	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b> <hr/> Pagina 1 di 70
---	--	---

APPROVATO  
con delibera di Aeroflot PJSC  
n. 77 del 13 febbraio 2019

# **NORME**

## **per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC**

## INDICE

1.	Ambito.....	5
2.	Riferimenti.....	5
3.	Termini, definizioni e abbreviazioni .....	7
4.	Trasporto aereo di passeggeri .....	13
<b>4.1.</b>	<b>Termini e condizioni principali del contratto di trasporto aereo .....</b>	13
<b>4.2.</b>	<b>Prenotazione dei voli e vendita dei biglietti .....</b>	16
<b>4.3.</b>	<b>Procedura di pagamento .....</b>	18
<b>4.4.</b>	<b>Documenti dei passeggeri (biglietto e ricevuta dei bagagli) .....</b>	19
4.4.1.	Disposizioni generali .....	19
4.4.2.	Validità del biglietto .....	20
4.4.3.	Biglietti smarriti (formato cartaceo) .....	20
4.4.4.	Altri documenti del passeggero .....	21
<b>4.5.</b>	<b>Trasporto di determinate categorie di passeggeri .....</b>	21
4.5.1.	Trasporto di passeggeri aventi diritto al trasporto a tariffe ridotte .....	21
4.5.2.	Trasporto di passeggeri con bambini .....	21
4.5.3.	Trasporto di minori non accompagnati .....	22
4.5.4.	Trasporto di persone con disabilità .....	23
4.5.5.	Passeggeri espulsi (con provvedimento giudiziario) dal territorio della Russia.....	25
4.5.6.	Trasporto di passeggeri membri del programma Aeroflot Bonus .....	26
<b>4.6.</b>	<b>Risoluzione del contratto di trasporto aereo .....</b>	28
4.6.1.	Annullamento del biglietto aereo da parte del passeggero .....	28
4.6.2.	Risoluzione del contratto per iniziativa di Aeroflot PJSC .....	30
<b>4.7.</b>	<b>Procedura per il calcolo dei fondi in caso di risoluzione o modifica del contratto di trasporto aereo .....</b>	30
4.7.1.	La procedura per il rimborso del costo del trasporto in caso di risoluzione o modifica del trasporto aereo se il passeggero annulla il trasporto di propria iniziativa .....	30
4.7.2.	Penale per l'annullamento volontario da parte del passeggero dell'intero trasporto o di una parte del trasporto .....	32
4.7.3.	Procedura per il calcolo della tariffa in caso di modifica volontaria del contratto di trasporto aereo .....	32
4.7.4.	Procedura per il calcolo dell'importo da rimborsare in caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo dovuta all'annullamento involontario da parte del passeggero dell'intero trasporto o di una parte del trasporto .....	33
4.7.5.	Procedura per il calcolo della tariffa in caso di modifiche inevitabili del contratto di trasporto aereo .....	33
4.7.6.	Procedura per il rimborso in caso di annullamento del servizio di trasporto del bagaglio soggetto a tariffa supplementare .....	34

<b>4.8. Cambio di un biglietto aereo e/o di una prenotazione</b> .....	34
5. Norme e regole per il trasporto di bagagli da stiva e di bagagli a mano .....	35
<b>5.1. Franchigia per i bagagli da stiva e i bagagli a mano</b> .....	35
5.1.1. Disposizioni generali .....	35
5.1.2. Bagagli a mano .....	35
5.1.3. Requisiti relativi al contenuto del bagaglio a mano .....	36
5.1.4. Combinazione dei bagagli .....	38
5.1.5. Franchigia per i bagagli da stiva .....	39
<b>5.2. Bagagli in eccesso</b> .....	39
<b>5.3. Trasporto di bagagli speciali non standard</b> .....	40
5.3.1. Disposizioni generali .....	40
5.3.2. Trasporto di animali domestici in cabina o in stiva .....	40
5.3.3. Bagagli trasportati su un sedile destinato ai passeggeri.....	45
5.3.4. Strumenti musicali .....	46
5.3.5. Trasporto di sedie a rotelle o altri ausili alla mobilità manuali o alimentati elettricamente.....	46
5.3.6. Bagagli fragili e bagagli per il quale l'azienda si assume una responsabilità limitata	46
5.3.7. Norme per il trasporto di armi .....	47
<b>5.4. Ritiro dei bagagli</b> .....	48
<b>5.5. Tracciabilità del proprietario dei bagagli. Tracciabilità dei bagagli registrati</b> .	49
5.5.1. Tracciabilità del proprietario dei bagagli .....	49
5.5.2. Tracciabilità dei bagagli registrati .....	50
5.5.3. Bagagli male indirizzati e privi di documenti.....	50
6. Servizi per i passeggeri.....	50
<b>6.1. Check-in e imbarco dei passeggeri</b> .....	50
6.1.1. Check-in dei passeggeri .....	50
6.1.2. Imbarco .....	53
<b>6.2. Controlli di sicurezza</b> .....	54
<b>6.3. Servizi in aeroporto</b> .....	55
6.3.1. I servizi offerti in aeroporto .....	55
6.3.2. Servizi Premium .....	56
<b>6.4. Servizi a bordo</b> .....	57
<b>6.5. Servizi offerti in caso di interruzione del trasporto</b> .....	58
7. Norme di condotta dei passeggeri durante i servizi precedenti al volo e a bordo dell'aeromobile .....	59
<b>7.1. Diritti e obblighi dei passeggeri in relazione alle Norme di condotta</b> .....	59

<b>7.2. Sanzioni in caso di violazione delle norme di condotta di cui sopra da parte di un passeggero:</b> .....	60
<b>7.3. Responsabilità dei passeggeri per violazioni delle norme di condotta</b> .....	61
<b>7.4. Diritti del personale di Aeroflot PJSC in relazione al rispetto delle Norme di condotta da parte dei passeggeri</b> .....	61
8. Requisiti di sicurezza del trasporto rivolti ai passeggeri .....	63
9. Assicurazione sulla responsabilità civile .....	64
10. Responsabilità di Aeroflot PJSC e del passeggero. Procedura per reclami contro Aeroflot PJSC.....	64
<b>10.1. Principi generali di responsabilità</b> .....	64
<b>10.2. Responsabilità di Aeroflot PJSC</b> .....	65
10.2.1. Responsabilità di Aeroflot PJSC per i danni causati alla vita o alla salute di un passeggero dell'aereo .....	65
10.2.2. La responsabilità di Aeroflot PJSC per la perdita dei bagagli, per eventuali oggetti mancanti o per danni ai bagagli, così come per gli articoli del bagaglio a mano.....	65
10.2.3. Responsabilità di Aeroflot PJSC per la perdita dei bagagli, per eventuali oggetti mancanti o per danni ai bagagli, così come per gli articoli del bagaglio a mano.....	66
10.2.4. Responsabilità di Aeroflot PJSC per il ritardo di passeggeri e bagagli.....	67
10.2.5. Responsabilità di Aeroflot PJSC per danni derivanti dal ritardo nel trasporto aereo di passeggeri.....	67
10.2.6. Accordi sull'estensione della responsabilità di Aeroflot PJSC.....	67
10.2.7. Responsabilità per i danni causati da impatti aerei.....	67
10.2.8. Responsabilità per danni causati durante il trasporto aereo .....	68
<b>10.3. Responsabilità del passeggero</b> .....	68
<b>10.4. Procedura e condizioni per richieste di risarcimento da parte del passeggero</b> ..	69
10.4.1. Disposizioni generali .....	69
10.4.2. Tempistica e procedura per presentare un reclamo alla compagnia Aeroflot PJSC nell'ambito del trasporto aereo nazionale.....	69
10.4.3. Tempistica e procedura per presentare un reclamo a Aeroflot PJSC nell'ambito del trasporto aereo internazionale.....	69
10.4.4. Documenti richiesti per presentare richiesta di risarcimento .....	69
11. Disposizioni finali .....	70

## **1. Ambito**

Le presenti Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC (di seguito denominate "Norme") sono state sviluppate sulla base dell'articolo 102 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa e del Regolamento federale dell'aviazione "Norme generali per il trasporto aereo di passeggeri, bagagli, merci e requisiti per i servizi a passeggeri, mittenti e destinatari", approvato con l'ordine del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 82 del 28 giugno 2007 e sono destinate a fornire ai passeggeri informazioni sulle regole e sulle condizioni di Aeroflot PJSC per la prestazione di servizi di trasporto aereo di passeggeri e bagagli.

Le Norme si applicano al trasporto aereo nazionale e internazionale di passeggeri e bagagli effettivamente operato da Aeroflot PJSC.

Le presenti Norme stabiliscono diritti, obblighi e responsabilità di Aeroflot PJSC e dei soggetti che utilizzano i servizi di Aeroflot PJSC e sono vincolanti.

Le presenti Norme si applicano al trasporto aereo internazionale di passeggeri purché non siano in contraddizione con le convenzioni sul traffico aereo internazionale, i documenti dell'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile (ICAO) o i trattati e gli accordi internazionali stipulati dalla Federazione Russa sul traffico aereo.

Le presenti Norme sono parte integrante del contratto di trasporto aereo.

Quando viene stipulato un contratto di trasporto aereo con un passeggero, si applica la versione delle Norme in vigore alla data indicata sul documento di trasporto.

Le presenti Norme, così come altri documenti legali emessi nell'ambito dell'elaborazione delle stesse, possono essere soggetti a emendamenti e integrazioni da parte di Aeroflot PJSC.

## **2. Riferimenti**

Le presenti Norme sono state redatte in conformità ai requisiti degli atti normativi elencati di seguito.

La convenzione per l'unificazione di determinate norme relative al trasporto aereo internazionale (Convenzione di Montreal, 1999).

La convenzione per l'unificazione di determinate norme relative al trasporto aereo internazionale (Convenzione di Varsavia, 1929).

Il Protocollo dell'Aia (protocollo che modifica la convenzione per l'unificazione di determinate norme relative al trasporto aereo internazionale, 1955).

La convenzione sull'aviazione civile internazionale (Convenzione di Chicago, 1944).

Convenzione per la repressione di atti illeciti contro la sicurezza dell'aviazione civile (Montreal, 1971).

La convenzione sui reati e determinati altri atti commessi a bordo degli aeromobili (Tokyo, 1963).

Allegato 17 alla Convenzione sull'aviazione civile internazionale. Sicurezza: Protezione dell'aviazione civile internazionale da atti illeciti di interferenza (edizione 9-2011, ICAO).

Documenti normativi ICAO

Codice civile della Federazione Russa (parte 2) n. 14-FZ del 26 gennaio 1996.

Codice dell'aviazione della Federazione Russa n. 60-FZ del 19 marzo 1997.

Codice civile della Federazione Russa (parte 1) n. 51-FZ del 30 novembre 1994.

Codice degli illeciti amministrativi della Federazione Russa n. 195-FZ del 30 dicembre 2001.

Legge n. 2300-1 della Federazione Russa sulla protezione dei diritti dei consumatori del 07 febbraio 1992 .

Legge federale della Federazione Russa n. 152-FZ del 27 luglio 2006 sui dati personali.

Legge federale della Federazione Russa n. 150-FZ del 13 dicembre 1996 sulle armi.

Legge federale della Federazione Russa sull'assicurazione sulla responsabilità civile obbligatoria dei vettori per danni alla vita, alla salute e ai beni dei passeggeri e sul risarcimento di tali danni provocati durante il trasporto sotterraneo n. 67-FZ del 14 giugno 2012.

Legge federale della Federazione Russa sulle procedure per l'uscita dalla Federazione Russa e l'ingresso nella Federazione Russa n. 114-FZ del 15 agosto 1996.

Decreto del governo della Federazione Russa n. 1314 del 15 ottobre 1997 sull'approvazione delle norme sul commercio di armi militari portatili, altre armi e relative munizioni e cartucce, e di armi bianche in organizzazioni statali paramilitari.

Decreto del governo della Federazione Russa n. 814 del 21 luglio 1998 sulle misure per la regolamentazione del commercio di armi e munizioni civili e di servizio all'interno del territorio della Federazione Russa.

Decreto del governo della Federazione Russa n. 1208 del 15 novembre 2014 sull'approvazione dei requisiti di conformità alle norme sulla sicurezza dei trasporti per persone in viaggio o presenti in infrastrutture di trasporto o veicoli, a seconda del tipo di trasporto.

Ordine del Servizio di trasporto aereo federale russo n. 120 e del Ministero degli Interni della Federazione Russa n. 971 del 30 novembre 1999 inerente l'approvazione delle norme sulla procedura di trasporto a bordo di aeromobili civili di armi e relative munizioni e cartucce e di apparecchiature speciali consegnate dai passeggeri per lo stoccaggio temporaneo durante il volo.

Ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 155 del 25 settembre 2008 inerente l'approvazione delle norme sulla creazione e l'applicazione delle tariffe per il trasporto aereo di linea di passeggeri e bagagli e l'addebito delle tariffe nell'ambito dell'aviazione civile.

Ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 82 del 28 giugno 2007 inerente l'approvazione del Regolamento federale dell'aviazione "Norme generali per il trasporto aereo di passeggeri, bagagli, merci e requisiti per i servizi a passeggeri, mittenti e destinatari" (di seguito denominate FAR-82).

Ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 104 del 25 luglio 2007 inerente l'approvazione delle norme sulle ispezioni precedenti e successive al volo.

Ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 134 dell'8 novembre 2006 sul formato dei biglietti elettronici per i passeggeri e la registrazione dei bagagli nell'aviazione civile.

Ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 142 del 28 novembre 2005 sull'approvazione del Regolamento federale dell'aviazione "Requisiti di sicurezza dell'aviazione per gli aeroporti".

Istruzioni sulle procedure per il trasporto di armi e relative munizioni e cartucce e apparecchiature speciali consegnate dai passeggeri per lo stoccaggio temporaneo durante il volo sugli aeromobili di Aeroflot PJSC (RI-GD-019Kh (PI-ГД-019X)).

Istruzioni sulla condotta del personale di Aeroflot PJSC in caso di violazioni delle norme sulla condotta dei passeggeri durante il servizio precedente al volo e il servizio a bordo di un aeromobile di Aeroflot PJSC (RI-GD-012Kh (PI-ГД-012X)).

Programma di Aeroflot PJSC sulla sicurezza dell'aviazione (RD-GD-022 (PD-ГД-022)), approvato con l'ordine n. 7/KI del 1 febbraio 2017.

Documenti normativi di SkyTeam Alliance, relativo contratto e requisiti per i membri di SkyTeam dell'11 giugno 2010.

Manuale per la gestione della sicurezza dell'aviazione di Aeroflot PJSC (RD-GD-009Kh (PD-ГД-009X)), approvato con l'ordine n. 220 del 19 maggio 2011.

Manuale per il supporto a terra dei servizi di trasporto, approvato con l'ordine n. 536 dell'8 dicembre 2009.

Norma aziendale "Servizi per i passeggeri di Aeroflot PJSC" (STO OP 14.0. (CTO OII 14.0.)).

Norma aziendale "Servizi per i passeggeri" (STO OP 14.4. (CTO OII 14.4.)). Servizi per il trasporto di minori non accompagnati.

Norma aziendale "Servizi per i passeggeri di Aeroflot PJSC" (STO OP 14.5. (CTO OII 14.5.)).

Servizi per il trasporto di passeggeri con disabilità.

Norma aziendale "Gestione qualità. Termini dell'aviazione e definizioni dei sistemi di gestione" (STO UK 19.10. (CTO YK 19.10.)).

Procedura per l'ammissione (registrazione), consegna (emissione) a bordo/fuori dell'aeromobile di armi, munizioni, proiettili e dispositivi speciali consegnati dai passeggeri per stoccaggio temporaneo durante il volo nell'aeroporto internazionale Sheremetyevo (T-5.1-27-17).

### 3. Termini, definizioni e abbreviazioni

Queste Norme utilizzano i seguenti termini e abbreviazioni con le seguenti definizioni:

**Compagnia aerea:** una società di trasporto aereo che presta servizi di trasporto commerciale di passeggeri, bagagli, merci e posta su aeromobili propri o in locazione, in possesso di certificato di operatore aereo e licenza di trasporto in corso di validità; nell'ambito delle presenti Norme il termine si riferisce alla società per azioni a partecipazione pubblica Aeroflot Russian Airlines (Aeroflot PJSC);

**sicurezza dell'aviazione (Aviation Security, AS):** protezione contro atti illeciti che potrebbero interferire con le attività di aviazione;

**impresa di aviazione:** una persona giuridica che, indipendentemente dal tipo di organizzazione o di registrazione, svolge attività di trasporto aereo di passeggeri, bagagli, merci e posta e/o fornisce servizi di aviazione a pagamento;

**personale di aviazione:** individui sottoposti a formazione professionale che svolgono attività volte a garantire la sicurezza dei voli su aeromobile o la sicurezza dell'aviazione, organizzando, eseguendo, fornendo supporto e gestendo le operazioni di trasporto e le

operazioni a bordo, svolgendo attività nell'ambito dell'aviazione, gestendo l'utilizzo dello spazio aereo e organizzando e mantenendo il traffico aereo; tali individui sono indicati negli elenchi degli specialisti dell'aviazione. Gli elenchi degli specialisti dell'aviazione classificati per tipo di aeromobile sono soggetti all'approvazione degli enti autorizzati responsabili delle normative statali che regolamentano le attività nel campo dell'aviazione civile, dell'aviazione pubblica e dell'aviazione sperimentale;

**Segnalazione di irregolarità nel trasporto dei bagagli (Property Irregularity Report, PIR):** un documento rilasciato dal vettore in presenza del passeggero (destinatario) immediatamente dopo il rilevamento di danni causati ai bagagli trasportati dall'aeromobile di uno o più vettori. La segnalazione deve essere firmata dal vettore e dal passeggero;

**Atto illecito di interferenza (Act of Unlawful Interference, AUD):** un'azione (o un'omissione) illecita, inclusi gli atti terroristici, che mette a repentaglio il funzionamento sicuro del complesso di trasporto e che comporta danni alla vita e alla salute umana o a beni materiali o genera il rischio che tali danni possano verificarsi;

**SkyTeam Alliance:** un'alleanza globale di vettori aerei organizzata nel 2000 al fine di ottenere vantaggi competitivi attraverso le sinergie tra i partecipanti e la fornitura congiunta di un unico prodotto ai passeggeri. Aeroflot PJSC è membro della SkyTeam Alliance dal 2006 e della SkyTeam Cargo Alliance dal 2011;

**SIA JSC:** Sheremetyevo International Airport Joint Stock Company;

**aeroporto:** un complesso di strutture comprendente una pista di decollo e atterraggio, un terminal aereo e altre strutture progettate per l'atterraggio e il decollo di aeromobili e per la fornitura di servizi di traffico aereo, dotato delle apparecchiature necessarie a tali fini, del personale di aviazione e di altri dipendenti;

**aeroporto internazionale:** un aeroporto aperto all'atterraggio e al decollo di aeromobili che eseguono trasporti internazionali e in cui si eseguono controlli di frontiera e doganali e, nei casi prescritti dai trattati internazionali e dalle leggi federali della Federazione Russa, controlli di altro tipo;

**aeroporto (punto) di origine:** l'aeroporto (punto) dal quale il trasporto aereo inizia o continua, ai sensi del documento di trasporto;

**aeroporto (punto) di destinazione:** l'aeroporto (punto) al quale il vettore trasferisce i passeggeri, le merci e le posta, ai sensi del contratto di trasporto aereo;

**terminal aereo (terminal dei passeggeri):** un edificio per i passeggeri in partenza o in arrivo presso l'aeroporto;

**bagagli registrati (di seguito denominati "bagagli"):** beni ricevuti dal vettore affinché siano trasportati, durante il check-in presso l'aeroporto di partenza, un aeroporto di scalo, un aeroporto di collegamento o un'altra sede di check-in. Al momento della registrazione dei bagagli saranno rilasciati la ricevuta dei bagagli e il tagliando di controllo dei bagagli;

**tagliando di controllo dei bagagli:** un documento rilasciato da Aeroflot PJSC per l'identificazione dei bagagli registrati; Aeroflot PJSC appone una parte del tagliando su ciascun unità di bagaglio registrata, mentre la parte rimanente viene consegnata al passeggero;

**Bagagli non ritirati:** bagagli arrivati nell'aeroporto (punto) di destinazione indicato sul tagliando di controllo dei bagagli e non ricevuti o ritirati dal passeggero;

**biglietto (biglietto del passeggero):** un documento che certifica il contratto di trasporto dei passeggeri e riporta le informazioni sul trasporto aereo; Esistono due tipi di



biglietto: biglietto cartaceo emesso su un apposito documento contabile (TK) o biglietto elettronico (ET) presentato in formato elettronico, con struttura e contenuto approvati con l'ordine del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 134 dell'8 novembre 2006;

**documento contabile (accountable form, AF):** documento di trasporto e documento che certifica l'avvenuto pagamento, approvato e registrato come prestabilito, di proprietà del vettore e rilasciato al passeggero o a un suo agente autorizzato al fine di rilasciare documenti di trasporto o di pagamento, tra cui biglietti aerei per passeggeri, biglietti per bagagli in eccesso (Excess Baggage Ticket, EBT), ordini per addebiti vari (Miscellaneous Charges Order, MCO), tasse di atterraggio, e così via;

**munizioni:** armi destinate a colpire un bersaglio e contenenti una carica esplosiva, propellente, pirotecnica o di espulsione o una loro combinazione;

**prenotazione (di un posto sull'aeromobile):** assegnazione preventiva nel sistema di prenotazione automatizzato di un posto a un passeggero su un aeromobile e del trasporto del relativo bagaglio, per un volo e una data specificati, oppure assegnazione di un determinato volume e peso della capacità di carico dell'aeromobile per il trasporto di bagagli, merci o posta;

**bagagli a mano (effetti personali dei passeggeri):** capi di abbigliamento e altri oggetti che i passeggeri portano a bordo durante il trasporto aereo, non considerati come bagagli;

**trasporto nazionale:** trasporto aereo per il quale l'aeroporto di partenza, l'aeroporto di destinazione e tutti gli aeroporti di atterraggio si trovano nel territorio della Federazione Russa;

**aeromobile:** veicolo aereo che si muove nell'atmosfera attraverso la sua interazione con l'aria, oltre alle interazioni con l'aria riflessa dalla superficie terrestre o di bacini d'acqua;

**trasporto aereo:** trasporto di un passeggero e/o di bagagli per via aerea da parte di Aeroflot PJSC in conformità ai termini e alle condizioni del Contratto di trasporto aereo; il trasporto aereo di un passeggero inizia dal completamento dei controlli di sicurezza precedenti al volo, prima dell'imbarco, e termina quando il passeggero lascia l'aeroporto, sotto la supervisione di persone autorizzate da Aeroflot PJSC.

**Contratto di trasporto aereo (il Contratto):** un contratto stipulato tra Aeroflot PJSC e il passeggero ai termini e alle condizioni di cui alle presenti Norme e alle norme di applicazione delle tariffe;

**servizi aggiuntivi:** servizi forniti al passeggero da Aeroflot PJSC e da partner di Aeroflot PJSC congiuntamente al trasporto, ai sensi dei termini e delle condizioni previsti da Aeroflot PJSC per ciascun tipo specifico di servizio;

**controllo:** una serie di operazioni svolte su passeggeri e bagagli da parte di persone autorizzate al fine di garantire la sicurezza, con tecniche o altri mezzi progettati per rilevare armi, esplosivi o altri dispositivi pericolosi che potrebbero essere utilizzati per compiere un atto illecito. I controlli preliminari si svolgono nelle sale di ingresso del terminal aereo. I controlli di sicurezza precedenti al volo si svolgono dopo il check-in dei passeggeri: controlli di quarantena, veterinari e fitosanitari e, nel caso di voli internazionali, dopo i controlli di frontiera, doganali, di immigrazione e di altro tipo;

**ritardo del volo:** cambio dell'orario di partenza indicato sul biglietto e dell'orario di partenza previsto;

**lounge:** un'area situata nel terminal aereo destinata a fornire servizi ai passeggeri che viaggiano in classe Business e ai membri dei livelli Elite del programma Aeroflot Bonus e dei programmi fedeltà delle compagnie che aderiscono a SkyTeam, durante l'attesa per l'imbarco sull'aeromobile;

**Sito web di Aeroflot PJSC:** [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru);

**equipaggio di cabina (assistenti di volo senior e assistenti di volo):** membri dell'equipaggio che svolgono le mansioni loro affidate dal vettore o dal comandante dell'aeromobile ai fini della sicurezza in volo, ma non sono membri dell'equipaggio di volo;

**postazione self-service:** un sistema software e hardware che consente ai passeggeri di effettuare il check-in e stampare una carta d'imbarco (senza assistenza da parte del personale Aeroflot PJSC), facendo riferimento al database delle prenotazioni. È installato da Aeroflot PJSC o da un agente autorizzato presso l'aeroporto (terminal aereo) in aree accessibili ai passeggeri;

**Classe di servizio:** l'insieme dei servizi e il livello di comfort fornito ai passeggeri in conformità al contratto di trasporto aereo;

**code-sharing:** un contratto sulla gestione commerciale congiunta di un volo da parte di due o più compagnie aeree, di cui una è il partner operativo (gestisce l'aeromobile, esegue i voli e vende i biglietti per tali voli per proprio conto), mentre le altre sono partner commerciali (ovvero vendono biglietti per il volo del partner operativo per proprio conto). In questi casi il volo è contrassegnato dal doppio codice delle compagnie (codice del partner operativo / codice del partner commerciale);

**comandante (Pilot-In-Command, PIC):** persona dotata di licenza di pilota valida, con l'addestramento e l'esperienza necessari per il comando autonomo di un aeromobile di un tipo specifico, incaricato dell'esecuzione di un volo;

**Call Centre (CC):** un'organizzazione autorizzata dal vettore che funge da call center esterno di Aeroflot PJSC al fine di offrire assistenza alla clientela;

**Equipaggio di volo:** i membri certificati dell'equipaggio a cui sono affidate mansioni relative al comando dell'aeromobile durante il volo;

**itinerari di volo:** gli aeroporti (punti) di partenza, collegamento, scalo e destinazione elencati sul biglietto in una determinata sequenza;


**Itinerario/ricervuta:** una parte del biglietto elettronico contenente informazioni sul trasporto di passeggero e bagagli, come stabilito dalle leggi della Federazione Russa;

**ICAO:** Organizzazione internazionale dell'aviazione civile (International Civil Aviation Organization);

**trasporto internazionale:** trasporto aereo nel quale i punti di partenza e destinazione si trovano:

a) nei territori di due diversi paesi;

b) nel territorio di un unico paese, ma sono previsti uno o più punti di atterraggio nel territorio di un altro paese;

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 11 di 70
---	--	--

**Check-in mobile (Mobile Check-In, MCI):** una modalità di check-in disponibile ai passeggeri tramite un dispositivo cellulare, che consente di effettuare il check-in in un tempo inferiore rispetto alla procedura standard in aeroporto, oltre a confermare il volo prenotato quando non ci si trova in aeroporto;

**Contenuto mancante:** danni provocati ai bagagli per cui la perdita di determinati articoli o oggetti personali dai bagagli determina una perdita per il passeggero;

**agente di assistenza:** una società che fornisce servizi di supporto per il volo a Aeroflot PJSC in qualità di suo agente.

Nell'ambito del presente documento, il termine precedente indica inoltre qualsiasi dipendente di un agente di Aeroflot PJSC;

**check-in online:** check-in attraverso il sito web di Aeroflot PJSC;

**Ordine per addebiti vari (Miscellaneous Charges Order, MCO):** un documento di pagamento non trasferibile rilasciato a un passeggero da Aeroflot PJSC o un suo agente autorizzato, su presentazione del quale il passeggero può usufruire della somma indicata per il pagamento di un biglietto/e-ticket, bagagli in eccesso su voli Aeroflot PJSC, hotel, servizi di accompagnamento per minori non accompagnati e così via;

**ufficio commerciale:** una struttura specificamente attrezzata per la prenotazione e la vendita dei voli Aeroflot PJSC;

**passeggero:** un soggetto trasportato o da trasportare su un aeromobile ai sensi del relativo contratto di trasporto aereo.

**passeggero espulso:** un passeggero che ha fatto ingresso nel paese in modo illegale o legale, con il consenso delle autorità del proprio paese, ma che successivamente ha ricevuto dalle autorità l'ordine di lasciare il paese;

**Passeggero in transito:** un passeggero da trasportare, sullo stesso volo con cui è arrivato a un determinato aeroporto (punto) intermedio, a un altro aeroporto in conformità al contratto di trasporto aereo;

**passeggero in scalo:** un passeggero che, ai sensi del contratto di trasporto aereo, viene trasportato all'aeroporto di scalo su un volo e quindi trasportato su un altro volo operato dallo stesso vettore o da un vettore diverso;

**Documenti di trasporto:** un biglietto, una ricevuta di registrazione dei bagagli, una polizza di carico, una lettera di trasporto postale o altri documenti utilizzati per la fornitura dei servizi relativi al trasporto di passeggeri, bagagli, merci e posta e rilasciati mediante atti legislativi di enti federali competenti nel settore dei trasporti;

**Vettore:** operatore che esegue il trasporto aereo di passeggeri, bagagli, merci e posta e dotato della licenza per svolgere attività nel campo dell'aviazione ai sensi delle leggi della Federazione Russa;

**Coupon di volo:** la parte del biglietto che conferisce al passeggero il diritto al trasporto tra i punti ivi menzionati;

**Carta d'imbarco:** documento che conferma l'ammissione di un passeggero al servizio di trasporto. La carta d'imbarco contiene le seguenti informazioni: nome e cognome del passeggero, numero del volo, punti di partenza e destinazione, data e ora di partenza, ora di

chiusura dell'imbarco, numero di check-in, numero del posto a bordo dell'aeromobile e numero di gate;

**Documento di pagamento:** un documento (ricevuta di cassa, ricevuta di pagamento o documento bancario) rilasciato ai sensi della legislazione in vigore che conferma il pagamento del trasporto prenotato.

Un documento di pagamento conferma la stipula del contratto di trasporto aereo e deve essere rilasciato al pagamento dell'importo previsto dal contratto di trasporto aereo, contestualmente all'emissione di un itinerario/ricevuta;

**Richiesta di risarcimento:** una richiesta di risarcimento per danni conseguenti al trasporto aereo inoltrata alla compagnia aerea da un cliente;

**Volo:** un tragitto di trasporto su un aeromobile (di linea o altrimenti) in una sola direzione, dal punto iniziale al punto finale dell'itinerario;

**Volo a corto raggio:** un volo di durata inferiore a 3 ore;

**Volo a medio raggio:** un volo di durata compresa tra 3 e 6 ore;

**Volo a lungo raggio:** un volo di durata superiore a 6 ore;

**Check-in:** il processo di registrazione di passeggeri e bagagli per il trasporto su un volo specifico;

**bagaglio a mano:** bagaglio che non contiene sostanze o oggetti il cui trasporto è vietato nella cabina dell'aeromobile, e che rispetta i limiti di peso e dimensioni stabiliti dalla compagnia aerea, in modo da consentirne il posizionamento sicuro nella cabina dell'aeromobile;

**Controlli doganali per trasporto aereo internazionale:** una serie di misure intraprese dalle autorità doganali per garantire il rispetto delle leggi nazionali, comprese le leggi doganali, e dei trattati internazionali la cui osservanza deve essere sorvegliata dalle autorità doganali, tra cui, in particolare, il controllo degli attraversamenti di frontiera degli aeromobili e delle merci da essi trasportate, dei bagagli e dei bagagli a mano, delle persone trasportate sull'aeromobile, dei contanti e degli oggetti di valore;

**Tariffa:** importo stabilito che viene addebitato dal vettore per il trasporto di un passeggero o di un'unità di massa o un volume di bagagli o merci dall'aeroporto di partenza all'aeroporto di destinazione, su un determinato itinerario;

**Servizio Space+:** un servizio a pagamento che consente di scegliere, al momento del check-in presso l'aeroporto Sheremetyevo o altri aeroporti in Russia o all'estero, un sedile più comodo in classe Economy (ovvero un sedile con più spazio per le gambe);

**Perdita dei bagagli:** mancato arrivo dei bagagli (tutti o in parte) all'aeroporto e riconoscimento da parte di Aeroflot PJSC dell'avvenuta perdita. I bagagli sono considerati persi se non vengono rintracciati entro 21 giorni dal giorno successivo alla data di consegna prevista nell'aeroporto di destinazione; I bagagli sono considerati persi se non vengono rintracciati entro 21 giorni

**Bagagli mancanti:** inadempienza nel trasporto per cui il vettore non è in grado di consegnare alla persona autorizzata i bagagli accettati per il trasporto prima della scadenza del periodo di consegna, indipendentemente dal fatto che tale mancanza sia dovuta a perdita effettiva, furto, destinazione errata o consegna erronea in un aeroporto intermedio;

**Vettore effettivo:** un vettore o un'entità autorizzata dal vettore che esegue il trasporto, integralmente o in parte, nell'ambito di un volo in code-sharing o di altre relazioni contrattuali tra il vettore effettivo e il vettore;

**Membro dell'equipaggio:** una persona incaricata dal vettore di svolgere determinate attività a bordo dell'aeromobile durante il volo. L'equipaggio dell'aeromobile è composto dall'equipaggio di volo (il comandante e altro personale di volo) e dall'equipaggio di cabina (assistenti di volo);

**Documento elettronico generico (Electronic Miscellaneous Document, EMD):** un documento elettronico per il pagamento di servizi vari e addebiti non inclusi nel prezzo del biglietto; è memorizzato su uno speciale server di proprietà della compagnia aerea (simile al server dei biglietti elettronici). La struttura e il contenuto del Documento elettronico generico sono stabiliti dall'ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 134 dell'8 novembre 2006 sulla costituzione del formato dei documenti elettronici generici;

**194Biglietto elettronico (Electronic Ticket, ET):** un biglietto e una ricevuta del bagaglio in formato elettronico per l'aviazione civile (di seguito denominato "e-ticket"). È un documento utilizzato per confermare il contratto di trasporto aereo di un passeggero e relativo bagaglio che riporta le informazioni sul trasporto del passeggero e del relativo bagaglio in formato digitale. L'e-ticket deve avere struttura e contenuto conformi all'ordine del Ministero dei Trasporti russo n. 134 dell'8 novembre 2006 sulla costituzione del formato dei biglietti elettronici per passeggeri e la registrazione dei bagagli nell'aviazione civile;

**PNR (Passenger Name Record):** una voce relativa a un passeggero all'interno del sistema di prenotazione, che contiene informazioni su trasporto, servizi speciali e dati personali del passeggero.

## **4. Trasporto aereo di passeggeri**

### **4.1. Termini e condizioni principali del contratto di trasporto aereo**

In conformità al contratto di trasporto aereo, Aeroflot PJSC si impegna a trasportare il passeggero a bordo dell'aeromobile fino all'aeroporto di destinazione, assegnandogli un posto a bordo dell'aeromobile con cui si esegue il volo indicato sul biglietto e, in caso di trasporto dei bagagli del passeggero, a trasportare tali bagagli fino all'aeroporto di destinazione e consegnarli al passeggero o a una persona autorizzata.

Il trasporto eseguito ai sensi del contratto di trasporto aereo da Aeroflot PJSC e gli altri servizi forniti da Aeroflot PJSC sono soggetti a:

- termini e condizioni stabiliti nel biglietto;
- tariffe applicabili;
- termini e condizioni di cui alle presenti Norme;
- leggi della Federazione Russa;
- norme del programma fedeltà di Aeroflot PJSC e norme di SkyTeam Alliance.

Il contratto di trasporto aereo sarà certificato da un biglietto e dalla ricevuta dei bagagli, se il passeggero viaggia con bagagli. In caso di discrepanza tra le informazioni specificate sul biglietto e le informazioni contenute nel database di Aeroflot PJSC, prevalgono queste ultime.

Il documento di conferma del pagamento del trasporto dimostra l'avvenuto pagamento del servizio di trasporto.

Il passeggero è tenuto a pagare il servizio di trasporto, alla tariffa stabilita, nonché i costi per il bagaglio in eccesso se i bagagli eccedono la quantità inclusa nel biglietto stabilita da Aeroflot PJSC.

Il contratto di trasporto aereo è un contratto pubblico e, relativamente alle modalità di sottoscrizione, un contratto di adesione che richiede al passeggero di accettare il contratto rispettando i termini e le condizioni proposti da Aeroflot PJSC.

Il contratto di trasporto aereo si considera stipulato nel momento del pagamento, appropriato e tempestivo, del servizio di trasporto aereo.

Al completamento del pagamento del servizio di trasporto, Aeroflot PJSC consegna o invia al passeggero un itinerario/ricevuta e-mail.

Al passeggero sarà consegnato un biglietto emesso su un documento contabile se questi lo ha espressamente richiesto in fase di prenotazione. È possibile ottenere un itinerario/ricevuta e-ticket con indicazione separata dell'IVA attraverso il sito web di Aeroflot, accedendo alla sezione Servizi online > Controllo prenotazione e inserendo il codice di prenotazione e il cognome del passeggero. L'itinerario/ricevuta non sarà più disponibile al termine del trasporto. Nel caso in cui il passeggero non disponga delle competenze tecniche per ottenere l'itinerario/ricevuta, è possibile richiederlo all'aeroporto prima della partenza prevista, rivolgendosi all'ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC.

Il pagamento dei costi di trasporto deve essere eseguito entro i termini stabiliti dalle norme di applicazione delle tariffe di Aeroflot PJSC in vigore al momento della prenotazione, e solo con le modalità specificate da Aeroflot PJSC.

Il contratto di trasporto aereo è valido fino a quando Aeroflot PJSC adempie all'obbligo di trasportare il passeggero e/o i bagagli lungo l'itinerario indicato nel biglietto, a condizione che il passeggero adempia adeguatamente ai propri obblighi.

La prenotazione e il pagamento del servizio di trasporto su un volo Aeroflot PJSC implica l'accettazione da parte del passeggero del contratto di trasporto aereo secondo i termini e le condizioni stabiliti nelle Norme. L'accettazione dei termini e delle condizioni del contratto di trasporto aereo e delle Norme da parte del passeggero è intesa come completa e incondizionata.

Nel caso in cui il pagamento del servizio di trasporto sia effettuato con una modalità non prevista dalle norme di Aeroflot PJSC o da un'organizzazione non autorizzata da Aeroflot PJSC, il contratto di trasporto aereo non sarà considerato stipulato e Aeroflot PJSC non sarà responsabile delle conseguenze di tale pagamento.

In caso di ritardi nel pagamento con l'intento di ottenere l'emissione di un biglietto o di altre violazioni ai termini di pagamento, il contratto di trasporto aereo sarà considerato come non stipulato, se non diversamente confermato da Aeroflot PJSC.

Gli obblighi di Aeroflot PJSC per il trasporto aereo del passeggero entrano in vigore all'avvenuto pagamento, adeguato e tempestivo, del servizio di trasporto aereo.

I voli di linea saranno eseguiti in conformità agli orari di volo generati da Aeroflot PJSC e pubblicati nel database degli orari di volo.

Aeroflot PJSC farà tutto il possibile per portare a termine il trasporto del passeggero e dei suoi bagagli in tempi ragionevoli. L'ora indicata nell'orario dei voli e su altri documenti non è garantita e non costituisce condizione materiale né è parte del contratto di trasporto aereo.

Ai fini della sicurezza in volo e/o su richiesta di qualsiasi autorità competente, il vettore ha il diritto di annullare o posticipare il volo indicato nel biglietto o di modificare il tipo di aeromobile e l'itinerario.

In caso di modifiche all'orario di volo, Aeroflot PJSC si impegna ad adottare tutte le misure possibili, con tutti i mezzi disponibili, per informare di tali modifiche i passeggeri che hanno stipulato un contratto di trasporto aereo.

Aeroflot PJSC non sarà responsabile dell'impossibilità di informare il passeggero di modifiche alla pianificazione di volo, cambi di aeroporto di partenza/arrivo, annullamento del volo o modifiche a qualsiasi altro parametro di volo nel caso in cui il passeggero non abbia fornito le proprie informazioni di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail e così via) in fase di prenotazione o nel caso in cui i dipendenti o agenti autorizzati di Aeroflot PJSC non siano stati in grado di informare il passeggero utilizzando le informazioni di contatto, dopo aver provato almeno una volta a contattare i numeri di telefono (o indirizzi e così via) indicati, e anche nel caso in cui il passeggero abbia fornito informazioni di contatto errate.

In questi casi Aeroflot PJSC non sarà tenuta a risarcire i passeggeri per eventuali perdite subite a seguito della mancata notifica.

Nel caso in cui il passeggero contatti Aeroflot PJSC per comunicare e negoziare condizioni di trasporto speciali, come previsto dal paragrafo 25 di FAR-82 (ФАП-82) entro 36 ore dalla partenza dell'aeromobile, Aeroflot PJSC si riserva il diritto di rispettare tali condizioni.

Il trasporto di passeggeri e bagagli deve essere eseguito tra gli aeroporti (punti) di partenza, collegamento (scalo) e destinazione specificati nel documento di trasporto, secondo la sequenza specificata (di seguito  $\delta\epsilon\nu\omicron\mu\nu\alpha\tau\alpha$  "itinerario di trasporto"). È possibile modificare l'itinerario di trasporto specificato nei documenti di trasporto tramite un apposito accordo tra Aeroflot PJSC e il passeggero. Se l'itinerario di trasporto viene modificato dal passeggero, Aeroflot PJSC potrà ricalcolare il costo del trasporto.

Aeroflot PJSC non sarà responsabile delle coincidenze negli scali se i singoli servizi di trasporto sono indicati su biglietti separati.

Aeroflot PJSC si riserva il diritto di delegare integralmente o in parte i propri obblighi, ai sensi del contratto di trasporto aereo, a qualsiasi altra persona o ente, inclusi altri vettori. In tal caso, Aeroflot PJSC dovrà comunicare ai passeggeri il vettore effettivo e i passeggeri saranno soggetti alle Norme di tale vettore effettivo, se non diversamente previsto da un accordo di code-sharing stipulato tra Aeroflot PJSC e il vettore effettivo.

Aeroflot PJSC procederà alla prenotazione di un volo a condizione che il passeggero fornisca le proprie informazioni personali nella misura stabilita dalle leggi attualmente in vigore nella Federazione Russa. I dati personali saranno trattati usando il sistema di gestione del servizio ai passeggeri di Sabre Holding Corporation, i cui server contenenti i database sono ubicati negli Stati Uniti. Il trattamento dei dati personali comporta quindi il trasferimento transfrontaliero dei dati.

Aeroflot PJSC tratta i dati personali dei passeggeri, da essi forniti, al fine di stipulare un contratto di trasporto aereo in conformità alla legge federale n. 152 del 27/07/2006 sui dati personali (anche in occasione di prenotazione di voli, emissione di biglietti o modifiche alle condizioni di trasporto, in caso di annullamento volontario/involontario del trasporto o in seguito alla risoluzione del contratto di trasporto aereo su richiesta di autorità statali autorizzate).

I passeggeri possono consultare le norme di applicazione delle tariffe di Aeroflot PJSC e i privilegi offerti ai membri Elite del programma fedeltà sul sito web di Aeroflot PJSC. Se il trasporto è acquistato tramite il call center, il passeggero sarà informato delle condizioni del contratto di trasporto aereo e delle presenti Norme, applicabili al volo prenotato.

#### **4.2. Prenotazione dei voli e vendita dei biglietti**

Il trasporto aereo di passeggeri e bagagli può essere prenotato da un passeggero o da una persona da questi autorizzata, attraverso il sistema di Aeroflot PJSC (sito Web, call center, uffici commerciali, chioschi self-service) oppure presso le agenzie di viaggio autorizzate (siti web, uffici prenotazioni, uffici commerciali).

Dopo la prenotazione viene creata una registrazione elettronica nel sistema di prenotazione di Aeroflot PJSC e viene assegnato un numero unico di prenotazione (PNR). Tale numero contiene informazioni relative a trasporto, servizi speciali e dati personali del passeggero. Per l'emissione del biglietto, il passeggero dovrà fornire i dati indicati nel proprio documento d'identità.

In caso di prenotazione di un volo a condizioni privilegiate o a una tariffa speciale, il passeggero dovrà inviare i documenti di identità attestanti il diritto a usufruire di tali privilegi o della tariffa speciale.

Il biglietto o l'itinerario/ricevuta dell'e-ticket verrà consegnato al passeggero direttamente presso il punto vendita, o verrà inviato all'indirizzo e-mail fornito in fase di prenotazione, e potrà essere stampato dal passeggero.

Il biglietto emesso e il documento che certifica il pagamento dei servizi speciali in formato cartaceo devono essere conservati per tutta la durata del trasporto. L'itinerario/ricevuta dell'e-ticket e la ricevuta del documento elettronico generico devono essere stampati o memorizzati su un dispositivo elettronico e conservati per tutta la durata del trasporto.

Qualsiasi persona non indicata nel biglietto non sarà autorizzata a utilizzarlo, non avrà diritto al rimborso e non sarà ammessa al servizio di trasporto.

#### **Requisiti per la prenotazione**

In fase di prenotazione del trasporto, il passeggero dovrà fornire ad Aeroflot PJSC i propri dati personali (nome, cognome, secondo nome, data di nascita, serie e numero del proprio documento d'identità e relativa validità).

Se il passeggero rifiuta di fornire i dati sopra indicati, non potrà prenotare il volo. In fase di prenotazione,

il passeggero potrà fornire il proprio numero telefonico e/o indirizzo e-mail per ricevere notifiche su eventuali cambi di orario e per comunicazioni di emergenza.

In fase di prenotazione di un volo è necessario ottenere l'approvazione di Aeroflot PJSC per il trasporto di:

passeggeri che viaggiano con bambini di età inferiore a due anni;

bambini non accompagnati da un passeggero adulto o passeggeri che abbiano acquisito la piena capacità giuridica prima del compimento del diciottesimo anno di età ai sensi della legislazione civile della Federazione Russa, che verranno trasportati sotto la supervisione del vettore;



passaggeri su lettiga;  
passaggeri gravemente malati;  
passaggeri non vedenti con cane guida;  
passaggeri con capacità motorie limitate in caso di trasporto aereo e/o le cui condizioni richiedono attenzioni speciali durante il servizio (passaggeri con mobilità ridotta);

singole unità di bagaglio il cui peso supera i 32 kg (bagaglio pesante);  
passaggeri con un'arma e/o munizioni;  
chitarre trasportate come bagaglio a meno le cui dimensioni totali superano i 135 cm;

bagagli che devono essere trasportati nella cabina dell'aeromobile;  
bagagli le cui dimensioni totali superano i 203 cm per singola unità di bagaglio (bagaglio pesante);  
cani poliziotto dell'unità cinofila delle autorità federali; cani guida o animali domestici (cani, gatti, furetti o uccelli).

Animali, uccelli, insetti, pesci e così via (esseri viventi) che non possono essere considerati animali domestici (uccelli), e/o cani poliziotto dell'unità cinofila delle autorità federali, e/o cani guida; resti umani o di animali; altri oggetti considerati merci ai sensi della sezione 25 di FAR-28 non possono essere accettati per il trasporto come bagaglio a meno; il trasporto dei suddetti deve essere approvato in fase di prenotazione ai sensi delle norme per il trasporto aereo di merci.


In fase di prenotazione, i passeggeri disabili dovranno informare Aeroflot PJSC o l'agente che si occupa della prenotazione, della vendita o dell'emissione dei documenti di trasporto della propria disabilità al fine di garantire condizioni di trasporto adeguate.

La prenotazione potrà essere annullata automaticamente senza notifica al passeggero in caso di mancato pagamento del servizio di trasporto entro i termini stabiliti da Aeroflot PJSC o dal suo agente autorizzato; in tal caso il biglietto non verrà emesso.

Se il passeggero non utilizza il posto prenotato su qualsiasi tratta dell'itinerario, dovrà informare Aeroflot PJSC della propria intenzione di continuare il trasporto per le tratte successive dell'itinerario entro e non oltre 30 minuti dopo l'orario di partenza del volo indicato nel biglietto. Per fare ciò, il passeggero deve contattare il luogo in cui è eseguita la prenotazione o l'ufficio / il centro servizi di PAO "Aeroflot" per aggiungere le informazioni necessarie nella sua prenotazione personale. Questa tariffa può essere rivista secondo il percorso fattuale.

Se il passeggero non comunica ad Aeroflot PJSC l'intenzione di continuare il trasporto, Aeroflot PJSC avrà il diritto di annullare la prenotazione di ogni tratta successiva dell'itinerario senza notificare il passeggero. Se il passeggero rifiuta il trasporto in una tratta dell'itinerario, tale situazione costituisce una modifica all'itinerario e dovrà essere eseguita nel modo previsto per la modifica dei termini e delle condizioni del contratto di trasporto aereo.

Se le norme di applicazione delle tariffe non consentono tali modifiche dopo l'orario di partenza previsto sul biglietto, al passeggero verrà offerta la possibilità di richiedere il rimborso volontario dei fondi, ai sensi della sezione 4.7.1 delle presenti Norme (se le condizioni della tariffa applicabile consentono un rimborso parziale del costo del trasporto e/o

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 18 di 70
---	--	--

altri costi), e/o di acquistare un nuovo trasporto ai sensi dei termini e delle condizioni desiderati dal passeggero.

#### 4.3. Procedura di pagamento

Aeroflot PJSC o il suo agente autorizzato applicherà la tariffa per il trasporto di passeggeri e bagagli su voli di linea.

Tale tariffa sarà determinata in base: all'importo stabilito da Aeroflot PJSC per il trasporto di passeggeri tra due punti dell'itinerario (di seguito denominato  $\forall\tau\alpha\rho\iota\phi\phi\epsilon\forall$ ) o alla combinazione di tariffe dall'aeroporto (punto) dove inizia il trasporto del passeggero e dei bagagli ai sensi del contratto di trasporto aereo (di seguito denominato "aeroporto (punto) di partenza") all'aeroporto (punto) di destinazione; alle tariffe stabilite dalle norme di applicazione delle tariffe per il trasporto aereo di linea di passeggeri e bagagli; alle tariffe applicate nel campo dell'aviazione civile approvate dall'ordine del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 155 del 25 settembre 2008; e, nel caso in cui il passeggero prenoti servizi supplementari premium, al costo di tali servizi stabilito da Aeroflot PJSC.

Un agente autorizzato può applicare supplementi per la fornitura di servizi destinati alla scelta di un itinerario ottimale; il vettore o i vettori che effettuano il trasporto del passeggero; il trasporto in base alle condizioni di volo prioritarie specificate dal passeggero e/o alle condizioni di trasporto comuni per ogni vettore, oltre che per la fornitura di servizi di consulenza.

Il prezzo del servizio di trasporto sarà indicato nel documento di trasporto.

Il pagamento del servizio di trasporto e l'emissione del biglietto avverranno dopo la prenotazione, salvo quanto specificato di seguito.

Il pagamento del servizio di trasporto e l'emissione del biglietto potranno avvenire prima della prenotazione nei casi seguenti:

biglietto emesso con data di partenza aperta (senza una data fissata sul biglietto);

biglietto emesso in stato di attesa di disponibilità (biglietto in "standby");

biglietto soggetto alla disponibilità di posti liberi al completamento del check-in dei passeggeri e dei bagagli.

Il pagamento della tariffa di trasporto può essere anticipato. In questo caso, il pagamento della tariffa di trasporto può essere effettuato presso un punto vendita, mentre il documento di trasporto può essere emesso presso un altro punto vendita.

Quando si effettua il pagamento del trasporto di un passeggero e del relativo bagaglio, si applicano le tariffe vigenti alla data di inizio del trasporto.

In caso di modifiche alle tariffe da parte di Aeroflot PJSC prima dell'inizio del trasporto, non verranno ricalcolati gli importi dei biglietti emessi prima dell'entrata in vigore di tali modifiche, purché i termini e le condizioni originali del contratto di trasporto aereo rimangano in vigore.

In caso di modifica ai termini e alle condizioni del contratto di trasporto aereo da parte del passeggero (di seguito "modifica volontaria dei termini e delle condizioni del contratto di trasporto aereo da parte del passeggero") prima dell'inizio del trasporto, il prezzo del trasporto sarà determinata in base alle tariffe in vigore alla data di inizio del nuovo trasporto aereo.

In caso di modifica volontaria dei termini e delle condizioni del contratto di trasporto aereo da parte del passeggero dopo l'inizio del trasporto e in caso di variazione del prezzo del trasporto, saranno applicate le tariffe in vigore alla data di inizio del trasporto.

Eventuali supplementi (se richiesti) dovranno essere pagati contestualmente al pagamento del volo prenotato.

Se sono previsti costi supplementari per un trasporto già pagato in precedenza, tali costi dovranno essere pagati con le stesse modalità e le stesse condizioni di pagamento.

Aeroflot PJSC accetta i seguenti metodi di pagamento, per i voli:

contanti;

senza contanti (comprese le carte di credito);

tramite le miglia accumulate nell'ambito del programma Aeroflot Bonus.

L'itinerario/ricevuta (ricavato dal sistema informatico di prenotazione del trasporto aereo) di un e-ticket funge da conferma del pagamento del trasporto presso gli aeroporti all'interno e all'esterno della Federazione Russa.

Se il trasporto è stato pagato tramite il sito web di Aeroflot PJSC o l'app mobile, per ottenere un biglietto o l'itinerario/ricevuta di un e-ticket presso un ufficio commerciale o un ufficio prenotazioni di Aeroflot PJSC o di un suo agente, il passeggero dovrà fornire il proprio codice di conferma della prenotazione (numero PNR) e i documenti di identità dei passeggeri inclusi nel PNR.

#### **4.4. Documenti dei passeggeri (biglietto e ricevuta dei bagagli)**

##### **4.4.1. Disposizioni generali**

Il biglietto può essere utilizzato solo dalla persona il cui nome è riportato sul biglietto. Il passeggero sarà ammesso al trasporto se il suo cognome, nome, secondo nome (se riportato sul passaporto, per il trasporto nazionale) e i dati del documento di identità corrispondono ai dati riportati sul biglietto.

Il biglietto per un volo Aeroflot PJSC può essere emesso solo con i dati indicati nel documento di identità del passeggero:

un documento di identità o un documento equivalente;

un passaporto valido per l'espatrio;

un documento di identità militare o un documento comprovante lo svolgimento del servizio militare (per personale militare nel periodo di servizio obbligatorio, a contratto o in forza a un servizio alternativo al servizio militare);

un certificato di nascita (per persone di età inferiore a 14 anni);

un passaporto nazionale (per cittadini stranieri);

un documento di identità per gli apolidi;

un permesso di residenza.

Quando viaggia verso destinazioni al di fuori della Russia, il passeggero dovrà fornire i documenti richiesti ai sensi delle norme sull'espatrio in vigore nel paese di partenza/arrivo.

Ai fini dell'identificazione in fase di check-in, il passeggero dovrà presentare il documento di identità utilizzato durante la prenotazione e il biglietto (se emesso su documento contabile) o, in caso di e-ticket, l'itinerario/ricevuta. Il check-in dei passeggeri e il check-in dei bagagli saranno consentiti solo se i dati della prenotazione del biglietto corrispondono ai dati del documento di identità utilizzato per prenotare il biglietto; se le leggi della Federazione Russa richiedono altri documenti, sarà necessario presentarli.

Il biglietto, anche in formato elettronico, vale come prova dell'avvenuta sottoscrizione di un contratto di trasporto aereo tra il passeggero e Aeroflot PJSC.

#### 4.4.2. Validità del biglietto

Il biglietto è valido per il trasporto del passeggero e il relativo bagaglio dall'aeroporto di partenza, in base all'itinerario e alla classe di servizio indicati sul biglietto stesso. Ciascun coupon di volo (parte del biglietto) è valido per il trasporto del passeggero e del relativo bagaglio solo per la parte dell'itinerario indicata sul coupon stesso e per la classe di servizio, la data e il volo per i quali è stato emesso.

Se il biglietto è stato emesso senza l'indicazione di una prenotazione (con data di partenza aperta), il posto sarà prenotato in base alla richiesta del passeggero, previa disponibilità dei posti sul volo richiesto.

La destinazione e la data dell'emissione del biglietto devono essere indicate in tutti i coupon di volo del biglietto.

Il periodo di validità degli obblighi di trasporto a tariffe standard è di un anno a partire dalla data di emissione del biglietto, nel caso in cui il trasporto non sia ancora iniziato, oppure dalla data di inizio del trasporto se questo è iniziato.

Il periodo di validità degli obblighi di trasporto a tariffe speciali è stabilito dal contratto di trasporto aereo, conformemente alle norme di applicazione delle tariffe. Le norme di applicazione delle tariffe di Aeroflot PJSC stabiliscono se la tariffa è standard o speciale.

Il passeggero sarà ammesso al trasporto se in possesso di un biglietto valido emesso da Aeroflot PJSC, da un suo agente o da un altro vettore i cui documenti di trasporto siano riconosciuti come validi ai fini del trasporto del passeggero e del relativo bagaglio su voli Aeroflot PJSC.

Il passeggero non sarà ammesso al trasporto qualora il biglietto in formato cartaceo presentasse correzioni o modifiche apportate da un soggetto diverso da Aeroflot PJSC o da un suo agente.

In caso di modifiche ai termini e alle condizioni del contratto di trasporto aereo da parte del passeggero prima della data di inizio del trasporto, verrà emesso un nuovo biglietto. Il biglietto sarà emesso solo previo pagamento della tariffa applicabile. Se il metodo di pagamento è diverso dai contanti, on in caso di biglietti gratuiti, il biglietto potrà essere emesso solo previo adempimento di tutti i requisiti stabiliti dalle norme e regole di Aeroflot PJSC.

#### 4.4.3. Biglietti smarriti (formato cartaceo)

Se il passeggero dichiara che il biglietto è stato smarrito, emesso in modo errato o danneggiato, Aeroflot PJSC si impegna ad adottare tutte le misure possibili per stabilire l'effettiva sussistenza del contratto di trasporto aereo con il passeggero.

Qualora si accerti l'esistenza di tale contratto con il passeggero, Aeroflot PJSC sarà tenuta ad ammettere al trasporto il passeggero ai sensi del contratto di trasporto aereo e a emettere un biglietto.

In caso di smarrimento o danneggiamento del biglietto, potrebbe essere addebitata una tariffa per l'emissione di un duplicato su documento contabile.

#### 4.4.4. Altri documenti del passeggero

Il passeggero sarà responsabile dell'ottenimento di tutti i documenti, visti, permessi e così via che siano richiesti per il viaggio, così come dell'osservanza di tutte le leggi vigenti in materia di espatrio, ingresso o transito nei paesi di partenza, arrivo e transito. Aeroflot PJSC non sarà responsabile verso il passeggero in caso di mancato reperimento di tali documenti o visti o di mancata osservanza dei requisiti di legge in vigore da parte del passeggero.

Su richiesta di Aeroflot PJSC, il passeggero sarà tenuto a presentare i documenti richiesti per l'espatrio, l'ingresso e il transito, la documentazione comprovante lo stato di salute nonché altri documenti richiesti ai sensi della legislazione vigente, permettendo ad Aeroflot PJSC di ottenere e conservare copie dei documenti o di conservare le informazioni ivi contenute in altro modo, qualora Aeroflot PJSC lo ritenga necessario.

#### 4.5. Trasporto di determinate categorie di passeggeri

##### 4.5.1. Trasporto di passeggeri aventi diritto al trasporto a tariffe ridotte

Determinate categorie di passeggeri hanno diritto a usufruire di tariffe di trasporto aereo ridotte ai sensi delle leggi della Federazione Russa.

Per tali passeggeri verrà emesso un documento di trasporto previa presentazione da parte del passeggero dei documenti attestanti il diritto ad usufruire di tariffe ridotte ai sensi delle leggi della Federazione Russa.

##### 4.5.2. Trasporto di passeggeri con bambini

I bambini di età inferiore a 12 anni sono ammessi al trasporto da Aeroflot PJSC se accompagnati da un passeggero adulto o da un passeggero che abbia acquisito la piena capacità giuridica prima del compimento del diciottesimo anno di età ai sensi della legislazione civile della Federazione Russa e che viaggia nella stessa classe di servizio.

Un bambino di età inferiore a 2 anni accompagnato da un passeggero adulto o da un passeggero che abbia acquisito la piena capacità giuridica prima del compimento del diciottesimo anno di età ai sensi della legislazione civile della Federazione Russa potrà viaggiare gratuitamente in caso di trasporti nazionali e con uno sconto del 90% sulla tariffa standard o speciale in caso di trasporti internazionali, in assenza di condizioni specifiche per l'applicazione della tariffa speciale e senza che gli venga assegnato un posto separato. In caso di assegnazione di un posto separato a un bambino di età inferiore a 2 anni su richiesta del passeggero accompagnatore, il bambino viaggerà a una tariffa scontata del 50% rispetto alla tariffa normale o speciale, in assenza di condizioni specifiche per l'applicazione della tariffa speciale.

Per altri bambini di età inferiore a 2 anni che viaggiano con il passeggero, così come per i bambini di età dai 2 ai 12 anni, verrà applicata una tariffa pari al 50% della tariffa normale o speciale, in assenza di condizioni specifiche per l'applicazione della tariffa speciale, con l'assegnazione di posti individuali.

Gli sconti per bambini sono previsti solo se accompagnati da un passeggero adulto nella stessa classe di servizio.

Un passeggero che acquista un biglietto per un bambino (di età inferiore a 12 anni) o un passeggero che accompagna un bambino (di età inferiore a 12 anni) durante il trasporto aereo dovrà presentare ad Aeroflot PJSC un documento comprovante l'età del bambino (certificato di nascita, passaporto) in fase di check-in. L'età del bambino sarà determinata dalla data di inizio del trasporto dall'aeroporto di partenza specificato nel contratto di trasporto aereo.

L'espatrio di un minore dalla Federazione Russa sarà soggetto alle leggi della Federazione Russa.

A seguito di domanda preliminare del passeggero ed entro 36 ore dall'ora di partenza specificata nella pianificazione, è possibile offrire ai bambini un pasto per neonati (BBML), ad eccezione dei voli in classe Economy di durata inferiore a tre ore, per i quali non sono disponibili pasti speciale. Qualora non fosse presentata una richiesta anticipata in fase di prenotazione, non sarà previsto il pasto a bordo dell'aeromobile per bambini di età inferiore a due anni (senza posto separato).

I bambini da 2 a 12 anni e/o neonati (meno di due anni), indipendentemente dalla presenza di un accompagnatore e dall'età, non possono prendere posto nelle file corrispondenti alle uscite di emergenza (ad eccezione del blocco centrale di sedili negli aeromobili con cabina larga). Potrebbero non essere assegnati posti direttamente adiacenti ai portelloni di emergenza a passeggeri di età inferiore a 18 anni.

I passeggeri possono utilizzare passeggini fino all'imbarco. Il passeggino dovrà essere consegnato per essere caricato nel vano bagli prima dell'imbarco. L'uso di passeggini nell'aeroporto prima dell'imbarco e la loro riconsegna direttamente presso l'aereo all'arrivo potrebbero essere limitati da esigenze di sicurezza aeroportuale.

Aeroflot PJSC si impegna ad adottare tutte le misure possibili per assegnare un posto a un passeggero adulto o a un passeggero che abbia acquisito la piena capacità giuridica prima del compimento del 18° anno di età ai sensi della legislazione della Federazione Russa, insieme ai minori di età inferiore ai 12 anni che accompagna.

La legislazione statale potrebbe prevedere limitazioni sul trasporto di minori non accompagnati o sull'alloggio di un minore in hotel in caso di volo perso presso l'aeroporto di scalo o ritardi del volo.

Quando si pianifica un viaggio per un bambino di età superiore a 12 anni, contattare l'ambasciata o il consolato del paese di partenza del volo o di scalo per ottenere informazioni sui requisiti legali in vigore nel paese corrispondente.

#### 4.5.3. Trasporto di minori non accompagnati

Si considerano minori i bambini di età compresa tra 5 e 12 anni che viaggiano sotto la supervisione di Aeroflot PJSC senza essere accompagnati dai genitori o da un passeggero adulto. Su richiesta dei genitori, genitori adottivi, tutori legali o altri custodi, i bambini di età compresa tra 12 e 16 anni possono viaggiare sotto la supervisione del vettore.

Il trasporto di un bambino di età inferiore a 12 anni non accompagnato dai genitori (genitori adottivi, tutori) o da una persona da loro autorizzata che abbia compiuto il 18° anno di età, sarà consentito solo previa presentazione di una richiesta scritta per il trasporto di un bambino non accompagnato dai genitori, genitori adottivi, tutori o altri custodi agli uffici commerciali di Aeroflot PJSC o di un suo agente.

I bambini di età superiore a cinque anni possono essere trasportati sotto la supervisione di Aeroflot PJSC. I bambini di età inferiore a cinque anni non possono viaggiare non

accompagnati sui voli di Aeroflot PJSC.

I genitori (genitori adottivi, tutori legali o custodi) o l'accompagnatore saranno responsabili per il rispetto di tutte le leggi applicabili dei paesi di partenza e di arrivo.

Un minore non accompagnato potrà essere ammesso al trasporto sotto la supervisione del vettore nei seguenti casi:

il trasporto è effettuato solo su voli regolari Aeroflot PJSC o voli in partenariato con compagnie aeree controllate che fanno capo all'amministrazione commerciale di Aeroflot PJSC;

gli accompagnatori rimangono con il bambino all'aeroporto di partenza fino alla partenza del volo sul quale è registrato il minore non accompagnato;

qualcuno andrà a prendere il bambino all'aeroporto di destinazione;

il pagamento per il trasporto del bambino verrà effettuato conformemente alle norme e alle tariffe applicabili.

È prevista una tariffa separata stabilita da Aeroflot PJSC per il servizio di accompagnamento di bambini di età compresa tra 5 e 16 anni che viaggiano sotto la supervisione del vettore senza essere accompagnati da un passeggero adulto o un passeggero che abbia acquisito la piena capacità giuridica prima del compimento del 18° anno di età ai sensi della legislazione della Federazione Russa.

Il servizio di accompagnamento dei bambini di età compresa tra 5 e 12 anni è obbligatorio; per bambini di età compresa tra 12 e 16 anni è offerto su richiesta dei genitori (genitori adottivi, tutori legali o custodi).

I minori non accompagnati saranno accettati per il trasporto solo previa compilazione e sottoscrizione da parte dei genitori (o relativi rappresentanti legali) di una richiesta di trasporto di minore non accompagnato.

Se un minore cittadino della Federazione Russa lascia la Federazione Russa non accompagnato, dovrà avere, oltre al passaporto, un permesso autenticato da parte delle persone menzionate per l'espatrio del minore dalla Federazione Russa, in cui si specifichi la durata del viaggio e il paese (o i paesi) di destinazione.

In caso di permanenza all'estero per oltre tre mesi, tale autorizzazione dovrà essere certificata dagli organi di tutela.

Il permesso autenticato da un notaio di uno stato estero dovrà contenere la traduzione in lingua russa ed essere legalizzato da un'agenzia del Ministero degli Affari esteri della Federazione Russa (ambasciata o agenzia consolare della Federazione Russa nel territorio dello stato estero) o allegando un'apostille.

#### 4.5.4. Trasporto di persone con disabilità

Il passeggero deve stabilire la propria capacità di utilizzare l'aeromobile, in base al proprio stato di salute. Nel caso in cui l'età o le condizioni psicologiche o fisiche del passeggero possano comportare un deterioramento della sua salute o minacciare la sua vita durante il volo, questi sarà trasportato a condizione che Aeroflot PJSC sia esonerata da qualsiasi responsabilità per eventuali conseguenze negative risultanti dal trasporto.

I passeggeri con problemi di vista/udito possono essere trasportati con o senza un accompagnatore.

I passeggeri con problemi di vista possono viaggiare con un cane guida previo accordo con Aeroflot PJSC.

Per poter trasportare un cane guida a titolo gratuito, il passeggero dovrà presentare un documento attestante la propria disabilità in fase di check-in, oltre a un certificato di addestramento del cane.

Il cane guida dovrà indossare un collare e una museruola e dovrà essere legato ai piedi del sedile del passeggero che accompagna.

Il cane dovrà essere pulito, non dovrà emanare odori sgradevoli e non dovrà mettere a rischio in alcun modo le condizioni igieniche dell'interno dell'aeromobile.

La richiesta di trasporto di un cane guida dovrà essere presentata dal passeggero almeno 36 ore prima della partenza prevista.

Nel caso in cui le condizioni fisiche e/o psicologiche di un passeggero rendano impossibile il volo senza condizioni speciali di trasporto o qualora il passeggero possa costituire una minaccia per la sicurezza degli altri passeggeri, Aeroflot PJSC si riserva il diritto di rifiutare il suo trasporto.

<sup>1</sup>

I dipendenti della compagnia aerea non possono fornire assistenza medica, alimentare o igienica, né possono spostare il passeggero (se è necessario sollevarlo) o prendersi cura dell'eventuale cane guida che accompagna il passeggero.

Saranno accettati per il trasporto senza accompagnamento i passeggeri autonomi, in grado di spostarsi autonomamente, con o senza l'aiuto di dispositivi di supporto e/o con minima assistenza da parte di altre persone, in grado di comunicare, comprendere le situazioni e le istruzioni e le raccomandazioni dell'equipaggio.

È richiesta la presenza di un accompagnatore che fornisca assistenza al passeggero durante il volo nei seguenti casi:

- passeggeri con deficit sia visivi che uditivi;
- bambini disabili di età inferiore a dodici anni.

I passeggeri riconosciuti legalmente incapaci possono viaggiare su richiesta dei genitori, dei genitori adottivi o dei tutori legali e devono essere accompagnati da un adulto in grado di assicurare la sicurezza del passeggero incapace e degli altri passeggeri.

Se l'accompagnatore non è presente al check-in insieme alla persona il cui nome figura nel PNR e che ne richiede la presenza, al passeggero non sarà consentito imbarcarsi.

L'accompagnatore del passeggero con disabilità mentali o intellettive, disturbi della cognizione spaziale, disturbi comportamentali, difficoltà nel comprendere le istruzioni dei membri dell'equipaggio o esigenze di supervisione e assistenza costanti, di cure mediche o di assistenza igienica, deve essere in grado di fornire tale assistenza.

I passeggeri con mobilità limitata o con disabilità devono informare Aeroflot PJSC della propria condizioni al momento della prenotazione del trasporto.

I servizi di incontro e accompagnamento, assistenza per gli spostamenti in aeroporto, fornitura di mezzi di trasporto speciali per l'imbarco e lo sbarco e altri servizi dedicati ai

---

<sup>1</sup> I servizi di cui ai punti 7 e 8 dell'articolo 106.1 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa non costituiscono condizioni speciali di trasporto.



passeggeri con disabilità saranno prestati dalle organizzazioni di servizio dell'aeroporto di partenza/destinazione.

<sup>2</sup> L'ordine verrà elaborato in fase di prenotazione del trasporto, ma almeno 72 ore prima della partenza prevista.

Un'imbracatura per spalle/dispositivo di ritenzione (di seguito denominata "imbracatura per spalle") è destinata ai passeggeri su sedia a rotelle che necessitano di supporto aggiuntivo per rimanere in posizione verticale nel sedile del passeggero. Il servizio è fornito a titolo gratuito solo sui voli operati da Aeroflot PJSC<sup>3</sup>. Il servizio deve essere richiesto almeno 36 ore prima della partenza prevista. Per richiedere il servizio, il passeggero deve contattare un ufficio commerciale o il call center dopo aver completato il pagamento del biglietto. Il servizio può essere richiesto anche tramite la sezione Feedback del sito web di Aeroflot PJSC. L'imbracatura per spalle è fornita a bordo dell'aeromobile; un assistente di volo la allaccerà allo schienale del sedile.

A bordo di tutti i voli operati da Aeroflot PJSC è disponibile una sedia a rotelle per l'accesso ai servizi igienici; non è necessario richiedere il servizio in anticipo.

Il passeggero può utilizzare una sedia a rotelle manuale pieghevole fino all'imbarco e subito dopo lo sbarco dall'aeromobile (se i requisiti di sicurezza dell'aeroporto di destinazione consentono di richiedere la sedia a rotelle direttamente presso l'aereo).

Le sedie a rotelle motorizzate (dotate di una batteria) devono essere registrate come bagaglio in fase di check-in.

I passeggeri su lettiga saranno trasportati a condizione che Aeroflot PJSC abbia ricevuto comunicazione di tale trasporto almeno 72 ore prima della partenza e che sia stato effettuato il pagamento per i posti aggiuntivi per il passeggero su lettiga. La lettiga sarà posizionata solo presso i posti appositamente destinati allo scopo per ciascun tipo di aeromobile.

Ai sensi dei requisiti del Dipartimento dei trasporti degli Stati Uniti, il trasporto di cani guida e cani da supporto emotivo per i passeggeri con disabilità sui voli da/verso gli USA

è soggetto a un accordo preventivo. È necessario presentare la richiesta all'indirizzo e-mail [CROUSA@aeroflot.ru](mailto:CROUSA@aeroflot.ru) almeno 48 ore prima della partenza prevista, allegando tutta la documentazione pertinente. Maggiori informazioni sulle norme e sulle condizioni sono disponibili sul sito web di Aeroflot PJSC – [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru).


#### 4.5.5. Passeggeri espulsi (con provvedimento giudiziario) dal territorio della Russia

I passeggeri espulsi devono essere trasportati in conformità ai requisiti degli enti statali, a spese del bilancio federale.

---

<sup>2</sup> Ordine del Ministero dei Trasporti n. 24 del 15 febbraio 2016 sull'approvazione della procedura per la fornitura di servizi in aeroporto e a bordo di aeromobili a passeggeri con disabilità

<sup>3</sup> Il servizio non è garantito e verrà fornito se possibile tecnicamente.

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 26 di 70
---	--	--

Aeroflot PJSC si riserva il diritto di essere informata dei motivi alla base dell'espulsione, poiché ha responsabilità e obblighi in relazione alla sicurezza dei suoi passeggeri.

#### 4.5.5.1. Passeggeri non ammessi nel paese di destinazione

Ai passeggeri in arrivo su un volo Aeroflot PJSC e non ammessi nel paese a causa di assenza di visto, passaporto scaduto, ecc., o in attesa di deportazione a seguito di decisione delle agenzie di stato competenti, sarà rilasciato un ordine di deportazione emesso dalle agenzie autorizzate.

Nel caso in cui Aeroflot PJSC sia obbligata al pagamento o al deposito di qualsiasi importo, al pagamento di un'ammenda o all'emissione di una garanzia finanziaria in seguito alla mancata osservanza da parte di un passeggero delle leggi in vigore, alla mancata presentazione dei documenti necessari per il trasporto o alla presentazione di documenti contraffatti o documenti contenenti informazioni false, il passeggero dovrà, su richiesta di Aeroflot PJSC, risarcire l'importo pagato o depositato e tutte le spese correlate.

#### 4.5.5.2. Passeggeri espulsi e soggetti in custodia

Le persone espulse da un paese per decisione degli enti statali a seguito della scadenza della registrazione o del visto, per motivi politici o al termine di un periodo di detenzione saranno accettate per il trasporto non accompagnate.

Le persone espulse per decisione di enti statali a seguito di una decisione di estradizione dovuta al coinvolgimento in reati, il cui processo non è stato ancora celebrato, saranno accettate per il trasporto solo se accompagnate da almeno due membri delle forze dell'ordine (per ogni soggetto espulso) e solo dopo l'approvazione del trasporto da parte degli enti competenti dei paesi coinvolti e la relativa notifica ad Aeroflot PJSC.

Al fine di garantire la sicurezza del volo, Aeroflot PJSC si riserva il diritto di ottenere informazioni sui motivi alla base dell'espulsione dal paese e rifiutare il trasporto a propria discrezione.

Il biglietto per il trasporto di un soggetto espulso dovrà essere pagato dagli enti statali del paese che ha deciso l'espulsione.

I requisiti di sicurezza per il trasporto delle persone in custodia sono identici a quelli relativi al trasporto di soggetti espulsi a seguito di estradizione.

#### 4.5.6. Trasporto di passeggeri membri del programma Aeroflot Bonus

I passeggeri titolari di carte Silver, Gold o Platinum del programma Aeroflot Bonus o di carte di livello Elite o Elite Plus di programmi fedeltà di altri membri di SkyTeam hanno diritto al check-in prioritario per i voli Aeroflot PJSC ; possono scegliere il posto per i biglietti Economy (ad eccezione di trasporti di gruppo o charter) in anticipo e senza le limitazioni previste dai gruppi tariffari; possono accedere alle aree lounge aeroportuali (in attesa dell'imbarco, quattro ore prima dell'orario di partenza previsto e durante i collegamenti/scali per i membri dei livelli Gold e Platinum), e invitare un

ospite nella lounge (per i membri dei livelli Gold e Platinum); i membri di livello Silver e Gold possono imbarcare un'unità di bagaglio aggiuntiva; i membri di livello Platinum possono imbarcare due unità di bagaglio aggiuntive.

Aeroflot PJSC si riserva il diritto di rifiutare il trasporto di bagagli aggiuntivi per determinate destinazioni, dandone notifica ai passeggeri in fase di prenotazione ed emissione dei biglietti.

Il servizio Space+ è offerto a titolo gratuito ai passeggeri membri di livello Gold o Platinum del programma Aeroflot Bonus e con uno sconto del 50% per i membri di livello Silver del programma Aeroflot Bonus.

#### 4.5.6.1. Upgrade-premio

Possono essere emessi in via anticipata degli upgrade-premio dalla classe Economy alla classe Comfort o dalla Comfort alla Business sui voli operati dalle compagnie di Aeroflot Group presso gli uffici commerciali o di rappresentanza di Aeroflot PJSC entro 48 ore dalla partenza prevista.

Al momento della prenotazione di un volo premio, il membro del programma Aeroflot Bonus deve indicare se intende usufruire delle miglia Aeroflot Bonus. Se un biglietto è stato emesso in precedenza a una tariffa che consente gli upgrade-premio, l'upgrade può essere elaborato tramite il call center, purché non vi siano discrepanze nelle tariffe in base alla classe di servizio ai passeggeri in classe Economy, Comfort e Business, e il premio non venga trasferito a un'altra persona. Se sussistono tali discrepanze, o se il premio è stato trasferito, la differenza dovrà essere corrisposta e il biglietto sarà emesso presso un ufficio commerciale o un ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC.

L'upgrade-premio sarà emesso alle seguenti condizioni:

purché siano disponibili posti a tariffa premio nella classe richiesta;

per viaggi di andata e ritorno e di sola andata;

l'upgrade premio è destinato al membro Aeroflot Bonus o trasferito ad altri.

Per ottenere un biglietto premio è necessario fornire il codice di prenotazione (numero PNR) e presentare la carta originale, una copia o la carta provvisoria di appartenenza al programma, nonché il passaporto originale o in copia. In caso di trasferimento di un premio, è necessario presentare il passaporto originale o in copia del titolare dell'account e del passeggero a cui il premio verrà trasferito, insieme alla richiesta di trasferimento del premio firmata dal membro del programma fedeltà. Un biglietto premio con trasferimento di premio può essere richiesto solo da un membro del programma fedeltà/titolare dell'account o da una persona da lui/lei autorizzata. Le credenziali della persona autorizzata devono essere certificate da una lettera di autorizzazione. La lettera di autorizzazione deve essere autenticata se il biglietto viene emesso a una terza parte invece che al membro del programma fedeltà/titolare dell'account.

È possibile effettuare un upgrade-premio presso il banco del check-in senza l'emissione di un nuovo biglietto nelle seguenti circostanze:

upgrade consentito da classe Economy a classe Comfort o Business, da classe Comfort a classe Business;

se ci sono posti disponibili in classe Comfort o Business alla fine del check-in; solo per voli del gruppo Aeroflot con codice SU;

solo negli aeroporti provvisti delle strutture tecniche;  
solo per una tratta; per un volo di transito, l'upgrade è consentito solo sulla prima tratta. Per effettuare l'upgrade per la seconda tratta, rivolgersi al banco di check-in presso l'aeroporto di scalo;

l'upgrade premio è possibile solo dopo l'apertura del check-in e può essere effettuato negli stessi tempi previsti per l'upgrade a pagamento scelto dal passeggero, entro 90 minuti dalla partenza prevista;

Il trasferimento dell'upgrade premio a un passeggero che viaggia sullo stesso volo del membro ma con un biglietto in una diversa prenotazione rispetto al membro verrà elaborato se il passeggero destinatario dell'upgrade premio è anch'esso un membro e il suo numero viene aggiunto alla prenotazione. Se il numero di carta aggiunto alla prenotazione non è attivo, non sarà possibile effettuare l'upgrade

Se la prenotazione include più di un passeggero, il membro può richiedere l'upgrade solo per sé o per ciascun passeggero. Se il passeggero è in possesso di un biglietto nella stessa prenotazione del membro del programma fedeltà il cui account è utilizzato per richiedere un upgrade premio, tale passeggero non ha l'obbligo di essere un membro del programma fedeltà.

A seconda delle infrastrutture di alcuni aeroporti, non è sempre possibile servire i pasti a bordo agli orari previsti. È necessario raggiungere l'aeroporto con sufficiente anticipo per richiedere il servizio. Le richieste devono essere inoltrate almeno 90 minuti prima dell'ora di partenza prevista del volo nell'hub aeroportuale Sheremetyevo.

L'uso della lounge aeroportuale non è incluso quando un upgrade è effettuato in fase di check-in.

La franchigia per i bagagli corrisponde alla tariffa di classe Economy o Comfort pagata.

## 4.6. Risoluzione del contratto di trasporto aereo

### 4.6.1. Annullamento del biglietto aereo da parte del passeggero

Il passeggero ha il diritto di annullare la prenotazione di un volo attenendosi alla procedura prevista dalla legislazione della Federazione Russa. Se un passeggero desidera annullare la prenotazione del suo volo, il passeggero o una persona da questi autorizzata deve informare Aeroflot PJSC della risoluzione del contratto di trasporto aereo nei modi indicati di seguito:

1) se il biglietto è stato acquistato presso un punto vendita, una filiale o un ufficio di Aeroflot PJSC in Russia o all'estero:

il passeggero o un suo rappresentante autorizzato può recarsi alla sede in cui è stato acquistato il biglietto, con un documento di identità originale e la delega rilasciata dal passeggero, per inoltrare una richiesta standard e avviare la procedura di rimborso del biglietto aereo;

nel caso non sia possibile contattare la sede in cui è stato acquistato il biglietto, il passeggero o il suo rappresentante autorizzato hanno la facoltà di recarsi di persona presso un ufficio commerciale, filiale o ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC, muniti di documento

di identità originale e delega rilasciata dal passeggero, per presentare una richiesta standard di rimborso e in seguito contattare la sede in cui il biglietto è stato pagato, durante il periodo di validità del biglietto, per completare la procedura di rimborso del biglietto aereo;

b) se il biglietto è stato acquistato sul sito web di Aeroflot PJSC:

il passeggero o un suo rappresentante autorizzato può contattare il call center ai numeri

+7 (495) 223-5555 (chiamata gratuita da Mosca)  
o 8-800-444-5555 (chiamata gratuita in Russia) e avviare la procedura di rimborso del biglietto aereo;

il passeggero o un suo rappresentante autorizzato può contattare personalmente in qualsiasi ufficio commerciale, filiale o ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC, con un documento di identità originale e delega rilasciata dal passeggero e avviare la procedura di rimborso del biglietto aereo.

La risoluzione del contratto di trasporto aereo tramite il call center verrà elaborata se il passeggero supera una procedura di identificazione. La procedura di identificazione include la richiesta dei dati personali del cliente, di informazioni sulla prenotazione o sul biglietto, del numero di telefono fornito in fase di prenotazione, o di altre informazioni. Se il passeggero rifiuta di sottoporsi alla procedura di identificazione o se non la supera, ad esempio fornendo informazioni scorrette che in caso contrario identificherebbero esplicitamente il passeggero, la risoluzione del contratto di trasporto aereo non verrà concessa. In tal caso, il passeggero può risolvere il contratto contattando qualsiasi ufficio commerciale, filiale o ufficio di rappresentanza di Aeroflot, o seguendo la procedura stabilita nella sottosezione 4.

c) se il biglietto è stato acquistato tramite un agente:

il passeggero o un suo rappresentante autorizzato può contattare la sede in cui è stato acquistato il biglietto per avviare la procedura di rimborso del biglietto aereo;

nel caso in cui non sia possibile recarsi presso il punto vendita in cui il biglietto è stato acquistato, il passeggero o il suo rappresentante autorizzato possono recarsi presso un punto vendita, una filiale o un ufficio di Aeroflot PJSC presentando un documento di identità originale e documenti che certifichino la facoltà di agire per conto del passeggero, inoltrare una richiesta standard e successivamente recarsi presso la sede in cui il biglietto è stato pagato, nel corso del periodo di validità del biglietto, al fine di completare la procedura di restituzione del biglietto aereo;

4) il passeggero o un suo rappresentante autorizzato può inviare una comunicazione scritta tramite raccomandata ad Aeroflot PJSC, allegando una richiesta standard di rimborso debitamente compilata, con firma autenticata del passeggero o della persona delegata e con copie autentiche dei documenti di identità; in questo caso il biglietto si considera annullato dalla data e dall'ora in cui Aeroflot PJSC riceve la serie completa di documenti.

Una volta ricevuti, i documenti sono trasmessi alla divisione competente dell'ufficio commerciale di Aeroflot PJSC affinché annulli la prenotazione e trasmetta all'agenzia, all'ufficio commerciale, alla filiale o all'ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC in cui il biglietto è stato pagato le istruzioni per rimborsare il prezzo del biglietto non utilizzato al passeggero o al suo delegato presso la sede in cui il biglietto è stato acquistato.

Se il biglietto è stato acquistato da una persona giuridica (a prescindere dal canale di vendita), l'annullamento del trasporto dovrà essere accompagnato da una delega per ricevere fondi originale firmata dal direttore o da un altro soggetto autorizzato, ai sensi della legge e

dei documenti costitutivi, e timbrata (se la persona giuridica dispone di un timbro).

Nel caso in cui risulti impossibile al passeggero (o al suo rappresentante autorizzato) richiedere il rimborso del biglietto non utilizzato presso la sede in cui il biglietto è stato pagato, si applica la procedura di ricorso prevista da Aeroflot PJSC.

#### 4.6.2. Risoluzione del contratto per iniziativa di Aeroflot PJSC

Aeroflot PJSC si riserva il diritto di risolvere unilateralmente il contratto di trasporto aereo del passeggero nei seguenti casi:

1) se il passeggero viola i requisiti relativi a passaporto, norme sanitarie o doganali nonché altri requisiti in materia di trasporto aereo stabiliti dalla legislazione russa e, nel caso di trasporto aereo internazionale, le norme stabilite dagli organi competenti del paese di partenza, destinazione o transito;

2) se il passeggero rifiuta di rispettare i requisiti previsti dalla legge federale sul trasporto aereo;

3) se lo stato di salute del passeggero richiede condizioni speciali nel trasporto aereo o se in base a referti medici può determinare rischi per il passeggero o le altre persone a bordo o creare disordine e disagi inevitabili agli altri passeggeri;<sup>4</sup>

4) se il passeggero rifiuta di pagare la tariffa di trasporto del proprio bagaglio (incluso il bagaglio a mano che deve essere imbarcato) nell'importo e alle condizioni stabilite dal contratto di trasporto aereo del passeggero e dalle norme di applicazione delle tariffe; se il passeggero si rifiuta di rispettare i requisiti previsti dalla regolamentazione aeronautica federale;

5) se il passeggero rifiuta di pagare il trasporto di un bambino in viaggio con lui/lei, salvo i casi stabiliti dal Codice dell'aviazione della Federazione Russa;

6) se il passeggero viola le norme di condotta a bordo dell'aeromobile, minacciando di conseguenza la sicurezza del volo o la vita e la salute di altre persone o se il passeggero rifiuta di rispettare gli ordini impartiti dal comandante ai sensi dell'articolo 58 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa;

7) se il bagaglio del passeggero contiene oggetti o sostanze il cui trasporto aereo è vietato.


#### 4.7. Procedura per il calcolo dei fondi in caso di risoluzione o modifica del contratto di trasporto aereo

4.7.1. La procedura per il rimborso del costo del trasporto in caso di risoluzione o modifica del trasporto aereo se il passeggero annulla il trasporto di propria iniziativa

Sarà determinata ai sensi delle norme di applicazione e delle condizioni della tariffa selezionata dal passeggero; del Codice dell'aviazione della Federazione Russa; le norme tariffarie per il trasporto aereo di linea di passeggeri e bagagli; delle tariffe applicate nel campo dell'aviazione civile approvate con decreto del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 155 del 25 settembre 2008; del Regolamento federale dell'aviazione

---

<sup>4</sup> I servizi di cui ai punti 7 e 8 dell'articolo 106.1 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa non costituiscono condizioni speciali di trasporto.

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 31 di 70
---	--	--

"Norme generali per il trasporto aereo di passeggeri, bagagli, merci e requisiti per i servizi a passeggeri, mittenti e destinatari" (di seguito denominato Norme generali), approvato per ordine del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 82 del 28 giugno 2007.

Se il contratto di trasporto aereo rescisso prevede il rimborso del prezzo del biglietto e se la risoluzione viene notificata al vettore entro il periodo del check-in indicato sul biglietto ai sensi della clausola 81 delle Norme generali inerente l'annullamento volontario di una parte del trasporto da parte del passeggero, al passeggero sarà rimborsata la differenza tra la tariffa applicabile e la tariffa applicata alla parte utilizzata del biglietto.

Il prezzo della tratta di trasporto utilizzata sarà calcolato in base alla tariffa standard della corrispondente classe di servizio Aeroflot PJSC, assumendo come inizio del servizio di trasporto la data di emissione del biglietto, a meno che Aeroflot PJSC non applichi una diversa tariffa per il calcolo.

Nel caso in cui, calcolando il prezzo della parte usata dell'itinerario, la differenza tra l'importo pagato per il biglietto e la tariffa normale per la parte utilizzata del biglietto risulti negativa, non sarà applicato alcun costo aggiuntivo.

Se il contratto di trasporto aereo rescisso prevede il rimborso della tariffa del biglietto a seguito della decisione volontaria del passeggero di annullare l'intero biglietto e se il vettore viene notificato entro il periodo del check-in indicato nel biglietto, ai sensi della clausola 81 delle Norme generali:

al passeggero saranno rimborsate le tariffe di paesi esteri, il supplemento carburante, la tariffa per la sicurezza e le tasse aeroportuali e per l'utilizzo del terminal passeggeri; tuttavia non saranno rimborsate le commissioni di biglietteria né quelle del sistema di prenotazione automatizzato, se previste dalle norme di applicazione delle tariffe.

In caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo che prevede il rimborso del prezzo del biglietto se la risoluzione avviene per annullamento volontario di parte del trasporto da parte del passeggero e viene resa nota al vettore entro il periodo del check-in indicato sul biglietto ai sensi della sezione 81 delle Norme generali: al passeggero saranno rimborsate le tariffe di paesi esteri, il supplemento carburante, la tariffa per la sicurezza e le tasse aeroportuali e per l'utilizzo del terminal passeggeri; tuttavia non saranno rimborsate le commissioni di biglietteria né quelle del sistema di prenotazione automatizzato, se previste dalle norme della tariffa applicabile.

In caso di annullamento volontario del biglietto da parte del passeggero, verrà addebitata la commissione per l'annullamento della prenotazione; il calcolo degli importi da rimborsare e le modalità di rimborso verranno determinate ai sensi delle norme tariffarie.

In caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo che non prevede alcun rimborso del costo del trasporto se il passeggero annulla volontariamente il trasporto, interamente o in parte, e il vettore viene notificato entro il termine del periodo di check-in

indicato sul biglietto ai sensi della sezione 81 delle Norme generali, al passeggero non sarà rimborsata la tariffa pagata per il volo (né interamente né in parte) salvo le tariffe di stati esteri attinenti alla tratta non utilizzata, se previsto dalle norme di applicazione delle tariffe.

In caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo per annullamento volontario della prenotazione da parte del passeggero, di cui il vettore sia informato successivamente ai tempi di check-in indicati nel biglietto ai sensi della sezione 81 delle Norme generali, al passeggero non sarà rimborsata la tariffa pagata per il biglietto aereo.

L'importo corrisposto ad Aeroflot PJSC per servizi aggiuntivi sarà rimborsato nel caso in cui tali servizi non siano forniti.

In caso di annullamento volontario da parte di un passeggero di un volo al quale sia applicata una tariffa di gruppo e di conseguenza non sia più rispettata la dimensione minima del gruppo specificata nelle norme tariffarie, si dovrà ricalcolare il prezzo del biglietto per gli altri membri del gruppo secondo le nuove condizioni di trasporto.

Secondo la procedura definita nelle norme sulla creazione e l'applicazione delle tariffe per il trasporto aereo di linea di passeggeri e bagagli e l'addebito delle tariffe nell'ambito dell'aviazione civile, approvate con decreto del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 155 del 25 settembre 2008, sarà applicata una penale in caso di risoluzione del contratto di trasporto aereo a causa dell'annullamento volontario del trasporto, parziale o totale, da parte del passeggero.

4.7.2. Penale per l'annullamento volontario da parte del passeggero dell'intero trasporto o di una parte del trasporto

Sarà addebitata una penale in caso di annullamento volontario da parte del passeggero dell'intero trasporto o di una parte del trasporto, secondo la procedura stabilita dalle norme sulla creazione e l'applicazione delle tariffe per il trasporto aereo di linea di passeggeri e bagagli e l'addebito delle tariffe nell'ambito dell'aviazione civile, approvate con decreto del Ministero dei Trasporti della Federazione Russa n. 155 del 25 settembre 2008 e in base alle norme tariffarie della tariffa selezionata dal passeggero al momento della richiesta del biglietto aereo.

4.7.3. Procedura per il calcolo della tariffa in caso di modifica volontaria del contratto di trasporto aereo

I termini e le condizioni del contratto di trasporto aereo del passeggero possono essere modificati, salvo disposizione contraria delle norme tariffarie.

Nel caso in cui la modifica dei termini e delle condizioni del contratto di trasporto aereo richiesta dal passeggero non sia consentita dalle norme di applicazione delle tariffe, il trasporto sarà rimborsato ai sensi della procedura prescritta della sezione 4.7.1 di tali norme (se le norme di applicazione della tariffa selezionata consentono il rimborso totale o parziale del costo e/o delle tariffe del trasporto), e sarà emesso un nuovo biglietto in conformità ai termini e alle condizioni di trasporto modificate dal passeggero.



Nel caso di modifica volontaria da parte del passeggero del contratto di trasporto aereo, l'importo da rimborsare o da addebitare al passeggero sarà pari alla differenza tra l'importo del biglietto pagato e il costo del trasporto secondo i termini e le condizioni modificati.

Nel caso di modifica volontaria dei termini del contratto di trasporto aereo, al passeggero potrà essere addebitata una commissione per tale modifica, come previsto dalle norme di applicazione delle tariffe.

L'importo corrisposto ad Aeroflot PJSC per i servizi aggiuntivi sarà rimborsato nel caso in cui tali servizi non siano forniti.

4.7.4. Procedura per il calcolo dell'importo da rimborsare in caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo dovuta all'annullamento involontario da parte del passeggero dell'intero trasporto o di una parte del trasporto

Nel caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo dovuto all'annullamento involontario del biglietto da parte del passeggero senza che sia stato utilizzato alcuna tratta del trasporto, al passeggero sarà rimborsato l'intero importo pagato per il biglietto.

In caso di risoluzione di un contratto di trasporto aereo dovuto all'annullamento involontario da parte del passeggero di una tratta del trasporto, sarà rimborsato l'importo della tratta del trasporto non utilizzata.

Il costo della parte non utilizzata, nel caso di annullamento di uno dei componenti della tariffa, sarà calcolato in base alla tariffa applicata.

In caso di risoluzione del contratto di trasporto aereo dovuto all'annullamento involontario da parte del passeggero dell'intero trasporto o di una parte del trasporto, saranno rimborsati al passeggero le tariffe di paesi esteri e il supplemento carburante relativi alla parte non utilizzata.

L'importo corrisposto ad Aeroflot PJSC per i servizi aggiuntivi premium sarà rimborsato nel caso in cui tali servizi non siano forniti.

4.7.5. Procedura per il calcolo della tariffa in caso di modifiche inevitabili del contratto di trasporto aereo

Non sarà addebitato alcun costo aggiuntivo in caso di modifica inevitabile dei termini e delle condizioni di un contratto di trasporto aereo.

Nel caso in cui Aeroflot PJSC sostituisca un aeromobile dotato di cabine a comfort migliorato con un aeromobile non dotato di cabine non a comfort migliorato o in caso di modifica della disposizione degli elementi dell'aeromobile, al passeggero sarà rimborsata la differenza tra la tariffa pagata e quella della classe in cui ha effettivamente volato.

Non sarà addebitato alcun costo aggiuntivo nel caso in cui Aeroflot PJSC sia obbligata a ospitare un passeggero in una classe superiore a quella pagata dal passeggero.

Se Aeroflot PJSC utilizza su una determinata rotta due o più tipi di aeromobili che prevedono diverse fasce tariffarie, non saranno addebitati costi aggiuntivi nel caso in cui il tipo di aeromobile cambi.

Tuttavia, se la tariffa indicata sul biglietto è superiore la tariffa alla quale il passeggero ha effettivamente volato, al passeggero sarà rimborsato un importo pari alla differenza tra la tariffa indicata nel biglietto e quella alla quale ha viaggiato.

4.7.6. Procedura per il rimborso in caso di annullamento del servizio di trasporto del bagaglio soggetto a tariffa supplementare

In caso di annullamento del servizio di trasporto del bagaglio soggetto a tariffa supplementare, al passeggero sarà rimborsata la tariffa del bagaglio inerente alla parte non utilizzata del biglietto.

Non sarà addebitata alcuna penale per l'annullamento del servizio di trasporto del bagaglio soggetto a tariffa supplementare.

#### 4.8. Cambio di un biglietto aereo e/o di una prenotazione

La procedura per il cambio di un biglietto aereo e/o di una prenotazione è regolata dalla norme di applicazione delle tariffe, dalle norme del trasporto, dalle istruzioni su emissione, cambio e restituzione dei biglietti aerei e da altri documenti normativi della compagnia aerea il cui codice è utilizzato per il volo, e della compagnia aerea il cui modulo di biglietto è stato utilizzato per confermare il trasporto.

Se una persona che non è parte del contratto di trasporto aereo (di seguito denominata "terza parte") richiede il cambio di un biglietto o una prenotazione a nome di una persona che è parte del contratto di trasporto aereo (di seguito denominata "passeggero"), il servizio per il cambio di un biglietto o una prenotazione verrà fornito presso un ufficio commerciale, una filiale o un ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC, purché la terza parte sia in possesso di una delega redatta come previsto dalla legge; se il cambio di biglietto o prenotazione è richiesto da un rappresentante legale del passeggero, tale servizio verrà fornito purché tale persona sia in possesso di un documento che certifichi il suo stato di rappresentante legale del passeggero.

La mancata presentazione della delega può comportare il rifiuto di apportare modifiche.

Il servizio per il cambio di un biglietto o una prenotazione tramite il call center di Aeroflot è fornito ai passeggeri che hanno richiesto i servizi rilevanti e hanno superato la procedura di identificazione telefonicamente.

La procedura di identificazione include la richiesta dei dati personali del cliente, di informazioni sulla prenotazione o sul biglietto, del numero di telefono fornito in fase di prenotazione, o di altre informazioni. Se il passeggero rifiuta di sottoporsi alla procedura di identificazione o se non la supera, ad esempio fornendo informazioni scorrette che in caso contrario identificherebbero esplicitamente il passeggero, i cambi di prenotazione potrebbero non venire concessi.

In tal caso, il passeggero stesso o il suo rappresentante in possesso di una delega redatta adeguatamente può contattare un ufficio commerciale, una filiale o un ufficio di rappresentanza di Aeroflot PJSC.

Il servizio di cambio di prenotazione o biglietto non è fornito telefonicamente a terze parti che non fanno parte del contratto di trasporto aereo.

Se il passeggero comunica i propri dati personali a terze parti che non sono rappresentanti legali del passeggero e/o di Aeroflot PJSC, il vettore non sarà responsabile per eventuali danni causati dalle azioni di tali terze parti relativamente ai cambi di biglietto o prenotazione tramite telefono o sito web.

## 5. Norme e regole per il trasporto di bagagli da stiva e di bagagli a mano

### 5.1. Franchigia per i bagagli da stiva e i bagagli a mano

#### 5.1.1. Disposizioni generali

Al momento del check-in, il passeggero è tenuto a presentare tutto il bagaglio a mano e da stiva ed eventuali articoli trasportati senza costi aggiuntivi oltre ai bagagli in franchigia (la franchigia per i bagagli da stiva e a mano e l'elenco degli articoli supplementari (di seguito denominato Elenco degli articoli), è consultabile sul sito web di Aeroflot PJSC), ai sensi delle norme di sicurezza del volo.

Il bagaglio registrato verrà consegnato al detentore del tagliando di controllo dei bagagli, un documento emesso da Aeroflot PJSC al solo scopo di identificare il bagaglio registrato.

Aeroflot PJSC o l'agente aeroportuale etichetteranno i bagagli dei passeggeri che viaggiano in classe Business e in classe Comfort, dei membri del programma Aeroflot Bonus di livello Platinum, Gold e Silver, dei membri dei programmi fedeltà di SkyTeam di livello Elite e Elite Plus, dei passeggeri in transito in base alle relative categorie, dei passeggeri VIP, dei membri dell'equipaggio, dei passeggeri con disabilità, dei minori non accompagnati, e così via, con uno speciale contrassegno supplementare, a seconda dei casi.

Ai passeggeri non è consentito accedere ai propri bagagli dalla registrazione fino alla consegna, se non ai fini dell'identificazione o per ulteriori ispezioni da parte dei servizi competenti.

Aeroflot PJSC ha il diritto di controllare il peso dei bagagli da stiva e dei bagagli a mano trasportati dal passeggero presso l'aeroporto di partenza e/o di arrivo. Se si accerta che il passeggero trasporta bagagli in eccesso rispetto alla franchigia o alla quantità indicata nella ricevuta del bagaglio senza aver pagato il relativo supplemento, il passeggero dovrà versare l'importo corrispondente alla parte di bagaglio non pagata.

#### 5.1.2. Bagagli a mano

Il passeggero è responsabile per la sicurezza dei bagagli a mano.

Le franchigie per i bagagli a mano sono riportate sul sito web di Aeroflot PJSC – [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru).

Ai passeggeri è consentito trasportare uno dei seguenti articoli come bagaglio a mano, purché rientri nei limiti di peso previsti per la classe di servizio scelta:

Uno strumento musicale di dimensioni totali non superiori a 135 cm  
una chitarra di dimensioni totali non superiori a 135 cm,  
purché in conformità alla sezione 5.3.4 di tali Norme;

Una racchetta da tennis/squash in una custodia

Un set da badminton, ovvero due racchette e tre volani in un'unica custodia.

Se gli articoli trasportati a mano dal passeggero superano la franchigia (non sono conformi

ai parametri stabiliti dalle norme di Aeroflot PJSC), il passeggero dovrà registrarli come bagagli in base alle condizioni stabilite dalle norme di applicazione delle tariffe per il biglietto del passeggero, e alle norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC.

In via eccezionale,

gli strumenti musicali le cui dimensioni totali superano le dimensioni stabilite sono ammessi come bagaglio a mano (condizioni stabilite nella sezione 5.3.4 di queste Norme).

Se gli articoli a mano registrati come bagagli separati eccedono la franchigia stabilita dalle norme di applicazione delle tariffe del biglietto del passeggero, sarà necessario pagare un sovrapprezzo per bagagli in eccesso.

È consentito trasportare i seguenti oggetti come bagaglio a mano (per passeggero) oltre al bagaglio in franchigia e senza sovrapprezzo:

uno zaino di dimensioni non superiori ai limiti stabiliti dalle norme di Aeroflot PJSC riportate sul sito web di Aeroflot PJSC, o una borsa, o una valigetta da lavoro, inclusi gli oggetti al loro interno;

un mazzo di fiori;

Un soprabito

Alimenti per l'infanzia da consumare durante il volo

Un abito in una custodia per abiti

Quando si viaggia con un bambino, un dispositivo per il suo trasporto (culla, sistemi o dispositivi di imbracatura per bambini fino a due anni, passeggino pieghevole con dimensioni non superiori ai limiti stabiliti dalle norme di Aeroflot PJSC riportate sul sito web di Aeroflot PJSC), che possa essere riposto in maniera sicura nella cappelliera della cabina dell'aeromobile o sotto il sedile del passeggero davanti (altrimenti dovrà essere registrato come bagaglio in stiva senza alcun costo aggiuntivo).

Un sedile portatile per bambini dotato di cinture di sicurezza e omologato per il trasporto in aereo, da installare sul sedile del passeggero può essere trasportato come dispositivo di ritenzione se è stato acquistato un posto separato per il bambino

Farmaci e prodotti per esigenze alimentari particolari, nella quantità necessaria per la durata del volo;

Stampelle, bastoni da passeggio, deambulatori, rollator, sedie a rotelle pieghevoli, arti protesici rimovibili (braccia, gambe) se sono necessari al passeggero e possono essere posizionati in modo sicuro nella cappelliera della cabina o sotto il sedile del passeggero davanti. Le sedie a rotelle pieghevoli possono essere trasportate nella cabina dell'aeromobile se c'è spazio per posizionarle in modo sicuro. In caso contrario devono essere registrate come bagaglio da stiva, senza costi aggiuntivi

beni acquistati presso i negozi duty-free dell'aeroporto, confezionati in un singolo sacchetto di plastica chiuso (sigillato), di peso e dimensioni non superiori ai limiti stabiliti dalle norme di Aeroflot PJSC riportate sul sito web di Aeroflot PJSC;

Bombola di ossigeno/concentratore di ossigeno portatile (di peso e dimensioni non superiori ai limiti stabiliti dalle norme di Aeroflot PJSC riportate sul sito web di Aeroflot PJSC) utilizzate da un passeggero con disabilità (previo accordo con Aeroflot PJSC se il passeggero necessita di tali articoli).

Aeroflot PJSC non si assume alcuna responsabilità per il bagaglio a mano e gli effetti personali trasportati dai passeggeri in cabina. In caso di sosta del volo, il passeggero è tenuto a portare con sé il bagaglio a mano e gli effetti personali durante lo sbarco.

### 5.1.3. Requisiti relativi al contenuto del bagaglio a mano

Negli aeroporti della Federazione Russa sono in vigore restrizioni al trasporto di liquidi, gel e bombole spray nel bagaglio a mano dei passeggeri aerei. Tali restrizioni si applicano a: acqua e altre bevande, minestre e sciroppi; creme, lozioni e oli; profumi; spray; gel, compresi i gel per capelli e i gel doccia; bombolette spray, comprese quelle di schiuma da

barba, altre schiume e deodoranti; paste, tra cui il dentifricio; miscele di liquidi e solidi; mascara; altre sostanze simili.

I passeggeri sono autorizzati a trasportare a bordo le sostanze di cui sopra purché racchiuse in contenitori di capacità non superiore a 100 ml. Tali contenitori devono essere collocati in un sacchetto di plastica trasparente di capacità non superiore a un litro e ogni passeggero potrà trasportare un solo sacchetto. I sacchetti dovranno avere una cerniera speciale.

Solo le seguenti sostanze possono essere trasportate nel bagaglio a mano in quantità superiori alle quelle di cui sopra:

alimenti per l'infanzia che un bambino necessiti durante il volo;

farmaci necessari durante il volo (il passeggero deve comunque tenere presente che durante i controlli gli sarà chiesto di dimostrare la necessità di tali articoli e sostanze durante il volo).

Gli articoli che non soddisfano i requisiti di cui sopra non saranno ammessi.

È consentito l'acquisto di bevande e profumi presso i negozi duty-free ubicati negli aeroporti dopo il check-in, il controllo dei passaporti e i controlli di sicurezza precedenti al volo, nonché a bordo dell'aeromobile di Aeroflot PJSC. Eventuali articoli liquidi e gel acquistati devono essere confezionati e sigillati presso il negozio duty-free o a bordo dell'aeromobile. La chiusura adesiva della confezione è valida per 24 ore.

Gli articoli liquidi acquistati nei negozi duty-free in aeroporto o a bordo devono essere confezionati in un sacchetto di plastica opportunamente sigillato che consenta l'identificazione del contenuto durante il volo.

Il sacchetto deve recare la prova del fatto che gli articoli sono stati acquistati in un negozio duty-free dell'aeroporto o a bordo dell'aeromobile il giorno (o nei giorni) del viaggio.

I seguenti articoli possono essere trasportati nel bagaglio a mano (come effetti personali):

termometro medico che non contiene mercurio;

misuratore della pressione arteriosa a mercurio in contenitore standard – uno per passeggero;

barometro o manometro a mercurio in un contenitore a tenuta stagna e sigillato con timbro del mittente;

accendini usa e getta – uno per passeggero;

ghiaccio secco per il raffreddamento di alimenti deperibili – non più di 2 kg per passeggero;

perossido di idrogeno al 3% - non più di 100 ml per passeggero;

liquidi non pericolosi, gel e aerosol in contenitori da 100 ml (o volume equivalente in altre unità di misura) o meno, confezionati in un sacchetto di plastica trasparente sigillato con un volume di 1 litro o meno - un sacchetto per passeggero.

Le seguenti sostanze e i seguenti oggetti pericolosi non possono essere portati a bordo dell'aeromobile nel bagaglio registrato né tra gli effetti personali dei passeggeri:

materiali magnetizzati;

esplosivi e armi;

sostanze velenose;

liquidi e solidi infiammabili;

materiali radioattivi;

gas compressi e liquefatti;

agenti ossidanti e perossidi organici;

sostanze tossiche;

sostanze caustiche e corrosive.

Non è consentito il trasporto di dispositivi di mobilità personale di piccole dimensioni (monocicli elettrici, segway/mini segway, hoverboard, monopattini autobilanciati) alimentati da batterie al litio né come bagaglio registrato, né come bagaglio a mano. È consentito il trasporto di tale apparecchiatura solo se registrata come "carico pericoloso", in conformità alla procedura stabilita dalla compagnia aerea.

Un elenco dettagliato delle sostanze e dei prodotti il cui trasporto a bordo dell'aeromobile da parte dell'equipaggio o dei passeggeri è vietato è disponibile nelle istruzioni tecniche per la sicurezza del trasporto via aerea di carichi pericolosi (doc. 9284 AN/905 ICAO).

I seguenti articoli e le seguenti sostanze possono essere portate dai passeggeri a bordo dell'aeromobile, nel bagaglio registrato e nei vani per merci e bagagli non accessibili ai passeggeri durante il volo, fatto salvo il rispetto delle condizioni richieste:

balestre, fucili subacquei, sciabole, spade da cavalleria, accette, yatagan, spadoni, spade, epee, baionette, pugnali, coltelli: da caccia; a serramanico; pieghevoli con sicura);

qualsiasi replica di armi;

coltelli da cucina (forbici) con lama di lunghezza superiore a 60 mm;

bevande alcoliche con una gradazione superiore al 24% ma non più del 70% in volume, in confezioni commerciali da non più di 5 litri (non più di 5 litri per passeggero);

liquidi e bevande alcoliche con una gradazione non superiore al 24% in volume;

contenitori aerosol destinati allo sport o a esigenze domestiche, protetti con tappi che impediscano

il rilascio spontaneo del contenuto, con una capacità non superiore a 0,5 kg o 500 ml – non più di 2 kg o 2 litri per passeggero.

termometro medico contenente mercurio, in contenitore standard – uno per passeggero.

Maggiori informazioni sugli apparecchi contenenti mercurio sono disponibili sul sito web di Aeroflot PJSC.

Aeroflot PJSC si riserva il diritto di adottare ulteriori misure di sicurezza per i voli a rischio aumentato e di vietare i seguenti articoli nella cabina dell'aeromobile:

cavatappi;

aghi ipodermici (a meno che un certificato medico confermi la necessità di usarli durante il volo);

ferri da calza;

forbici con lame più corte di 60 mm;

temperini e coltellini pieghevoli (senza sicura) da viaggio con lama di lunghezza inferiore a 60 mm;

sfigmomanometro a mercurio;

barometri e manometri contenenti mercurio.

#### 5.1.4. Combinazione dei bagagli

Se due o più passeggeri viaggiano con la stessa finalità verso lo stesso aeroporto di destinazione o di scalo sullo stesso volo (parenti, compagni di viaggio per vacanza o per

lavoro, con biglietti in prenotazioni diverse), le rispettive franchigie per i bagagli possono essere combinate su richiesta.

Per poter combinare le franchigie, ciascuna unità di bagaglio non deve superare i 32 kg di peso e/o le sue dimensioni totali non devono superare i 203; il numero totale di unità combinate non deve superare la somma delle unità previste dalla franchigia; Il peso totale combinato non deve superare la somma dei pesi previsti dalla franchigia indicati sui biglietti dei passeggeri.

La combinazione si applica solo ai bagagli in franchigia. I bagagli di ciascun passeggero devono essere presentati al check-in singolarmente. I bagagli dei passeggeri che viaggiano in gruppo saranno registrati individualmente per ogni passeggero e la relativa ricevuta dovrà contenere le informazioni di ogni singolo passeggero. Per registrare i bagagli combinati, ciascun passeggero che lo desidera deve presentarsi al banco del check-in contemporaneamente.

Se un'unità del bagaglio combinato supera i 32 kg, il trasporto di tale unità dovrà essere pagata conformemente alle tariffe stabilite da Aeroflot PJSC.

Se la franchigia di un passeggero comprende più unità, come riportato sul suo biglietto, le franchigie di ciascuna unità possono essere combinate per peso e/o dimensioni. Le franchigie possono essere combinate entro i limiti generali della franchigia per i bagagli di un passeggero, e l'unità di bagaglio combinata non deve superare i 32 kg di peso e/o le sue dimensioni totali non devono superare i 203 cm.

#### 5.1.5. Franchigia per i bagagli da stiva

Le franchigie per i bagagli da stiva sono riportate sul sito web di Aeroflot PJSC – [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru). Aeroflot PJSC ha il diritto di stabilire eccezioni alle condizioni standard relative ai bagagli registrati inclusi gratuitamente nel biglietto per alcune destinazioni, informando ai passeggeri durante la prenotazione del volo.

I parametri per i bagagli registrati dipendono dalla classe di servizio e sono riportati sul sito ufficiale di Aeroflot PJSC - [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru).

Le informazioni sulla franchigia per il bagaglio registrato verranno inoltre comunicate ai passeggeri in fase di acquisto dei biglietti.

Oltre ai bagagli da stiva in franchigia, i passeggeri possono trasportare gratuitamente nella stiva dell'aeromobile la propria sedia a rotelle e un ulteriore ausilio alla mobilità, se li utilizzano. La sedia a rotelle di un passeggero con disabilità dovrà essere trattata come bagaglio registrato, trasportata in stiva e consegnata nell'area di ritiro bagagli.

I passeggini per bambini (compresi quelli con chiusura a ombrello) di dimensioni superiori ai limiti stabiliti da Aeroflot PJSC per i bagagli a mano devono essere trasportati nella stiva dell'aereo, come bagaglio registrato in aggiunta ai bagagli in franchigia.

## 5.2. Bagagli in eccesso

I bagagli in eccesso, di qualsiasi tipo, saranno trasportati nella misura in cui sia tecnicamente consentito dall'aeromobile. I passeggeri dovranno pagare per il bagaglio eccedente la franchigia conformemente alle tariffe riportate sul sito web ufficiale di Aeroflot PJSC. Se le suddette condizioni non sono soddisfatte, il bagaglio in eccesso non sarà trasportato. Aeroflot PJSC si riserva il diritto di non trasportare il bagaglio in eccesso in

alcune destinazioni, informandone i passeggeri al momento della prenotazione del volo e dell'acquisto del biglietto.

Se il bagaglio da stiva del passeggero è più leggero o più piccolo e/o se comprende meno unità rispetto al prezzo pagato anticipatamente, al passeggero verrà rimborsata la differenza tra la tariffa per il peso e/o le dimensioni e/o il numero di unità effettivamente registrate e il prezzo pagato anticipatamente.

### **5.3. Trasporto di bagagli speciali non standard**

#### **5.3.1. Disposizioni generali**

Se un passeggero viaggia con bagagli non standard o pesanti (peso di una singola unità compresa tra 32 e 50 kg), ad eccezione di una sedia a rotelle utilizzata da un passeggero con disabilità, e/o bagagli di grandi dimensioni (somma delle dimensioni totali superiore a 203 cm), deve ottenere il consenso di Aeroflot PJSC almeno 36 ore prima della partenza prevista, e i bagagli saranno trasportati nella misura in cui sia tecnicamente consentito dall'aeromobile.

I termini e le condizioni per il trasporto di bagagli non standard sono riportati sul sito ufficiale di Aeroflot PJSC.

#### **5.3.2. Trasporto di animali domestici in cabina o in stiva**

Il PAO "Aeroflot" accetta gatti, cani, uccelli e altri animali (di casa) domestici, furetti, fennec, lorisidi, procioni, volpi, ricci, mini-conigli, uistiti (e altri piccoli primati), nonché i cani di servizio dell'unità cinofile delle autorità federale esecutivo (di seguito – il cane di servizio) per il trasporto come un tipo speciale di bagaglio non standard. Il pagamento per il trasporto viene effettuato a tariffe speciali per il bagaglio (a prescindere dalla presenza di altre cose del passeggero, trasportate come il bagaglio).

Per il trasporto come bagaglio (in cabina o nel bagagliaio) non sono accettati:

- artropodi, rettili, roditori;
- pesci e fragaglia, animali marini e di fiume che richiedono il trasporto in acqua;
- animali e uccelli non domestici (presi nella fauna selvatica), grandi predatori che si trovano in uno stato di libertà naturale nell'habitat sono rappresentanti della fauna selvatica;
- animali / uccelli malati e esperimento;
- cani di razze branchicefali;
- animali, la cui massa insieme al contenitore supera 50 kg.

L'elenco degli animali non trasportati come bagaglio è stato pubblicato sul sito web di PAO "Aeroflot". Gli animali e gli uccelli di casa / domestici sono accettati solo per il trasporto accompagnato dai passeggeri adulti e con l'accettazione preventiva da PAO "Aeroflot".

Durante il trasporto degli animali / uccelli domestici, il passeggero deve presentare i documenti necessari, previsti dalla legislazione della Federazione Russa, dai contratti internazionali e dalla legislazione del paese, al territorio, dal territorio o attraverso il territorio di cui è eseguito il trasporto.

Per un certo numero di stati ci sono regole speciali per l'importazione degli animali. Il passeggero può scoprire in anticipo le informazioni necessarie sulle norme dell'importazione degli animali al paese di destinazione, che ci sono sul sito web del Dipartimento di servizio federale sul controllo veterinario e fitosanitario, presso l'Ambasciata o il Consolato del paese, da, a o attraverso il territorio di cui è eseguito il trasporto.



L'animale o uccello domestico / di casa viene trasportato al bordo o nel bagagliaio in una gabbia o contenitore speciale (di seguito – il contenitore).

Per il trasporto al bordo, è possibile utilizzare una borsa da trasporto morbida chiusa come il contenitore. Per il trasporto al bordo, la massa dell'animale o uccello insieme con il contenitore non deve superare 8 kg. La dimensione della borsa da trasporto morbida chiusa (di seguito – il contenitore) nella somma di tre dimensioni non deve superare 126 cm. Le dimensioni del contenitore rigido per il trasporto dell'animale o uccello nel contenitore al bordo, non devono superare 44x30x26 cm.

Il trasporto degli animali / uccelli, la cui massa con il contenitore supera 8 kg, ma non supera 50 kg, anche nel caso in cui la dimensione del contenitore, superi la norma stabilita, è previsto nel bagagliaio.

Al bordo il passeggero può trasportare solo uno contenitore. Il contenitore può contenere diversi animali / uccelli di una specie (a meno che la qualità di animali / uccelli ammessi per il trasporto da uno solo passeggero sia limitato dalla legislazione del paese, al territorio, da o attraverso il territorio di cui è eseguito il trasporto). Allo stesso tempo la massa degli animali / uccelli insieme al contenitore non deve superare 8 kg, gli animali dovrebbero essere in grado di stare in una posizione naturale, stare in piedi e voltarsi a 360 gradi.

In bagagliaio il passeggero può trasportare diversi contenitori.

Solo un animale / uccello può stare nel contenitore. Il pagamento è addebitato per ogni contenitore.

Il proprietario dell'animale / uccello è obbligato a utilizzare il contenitore per il trasporto, il cui struttura e materiale consentono il trasporto sicuro e proteggono l'animale / uccello dai danni durante il trasporto. Le richieste per il contenitore sono pubblicate sul sito web di PAO "Aeroflot".

Durante il trasporto dell'uccello il contenitore deve essere coperto con un tessuto fitto che esclude l'accesso della luce.

I cani appartenenti alle razze potenzialmente pericolose (cani di servizio, da combattimento, la lista è al sito web di PAO "Aeroflot"), e gli animali di casa o domestici che sono nello stato di libertà naturale nell'habitat sono rappresentanti della fauna selvatica, come i procioni, volpi, furetti, piccoli primati ecc, vengono trasportati in gabbia della struttura rinforzata nel bagagliaio.

Un cane di servizio, con la presentazione da parte del passeggero del documento che conferma l'addestramento speciale del cane, e il documento che confermi che il passeggero che trasporta il cane di servizio è l'impiegato del servizio federale dell'organo esecutivo dell'unità cinofile, può essere trasportato al bordo senza contenitore (come tipo speciale di bagaglio non standard).

Il cane guida che svolge la funzione di un mezzo di riabilitazione / abilitazione che accompagna un passeggero con la disabilità visiva, con la presentazione da parte del passeggero, la registrazione del documento che conferma la disabilità di questo passeggero, e il documento che conferma l'addestramento speciale del cane guida, viene trasportato gratis oltre la norma stabilita del bagaglio a mano.

In conformità ai requisiti della legislazione statunitense sui voli arrivo / partenza per gli USA, il trasporto dei cani che svolgono la funzione di riabilitazione / abilitazione di un passeggero con la disabilità, è eseguito gratis:

un cane guida che accompagna un passeggero con la disabilità diversa dalla disabilità visiva, con prove convincenti che il cane è addestrato ad assistere il passeggero (svolge la funzione di riabilitazione / abilitazione);

un cane di supporto emotivo che accompagna un passeggero con un disturbo mentale o emotivo, dato un ragionamento medico da uno psichiatra o psicoterapeuta che osserva il passeggero e realizza attività negli Stati Uniti sulla necessità di utilizzare il cane per il

trattamento terapeutico. Il ragionamento medico deve essere emesso non prima di un anno prima della data di partenza del volo.

Il cane guida viene trasportato al bordo senza contenitore. Il cane di supporto emotivo viene trasportato nel contenitore al bordo, se la massa del cane insieme al contenitore non supera 8 kg e la dimensione del contenitore non supera la norma stabilita, e nel bagagliaio, se il peso del cane insieme al contenitore è più di 8 kg ma non più di 50 kg o in eccesso delle dimensioni.

Sui voli con arrivo / partenza per gli USA, il cane guida e il cane di supporto emotivo non applicano le restrizioni sulla razza.

Per il trasporto transfer sui voli di connessione che sono la continuazione / inizio del trasporto da / per gli Stati Uniti, i cani sono trasportati in conformità alle richieste del trasporto degli animali di casa e domestici come un tipo speciale di bagaglio non standard.

Quando si effettua il check-in per un volo, a un passeggero può essere negato il trasporto di un animale / uccello nei seguenti casi:

il trasporto di un animale / uccello non è pagato secondo la tariffa approvata;

la razza del cane secondo i documenti appartiene alla razza brachicefica e non corrisponde alla razza precedentemente indicata dal passeggero per confermare il trasporto;

c'è una minaccia per la salute e la sicurezza di altre persone (il proprietario non ha i documenti veterinari necessari, il cane guida, il cane assistente, il cane di servizio non ha museruola, colletto o guinzaglio, il contenitore non soddisfa i requisiti della compagnia aerea, il proprietario non controlla il comportamento del cane: il cane non risponde ai comandi il proprietario, mostra aggressività immotivata nei confronti degli altri);

non ci sono documenti richiesti dalla legislazione del paese di importazione / trasferimento.

Il rifiuto del passeggero di trasportare a causa del rifiuto della compagnia aerea di trasportare un animale / volatile è considerato volontario.

Il contenitore con l'animale durante il movimento dell'aereo sul piazzale, il decollo e l'atterraggio deve essere posizionato sotto il sedile di fronte all'altro sedile o sul pavimento ai piedi del passeggero con il fissaggio alla cintura di sicurezza del passeggero con una o due cinture di estensione. È proibito dare da mangiare e / o tirare fuori l'animale dal contenitore al bordo (nel salone, corridoio, bagno).

Un cane che viene trasportato nel salone senza contenitore deve stare in una museruola, un collare e al guinzaglio ed essere legato ai piedi del passeggero che lo trasporta. Il cane in volo non dovrebbe disturbare eseguire le procedure di servizio standard, stare nell'area passeggeri degli altri passeggeri, minacciare lo stato sanitario e igienico del salone: effettuare i bisogni di base al bordo, stare sul sedile del passeggero.

Un passeggero che trasporta un animale in salone viene assegnato un posto solo all'oblò.

Nessuno spazio è fornito all'uscita di emergenza nello stesso blocco di posti con passeggeri con bambini o con altri passeggeri che trasportano animali, tranne quando gli animali vivono in una famiglia (il loro trasporto è richiesto in una prenotazione).

I passeggeri che trasportano un animale in un contenitore non hanno un posto in prima fila di classe Comfort ed Econom dopo una rigida partizione.

Il PAO "Aeroflot" non sarà responsabile per le lesioni personali, perdita, ritardo, malattia o morte di un animale / uccello durante il trasporto se gli viene negato l'ingresso o il passaggio attraverso qualsiasi paese, stato o territorio, eccetto quando ciò si è verificato a causa dei atti illeciti o grave negligenza della compagnia aerea.

Gatti, cani, uccelli e altri animali domestici, oltre ai cani poliziotto dell'unità cinofila delle autorità federali (di seguito denominati "cani da assistenza") sono accettati per il trasporto da Aeroflot PJSC come bagagli speciali non standard, se pagati conformemente alle

tariffe per i bagagli speciali, indipendentemente dal fatto che il passeggero abbia registrato altri bagagli.

Il peso dell'animale (uccello), quello del contenitore (gabbia) e quello del cibo destinato all'alimentazione dell'animale (uccello)

non è compreso nella franchigia per i bagagli, e il relativo importo dovrà essere corrisposto dal passeggero conformemente alla tariffa stabilita da Aeroflot PJSC.

Il cane guida che accompagna un passeggero con deficit visivi verrà trasportato a titolo gratuito.

Gli animali domestici (uccelli) sono ammessi al trasporto solo se accompagnati da passeggeri adulti, previa approvazione di Aeroflot PJSC. Un cane guida può accompagnare un bambino se di età superiore a 12 anni.

Per il trasporto di animali domestici il passeggero deve presentare i necessari documenti stabiliti dalle leggi della Federazione Russa, dai trattati internazionali e dalle leggi del paese verso il quale, dal quale o attraverso il quale tale trasporto è da eseguirsi.

Gli animali domestici devono essere in un contenitore (gabbia) per il trasporto che fornisca il comfort necessario durante il trasporto, con ricambio d'aria e con un dispositivo di chiusura affidabile (lucchetto).

Il proprietario dell'animale deve assicurarsi che il materiale e la struttura del contenitore utilizzato per il trasporto garantiscano la protezione dell'animale da eventuali danni durante il trasporto aereo.

Il materiale del contenitore deve essere rigido e resistente agli impatti. Contenitori interamente costituiti da una rete metallica, elettrosaldati o rinforzati non saranno ammessi al trasporto.

Il contenitore deve essere abbastanza grande da consentire all'animale di raddrizzarsi completamente, girarsi a 360 gradi e stendersi in una posizione naturale.

Il fondo del contenitore deve essere rigido, impermeabile e ricoperto di materiale assorbente atossico. Il fondo del contenitore deve impedire la perdita di liquido dal materiale assorbente.

Il tetto del contenitore deve essere rigido. Le sezioni superiori dei lati del contenitore devono essere dotati di fori/reti di ventilazione per consentire l'ingresso dell'aria.

Lo sportello del contenitore deve essere fissato al contenitore in modo sicuro, affinché l'animale non possa forzarne l'apertura. Le dimensioni delle celle della rete dello sportello non devono superare i 25x25 mm per evitare che le zampe, il muso o la coda dell'animale si impiglino.

Il contenitore deve essere dotato di un lucchetto di sicurezza che impedisca al contenitore di aprirsi autonomamente o di essere aperto dall'animale; inoltre, non è consentito l'accesso non autorizzato all'animale durante il volo.

La superficie interna del contenitore deve essere liscia con angoli arrotondati per evitare che l'animale si ferisca durante il trasporto aereo.

Se il contenitore è dotato di ruote, queste devono essere rimosse o fissate durante il trasporto aereo.

I contenitori per uccelli devono essere coperti con un telo spesso durante il trasporto per evitare che la luce filtri al suo interno.

Il contenitore, se trasportato in stiva, deve essere dotato di due maniglie per consentirne il sollevamento e il trasporto da parte di due addetti ai bagagli. Le gabbie per

uccelli devono essere coperte con un telo spesso e opaco. Borse chiuse con manici sono ammesse come contenitori per il trasporto di animali domestici nella cabina dell'aeromobile.

I cani di razze potenzialmente pericolose (aggressivi, da guardia, da combattimento, come stabiliti dall'elenco riportato sul sito di Aeroflot PJSC - [www.aeroflot.ru](http://www.aeroflot.ru)) possono essere trasportati solo in stiva e all'interno di gabbie rinforzate nel seguente modo:

lo sportello del contenitore deve essere liscio e completamente in metallo;

le parti superiore e inferiore dei contenitori pieghevoli devono essere fissate con bulloni e dadi metallici.

Durante il trasporto di animali domestici/uccelli nella cabina dell'aeromobile, più animali della stessa specie possono essere trasportati in un singolo contenitore. Il peso dei contenitori di animali/uccelli non deve superare gli 8 kg. Ciascun passeggero può trasportare un solo contenitore di questo tipo nella cabina dell'aeromobile.

Le dimensioni totali dei contenitori (rigidi) per il trasporto di animali domestici/uccelli nella cabina dell'aeromobile non devono superare i 125 cm (135 cm nel caso di una borsa con manici)

. L'animale non deve essere estratto dal contenitore durante il volo nella cabina dell'aeromobile.

Durante il trasporto di animali in stiva, è possibile trasportare un solo animale per singolo contenitore. Il peso del contenitore con l'animale al suo interno non deve superare i 50 kg. Se un passeggero desidera trasportare più di un contenitore, il trasporto di ciascun contenitore deve essere pagato separatamente.

I seguenti animali non sono ammessi come bagaglio da stiva: animali cave e animali malati il cui trasporto come bagaglio è vietato dalla legislazione vigente nella Federazione russa, dagli accordi internazionali sottoscritti dalla Federazione Russa o dalle leggi del paese verso il quale, dal quale o attraverso il quale tale trasporto è da eseguirsi; rettili, roditori, pesci e avannotti, animali d'acqua dolce o salata che richiedono il trasporto in acqua, e cani delle seguenti razze brachicefale: bulldog inglese, bulldog francese, bulldog americano, carlino, pechinese, Shih Tzu, boxer, griffone belga, griffone di Bruxelles, Boston terrier, dogue de Bordeaux e Chin giapponese.

La razza dei cani guida che accompagnano i passeggeri con problemi di vista e dei cani poliziotto dell'unità cinofila delle autorità federali non è soggetta a limitazioni.

I cani guida e i cani poliziotto sono ammessi al trasporto nella cabina dell'aeromobile previo accorso e solo de dotati di museruola, collare e guinzaglio. Per poter trasportare un cane guida, il passeggero dovrà presentare un documento attestante la propria disabilità in fase di check-in, oltre a un certificato di addestramento del cane. Per poter trasportare un cane poliziotto, il passeggero dovrà presentare un documento attestante il proprio stato di dipendente dell'unità cinofila delle autorità federali, oltre a un certificato di addestramento del cane.

Ai passeggeri che trasportano animali nella cabina dell'aeromobile senza contenitore vengono assegnati i posti alla fine della cabina (esclusi i posti vicini alle uscite di emergenza). Durante il volo, il cane deve rimanere accanto al passeggero assistito, con il relativo guinzaglio fissato vicino ai piedi del passeggero; non deve ostruire le normali procedure di servizio, espletare funzioni fisiologiche o creare altri problemi di igiene nella cabina dei

passaggeri.

Il cane deve indossare museruola e collare per tutta la durata del volo.

I passeggeri con animali da compagnia non possono occupare i posti a sedere vicini alle uscite di sicurezza, zone pasti e toilette. Gli animali domestici non devono essere posizionati vicino ad altri passeggeri o nei corridoi.

Aeroflot PJSC non è responsabile di eventuali lesioni, malattie o morte di tali animali domestici né del rifiuto del loro ingresso o transito in qualsiasi altro paese o territorio.

In alcuni paesi sono in vigore norme particolari per quanto riguarda l'importazione di animali. I passeggeri possono consultare preventivamente le norme relative all'importazione di animali nel paese di destinazione sul sito web del Servizio federale per la sorveglianza veterinaria e fitosanitaria o rivolgendosi all'ambasciata o al consolato del paese verso il quale, dal quale o attraverso il quale il trasporto è da eseguirsi.

Il trasporto di animali può essere rifiutato nei seguenti casi:

il trasporto dell'animale non è stato concordato o confermato anticipatamente;

la razza del cane da trasportare non corrisponde a quella indicata dal passeggero in fase di conferma del trasporto;

non vengono forniti i documenti necessari per il check-in dell'animale;

il trasporto dell'animale non è stato pagato;

l'animale è aggressivo o problematico;

la gabbia non soddisfa gli standard per il trasporto di animali in cabina o in stiva, tra cui gli standard per il trasporto di razze di cani potenzialmente pericolosi (da guarda, aggressivi, da combattimento, ecc.);

l'animale minaccia la salute e la sicurezza di altri, o ostruisce le procedure di servizio a bordo dell'aeromobile.

### 5.3.3. Bagagli trasportati su un sedile destinato ai passeggeri

Qualsiasi bagaglio che richieda particolari condizioni di trasporto (ad esempio oggetti di valore, fragili o delicati) può essere trasportato su un sedile destinato ai passeggeri nei seguenti casi:

il passeggero ha ottenuto l'autorizzazione di Aeroflot PJSC almeno 36 ore prima dell'orario di partenza previsto;

il bagaglio è stato sottoposto ai controlli di sicurezza con i mezzi tecnici di controllo.

Il peso del bagaglio non deve superare gli 80 kg e le sue dimensioni non devono superare i 135x50x30 cm. Il passeggero deve acquistare un biglietto per il posto aggiuntivo alla stessa tariffa prevista per un passeggero adulto.

In tal caso, non verranno applicati i costi per il bagaglio supplementare. La franchigia per il bagaglio non si applica al biglietto acquistato per il trasporto del bagaglio.

Il bagaglio trasportato in cabina deve essere imballato in modo da evitare eventuali danni all'apparecchiatura della cabina durante il trasporto. Il bagaglio deve essere collocato in un sedile accanto al finestrino e assicurato con la cintura di sicurezza.

Il bagaglio da trasportare in cabina deve essere portato nell'aeromobile, sollevato, posizionato in cabina, rimosso dall'aeromobile e trasportato fuori dall'aeromobile a cura del passeggero interessato.

I bagagli che richiedono particolari condizioni di trasporto e che sono portati in cabina non devono essere presentati al check-in. Il passeggero è responsabile della sicurezza e dell'integrità del bagaglio.

#### 5.3.4. Strumenti musicali

Gli strumenti musicali possono essere trasportati sia in stiva che in cabina.

I passeggeri possono trasportare uno strumento musicale, di dimensioni totali non superiori a 135 cm, come bagaglio a mano conformemente ai limiti di peso stabiliti a seconda della classe di servizio.

Inoltre, è possibile trasportare una chitarra le cui dimensioni totali superano i 135 cm previa approvazione di Aeroflot PJSC almeno 36 ore prima della partenza prevista del volo, a seconda del tipo di aeromobile e se possibile tecnicamente. Il numero di chitarre accettate per il trasporto nella cabina dell'aeromobile è limitato.

Se uno strumento musicale viene trasportato come bagaglio a mano, tale strumento sarà la sola unità di bagaglio a mano accettata per il trasporto nella cabina dell'aeromobile.

Per il trasporto in cabina di strumenti musicali le cui dimensioni totali superano i 135 cm (ad eccezione delle chitarre) ma non superano i 135x50x30 cm, si applicano le regole per il trasporto di bagagli su un sedile destinato ai passeggeri stabilite dalla sezione 5.3.2 delle presenti Norme.

Gli strumenti musicali le cui dimensioni totali superano i limiti stabiliti per il trasporto di bagagli su un sedile destinato ai passeggeri (e, se il passeggero lo desidera, gli strumenti di dimensioni inferiori), sono trasportati in base alle norme generali di trasporto del bagaglio registrato in franchigia e in eccesso nella stiva dell'aeromobile, per assicurare la sicurezza dello strumento durante il trasporto.

I passeggeri che desiderano trasportare strumenti musicali dovranno effettuare il check-in presso il banco del check-in in aeroporto.

#### 5.3.5. Trasporto di sedie a rotelle o altri ausili alla mobilità manuali o alimentati elettricamente

Le sedie a rotelle con batterie a secco devono essere trasportate nel vano bagagli, con la batteria scollegata, con i terminali della batteria isolati per evitare cortocircuiti accidentali e con la batteria fissata saldamente alla sedia a rotelle.

Le sedie a rotelle con batterie al gel possono essere trasportate senza scollegare la batteria, purché i terminali della batteria siano isolati.

Le sedie a rotelle con batterie a elettrolita liquido devono essere trasportate nel vano bagagli, con la batteria scollegata, i terminali della batteria isolati e con la batteria in un contenitore provvisto di materiale assorbente e correttamente contrassegnata.

Arti protesici rimovibili (braccia, gambe), stampelle, bastoni da passeggio, deambulatori e rollator sono ammessi al trasporto a titolo gratuito nella cabina dell'aeromobile indipendentemente dal relativo peso e dimensioni, e saranno posizionati nella cappelliera.

#### 5.3.6. Bagagli fragili e bagagli per il quale l'azienda si assume una responsabilità limitata

Questa categoria comprende i bagagli fragili, i bagagli non confezionati in modo da garantirne la sicurezza e l'integrità e i bagagli con contenitori danneggiati. I bagagli di questa categoria saranno accettati per il trasporto ma Aeroflot PJSC non si assumerà alcuna responsabilità in relazione all'integrità del contenuto e della

confezione.

Al momento del check-in di tali bagagli, prima della registrazione, un dipendente di Aeroflot PJSC può inserire una nota sui danni esistenti al bagaglio sulla parte del tagliando di controllo consegnato al passeggero.

La nota deve essere firmata dal passeggero.

#### 5.3.7. Norme per il trasporto di armi

Sui voli internazionali, le armi di proprietà dei passeggeri sono ammesse al trasporto in conformità alle norme internazionali e ai requisiti legislativi del paese di partenza e del paese di arrivo.

Al momento della prenotazione e del check-in dei voli Aeroflot PJSC, il passeggero deve dichiarare l'intenzione di portare armi come bagaglio. I passeggeri che trasportano armi devono presentarsi al check-in almeno 90 minuti prima della partenza prevista.

I passeggeri che trasportano armi su voli all'interno della Federazione Russa devono portare con sé la licenza di porto d'armi.

Per il trasporto di armi da/verso la Federazione Russa e il trasporto di armi all'interno del territorio della Federazione Russa, il passeggero deve possedere il permesso di importare/esportare armi rilasciato dall'organismo autorizzato del Ministero degli affari interni.

Ai sensi della legge federale n. 150-FZ del 13 dicembre 1996 sulle armi, i cittadini stranieri possono importare in Russia armi sportive e da caccia dietro presentazione di un invito emesso da un ente legale provvisto di licenza di caccia.

Il cittadino straniero deve essere in possesso di un contratto di caccia stipulato con tale ente legale o un invito a partecipare ad attività sportive e relativa autorizzazione rilasciata dal Ministero degli Interni della Federazione Russa.

Tali armi devono uscire dalla Russia entro i termini specificati dal contratto o dall'invito. Non è ammesso il trasporto di armi di altro tipo, genere e modello detenute da cittadini stranieri ai fini della protezione personale, per proteggere la vita e la salute di altri cittadini, le loro proprietà, per scortare beni e altri scopi, a meno che non sia diversamente stabilito da trattati internazionali e accordi della Federazione Russa.

Le armi devono essere consegnate per lo stoccaggio temporaneo durante il volo presso l'aeroporto di partenza e saranno restituite ai proprietari all'aeroporto di destinazione.

Le repliche di armi (pistole, rivoltelle, fucili, carabine, mitragliatrici, dispositivi generatori di scariche elettriche, ecc.) non possono essere trasportate in cabina. Le repliche di armi possono essere trasportate solo nel bagaglio registrato.

Le armi saranno accettate solo se scariche, nell'imballo del passeggero (copertine, custodie, contenitori speciali, casse e così via) che soddisfi i requisiti di sicurezza per le armi. Le armi da fuoco e le munizioni devono essere conservate in contenitori separati.

Il peso delle munizioni da trasportare non deve superare i 5 kg per passeggero. I fucili ad aria compressa con energia superiore a 3 joule sono classificati come armi civili e devono essere trasportati in conformità alla procedura per il trasporto di altre armi. Il porto d'armi è necessario per il trasporto di fucili ad aria compressa con energia superiore a 7,5 joule e di calibro superiore A 4,5 mm.

I dispositivi generatori di scariche elettriche e scaricatori di scintille di fabbricazione russa sono classificati come armi civili e devono essere trasportati in conformità alla procedura per il trasporto delle altre armi. Il passeggero che trasporta un dispositivo

generatore di scariche elettriche deve avere con sé un documento contenente le specifiche tecniche per permettere ai dipendenti del Ministero degli affari interni di verificare la conformità dei parametri di uscita del dispositivo con i parametri stabiliti dalle norme vigenti nella Federazione Russa. La vendita di dispositivi generatori di scariche elettriche fabbricati al di fuori della Russia è vietata; di conseguenza, anche il loro trasporto è vietato. Le armi dei passeggeri che hanno il diritto di portarle e, se necessario, di importarle in Russia o esportarle dalla Russia devono essere consegnate per lo stoccaggio temporaneo durante il volo presso l'aeroporto di partenza e saranno restituite ai proprietari alla fine del volo presso l'aeroporto di arrivo.

Le armi trasferite saranno trasportate come bagaglio registrato.

Il trasporto di cartucce di armi a gas e bombole di gas lacrimogeni è vietato.

I funzionari in servizio del Servizio federale di guardia della Federazione Russa e del Servizio dei trasporti di Stato della Federazione Russa, così come il personale militare e i dipendenti di altre organizzazioni statali paramilitari in possesso di appropriati ordini di viaggio che accompagnino persone sotto scorta non devono presentare le loro armi per lo stoccaggio temporaneo durante il volo e possono trasportare tali armi gratuitamente.

Il personale militare e i dipendenti di organizzazioni statali paramilitari in servizio ma senza ordine di missione e/o che non accompagnano persone sotto scorta possono comunque portare le armi gratuitamente ma devono consegnarle per lo stoccaggio temporaneo durante il volo presso l'aeroporto di partenza.

In caso di trasferimento di armi sui voli nazionali attraverso l'aeroporto di Sheremetyevo, i passeggeri che viaggiano con le armi devono registrarle nuovamente all'aeroporto di Sheremetyevo. Il check-in diretto dei passeggeri che trasportano armi e transitano per il trasferimento attraverso l'aeroporto di Sheremetyevo sui voli nazionali è vietato.

#### **5.4. Ritiro dei bagagli**

I passeggeri devono ritirare i bagagli registrati appena sono disponibili per il ritiro, in conformità alla ricevuta del bagaglio e il biglietto di ritiro.

I bagagli registrati saranno consegnati al passeggero che ha presentato il biglietto di ritiro per ciascuna unità di bagaglio o ad altra persona in possesso di delega rilasciata dal passeggero e che presenti il biglietto di ritiro per ciascuna unità di bagaglio.

Se una persona che sostiene di avere il diritto di ritirare il bagaglio non è in grado di presentare una carta d'imbarco e il biglietto di ritiro, Aeroflot PJSC può consegnare il bagaglio a tale persona solo se la persona dimostra i propri diritti su quel bagaglio.

Il bagaglio sarà consegnato presso l'aeroporto di destinazione. Tuttavia, su richiesta del passeggero, il bagaglio può essere consegnato anche all'aeroporto di scalo del passeggero prima dell'inizio del trasferimento, a meno che il ritiro dei bagagli in quelle sedi sia vietato da norme specifiche e purché il tempo e le circostanze lo consentano.

In caso di modifiche alle informazioni di ritiro dei bagagli, tali modifiche saranno tempestivamente comunicate ai passeggeri.

I bagagli dei passeggeri di classe Business e classe Comfort, dei membri del programma Aeroflot di livello Elite e Elite Plus e di altri programmi fedeltà di SkyTeam



arriveranno nell'area di ritiro dei bagagli e saranno sbarcati per primi.

In caso di difficoltà nel ritiro dei bagagli, i passeggeri possono chiedere assistenza ai dipendenti di Aeroflot PJSC o al responsabile della movimentazione presso l'aeroporto.

## **5.5. Tracciabilità del proprietario dei bagagli. Tracciabilità dei bagagli registrati**

### **5.5.1. Tracciabilità del proprietario dei bagagli**

I bagaglio dei passeggeri saranno conservati gratuitamente presso l'aeroporto di destinazione per due giorni, compreso il giorno di arrivo dell'aereo che ha consegnato il bagaglio registrato. In seguito, lo stoccaggio dei bagagli avverrà a cura di Aeroflot PJSC o dell'azienda di servizi.

I costi di stoccaggio del bagaglio oltre il periodo di deposito gratuito saranno coperti dal passeggero proprietario del bagaglio ai sensi delle leggi della Federazione Russa, alle tariffe stabilite da Aeroflot PJSC o dalla società di servizi.

I bagagli non consegnati all'aeroporto di destinazione nei tempi previsti in base al documento di trasporto del passeggero per colpa di Aeroflot PJSC saranno stoccati a spese di Aeroflot PJSC.

I bagagli privi di tagliando di controllo e il cui proprietario non sia individuato sono considerati bagagli non documentati.

I bagagli dei passeggeri, compresi i bagagli non documentati, non ricevuti dopo sei mesi dalla consegna all'aeroporto di destinazione vengono considerati non ritirati e saranno venduti o distrutti da Aeroflot PJSC in conformità alle leggi della Federazione Russa.

Prima di vendere il bagaglio come non ritirato, Aeroflot PJSC o il suo agente autorizzato si attivano per rintracciare il passeggero proprietario del bagaglio durante il periodo di deposito prescritto.

Se il proprietario del bagaglio registrato viene rintracciato, Aeroflot PJSC o l'agente inviano al proprietario una comunicazione scritta indicante la necessità di richiedere il bagaglio e la procedura per il ritiro o la consegna.

Il bagaglio registrato sarà conservato per sei mesi dall'invio della richiesta di ritiro al proprietario e, se il proprietario non è stato individuato, sarà conservato per sei mesi dalla data di arrivo dell'aeromobile all'aeroporto.


Se il bagaglio registrato non viene ritirato dal passeggero entro la scadenza del termine di cui sopra, può essere venduto o distrutto secondo le modalità previste dalle leggi della Federazione Russa.

I bagagli a mano e gli oggetti elencati alla sezione 5.1.2 delle presenti Norme lasciati a bordo dell'aeromobile dai passeggeri e trovati dopo il volo verranno stoccati nell'aeroporto in cui sono stati trovati per sei mesi dalla data di arrivo dell'aeromobile in aeroporto.

Dopo sei mesi dalla data di arrivo dell'aeromobile in aeroporto, i bagagli a mano e gli oggetti elencati alla sezione 5.1.2 delle presenti Norme potranno essere venduti o distrutti ai sensi della procedura stabilita dalle leggi della Federazione Russa.

I prodotti deperibili che si trovano nel bagaglio non ritirato o privo di documenti saranno distrutti se deteriorati. L'impossibilità di conservarli ulteriormente sarà formalizzata da una dichiarazione attestante il deterioramento.

Entro sei mesi dalla data di consegna della ricevuta del bagaglio, il possessore della ricevuta del bagaglio potrà ricevere da Aeroflot PJSC o dal suo agente autorizzato il ricavato della vendita degli oggetti non ritirati, al netto dei costi sostenuti da Aeroflot PJSC.

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 50 di 70
---	--	--

### 5.5.2. Tracciabilità dei bagagli registrati

Se Aeroflot PJSC non riesce a consegnare il bagaglio registrato al passeggero nell'aeroporto in cui doveva essere consegnato, ai sensi del contratto di trasporto aereo Aeroflot PJSC adotterà le misure necessarie per cercare il bagaglio registrato dietro richiesta scritta del passeggero, redatta in riferimento al documento di trasporto.

Aeroflot PJSC deve consentire la tracciabilità del bagaglio non appena il passeggero presenta un Rapporto di Irregolarità Bagaglio.

Se Aeroflot PJSC non riesce a consegnare al passeggero il bagaglio registrato oggetto di controllo doganale nell'aeroporto in cui il bagaglio doveva essere consegnato ai sensi del contratto di trasporto aereo, Aeroflot PJSC deve notificare al passeggero le misure che Aeroflot PJSC intraprenderà ai sensi delle leggi doganali della Federazione Russa o delle leggi del paese o del territorio in cui il bagaglio deve essere consegnato per consegnare il bagaglio al passeggero, all'indirizzo indicato.

Se il bagaglio registrato non si trova entro 21 giorni dal giorno di presentazione del Rapporto di Irregolarità Bagaglio, il passeggero ha il diritto di richiedere i danni subiti in relazione alla perdita del bagaglio registrato.

Se il bagaglio registrato viene trovato, Aeroflot PJSC provvederà a notificare il proprietario e a consegnare il bagaglio presso l'aeroporto indicato dal passeggero e, su richiesta del passeggero, all'indirizzo indicato, senza alcun costo aggiuntivo.

### 5.5.3. Bagagli male indirizzati e privi di documenti

Se in un aeroporto arriva un bagaglio registrato il cui tagliando indichi un aeroporto diverso da quello in cui doveva essere consegnato ai sensi del contratto di trasporto aereo (bagaglio gestito male) o se il bagaglio registrato è arrivato in aeroporto senza tagliando numerato e non è stato reclamato da un passeggero (bagaglio senza documenti), Aeroflot PJSC cercherà il proprietario e organizzerà lo stoccaggio durante il periodo della ricerca del proprietario del bagaglio.

Se ci sono richieste di informazioni riguardanti i bagagli, Aeroflot PJSC deve organizzare a inviare i bagagli in base a tali richieste.

Se un bagaglio senza documenti arriva in un aeroporto, Aeroflot PJSC redigerà un verbale. Il bagaglio senza documenti sarà pesato e aperto; il suo contenuto sarà inventariato e sigillato.

L'esame del bagaglio sarà essere effettuato da un comitato creato da Aeroflot PJSC o dalla società di servizi.

Se il bagaglio senza documenti corrisponde all'oggetto di una richiesta di bagaglio, sarà consegnato in conformità alla richiesta.

## 6. Servizi per i passeggeri

### 6.1. Check-in e imbarco dei passeggeri

#### 6.1.1. Check-in dei passeggeri

I passeggeri devono arrivare al check-in prima dell'ora indicata, ovvero prima della chiusura del check-in, per completare le procedure di check-in per passeggeri e bagagli, pagare per i bagagli in eccesso e/o per altri bagagli soggetti a pagamento, sottoporsi ai controlli di sicurezza e così via (queste in seguito sono denominate "formalità di controllo

preliminare") e per soddisfare i requisiti di frontiera e dogana, i requisiti sanitari, le procedure di quarantena, di controllo veterinario e fitosanitario previsti dalla legislazione della Federazione Russa o dalla legislazione del paese di partenza; devono inoltre presentarsi in anticipo per l'imbarco.

Il check-in per passeggeri e dei bagagli in aeroporto apre due ore prima della partenza prevista e chiude 40 minuti prima della partenza prevista, se non diversamente stabilito per alcune destinazioni Aeroflot PJSC.

L'ora di chiusura del check-in potrebbe variare a seconda dell'apparecchiatura tecnica presente negli specifici aeroporti. Informazioni sulle città e gli orari di chiusura del check-in, nonché sui privilegi offerti in fase di check-in ai passeggeri delle classi Business e Comfort e ai membri di livello elite del programma fedeltà sono disponibili sul sito web di Aeroflot PJSC.

Il check-in dei passeggeri e dei bagagli viene eseguito in base al biglietto e al documento di identità del passeggero indicato nel biglietto, oltre che ad altri documenti stabiliti dalle leggi in vigore nella Federazione Russa, se necessario.

Per i trasporti internazionali, il passeggero deve avere i documenti di partenza e di ingresso nel paese di destinazione oltre agli altri documenti necessari regolarmente rilasciati ai sensi della legislazione del paese verso il quale, dal quale o attraverso il quale viaggerà.

Al momento del check-in, al passeggero è rilasciata una carta d'imbarco che riporta le iniziali del suo nome e cognome, il numero del volo, la data di partenza, l'ora in cui termina l'imbarco, il gate e il numero del posto. Ai passeggeri è richiesto di presentare la carta d'imbarco al momento dell'imbarco sull'aeromobile.

Se il gate viene modificato per motivi operativi o altro, saranno comunicate ai passeggeri informazioni sul gate effettivo attraverso i sistemi di comunicazione audio o video dell'aeroporto di partenza.

Se necessario, la carta di imbarco può contenere anche altre informazioni.

In fase di check-in e/o di registrazione dei bagagli, il passeggero deve presentare tutti i bagagli da trasportare in stiva per la pesatura.

In fase di check-in e/o di imbarco, il passeggero deve presentare, su richiesta del vettore, il proprio bagaglio a mano, oltre allo zaino trasportato come bagaglio a mano in franchigia.

Aeroflot PJSC o la società di servizi indicherà il numero di pezzi e il peso complessivo (in seguito denominato "peso") del bagaglio nella ricevuta del bagaglio, esclusi gli articoli di cui al precedente paragrafo 5.1.2 delle presenti Norme e/o inserire in formato elettronico nel sistema di controllo delle partenze le informazioni sull'accettazione del bagaglio per il trasporto, il numero di pezzi e il peso del bagaglio, esclusi gli articoli di cui al paragrafo 5.1.2 delle presenti Norme.

Al momento del check-in dei bagagli, al passeggero sarà consegnata una parte (la parte per il ritiro) del tagliando di controllo del bagaglio numerato, mentre l'altra parte sarà essere allegata a ogni bagaglio ammesso al trasporto sotto la responsabilità di Aeroflot PJSC, per la sicurezza dei bagagli dal momento in cui viene registrato dal passeggero fino alla riconsegna allo stesso (bagaglio registrato).

Dopo il check-in del passeggero e dei suoi bagagli, Aeroflot PJSC assume l'obbligo di garantire l'integrità del bagaglio registrato.

Un costo aggiuntivo verrà applicato per il trasporto di eventuali bagagli in eccesso rispetto alla franchigia e per altri bagagli aggiuntivi, alla tariffa stabilita da Aeroflot PJSC. Il pagamento per tale bagaglio sarà registrato tramite una ricevuta di bagaglio in eccedenza o un ordine per addebiti vari.

Ai passeggeri che si presentano al check-in in ritardo può essere negato l'imbarco sul volo.

Aeroflot PJSC non è responsabile di eventuali perdite subite dal passeggero a causa dell'arrivo in ritardo al check-in.

### **Check-in online**

Il check-in online è un processo che consente ai passeggeri di registrarsi autonomamente (senza l'intervento dei dipendenti di Aeroflot PJSC) sul sito web di Aeroflot PJSC.

Il check-in online è disponibile per le seguenti categorie di passeggeri:

passeggeri in partenza solo su voli Aeroflot PJSC, con l'eccezione dei voli in code-sharing (in collaborazione con altri vettori) in partenza da Mosca (aeroporto Sheremetyevo) o dalle città dall'elenco riportato sul sito web di Aeroflot PJSC nella sezione Check-in online;

passeggeri che viaggiano senza animali domestici;

passeggeri che non richiedono servizi aggiuntivi, come l'accompagnamento di un bambino che viaggia senza genitori, ecc.

I passeggeri devono stampare le carte d'imbarco su carta di formato A4. Per accedere al gate di partenza è richiesta una carta d'imbarco stampata. Se la carta d'imbarco non è stata stampata in anticipo, è possibile stamparla presso il banco di check-in o utilizzando una postazione self-service in aeroporto non oltre 45 minuti prima della partenza.

Il check-in online apre 24 ore prima e chiude 45 minuti prima della partenza prevista; dopo questo termine (fino al termine del check-in), il passeggero può presentarsi al normale banco di check-in di Aeroflot PJSC.

### **Check-in mobile**

Il servizio di check-in mobile consente ai passeggeri di effettuare autonomamente il check-in su un dispositivo mobile visitando la versione mobile del sito web di Aeroflot PJSC o utilizzando le applicazioni per iOS (iPhone) e Android.

Il check-in mobile è disponibile per tutti i passeggeri, con le seguenti eccezioni:

passeggeri che viaggiano con bambini di età inferiore a due anni;

passeggeri che richiedono servizi aggiuntivi, come l'accompagnamento di un bambino che viaggia senza genitori, ecc.

passeggeri che viaggiano con animali domestici.

Dopo il check-in, il passeggero riceverà la carta d'imbarco sotto forma di un codice a barre 2D sul proprio dispositivo mobile.

La carta d'imbarco su dispositivo mobile deve essere conservata sul dispositivo mobile per successiva presentazione in aeroporto e a bordo dell'aeromobile in qualsiasi momento e senza accesso a Internet.

È possibile salvare la carta d'imbarco su dispositivo mobile in diversi modi:

via e-mail;

come immagine (non disponibile su tutti i dispositivi mobili);

usando le applicazioni Passbook o Wallet (solo iOS);

effettuando il salvataggio nei Download (per Android).

Se per qualsiasi motivo in aeroporto non risulti possibile accedere alla carta d'imbarco su dispositivo mobile, è possibile stampare un duplicato della carta d'imbarco presso il banco di check-in o utilizzando una postazione self-service in aeroporto non oltre 45 minuti prima della partenza.

Le disposizioni di sicurezza stabiliscono che tutti i passeggeri in volo dagli aeroporti interni alla Federazione Russa devono presentare una copia cartacea della carta d'imbarco su dispositivo mobile al controllo passaporti e ai controlli di sicurezza precedenti al volo.

Il check-in mobile apre 24 ore prima e chiude 45 minuti prima dell'orario di partenza previsto; dopo questo termine (fino al termine del check-in), il passeggero può presentarsi al normale banco del check-in di Aeroflot PJSC.

### **Check-in tramite postazione self-service**

I passeggeri possono effettuare il check-in tramite una postazione self-service in aeroporto utilizzando i dettagli della prenotazione. Dopo il check-in, il passeggero riceverà la carta d'imbarco. Il check-in tramite postazione self-service apre 24 ore prima e chiude 45 minuti prima dell'orario di partenza; dopo questo termine (fino al termine del check-in), il passeggero può presentarsi al normale banco del check-in di Aeroflot PJSC.

I passeggeri che hanno effettuato la registrazione tramite postazione self-service, check-in mobile o check-in online possono lasciare i propri bagagli in aeroporto entro 45 minuti prima dell'orario di partenza in speciali banchi di DROP OFF (se disponibili) o al normale banco del check-in prima della chiusura del check-in per il proprio volo.

#### **6.1.2. Imbarco**

I passeggeri devono presentarsi al gate d'imbarco entro l'orario di chiusura dell'imbarco per il volo specificato nella carta d'imbarco. Durante l'imbarco sull'aeromobile, i passeggeri devono presentare la propria carta d'imbarco.

I documenti del passeggero necessari per viaggiare verso il paese di destinazione e di transito saranno verificati all'imbarco.

I passeggeri che hanno bisogno di assistenza durante l'imbarco (passeggeri malati o a mobilità ridotta, minori non accompagnati), così come le persone che necessitano di un controllo speciale (soggetti espulsi, persone a cui è stato rifiutato l'ingresso nel paese e così via) saranno chiamati per l'imbarco prima degli altri passeggeri.

I privilegi d'imbarco concessi ai passeggeri delle classi Business e Comfort e ai membri di livello elite del programma fedeltà sono indicati sul sito web di Aeroflot PJSC.

In fase di imbarco, se il bagaglio a mano del passeggero appare di dimensioni eccessive, potrebbe essere ulteriormente ispezionato su uno speciale banco di misurazione da parte di Aeroflot PJSC o un agente di assistenza. Se i bagagli a mano di un passeggero superano la quantità in franchigia, un dipendente di Aeroflot PJSC o un agente di assistenza registrerà tali bagagli e gli oggetti trasportati a mano ai sensi della procedura prescritta e li trasferirà nella stiva.

Ai passeggeri in ritardo per l'imbarco può essere negato l'imbarco sul volo. I bagagli dei passeggeri che abbiano effettuato il check-in e che non si siano presentati all'imbarco saranno rimossi dall'aereo e sottoposti a un controllo obbligatorio.

## **6.2. Controlli di sicurezza**

Prima di salire a bordo dell'aeromobile, i passeggeri e i loro effetti personali saranno sottoposti ai controlli di sicurezza.

I controlli di sicurezza dei passeggeri e dei loro effetti personali si svolgono per proteggere la vita e la salute dei passeggeri, dei membri dell'equipaggio e del personale aeronautico dell'aereo, per evitare possibili tentativi di dirottamento dell'aeromobile o altri atti di interferenza illecita nelle attività di aviazione civile e per impedire il contrabbando di armi, munizioni e sostanze pericolose, tossiche, altamente infiammabili o altri esplosivi e oggetti il cui trasporto aereo è vietato per motivi di sicurezza aerea.

L'obiettivo principale dei controlli di sicurezza è la tempestiva individuazione, prevenzione e preclusione di tentativi (da parte di persone che trasportano armi, munizioni, esplosivi o oggetti pericolosi tossici, radioattivi o altamente infiammabili o sostanze che possono essere utilizzate per danneggiare la salute dei passeggeri e dei membri dell'equipaggio dell'aeromobile), di minacciare la sicurezza dell'aereo in volo o di causare un'altra emergenza (incidente aereo) a bordo dell'aeromobile, oltre che la prevenzione del contrabbando di oggetti pericolosi e sostanze vietate per il trasporto aereo per ragioni di sicurezza aerea e di altri oggetti e sostanze vietate o limitate sul territorio della Federazione Russa.


Il trasporto aereo del bagaglio di passeggeri sottoposti ai controlli di sicurezza ma che non si sono presentati all'imbarco o ai quali è stato proibito di imbarcarsi sul volo per altri motivi è severamente proibito.

I controlli di sicurezza saranno eseguiti per tutti i voli nazionali ed internazionali di Aeroflot PJSC. I controlli di sicurezza saranno effettuati dopo il check-in dei passeggeri e dopo i controlli di quarantena, veterinari e fitosanitari e, nel caso di voli internazionali, dopo i controlli di frontiera, doganali, di immigrazione e altri.

I controlli di sicurezza saranno effettuati in zone speciali (punti di controllo) dotate di impianti fissi di screening e di videosorveglianza e di attrezzature per la registrazione video, oltre che nella apposite stanze (cabine) per lo screening personale (individuale).

I controlli di sicurezza dei passeggeri saranno condotti con mezzi tecnici e speciali e/o con metodo manuale (contatto).

Durante i controlli di sicurezza, i passeggeri possono anche essere sottoposti a un'ispezione personale (individuale).

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 55 di 70
---	--	--

Il controllo degli effetti personali dei passeggeri di cui venga richiesta l'apertura sarà eseguito esclusivamente in presenza del passeggero.

Gli articoli di grandi dimensioni, così come gli effetti personali dei passeggeri il cui contenuto interno non può essere determinato con l'uso di un Introscope, saranno controllati manualmente (tramite il metodo a contatto).

I passeggeri in transito saranno sottoposti ai controlli secondo la procedura ordinaria.

I controlli di sicurezza possono variare nei diversi aeroporti serviti dalla rete volo di Aeroflot PJSC a causa delle specificità della legislazione dei paesi di partenza. I passeggeri devono soddisfare i requisiti delle autorità aeroportuali del paese da cui Aeroflot PJSC opera il volo.

Nel caso in cui sostanze o oggetti pericolosi non dichiarati vengano scoperti su un passeggero o nei suoi effetti personali, tali sostanze e oggetti saranno sequestrati secondo la procedura stabilita e sarà redatto un verbale di sequestro. Una copia del verbale di sequestro viene consegnata al passeggero.

Ulteriori controlli del passeggero e dei suoi effetti personali e, se necessario, del suo bagaglio, saranno effettuati manualmente.

Se si osserva un comportamento sospetto che indica intenzioni criminali o suscita il sospetto che un passeggero abbia armi, munizioni o oggetti pericolosi o sostanze di cui è vietato il trasporto aereo, saranno convocati gli specialisti del reparto speciale (SPD) e un agente di polizia.

Nel caso si verifichi una situazione straordinaria a seguito della quale i passeggeri che hanno superato i controlli di sicurezza si confondano con quelli che non li hanno ancora superati, i tutti i passeggeri in partenza saranno nuovamente sottoposti ai controlli di sicurezza.

### **6.3. Servizi in aeroporto**

#### **6.3.1. I servizi offerti in aeroporto**

Aeroflot PJSC (l'agente di gestione) fornisce ai passeggeri in aeroporto informazioni audio e video sui seguenti elementi:

gli orari di partenza e di arrivo degli aerei;

il luogo e l'ora di apertura e di chiusura del check-in per il volo, come specificato nel biglietto;

il luogo e l'ora di apertura e di chiusura dell'imbarco;

eventuali ritardi o cancellazioni dei voli e i motivi di tali ritardi o cancellazioni;

come raggiungere la città più vicina, i vari terminal aeroportuali e gli altri aeroporti;

le norme e le procedure per i controlli di sicurezza pre e post-volo dei passeggeri e dei loro bagagli;

le norme generali che i passeggeri devono rispettare per quanto riguarda i requisiti relativi alla frontiera, doganali, sanitari e inerenti i controlli di quarantena, veterinari e fitosanitari previsti dalla legislazione della Federazione Russa;

la posizione di una stanza per la cura dei bambini.

In aeroporto, Aeroflot PJSC (agente di gestione) offrirà i seguenti servizi:

check-in dei passeggeri e dei bagagli;

trasferimento dei passeggeri all'aereo e disposizioni per l'imbarco;

consegna del bagaglio nell'area di stazionamento degli aerei e carico, stivaggio e fissaggio a bordo dell'aeromobile;

organizzazione dello sbarco dei passeggeri dall'aeromobile e loro trasferimento al terminal;

scarico dei bagagli dall'aeromobile, trasporto e consegna ai passeggeri.

Ai passeggeri non saranno applicati costi aggiuntivi per i servizi di cui sopra.

### 6.3.2. Servizi Premium

6.3.2.1. Il servizio a pagamento di upgrade dalla classe Economy alla classe Comfort è offerto al momento del check-in in aeroporto sui voli operati da Aeroflot PJSC. Il servizio è offerto ai passeggeri in volo su aeromobili equipaggiati con i servizi di classe Premium, che hanno acquistato un biglietto con prenotazione confermata con tariffe dirette o con scalo su tutte le classi di prenotazione relative alla classe Economy. Il servizio non è disponibile per i passeggeri in possesso di biglietti con prenotazione non confermata.

I passeggeri che hanno effettuato il pagamento per l'upgrade al momento del check-in in aeroporto o che ricevono l'upgrade a seguito della mancanza di posti a sedere nella cabina di classe Economy non avranno diritto all'imbarco di bagagli oltre il limite stabilito per la tariffa originale pagata e riceveranno miglia nel programma Aeroflot Bonus in base alla tariffa originale pagata.

6.3.2.2. I passeggeri della classe Economy possono usufruire del servizio Space+. Questo servizio è a pagamento e viene pagato presso l'aeroporto di partenza. Il servizio sarà fornito gratuitamente ai passeggeri in possesso di carta Aeroflot Bonus Platinum e Gold. I membri di livello Silver del programma Aeroflot Bonus riceveranno uno sconto del 50 per cento per il servizio.

La fornitura di posti Space+ nei pressi di un'uscita di emergenza è soggetta a restrizioni per alcune categorie di passeggeri, stabilite in base ai requisiti di sicurezza del volo.

Se il servizio Space+ acquistato non è previsto a bordo dell'aeromobile, l'importo versato sarà rimborsato su richiesta del passeggero dietro presentazione all'ufficio commerciale della compagnia aerea di un MCO (documento elettronico generico; ricevuta EMD) recante una nota inserita da un assistente di check-in o da un assistente di volo.

6.3.2.3. Ai passeggeri delle classi Business e Premium, ai membri di livello Platinum, Gold e Silver del programma Aeroflot Bonus e ai membri dei programmi fedeltà di livello Elite Plus di SkyTeam potrebbe essere offerto un servizio rapido di controllo passaporti SkyPriority per i voli internazionali.<sup>5</sup>

### Area lounge in aeroporto

I servizi della sala lounge dell'aeroporto (di seguito denominata "area lounge") possono essere forniti ai passeggeri in classe Business e ai membri di livello Gold e Platinum del programma Aeroflot Bonus, oltre che ai membri di livello Elite Plus di altri programmi bonus di SkyTeam Alliance, in attesa dell'imbarco. Nessun costo aggiuntivo sarà addebitato per l'utilizzo della lounge.

Per i voli nazionali, i servizi dell'area lounge saranno forniti ai membri di livello Platinum e Gold del programma Aeroflot Bonus. Ai membri di livello Elite plus di altri programmi bonus di SkyTeam Alliance saranno offerti i servizi dell'area lounge a prescindere dalla classe di viaggio, se una delle tratte del volo è internazionale.

I membri di livello Platinum e Gold del programma Aeroflot Bonus e i membri di livello Elite Plus di altri programmi bonus di SkyTeam Alliance possono invitare nell'area

<sup>5</sup> Se tecnicamente possibile per l'aeroporto.



lounge un ospite che viaggia con una compagnia aerea di SkyTeam alliance. L'ospite può accedere all'area lounge insieme al titolare della carta anche se in viaggio su un volo diverso.

Il servizio sarà fornito solo su presentazione di una tessera di iscrizione al programma bonus. I privilegi sono offerti solo su presentazione della tessera del programma Aeroflot Bonus o del programma fedeltà di SkyTeam alliance il cui numero è riportato sul biglietto prenotato.

La permanenza dei passeggeri Aeroflot PJSC nell'area lounge è limitata a quattro ore prima della partenza. In caso di scalo il passeggero può rimanere nell'area lounge fino all'inizio dell'imbarco.

I passeggeri che non hanno diritto all'ingresso nell'area lounge non possono accedervi.

#### **6.4. Servizi a bordo**

Aeroflot PJSC fornisce ai passeggeri una serie di servizi in volo, a seconda del tipo e dell'equipaggiamento degli aerei, della durata del volo, dell'ora del giorno in cui il volo ha luogo e della classe del volo. Per usufruire dei servizi forniti o richiesti separatamente, il passeggero deve occupare il posto specificato nella carta d'imbarco.

Aeroflot PJSC assicura i seguenti servizi a bordo dell'aereo:

fornitura di informazioni sulle condizioni di volo e sulle norme generali di comportamento dei passeggeri a bordo dell'aeromobile, sulle ubicazioni delle uscite principali e di emergenza, sulle modalità per lasciare l'aereo in caso di emergenza e sulla posizione dei dispositivi di protezione individuale e degli scivoli di fuga gonfiabili nella cabina dell'aereo;

fornitura di pasti e bevande calde e/o fredde;

pronto soccorso.

I pasti caldi vengono serviti ai passeggeri dei voli di durata superiore alle tre ore, ogni tre ore durante il giorno e ogni sei ore durante la notte.

Non sarà possibile servire pasti e bevande calde se questa condizione è prevista dalle norme del vettore e al passeggero sono stati notificati i termini di servizio a bordo prima della conclusione del contratto di trasporto aereo.

Per i bambini di età inferiore a un anno, sugli aerei dotati di culle fisse per bambini, sarà fornita una culla. Con la culla viene fornito un cuscino e un set di biancheria monouso. Il servizio deve essere prenotato almeno 36 ore prima della partenza prevista.

Il servizio non è garantito. Il numero delle culle disponibili è limitato dalle capacità tecniche dell'aeromobile.

Ai passeggeri saranno serviti pasti e bevande in base alla classe del volo, alla durata del volo e all'ora del giorno.

Nessun costo aggiuntivo sarà addebitato per i servizi di cui sopra.

Le bevande alcoliche possono essere servite ai passeggeri (a prescindere dalla loro cittadinanza) solo se hanno raggiunto l'età legale per bere alcolici stabilita dalle leggi della Federazione Russa. In caso di dubbio sul fatto che una persona abbia l'età minima necessaria, l'assistente di volo può richiedere al passeggero di presentare un documento di identità che ne confermi l'età.

Ai passeggeri possono essere serviti pasti speciali, se richiesti preventivamente. La richiesta di pasti speciali deve essere inoltrata almeno 36 ore prima dell'orario di partenza

previsto.

La fornitura di pasti speciali può essere limitata dalle risorse dell'aeroporto. I pasti speciali sono disponibili in classe Economy solo su voli di durata uguale o superiore a tre ore.

Informazioni dettagliate sui tipi e sulla disponibilità di pasti speciali, sulla procedura per richiederli e sulle relative limitazioni sono disponibili sul sito web di Aeroflot PJSC o attraverso il call center.

Nessun costo aggiuntivo sarà addebitato per la richiesta e la fornitura di pasti speciali.

### **6.5. Servizi offerti in caso di interruzione del trasporto**

Se si è deciso ritardare la partenza almeno sei ore prima dell'orario di partenza previsto, Aeroflot PJSC lo comunicherà preventivamente ai passeggeri. Se si è deciso di ritardare la partenza con meno di sei ore in anticipo, i passeggeri non verranno informati preventivamente.

Se il trasporto viene interrotto per colpa di Aeroflot PJSC, o in caso di ritardo o cancellazione del volo a causa di condizioni meteorologiche avverse o per motivi tecnici o per altre ragioni a seguito di modifiche al percorso di viaggio, Aeroflot PJSC fornirà ai passeggeri i seguenti servizi nell'aeroporto di partenza e negli aeroporti intermedi:

- accesso alle stanze per la cura dei bambini, per i passeggeri che viaggiano con bambini di età inferiore ai sette anni;

- due chiamate telefoniche o due e-mail se l'attesa per la partenza del volo supera le due ore;

- bevande analcoliche, se il tempo di attesa per la partenza del volo supera le due ore;

- pasti caldi se l'attesa per la partenza del volo supera le quattro ore, ogni sei ore durante il giorno e ogni otto ore durante la notte;

- sistemazione in albergo se l'attesa per la partenza del volo supera le otto ore durante il giorno e le sei ore durante la notte;

- trasporto dall'aeroporto all'albergo e viceversa senza alcun costo aggiuntivo, se viene fornita la sistemazione in albergo;

- organizzazione del deposito dei bagagli.

I servizi elencati nel presente paragrafo saranno forniti ai passeggeri senza alcun costo aggiuntivo.

Ai fini della presente sezione, il tempo di attesa per la partenza del volo decorre dall'orario della partenza indicato sul biglietto.

I pasti (colazione, pranzo, cena) saranno serviti ai passeggeri seconda del momento della giornata.

Nei punti di transito o di trasferimento, ai passeggeri saranno offerti servizi soggetti a prenotazione con conferma per la tratta successiva dell'itinerario, indipendentemente dalla causa del ritardo del volo.

Se la partenza del volo è ritardata di sei o più ore durante la notte o di otto o più ore durante il giorno rispetto all'orario di partenza previsto, al passeggero è offerto l'alloggio in

hotel almeno di categoria tre stelle.

Per i passeggeri privi di visto verrà predisposto un alloggio speciale ai sensi delle procedure di servizio ai passeggeri privi di visto in transito in aeroporto e per l'interazione con le agenzie governative e gli altri servizi quando questa categoria di passeggeri viene ospitata in hotel.

Ai passeggeri saranno forniti i pasti a prescindere dal momento del loro arrivo in hotel.

Un passeggero può rifiutare i servizi alberghieri, ma non avrà diritto al rimborso delle spese per i servizi non utilizzati.

## **7. Norme di condotta dei passeggeri durante i servizi precedenti al volo e a bordo dell'aeromobile**

### **7.1. Diritti e obblighi dei passeggeri in relazione alle Norme di condotta**

7.1.1. I passeggeri hanno facoltà di:

richiedere la fornitura di tutti i servizi previsti dai termini e dalle condizioni del contratto di trasporto aereo;

in caso di rischi per la propria vita, salute, onore e dignità, richiedere ai dipendenti di Aeroflot PJSC di prendere misure volte a garantirne la protezione;

utilizzare dispositivi elettronici portatili durante l'intero volo in modalità aereo.

7.1.2. I passeggeri sono tenuti a:

Al momento del pagamento e/o prenotazione del trasporto sul sito web ufficiale di Aeroflot PJSC, prendere visione e rispettare le presenti Norme sulla condotta stabilite dalla compagnia aerea, nonché le norme sulla sicurezza del trasporto di bagagli a mano in cabina.

Osservare senza condizioni le richieste dei dipendenti di servizio a terra, rappresentanti di Aeroflot PJSC, comandante di bordo e altri membri dell'equipaggio:

nell'aeroporto di partenza e nell'area di check-in, nonché all'imbarco dell'aeromobile;

nell'area passeggeri in attesa del volo e nell'area di controllo dei bagagli a mano;

a bordo dell'aeromobile prima del decollo e durante il volo;

negli aeroporti di scalo e destinazione.

Occupare il posto indicato sulla carta d'imbarco. È possibile cambiare posto solo previa approvazione da parte di un assistente di volo e dopo aver ottenuto l'autorizzazione del comandante;


Riporre i bagagli a mano e gli oggetti elencati alla sezione 5.1.2 delle presenti Norme nei posti appositamente designati e conformemente alle norme per il trasporto dei bagagli a mano.

Tenere le cinture di sicurezza allacciate quando il segnale "Allacciare le cinture di sicurezza" è acceso (si consiglia di tenere le cinture di sicurezza allacciate durante tutto il volo).

Rispettare l'ordine pubblico.

Spegnere i dispositivi elettronici o impostarli in modalità offline (modalità aereo) su richiesta dei membri dell'equipaggio in qualsiasi momento durante il volo.

7.1.3. I passeggeri non possono:

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 60 di 70
---	--	--

creare situazioni che pongono rischi alla vita, salute, onore e dignità degli altri passeggeri o dipendenti di compagnie di aviazione; insultare o minacciare a parole o minacciare violenza fisica;

consumare bevande alcoliche durante il volo ad eccezione di quelle servite a bordo dell'aeromobile;

trovarsi in uno stato di intossicazione alcolica che offenda la dignità umana e la morale pubblica (articolo 20.21 del Codice sui reati amministrativi della Federazione Russa);

fumare (sigarette elettroniche incluse) a bordo dell'aeromobile durante l'intera durata del volo;

causare disagio ad altri passeggeri o interferire con il lavoro dell'equipaggio; danneggiare gli oggetti di proprietà di Aeroflot PJSC e/o rimuoverli dall'aeromobile;

utilizzare le attrezzature di emergenza senza l'autorizzazione dell'equipaggio;

aprire le confezioni sigillate di prodotti dei negozi duty-free prima della fine del volo;

rimuovere un animale trasportato in cabina dal relativo contenitore (gabbia).

## **7.2. Sanzioni in caso di violazione delle norme di condotta di cui sopra da parte di un passeggero:**

La mancata osservanza da parte delle persone a bordo dell'aeromobile delle istruzioni impartite dal comandante costituisce una base per l'attribuzione di sanzioni amministrative ai sensi della parte 6 dell'articolo 11.17 del Codice sui reati amministrativi della Federazione Russa (introdotta dalla Legge federale della Federazione Russa n. 336-FZ del 21 dicembre 2009), che prevede sanzioni pecuniarie da duemila a cinquemila rubli o la detenzione per un massimo di quindici giorni;

risarcimento da parte del passeggero colpevole per i danni materiali causati ad Aeroflot PJSC a seguito della distruzione di beni appartenenti alla compagnia;

allontanamento del passeggero colpevole dall'aeromobile nell'aeroporto di atterraggio più vicino; se l'aereo è costretto a compiere un atterraggio di emergenza, tale passeggero sarà tenuto a rimborsare i costi aggiuntivi sostenuti da Aeroflot PJSC a causa del suo comportamento inaccettabile;

affidamento del passeggero colpevole alle forze dell'ordine, indipendentemente dal paese di atterraggio (in alcuni paesi è prevista la detenzione fino a due anni);

comunicazione alle autorità competenti ai fini dell'annullamento dei visti emessi sia dalla Federazione Russa, sia da altri stati;

massima visibilità dell'incidente su mezzi di comunicazione siti web specializzati;

blocco indefinito dell'account del membro del programma Aeroflot Bonus, annullamento di tutte le miglia accumulate ed eliminazione dell'account del membro del programma, eliminazione del livello elite del membro all'interno del programma. Se l'account di un membro viene eliminato, questi non potrà più partecipare o iscriversi nuovamente al programma Aeroflot Bonus.

rifiuto della conclusione del contratto di trasporto aereo a passeggeri inclusi negli elenchi di persone a cui è negato il trasporto da parte di Aeroflot PJSC, ai sensi della procedura stabilita dall'articolo 107.1 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa.<sup>6</sup>

### **7.3. Responsabilità dei passeggeri per violazioni delle norme di condotta**

I passeggeri sono responsabili delle violazioni delle Norme di condotta:  
sulle tratte nazionali interne alla Federazione Russa, ai sensi delle leggi in vigore nella Federazione Russa;

su tratte internazionali, ai sensi delle leggi internazionali sull'aviazione e delle leggi vigenti nel paese di destinazione, indipendentemente dal paese di registrazione o di attività dell'aeromobile su cui il volo si svolge;

I cittadini russi, residenti permanenti della Federazione Russa e apolidi incriminati di aver commesso un reato al di fuori del paese ai danni di cittadini e beni della Federazione Russa saranno soggetti, ai sensi della parte 1 dell'articolo 12 del Codice penale della Federazione Russa, a relativa responsabilità penale al loro ritorno in Russia, nel caso in cui un tribunale straniero non li abbia sottoposti a processo per il reato commesso.

### **7.4. Diritti del personale di Aeroflot PJSC in relazione al rispetto delle Norme di condotta da parte dei passeggeri**

7.4.1. La violazione delle presenti Norme non solo minaccia la sicurezza e compromette la tranquillità dei passeggeri, ma comporta stress supplementare all'equipaggio di volo e di terra della compagnia aerea. La direzione di Aeroflot PJSC adotta quindi i seguenti provvedimenti nei confronti dei passeggeri che violano le presenti Norme sulla condotta:

intraprendere misure appropriate in caso di violazione del codice di condotta e applicazione delle sanzioni pertinenti;

autorizzare il personale di volo e di terra della compagnia aerea a prevenire e interrompere le violazioni delle codice di condotta;

fornire tutta l'assistenza possibile alle forze dell'ordine al fine di perseguire gli individui che violano il codice di condotta dei passeggeri e applicare le sanzioni pertinenti.

7.4.2. Durante il check-in o altre formalità precedenti al volo, i rappresentanti autorizzati della compagnia aerea hanno il diritto di rescindere unilateralmente il contratto di trasporto aereo con il passeggero rifiutando il trasporto nel caso in cui le condizioni di salute del passeggero richiedano condizioni speciali di trasporto aereo o costituiscano una minaccia alla sicurezza dello stesso passeggero o altre persone, ove confermato da referti medici, e possa creare confusione e arrecare disturbi inevitabili ad altre persone (sezione 3, parte 1 dell'articolo 107 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa), o nel caso in cui il bagaglio del passeggero contenga sostanze il cui trasporto aereo sia proibito (sezione 7, parte

<sup>6</sup> in vigore dal 4 giugno 2018

1 dell'articolo 107 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa).

Il vettore ha facoltà di rescindere unilateralmente il contratto di trasporto aereo del passeggero a seguito di violazioni delle norme sulla condotta a bordo dell'aeromobile che possano mettere a rischio la sicurezza del volo o la vita o salute di altre persone, o anche in caso di mancata osservanza delle istruzioni impartite dal comandante ai sensi dell'art. 58 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa (par. 6, parte 1 dell'art. 107 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa).

La decisione di negare il diritto all'imbarco sul volo è presa in base alle disposizioni sulle misure prese dai dipendenti della compagnia aerea a seguito di violazioni delle Norme sulla condotta dei passeggeri durante il servizio pre-volo e a bordo dell'aeromobile di Aeroflot PJSC.

7.4.3. Ai sensi degli articoli 6, 7, 8, 9, 12, 13 della Convenzione e dell'articolo 58 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa, al fine di assicurare la sicurezza durante il volo il comandante ha facoltà di:

prendere la decisione finale in merito a decollo, crociera e atterraggio dell'aeromobile, nonché terminazione del volo, rientro all'aeroporto o atterraggio di emergenza nei casi in cui si riscontri una chiara minaccia alla sicurezza del volo, al fine di salvare vite umane;

al fine di garantire la sicurezza del volo, impartire ordini e richiederne l'attuazione a qualsiasi persona a bordo dell'aeromobile;

adottare qualunque misura sia necessaria, comprese le misure coercitive, nei confronti di persone le cui azioni rappresentino una minaccia diretta per la sicurezza del volo e che si rifiutino di seguire le sue istruzioni;


allontanare tali individui dall'aeromobile all'arrivo nell'aeroporto più vicino e, in caso abbiano commesso dei reati, consegnarli alle forze dell'ordine.

7.4.4. Ai sensi della politica di Aeroflot PJSC in merito al consumo di bevande alcoliche da parte dei passeggeri, i membri dell'equipaggio dell'aeromobile hanno facoltà di:

terminare il servizio di bevande alcoliche ai passeggeri sotto l'effetto di alcool o altre sostanze;

in osservanza della legislazione russa e dei requisiti di sicurezza in volo, confiscare ai passeggeri bevande alcoliche, prodotti a base di tabacco e profumi acquistati nei negozi duty-free o a bordo dell'aeromobile durante il volo (per restituirli successivamente a fine volo).

7.4.5. Nel caso di un prossimo atterraggio pianificato o di emergenza a seguito di violazioni delle norme di condotta dei passeggeri che rappresentano una minaccia per la sicurezza del volo o per la vita o salute di altre persone, o in caso di mancata osservanza da parte di un passeggero delle istruzioni del comandante, possono essere adottate seguenti misure:

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 63 di 70
---	--	--

allontanamento del passeggero colpevole dall'aeromobile e rescissione unilaterale del contratto di trasporto aereo del passeggero senza alcun risarcimento (ai sensi dell'articolo 107 del Codice dell'aviazione della Federazione Russa);

l'imposizione e la raccolta di una sanzione pecuniaria applicata nel paese di atterraggio dell'aeromobile da parte degli enti autorizzati del paese e il pagamento di un risarcimento da parte del passeggero per i danni arrecati alla compagnia aerea, incluso un eventuale atterraggio forzato di emergenza;

affidamento dei passeggeri colpevoli alle forze dell'ordine nel caso abbiano commesso azioni classificabili come reato.

## 8. Requisiti di sicurezza del trasporto rivolti ai passeggeri

Ai sensi delle legislazioni sulla sicurezza dei trasporti, i passeggeri a bordo dell'aeromobile e nelle infrastrutture dedicate ai servizi di terra per il trasporto aereo sono tenuti a:

accedere all'area di sicurezza per il trasporto (aeromobile, infrastrutture di terra per il trasporto aereo) in conformità alle norme stabilite di ispezione, ispezione approfondita e seconda ispezione volte a garantire la sicurezza del trasporto;

osservare i requisiti imposti dagli addetti alla sicurezza del trasporto nello svolgimento delle proprie mansioni;

informare gli addetti alla sicurezza del trasporto di eventi o azioni che costituiscono una minaccia alla sicurezza del trasporto.

Ai passeggeri in volo su un aeromobile non è consentito:

portare all'interno dell'area di sicurezza del trasporto oggetti e sostanza il cui trasporto a bordo dell'aeromobile è proibito o soggetto a limitazioni;

impedire le operazioni delle strutture di sicurezza del trasporto situate nell'area di sicurezza (nell'aeromobile e nelle infrastrutture di terra dedicate al trasporto aereo);

accettare da altri individui (sconosciuti) oggetti da trasportare a bordo dell'aeromobile senza notificare gli addetti alla sicurezza del trasporto;

e eseguire azioni che possano impedire il funzionamento dell'apparecchiatura tecnica e le operazioni del personale dell'aeromobile, incluse dichiarazioni false su eventi o azioni che possano mettere a rischio la sicurezza dell'aeromobile, nonché azioni volte a danneggiare (trafugare) elementi dell'aeromobile che risultino quindi inadatti al servizio o che possano mettere a rischio la vita o salute di passeggeri, personale delle infrastrutture di trasporto, addetti alla sicurezza del trasporto e altre persone;

consegnare a terzi documenti che concedano il passaggio attraverso le procedure di ispezione in condizioni speciali, per l'accesso all'area di sicurezza del trasporto;

accedere all'area di sicurezza del trasporto dell'aeromobile, alle infrastrutture di terra dedicate al trasporto aereo al di fuori (aggirando) gli ingressi previsti;

e eseguire azioni che simulino l'attuazione o la preparazione di atti di interferenza illecita con il trasporto aereo sull'aeromobile e nelle infrastrutture di terra dedicate al trasporto aereo.

## **9. Assicurazione sulla responsabilità civile**

Aeroflot PJSC sarà assicurata per la responsabilità civile dei passeggeri per gli eventuali danni causati alla vita, alla salute o ai beni del passeggero durante il trasporto in conformità ai requisiti delle leggi vigenti nella Federazione Russa.

Tutte le informazioni sulla compagnia assicuratrice (nome, sede, indirizzo postale e numero di telefono) e il contratto di assicurazione obbligatoria (numero, data, conclusione, entrata in vigore) saranno disponibili presso gli uffici commerciali, sul biglietto cartaceo o sul sito web di Aeroflot PJSC.

Se si verifica un evento assoggettabile ad assicurazione, Aeroflot PJSC comunica a ogni parte lesa di cui possiede i dati personali le seguenti informazioni:

- 1) i diritti delle parti lese e la procedura da seguire da parte dei soggetti coinvolti per ottenere il risarcimento dei danni;
- 2) la compagnia assicuratrice e tutte le sue filiali e gli uffici di rappresentanza in tutti gli stati della Federazione Russa (nomi, località, indirizzi postali, numeri di telefono, indirizzo del sito web ufficiale, orari d'ufficio);
- 3) il contratto di assicurazione obbligatorio (numero, data di conclusione, entrata in vigore).

Aeroflot PJSC fornirà anche fornire le suddette informazioni alle altre persone che desiderino chiarimenti in relazione all'accaduto coperto da assicurazione (i beneficiari<sup>7</sup>).

In caso di morte o di gravi danni alla salute, Aeroflot PJSC informerà i congiunti della parte lesa o le altre persone che si rivolgano a Aeroflot PJSC per ottenere informazioni sui diritti dei beneficiari in caso di danni alla vita, alla salute o ai beni della parte lesa.

Le procedure che i passeggeri o gli altri beneficiari devono seguire per richiedere un risarcimento all'assicurazione, così come la procedura e i tempi di per il pagamento, sono stabiliti dalle leggi della Federazione Russa.

Durante il periodo di validità di un accordo di code-sharing, se Aeroflot PJSC funge da vettore effettivo dei voli in code-sharing, Aeroflot PJSC garantirà la copertura assicurativa di tali voli secondo i termini e le condizioni contrattuali, includendo il partner commerciale del code-sharing come ulteriore assicurato per quanto concerne la responsabilità civile.

## **10. Responsabilità di Aeroflot PJSC e del passeggero. Procedura per reclami contro Aeroflot PJSC**

### **10.1. Principi generali di responsabilità**

Aeroflot PJSC è responsabile nei confronti dei passeggeri aerei secondo le modalità previste dalle leggi della Federazione Russa, dai trattati internazionali della Federazione Russa e dal contratto di trasporto aereo.

---

<sup>7</sup> Il beneficiario sarà la parte lesa la cui salute o i cui beni abbiano subito un danno. In caso di morte, saranno considerati beneficiari le persone che hanno sostenuto le spese di sepoltura necessarie, per quanto riguarda la compensazione di tali spese, mentre per quanto riguarda il risarcimento assicurativo vero e proprio i beneficiari saranno gli individui aventi diritto, ai sensi della legge vigente; in assenza di tali persone, saranno beneficiari il coniuge, i genitori o i figli oppure le persone da cui la parte lesa dipendeva, se non aveva un proprio reddito.



Se la legislazione della Federazione Russa, le convenzioni sul trasporto aereo internazionale, i documenti dell'Organizzazione internazionale dell'aviazione civile (ICAO) o i trattati e gli accordi internazionali stipulati dalla Federazione Russa (di seguito denominati "Atti") stabiliscono ulteriori limitazioni alla responsabilità di Aeroflot PJSC in aggiunta alle presenti Norme, prevarranno tali Atti.

Aeroflot PJSC risarcirà i danni causati durante il funzionamento dell'aeromobile se non può dimostrare che il danno si è verificato per causa di forza maggiore o per volontà della parte lesa.

Aeroflot PJSC e i passeggeri sono responsabili di eventuali violazioni delle norme doganali, valutarie, sanitarie, di quarantena o di altre norme ai sensi delle leggi della Federazione Russa.

## **10.2. Responsabilità di Aeroflot PJSC**

10.2.1. Responsabilità di Aeroflot PJSC per i danni causati alla vita o alla salute di un passeggero dell'aereo

La responsabilità di Aeroflot PJSC per i danni causati alla vita o alla salute di un passeggero durante il trasporto aereo è regolamentata dal Codice dell'aviazione della Federazione Russa, dai trattati internazionali della Federazione Russa o, se il contratto di trasporto aereo non prevede il risarcimento di tali danni, dalla legislazione civile della Federazione Russa.

Aeroflot PJSC verserà due milioni di rubli a titolo di risarcimento in caso di morte di un passeggero durante il trasporto, alle persone che hanno diritto a ricevere un risarcimento per i danni in caso di morte del capofamiglia ai sensi della legislazione civile; in assenza di queste persone, l'indennizzo è versato ai genitori, al coniuge o ai figli del passeggero defunto o alle persone da cui il passeggero ferito dipendeva se tale passeggero non aveva un reddito indipendente.

Il risarcimento è ripartito fra gli aventi diritto in proporzione al loro numero.


Aeroflot PJSC verserà un risarcimento per i danni causati alla salute di un passeggero durante il trasporto aereo per un ammontare determinato in base alla natura e al grado del danno ai sensi delle leggi della Federazione Russa. Tale risarcimento non potrà superare i due milioni di rubli.

Se l'ammontare del risarcimento determinato ai sensi della legislazione civile per danni causati alla vita o alla salute di un passeggero durante il trasporto aereo superiore all'importo del risarcimento danni prestabilito, il pagamento di tale indennizzo non solleva Aeroflot PJSC dal risarcire i danni per la parte che eccede l'importo del risarcimento versato.

Ai fini del presente articolo, il trasporto aereo di un passeggero inizia con le formalità precedenti al volo, prima dell'imbarco, e termina quando il passeggero lascia l'aeroporto, sotto la supervisione di persone autorizzate da Aeroflot PJSC.

10.2.2. La responsabilità di Aeroflot PJSC per la perdita dei bagagli, per eventuali oggetti mancanti o per danni ai bagagli, così come per gli articoli del bagaglio a mano

Aeroflot PJSC è responsabile della perdita dei bagagli, di eventuali oggetti mancanti o di danni ai bagagli solo nel periodo successivo alla loro ammissione al trasporto aereo e fino

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 66 di 70
---	--	--

al momento in cui vengono riconsegnati al passeggero o a un'altra persona fisica o giuridica ai sensi delle norme stabilite, a meno che Aeroflot PJSC dimostri di aver adottato tutte le misure necessarie per evitare il danno o che non è stato possibile adottare tali misure.

Aeroflot PJSC è responsabile della sicurezza degli oggetti contenuti nel bagaglio a mano del passeggero a meno che dimostri che la perdita degli stessi, eventuali articoli mancanti o danni agli stessi sia causata da circostanze che Aeroflot PJSC non poteva evitare o eliminare a seguito di azioni del passeggero.

Aeroflot PJSC sarà ritenuta responsabile della perdita dei bagaglio, di eventuali oggetti mancanti nel bagaglio o di danni al medesimo, a meno che dimostri che non ciò non deriva da atti deliberati (omissioni) della compagnia o non si è verificato durante il trasporto aereo.

Per determinare l'importo per cui la compagnia può essere ritenuta responsabile viene preso in considerazione il peso totale del bagaglio in questione. Nel caso in cui non risulti possibile determinare il peso del bagaglio, l'importo per cui la compagnia può essere ritenuta responsabile può essere determinato secondo la tabella di peso (pratica consigliata IATA 1751) e in base alle specifiche tecniche.

10.2.3. Responsabilità di Aeroflot PJSC per la perdita dei bagagli, per eventuali oggetti mancanti o per danni ai bagagli, così come per gli articoli del bagaglio a mano

Per la perdita o il danneggiamento di dispositivi di mobilità speciali (comprese le sedie a rotelle) appartenenti a passeggeri disabili: fino al valore di questi dispositivi.

Per la perdita del bagaglio a mano, per oggetti mancanti nel bagaglio a mano o danni allo stesso: fino al valore del bagaglio a mano; ove non sia possibile determinare il valore, fino all'importo per cui la compagnia può essere ritenuta responsabile, che in ogni caso non può eccedere gli undicimila rubli.


La responsabilità di Aeroflot PJSC per la perdita di bagagli, per oggetti mancanti nei bagagli o per danni ai bagagli, compreso il bagaglio a mano del passeggero, è la seguente:

su voli nazionali per la perdita di bagagli, per oggetti mancanti o per danni ai bagagli accettati all'imbarco senza che sia stato dichiarato un esatto valore: fino al valore dei bagagli ma non oltre seicento rubli per chilogrammo di peso dei bagagli,

su voli internazionali, la responsabilità di Aeroflot PJSC per danni durante il trasporto del bagaglio ammesso al trasporto privo di valore dichiarato è limitata all'importo stabilito dalle convenzioni sul trasporto aereo internazionale.

Aeroflot PJSC è esente da responsabilità se dimostra che la perdita, gli oggetti mancanti o i danni si sono verificati a causa di circostanze che non potevano essere previste da Aeroflot PJSC o la cui eliminazione non dipendeva da Aeroflot PJSC, in particolare, a causa di:

responsabilità della persona che ha consegnato e recuperato il bagaglio,  
 caratteristiche intrinseche e naturali degli oggetti trasportati,  
 eventuali difetti di imballaggio che non potevano essere notati durante il controllo visivo del bagaglio accettato all'imbarco,

	<b>Norme per il trasporto di passeggeri e bagagli di Aeroflot PJSC</b>	<b>RI-GD-190E</b>  Pagina 67 di 70
---	--	--

particolari caratteristiche intrinseche degli oggetti o di sostanze che richiedono condizioni particolari di trasporto o precauzioni durante il trasporto o lo stoccaggio.

Aeroflot PJSC non sarà ritenuta responsabile per oggetti fragili o deperibili, denaro, gioielli, metalli preziosi, documenti relativi a beni e affari, passaporti, chiavi e altri documenti inseriti nel bagaglio registrato.

Aeroflot PJSC non sarà ritenuta responsabile per danni di lieve entità ai bagagli (graffi, abrasioni, ammaccature, assenza di coperture, cinghie, lucchetti) che non ne impedisca l'utilizzo futuro.

#### 10.2.4. Responsabilità di Aeroflot PJSC per il ritardo di passeggeri e bagagli

In caso di ritardo nell'arrivo dei passeggeri o nella consegna bagagli all'aeroporto di destinazione, Aeroflot PJSC verserà una multa del 25 per cento del salario minimo mensile definito dalla legge federale per ogni ora di ritardo, ma non superiore al 50% del costo totale del trasporto, a meno che dimostri che il ritardo è stato provocato da una causa di forza maggiore, dalla risoluzione di un difetto dell'aeromobile che minacciava la vita o la salute dei passeggeri o da altre circostanze esterne al controllo di Aeroflot PJSC.

#### 10.2.5. Responsabilità di Aeroflot PJSC per danni derivanti dal ritardo nel trasporto aereo di passeggeri

La responsabilità di Aeroflot PJSC per danni derivanti dal ritardo nel trasporto aereo di passeggeri è limitata alla responsabilità prevista dalle convenzioni sul trasporto aereo internazionale e dal Codice dell'aviazione della Federazione Russa (per i voli nazionali).

Aeroflot PJSC potrà essere ritenuta responsabile dei danni a meno che dimostri che Aeroflot PJSC e i suoi dipendenti e incaricati hanno adottato tutte le misure necessarie per evitare il danno o i danni, o che tali misure non potevano essere adottate.

Aeroflot PJSC non potrà essere ritenuta responsabile di danni derivanti, direttamente o indirettamente, dall'inosservanza da parte del passeggero di leggi, decreti, norme o prescrizioni degli enti governativi di qualsiasi paese dal quale o attraverso il cui territorio il trasporto viene effettuato o derivanti da una causa esterna al controllo di Aeroflot PJSC.

Aeroflot PJSC non potrà essere ritenuta responsabile se il passeggero rifiuta di utilizzare i servizi forniti e non sarà tenuta a risarcire danni o spese derivanti da tale rifiuto.

#### 10.2.6. Accordi sull'estensione della responsabilità di Aeroflot PJSC

Aeroflot PJSC ha il diritto di concludere accordi con i passeggeri in relazione alla propria responsabilità rispetto ai limiti prescritti dalle leggi della Federazione Russa o dai trattati internazionali della Federazione Russa.

#### 10.2.7. Responsabilità per i danni causati da impatti aerei

La responsabilità finanziaria per i danni causati alla vita o alla salute di un passeggero, così come per i danni causati a beni di terzi sull'aeromobile, è del proprietario dell'aeromobile ai sensi del codice dell'aviazione, riservandosi in ogni caso il diritto di inoltrare reclamo

(rivalersi) per la parte difettosa.

#### 10.2.8. Responsabilità per danni causati durante il trasporto aereo

Il proprietario dell'aeromobile è responsabile dei danni causati alla vita, alla salute o ai beni di un passeggero durante il trasporto aereo nei limiti stabiliti dalle leggi della Federazione Russa, se non diversamente previsto da un trattato internazionale della Federazione Russa.

Se non diversamente previsto da un trattato internazionale della Federazione Russa, il proprietario dell'aereo è responsabile del danno causato alla vita, alla salute o ai beni di terzi durante il trasporto aereo nei limiti stabiliti dalle leggi della Federazione Russa.

### 10.3. Responsabilità del passeggero

Se il passeggero causa danni ad Aeroflot PJSC, questi sarà ritenuto materialmente responsabile nei limiti dell'entità dei danni inflitti.

Il passeggero è responsabile del rispetto e del mancato rispetto di quanto segue:

I termini e le condizioni del contratto di trasporto aereo e delle presenti Norme,

Le istruzioni del comandante dell'aeromobile,

Le norme di sicurezza antincendio, igienico-sanitarie e di prevenzione di eventuali malattie, oltre ad altre norme simili,

Norme per il trasporto di sostanze o oggetti pericolosi,

Norme di sicurezza del volo (tentativo di aprire una porta dell'aeromobile o il portellone, rifiuto di allacciare la cintura di sicurezza, fumare in un luogo inadeguato e così via).

Il passeggero è ritenuto responsabile della violazione delle norme sull'ordine pubblico o nel terminal e nelle agenzie in città, negli aeroporti, nelle piste di atterraggio e a bordo degli aeromobili, oltre che delle azioni perseguibili a norma di legge nei confronti di altri passeggeri e dipendenti di Aeroflot PJSC.

Il passeggero sarà responsabile nei confronti degli altri passeggeri o di terzi se le loro proprietà, la loro vita e salute subiscono danni a causa delle attività del passeggero relative al trasporto improprio del bagaglio a mano o di altri articoli elencati alla sezione 5.1.2 delle presenti Norme.

Il passeggero sarà responsabile nei confronti di Aeroflot PJSC se questa subisce danni a causa delle attività del passeggero relative al trasporto improprio del bagaglio a mano o di altri articoli elencati alla sezione 5.1.2 delle presenti Norme.

L'ambito di responsabilità amministrativa e penale è determinato dalle leggi della Federazione Russa o del paese di soggiorno.

Nel caso in cui il passeggero comunichi i propri dati personali a terze parti, Aeroflot PJSC non sarà responsabile per eventuali danni causati dalle azioni di tali terze parti, relativamente alle modifiche apportate a una prenotazione o un biglietto.

#### **10.4. Procedura e condizioni per richieste di risarcimento da parte del passeggero**

##### 10.4.1. Disposizioni generali

La responsabilità di Aeroflot PJSC per guasti durante il trasporto del bagaglio del passeggero è stabilita in un PIR, redatto al momento del ritiro bagagli nella sala di arrivo presso il banco oggetti smarriti al fine di certificare l'evento di trasporto improprio del bagaglio del passeggero, inclusi danni ai bagagli, smarrimento del contenuto o dell'intero bagaglio.

I rapporti di irregolarità (Property Irregularity Report, PIR) non sono considerati come richieste scritte di risarcimento.

Se il bagaglio viene ritirato senza sporgere lamentele, sarà ritenuto, a meno di prove in contrario, consegnato in buone condizioni e in conformità ai documenti di trasporto.

In caso di danni ai bagagli, la persona intitolata alla ricezione dovrà presentare una richiesta scritta di risarcimento alla compagnia aerea.

La richiesta di risarcimento deve essere presentata dal passeggero o una persona autorizzata dietro presentazione di una procura legalmente rilasciata.

##### 10.4.2. Tempistica e procedura per presentare un reclamo alla compagnia Aeroflot PJSC nell'ambito del trasporto aereo nazionale

Per trasporti aerei nazionali, è possibile presentare una richiesta di risarcimento nei confronti di Aeroflot PJSC entro sei mesi. Il periodo inizia il giorno in cui avviene il fatto oggetto del reclamo.

Aeroflot PJSC potrà accettare un reclamo dopo tale periodo, se sussiste un motivo valido per il mancato rispetto del termine previsto.

##### 10.4.3. Tempistica e procedura per presentare un reclamo a Aeroflot PJSC nell'ambito del trasporto aereo internazionale

Se il bagaglio è stato danneggiato durante il trasporto aereo internazionale, la persona avente diritto a ritirarlo deve presentare la relativa comunicazione scritta a Aeroflot PJSC entro sette giorni dalla ricezione del bagaglio. In caso di ritardo nella consegna del bagaglio, il reclamo deve essere presentato entro ventuno giorni dalla consegna del bagaglio a una persona autorizzata a riceverlo.

In caso di smarrimento del bagaglio, il reclamo può essere presentato a Aeroflot PJSC entro diciotto mesi dal giorno di arrivo dell'aeromobile all'aeroporto di destinazione o dal giorno previsto per l'atterraggio o comunque dal giorno in cui è stato completato il trasporto.

##### 10.4.4. Documenti richiesti per presentare richiesta di risarcimento

Per danni ai bagagli:

richiesta che indichi l'importo specifico dei danni;

Rapporto di irregolarità (Property Irregularity Report);

etichetta bagagli;

ricevuta che confermi il valore del bagaglio danneggiato. In assenza di ricevuta, fornire una fotografia del bagaglio danneggiato e indicare la marca, il numero articolo e l'anno di acquisto;

ricevuta della riparazione (se il bagaglio è sottoposto a riparazione) o un rapporto che dichiari l'impossibilità di eseguire riparazioni. In assenza di ricevuta, il valore del bagaglio sarà determinato in base al prezzo medio degli articoli di simile categoria.

In caso di smarrimento bagagli:

richiesta da parte del passeggero contenente un elenco degli articoli presenti nel bagaglio completo del relativo valore;

documenti (ricevute, fatture) comprovanti l'ammontare delle perdite subite;

Rapporto di irregolarità (Property Irregularity Report);

etichetta bagagli.

In caso di smarrimento del contenuto dei bagagli:

richiesta da parte del passeggero contenente un elenco degli articoli smarriti completi del relativo valore;

documenti (ricevute, fatture) comprovanti l'ammontare delle perdite subite;

Rapporto di irregolarità (Property Irregularity Report);

etichetta bagagli.

Verrà erogato un indennizzo nel caso in cui si stabilisca una differenza tra il peso del bagaglio registrato e il peso del bagaglio ricevuto. Se si sospetta il furto degli articoli, il passeggero ha facoltà di rivolgersi alle forze dell'ordine.

In caso di ritardi nella consegna dei bagagli:

richiesta di risarcimento per danni materiali;

Rapporto di irregolarità (Property Irregularity Report);

etichetta bagagli;

documenti che confermino i costi relativi al recupero del bagaglio.

Per il trasporto internazionale, in caso di arrivo presso una località al di fuori del paese di residenza permanente del passeggero, documenti (ricevute, fatture) comprovanti le perdite subite durante l'assenza del bagaglio.

## 11. Disposizioni finali

Le presenti Norme possono essere modificate da Aeroflot PJSC in qualunque momento senza preavviso ai passeggeri. Tuttavia, tali modifiche non hanno effetto su un eventuale trasporto già pagato.

Le modifiche e le integrazioni alle presenti Norme sono presentate sotto forma di una nuova versione del documento, che sarà approvata ed entrerà in vigore per ordine del Direttore generale.