.5. Las siguientes medidas podrán adoptarse en caso de aterrizaje programado o de emergencia en el aeropuerto más cercano debido a un incumplimiento de las Normas de conducta de pasajeros que constituya un riesgo para la seguridad del vuelo o para la vida o salud de otras personas, o bien en caso de que un pasajero incumpla las órdenes del piloto al mando:

Expulsión de la aeronave del pasajero infractor y rescisión unilateral del Acuerdo de transporte aéreo del pasajero sin derecho a compensación (con arreglo al artículo 107 del Código de Aviación de la Federación de Rusia).

Imposición y cobro de una multa en el país en el que aterrice la aeronave por parte del organismo autorizado de dicho país, e indemnización del pasajero a la aerolínea por los daños y perjuicios ocasionados a esta, incluido por el aterrizaje de emergencia.

Entrega del pasajero infractor a las autoridades si ha cometido un acto que pueda considerarse como delictivo.

## **8. Requisitos de seguridad del transporte aplicables a pasajeros**

Con arreglo a la legislación en materia de seguridad del transporte, los pasajeros que viajen a bordo de una aeronave o que se encuentren en infraestructuras en tierra para el transporte aéreo deberán:

Acceder a la zona de seguridad del transporte (aeronave e infraestructuras en tierra para el transporte aéreo) con arreglo a las normas establecidas de inspección, inspección adicional y reinspección para garantizar la seguridad del transporte.

Seguir las órdenes de los empleados de seguridad del transporte con relación al cumplimiento de sus obligaciones.

Informar a los empleados de seguridad del transporte de sucesos o acciones que pongan en peligro la seguridad del transporte.

Los pasajeros que viajen a bordo de una aeronave no podrán:

Introducir en la zona de seguridad del transporte artículos ni sustancias cuyo transporte a bordo de la aeronave esté prohibido o restringido.

Entorpecer el funcionamiento de las instalaciones de seguridad del transporte en la zona delimitada a tales efectos (aeronave e infraestructuras en tierra para el transporte aéreo).

Aceptar de otras personas (desconocidas) artículos para transportarlos a bordo de la aeronave sin informar a los empleados de seguridad del transporte.

Realizar acciones que impidan el funcionamiento de equipos técnicos y el trabajo del personal de la aeronave, incluidas, entre otras, formular a propósito falsas declaraciones de sucesos o acciones que pongan en riesgo la seguridad de la aeronave, así como acciones dirigidas a dañar elementos de la aeronave, que puedan inhabilitarlos o poner en riesgo la vida o la salud de pasajeros, personal de infraestructuras de transporte, empleados de seguridad del transporte u otras personas.

Entregar a terceros documentos que concedan derecho a pasar los procedimientos de inspección de un modo especial para acceder a la zona de seguridad del transporte.

Acceder a la zona de seguridad del transporte (aeronave e infraestructuras en tierra para el transporte aéreo) sorteando las entradas instaladas.

Realizar acciones que simulen la comisión o preparación de actos de interferencia ilícita contra el transporte aéreo en la aeronave o las infraestructuras en tierra.

## 9. Seguro de responsabilidad

Aeroflot asegurará su responsabilidad civil ante el pasajero por los perjuicios ocasionados a la vida o la salud del pasajero en el transcurso del transporte, así como por los daños ocasionados a sus bienes, con arreglo a los requisitos de la legislación vigente de la Federación de Rusia.

La información sobre la compañía de seguros (nombre, ubicación, dirección postal y número de teléfono) y el contrato de seguro obligatorio (número, fecha de firma y vigencia) estarán disponibles en las oficinas de venta de billetes, en el billete en papel o en el sitio web de Aeroflot.

Cuando tenga lugar un suceso cubierto por el seguro, Aeroflot informará a cada parte perjudicada cuyos datos personales estén en posesión de la empresa de lo siguiente:

1) Derechos de las partes perjudicadas y procedimiento que deberán seguir para recibir compensación por los daños y perjuicios.

2) Compañía aseguradora y todas sus sucursales y oficinas de representación en todos los sujetos de la Federación de Rusia (nombre, ubicación, dirección postal, número de teléfono, sitio web oficial y horario comercial).

3) Contrato de seguro obligatorio (número, fecha de firma y vigencia).

Aeroflot también facilitará la información anterior a las personas que contacten con ella para obtener información con relación a la ocurrencia de un suceso asegurado (a los beneficiarios<sup>7</sup>).

---

<sup>7</sup> El beneficiario será la parte perjudicada cuya salud o cuyos bienes hayan sufrido perjuicios o daños. En caso de muerte por negligencia, las personas que hayan incurrido en los gastos funerarios se considerarán los beneficiarios en lo que respecta a la compensación de dichos gastos; asimismo, con respecto al reparto de la indemnización del seguro, los beneficiarios serán las personas con derecho a indemnización por la pérdida de un sostén económico de acuerdo con las leyes civiles o, en ausencia de estas personas, el cónyuge, los padres o los hijos de la persona fallecida, o bien las personas de la que la parte perjudicada dependiera si dicha parte no tenía ingresos independientes.

En caso de muerte por negligencia o perjuicios graves para la salud de la parte perjudicada,

Aeroflot informará de los derechos de los beneficiarios a los familiares de la parte perjudicada o a otras personas que contacten con Aeroflot para obtener información sobre los perjuicios ocasionados a la vida o la salud de la parte perjudicada, así como sobre los daños ocasionados a sus bienes.

El procedimiento que deberán seguir los pasajeros u otros beneficiarios para reclamar la indemnización del seguro, así como el procedimiento y el plazo de pago de la indemnización, vendrán establecidos por la legislación de la Federación de Rusia.

Durante el período de vigencia de un acuerdo de código compartido, en el supuesto de que Aeroflot actúe como aerolínea de hecho de los vuelos de código compartido, Aeroflot proporcionará la cobertura de seguro de dichos vuelos con arreglo a los términos y condiciones del acuerdo e incluirá al socio de marketing como parte asegurada adicional al asegurar la responsabilidad.

## **10. Responsabilidad de Aeroflot y del pasajero. Procedimiento para presentar reclamaciones contra Aeroflot**

### **10.1. Principios generales de responsabilidad**

Aeroflot será responsable ante el pasajero de la aeronave del modo prescrito en las leyes de la Federación de Rusia, los tratados internacionales de los que esta sea parte firmante y el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero.

En aquellos casos en los que la legislación de la Federación de Rusia, los convenios sobre transporte aéreo internacional, los documentos publicados por la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), los acuerdos o tratados internacionales vigentes de los que la Federación de Rusia sea parte firmante (en lo sucesivo, las «Leyes») establezcan otras limitaciones de la responsabilidad de Aeroflot aparte de estas Normas, se aplicarán las Leyes anteriores.

Aeroflot compensará los daños y perjuicios ocasionados durante la operación de la aeronave si no puede demostrar que dichos daños y perjuicios se han producido por causa de fuerza mayor o intencionalidad de la parte perjudicada.

Aeroflot y el pasajero responderán del incumplimiento de normas de aduanas, divisas, higiene, cuarentena u otras con arreglo a la legislación de la Federación de Rusia.

### **10.2. Responsabilidad de Aeroflot**

#### **10.2.1. Responsabilidad de Aeroflot por perjuicios ocasionados a la vida o la salud de un pasajero de una aeronave**

La responsabilidad de Aeroflot por perjuicios ocasionados a la vida o la salud de un pasajero durante el transporte aéreo vendrá prescrita por el Código de Aviación de la Federación de Rusia, tratados internacionales de los que la Federación de Rusia sea parte firmante o, si en el Acuerdo de transporte aéreo del pasajero no se dispone una indemnización mayor por los daños y perjuicios anteriormente citados, la legislación civil de la Federación de Rusia.

Aeroflot realizará un pago de dos millones de rublos en compensación por la muerte por negligencia del pasajero de una aeronave durante el transporte aéreo a aquellas personas que tengan derecho a recibir una indemnización por daños y perjuicios en caso de muerte de



su sosten económico con arreglo a la legislación civil; en ausencia de estas personas, la indemnización se pagará a los padres, el cónyuge o los niños del pasajero fallecido, o bien a las personas de las que el pasajero perjudicado dependiera si dicho pasajero no contaba con ingresos independientes. La indemnización se repartirá entre las personas con derecho a percibirla en proporción al número de personas.

Aeroflot pagará una indemnización por los perjuicios ocasionados a la salud de un pasajero durante el transporte aéreo por un importe que se determinará en función de la naturaleza y el grado de los perjuicios para la salud con arreglo a las normas prescritas por el Gobierno de la Federación de Rusia. Esta indemnización no será superior a dos millones de rublos.

En el supuesto de que el importe de la indemnización determinada con arreglo a la legislación civil por los perjuicios ocasionados a la vida o la salud de un pasajero durante el transporte aéreo sea superior al importe de la indemnización por daños y perjuicios, el pago de dicha indemnización no eximirá a Aeroflot de compensar dichos daños en la medida en que supere el importe de la indemnización pagada.

A los efectos del presente artículo, el transporte aéreo de un pasajero abarca el período que va desde la finalización de los trámites previos al vuelo antes de embarcar en la aeronave hasta el momento en el que el pasajero de la aeronave sale del aeropuerto bajo la supervisión de personas autorizadas por Aeroflot.

10.2.2. Responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje o los artículos de mano del pasajero

Aeroflot será responsable en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje una vez que haya aceptado transportarlo hasta el momento en que lo entregue al pasajero o a otra persona o entidad legal con arreglo a las normas, a menos que Aeroflot demuestre que ha adoptado todas las medidas necesarias para evitarlos o que no ha sido posible adoptarlas.

Aeroflot será responsable de la seguridad de los artículos de mano del pasajero, a menos que demuestre que la pérdida, el contenido incompleto o los daños de estos artículos se han producido como resultado de circunstancias que Aeroflot no ha podido impedir ni neutralizar o por intencionalidad del pasajero.

Aeroflot será responsable en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje, a menos que demuestre que estas circunstancias no han sido resultado de acciones (omisiones) deliberadas de Aeroflot ni se han producido durante el transporte aéreo.

Para determinar el importe de la responsabilidad, se tendrá en cuenta el peso total de la pieza de equipaje en cuestión. En el supuesto de que no sea posible determinar el peso del equipaje, el importe de la responsabilidad podrá determinarse usando la tabla de pesos (práctica recomendada 1751 de la IATA) y a partir de las especificaciones técnicas.

10.2.3. Responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje o los artículos de mano del pasajero

En caso de pérdida o daños de dispositivos de movilidad especiales (incluidas sillas de ruedas) que pertenezcan a pasajeros con discapacidad: el valor de dichos dispositivos.

En caso de pérdida, contenido incompleto o daños de artículos de mano del pasajero: su valor; si es imposible determinar el valor, el importe de la responsabilidad no será superior a once mil rublos.

El importe de la responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje o los artículos de mano del pasajero será el siguiente:

En caso de pérdida, contenido incompleto o daños de equipaje sin un valor declarado que se haya aceptado transportar en vuelos nacionales: su valor, pero no más de seiscientos rublos por kilogramo de peso del equipaje.

En vuelos internacionales, la responsabilidad de Aeroflot por fallos durante el transporte de equipaje sin un valor declarado que haya aceptado transportar estará limitada por el importe que establezcan los convenios de transporte aéreo internacional.

Aeroflot quedará eximida de toda responsabilidad si demuestra que la pérdida, el contenido incompleto o los daños son resultado de circunstancias que Aeroflot no ha podido impedir o cuya neutralización no dependía de Aeroflot, en particular, debido a lo siguiente:

Fallo de la persona que ha entregado o recogido el equipaje

Propiedades naturales de los artículos transportados

Defectos del embalaje que no han podido detectarse durante la inspección visual del equipaje aceptado

Propiedades especiales de artículos contenidos en el equipaje o sustancias que requieren condiciones especiales o precauciones durante su transporte o almacenamiento

Aeroflot no se hará responsable de artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, títulos y documentos empresariales, pasaportes, llaves u otros documentos depositados en el equipaje facturado.

Aeroflot no se hará responsable de daños leves del equipaje (rasguños, rozaduras, abolladuras o ausencia de cubiertas, correas o candados) que no afecten a su uso futuro.

#### 10.2.4. Responsabilidad de Aeroflot en caso de retraso en la entrega de pasajeros y equipaje

En caso de entregar a los pasajeros o el equipaje con retraso en el punto de destino, Aeroflot deberá pagar una multa equivalente al 25 por ciento del salario mínimo mensual, en los términos definidos por la ley federal, por cada hora de retraso, pero no más del 50 por ciento del importe del transporte, a menos que demuestre que el retraso se ha producido por causa de fuerza mayor, para corregir un defecto en la aeronave que ponía en peligro la vida o salud de los pasajeros o debido a otras circunstancias ajenas a la voluntad de Aeroflot.

#### 10.2.5. Responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdidas derivadas de un retraso en el transporte aéreo de pasajeros

La responsabilidad de Aeroflot en caso de pérdidas derivadas de retrasos en el transporte aéreo de pasajeros estará limitada a la responsabilidad prescrita por los convenios sobre transporte aéreo internacional y el Código de Aviación de la Federación de Rusia (en el caso de vuelos nacionales).

Aeroflot será responsable de los perjuicios o daños, a menos que demuestre que Aeroflot y sus empleados y agentes han adoptado todas las medidas necesarias para evitarlos o que no ha sido posible adoptarlos.

Aeroflot no será responsable de los perjuicios o daños que sean resultado directo o indirecto del incumplimiento por parte del pasajero de las leyes, los decretos, las normas o las

prescripciones de los organismos gubernamentales de cualquier país de origen, destino o paso en cuyo territorio se desarrolle el transporte, o bien de circunstancias ajenas a la voluntad de Aeroflot.

Aeroflot no será responsable si el pasajero rechaza hacer uso de los servicios prestados ni compensará los perjuicios ni gastos con los que pueda cargar el pasajero como resultado de dicho rechazo.

10.2.6. Acuerdos sobre la ampliación del ámbito de la responsabilidad de Aeroflot

Aeroflot tendrá derecho a formalizar acuerdos con pasajeros con el fin de ampliar el ámbito de su responsabilidad con respecto a los límites prescritos por las leyes de la Federación de Rusia o los tratados internacionales de los que esta sea parte firmante.

10.2.7. Responsabilidad por daños provocados por accidente de la aeronave

La responsabilidad financiera por perjuicios ocasionados a la vida o la salud de un pasajero de la aeronave, así como por daños ocasionados a los bienes de terceros transportados en la aeronave, recaerá con arreglo a las leyes de aviación sobre el propietario de la aeronave, quien se reserva el derecho de presentar una reconvencción contra la parte culpable.

10.2.8. Importe de la responsabilidad por daños ocasionados durante el transporte aéreo

El propietario de la aeronave será responsable de los perjuicios ocasionados a la vida o la salud de un pasajero de la aeronave durante el transporte aéreo, así como de los daños ocasionados a sus bienes, en la medida prescrita por las leyes de la Federación de Rusia, a menos que se disponga lo contrario en un tratado internacional del que la Federación de Rusia sea parte firmante.

El propietario de la aeronave será responsable de los perjuicios ocasionados a la vida o la salud de terceros durante el transporte aéreo, así como de los daños ocasionados a sus bienes, en la medida prescrita por las leyes de la Federación de Rusia, a menos que se disponga lo contrario en un tratado internacional del que la Federación de Rusia sea parte firmante.

### 10.3. Responsabilidad del pasajero

En el supuesto de que el pasajero ocasione daños o perjuicios a Aeroflot, el pasajero cargará con la responsabilidad material dentro del importe de los daños y perjuicios ocasionados.

El pasajero responderá del incumplimiento de lo siguiente:

Términos y condiciones del Acuerdo de transporte aéreo y las presentes Normas

Instrucciones del piloto al mando de la aeronave

Normas de seguridad contra incendios, de control de sanidad, higiene o enfermedades y otras normas similares

Normas sobre transporte de sustancias o artículos peligrosos

Normas de seguridad del vuelo (intento de abrir puertas o escotillas de la aeronave, negativa a abrocharse el cinturón, fumar en zonas no designadas, etc.)

El pasajero responderá de la alteración del orden público en edificios de terminales, agencias, aeropuertos, pistas de aterrizaje y aeronaves, así como de actos ilícitos con relación

a otros pasajeros y empleados de Aeroflot.

El pasajero será responsable ante otros pasajeros y ante terceros en caso de que estos sufran daños materiales, lesiones o la muerte como resultado del transporte indebido de equipaje de mano y los artículos adicionales mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas por parte del pasajero.

El pasajero será responsable ante Aeroflot en caso de que esta sufra daños materiales como resultado del transporte indebido de equipaje de mano y los artículos adicionales mencionados en la sección 5.1.2 de las presentes Normas por parte del pasajero.

El ámbito de la responsabilidad administrativa y penal vendrá determinado por las leyes de la Federación de Rusia o del país de estancia.

En el supuesto de que el pasajero revele sus datos personales a terceros, Aeroflot no se hará responsable de los posibles perjuicios derivados de las acciones de dichos terceros con relación a cambios realizados en un billete o en una reserva.

#### **10.4. Procedimiento y términos para la presentación de reclamaciones por daños por parte del pasajero**

##### **10.4.1. Disposiciones generales**

La responsabilidad de Aeroflot por fallos durante el transporte del equipaje del pasajero se basará en un PIR, redactado tras intentar recoger el equipaje en el mostrador de objetos perdidos del vestíbulo de llegadas, con el fin de certificar el transporte incorrecto del equipaje del pasajero, incluido en caso de pérdida, contenido incompleto o daños del equipaje.

Un Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR) no se considerará una reclamación por escrito.

Si el equipaje se ha recogido sin queja alguna, se supone que, a menos que se demuestre lo contrario, se ha entregado en buen estado y de acuerdo con los documentos de transporte.

En el supuesto de que el equipaje haya sufrido daños, la persona con derecho a recibirlo presentará una reclamación por escrito ante la aerolínea.

Podrán presentar la reclamación el pasajero o una persona autorizada por este, previa presentación de un poder debidamente expedido.

##### **10.4.2. Plazo y procedimiento para presentar reclamaciones ante Aeroflot con relación a transporte aéreo nacional**

En el caso de transporte aéreo nacional, podrán presentarse reclamaciones ante Aeroflot en un plazo de seis meses. Este período comenzará el día en el que tenga lugar el suceso que sirve de justificación para la reclamación.

Aeroflot tendrá derecho a aceptar reclamaciones para estudiarlas una vez finalizado este período si existen motivos de peso para incumplir el plazo.

##### **10.4.3. Plazo y procedimiento para presentar reclamaciones ante Aeroflot con relación a transporte aéreo internacional**

En el supuesto de que el equipaje resulte dañado durante transporte aéreo internacional, la persona con derecho a recoger el equipaje podrá presentar el escrito correspondiente ante Aeroflot en un plazo de siete días tras la recepción del equipaje. En caso de retraso en la entrega del equipaje, la reclamación deberá presentarse en un plazo de veintiún días desde la entrega del equipaje a la persona con derecho a recibirlo.

En caso de pérdida del equipaje, podrán presentarse reclamaciones ante Aeroflot en un plazo de dieciocho meses desde la fecha de llegada de la aeronave al punto de destino, la fecha en que la aeronave debería haber llegado o la fecha en la que se completó el transporte aéreo.

#### 10.4.4. Documentos necesarios para presentar una reclamación

En caso de equipaje dañado:

Solicitud en la que se especifique el importe de los daños.

Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR).

Etiqueta de equipaje.

Recibo que acredite el valor del equipaje dañado. Si no dispone de un recibo, proporcione una fotografía del equipaje dañado e indique la marca, el número de referencia y el año de compra.

Recibo de la reparación (si el equipaje se somete a reparación) o informe en el que se indique que no puede repararse. Si no dispone de un recibo, el valor del equipaje se determinará en función del precio medio de artículos similares.

En caso de pérdida del equipaje:

Solicitud del pasajero con una lista de los artículos que contenía el equipaje y su valor.

Documentos (recibos, facturas, etc.) que confirmen el importe de las pérdidas en las que se ha incurrido.

Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR).

Etiqueta de equipaje.

En caso de contenido incompleto:

Solicitud del pasajero con una lista de los artículos perdidos y su valor.

Documentos (recibos, facturas, etc.) que confirmen el importe de las pérdidas en las que se ha incurrido.

Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR).

Etiqueta de equipaje.

Se pagará una indemnización si se establece la diferencia entre el peso del equipaje facturado y el del equipaje recibido. Si se sospecha que se trata de un robo, el pasajero podrá ponerse en contacto con las autoridades.

En caso de retraso en la entrega de equipaje:

Solicitud de compensación de daños materiales.

Parte de Irregularidad del Equipaje (PIR).

Etiqueta de equipaje.

Documentos que confirmen los costes asociados a la obtención del equipaje.

En el transporte internacional, si el equipaje llega a una ubicación fuera del país en el que el pasajero tiene su residencia permanente, documentos (recibos, facturas, etc.) que confirmen las pérdidas en las que ha incurrido durante la ausencia del equipaje.

## 11. Disposiciones finales

Aeroflot podrá modificar las presentes Normas sin previo aviso a los pasajeros. No obstante, en el supuesto de que ya se haya pagado el transporte, este no se verá afectado por las modificaciones.

Las modificaciones y adiciones de las Normas se elaborarán en forma de nueva versión del documento, que deberá aprobarse y aplicarse por orden del director general.