

总经理签发

“AZUR 航空”有限责任公司

2018 年 7 月 10 日。

旅客和行李运输条款

1. 总则	4
1.1. 总则.....	4
1.2. 适用范围.....	4
1.3. 条款法律关系.....	4
1.4. 规则修改.....	5
2. 旅客和行李运输条件.....	6
2.1. 航空运输合同.....	6
2.2. 订票.....	7
2.3. 乘客信息处理.....	9
2.4. 付款流程.....	10
2.5. 运输单据.....	11
2.6. 机票和行李收据.....	11
2.7. 机票失效情况.....	12
2.8. 乘客机票转让.....	12
2.9. 乘客单据.....	12
2.10. 机票有效期.....	13
2.11. 固定航班和包机运输.....	13
2.12. 航空运输合同的变更.....	14
2.13. 乘客行程的暂停.....	15
2.14. 航空运输合同的终止.....	16
2.15. 运费退款.....	18
2.16. 有权退还未使用（部分已使用）运输费用责任方.....	19
2.17. 服务和信息.....	20
3. 乘客运输	22
3.1. 出发前值机及行李托运.....	22
3.2. 为乘客提供的机上服务.....	25
3.3. 享受优待条件的乘客.....	26

3.4.	儿童飞行.....	27
3.5.	残疾人士和其他行动受限的乘客飞行.....	30
3.6.	需要医用氧气治疗的乘客.....	32
3.7.	孕妇的飞行.....	32
3.8.	从俄罗斯境内被驱逐（行政驱逐）的旅客飞行.....	32
3.9.	运送未获目的国入境许可的乘客.....	33
3.10.	被驱逐乘客和关押人员的飞行.....	33
3.11.	商务舱乘客飞行.....	33
4.	行李运输.....	35
4.1.	总则.....	35
4.2.	免费行李额.....	35
4.3.	已托运行李.....	35
4.4.	手提行李（乘客随身物品）.....	36
4.5.	付费（超标、超大、超重）行李.....	36
4.6.	超重，超大，重的行李费用支付.....	37
4.7.	飞机机舱内携带的行李.....	37
4.8.	对行李所装物品的要求.....	38
4.9.	包含电池的便携式电子设备（PED）的飞行.....	39
4.10.	武器，弹药和特殊器具的运输.....	40
4.11.	家养动物（鸟类），导盲犬，服役犬的运输.....	42
4.12.	危险产品视为行李运输.....	43
4.13.	滑雪，滑雪撬，冰球设备，高尔夫球设备，钓鱼设备，潜水/冲浪设备，自行车和其他运动设备的运输.....	43
4.14.	行李包装.....	44
4.15.	行李提取.....	45
4.16.	保管、搜索和托运行李.....	45
4.17.	遗忘的物品.....	46
5.	责任保险.....	48
6.	承运方和乘客的责任.....	50
6.1.	总则.....	50
6.2.	航空公司对行李以及手提行李的损失，短缺或损坏（变质）的责任.....	51
6.3.	承运人延迟运送旅客、行李的责任.....	51

6.4. 承运人不负责的情况.....	51
6.5. 乘客责任.....	52
7. 乘客对损失赔偿提出要求的程序与期限.....	53
7.1. 总则.....	53
7.2. 向承运方提出索赔的期限.....	53
7.3. 索赔的注册和提出程序.....	53

1. 总则

1.1. 总则

1.1.1. “AZUR 航空”有限责任公司此条旅客和行李航空运输条款（以下简称“条款”），是根据俄罗斯联邦航空法典第 102 条和联邦航空条款“旅客、行李、货物运输总则及乘客、发货人、收货人服务要求总则”以及俄罗斯及国际航空运输法律文件基础上制定而成，并通过俄罗斯联邦运输部 2007 年 6 月 28 日第 82 号命令批准。

1.1.2. 该条款适用于“AZUR 航空”有限责任公司在国内和国际上飞行的所有航班及包机上的旅客和行李运输。本条款规定了享有服务的运输方、公民以及承运方的权利、义务和责任。

1.1.3. 在与国际航空运输条约、国际民用航空组织（民航组织）文件以及现运行的俄罗斯联邦航空运输国际条约和协定不冲突的情况下，本条款同时可用于国际航空旅客和行李运输。

1.1.4. 本条款规定了旅客运输的总则，包括公务和行李总则，这些条款必须在签订和履行乘客和行李的空运协议过程中得到实施。

1.1.5. 在签订航空旅客和行李运输协议后，协议条款、税率和收费标准同时在运输单证录入之日起生效。

1.1.6. 在使用本条款和其他本条款补充规范性文件过程中，旅客及其行李在委托运输、办理值机、登机和离机（装载和卸载）过程中出现的任何问题，都应以“AZUR 航空”有限责任公司官方，或其授权代理人（总代理），或相关部门员工解释为准。

1.1.7. 在协议双方没有另行规定的情况下，包机运输则遵循包机运输协议（包机的合同）及本条款。

1.1.8. 对于需要特殊服务的乘客，按照条款，“AZUR 航空”有限责任公司在保证飞行质量和飞行安全以及航空安全的情况下，在飞行前为旅客办理相关手续，在起飞前调动、安排相关人员。

1.2. 适用范围

1.2.1. 该条款适用于“AZUR 航空”有限责任公司在国内和国际上承运飞行的所有航班及包机上旅客和行李运输。

1.2.2. 条款规定了“AZUR 航空”有限责任公司、其授权代理的权利，义务和责任，同时也对享有其服务的公民有效。

1.2.3. 在与国际航空运输条约、国际民用航空组织（民航组织）文件以及现运行的俄罗斯联邦航空通信国际条约和协定不冲突的情况下，本条款同时可用于国际航空旅客和行李运输。

1.2.4. 本条款为航空运输合同必须条款。

1.2.5. 在签订乘客空中运输协议时，录入运输单证之日起条款修订版同时生效。

1.3. 条款法律关系

1.3.1. 根据乘客和行李运输条款，双方的权利，义务和责为由以下法律及条款规定：

- 与国际航空运输有关公约以及俄罗斯联邦现行国际条约和协定相关的规定；
- 俄罗斯联邦的“航空法”和俄罗斯联邦的其他立法；
- 本条款。

1.3.2. 旅客和行李的国际运输必须遵循所在国、出发地、经过地等官方机构颁发的相关责任条例、条款。

1.3.3. 如果其中的条款或运输文件与有关国家的法律冲突，且协议双方无法修改，则这些条款只在没有违反规定法律的情况下继续有效，并被视为运输合同的一部分。任何一项条款失效都不会影响其他条款的执行。

1.3.4. 根据国际航空运输，“AZUR 航空”有限责任公司的责任受国际民用航空运输公约和国际民航组织文件的管辖——根据这些文件的定义，非公约或文件内运输行为除外。

1.4. 规则修改

1.4.1. “AZUR 航空”有限责任公司能够在不事先通知旅客的情况下更改本条款及其补充条款、规定航空运输的准则、说明和文件。（已签订旅客空运合同除外，应按未改变前条款执行。）条款的修改自批准之时起生效。在必要情况下条款可根据俄罗斯联邦现行法律、国际航空运输条约、协定的要求修改。

1.4.2. “AZUR 航空”有限责任公司的代表人、以其名义提供或执行旅客和行李运输服务的代理商，无权更改或取消本航空公司本条款及其他规范性文件的规定。

2. 旅客和行李运输条件

2.1. 航空运输合同

2.1.1. 根据空运合同, “AZUR 航空” 有限责任公司有责任通过显示在机票上的航班将飞机上的旅客送达目的地, 同时如果乘客携带行李, 也有责任将该行李运送到目的地, 将其交给乘客或委托领取行李人。

2.1.2. 根据合同, “AZUR 航空” 有限责任公司应提供运输及其他服务应有:

- 机票上列出的条件;
- 采用的税率;
- 本条款所规定的条件;
- 俄罗斯联邦权力。

2.1.3. 航空运输合同凭机票和行李收据证明。如果在机票中标明的信息与“AZUR 航空” 有限责任公司数据库中包含的信息相矛盾, 则优先考虑数据库信息。

2.1.4. 航空运输付款确认单据证明航空运输为已付款。

2.1.5. 旅客有义务按既定税率支付航空运费、超过“AZUR 航空” 有限责任公司规定的免费行李限额以外以及该行李的运输费。

2.1.6. 付款完成则被视为航运合同签订成功。

2.1.7. 全款付清后“AZUR 航空” 有限责任公司, 承运方或授权代理将向旅客当面交付或通过电子邮件向旅客发送行程单。

2.1.8. 付款应该在预定机票时显示税费付款规定期限内, 严格按照“AZUR 航空” 有限责任公司支付方式完成。

2.1.9. 如果“AZUR 航空” 有限责任公司未另行确认, 逾期付款或其他违反付款条款则被视为未签订运输合同。

2.1.10. 运输合同有效期至“AZUR 航空” 有限责任公司履行机票所示航线上的旅客和/或行李的航空运输义务, 同时旅客方面也确认义务已经履行。

2.1.11. “AZUR 航空” 有限责任公司有责任采取相关措施, 保证在合理的时间内送达旅客和行李。日程表和其他文件上显示的时间, 不保证也不作为航运合同必要条件或者一部分。

2.1.12. 在飞机飞行时间变动情况下, “AZUR 航空” 有限责任公司应采取可能通知措施, 将时间变更通过任何可用手段告知已订立航运合同的旅客。

2.1.13. 根据飞行安全和/或航空安全、或根据国家相关部门要求, “AZUR 航空” 有限责任公司有权取消、延迟机票上显示的航班, 改变机型、飞行路线。

2.1.14. 如果旅客在订票时没有提供自己的联系方式(电话号码、电子邮件等), 或“AZUR 航空” 有限责任公司通过联系方式(电话或地址)多次均无法联系上乘客, (包括乘客提供不正确的联系信息), 未能将有关航班的变更、出发/到达机场的变更、取消或航班的任何条件的变更通知到乘客, “AZUR 航空” 公司不承担责任。这种情况下“AZUR 航空” 有限责任公司不赔偿通知不到位造成的损失。

2.1.15. 由多个承运方组成的在一个运输单据下从出发机场到目的机场的旅客和行李运输, 无论是否有中转或中断, 都被视为同一行程。因此如果行程是由分开的机票值机, “Azure air” 有限责任公司将不对转机失败承担责任。

2.1.16. “AZUR 航空” 有限责任公司有权将航空运输合同下的责任或其部分转让给另一方, 其中包括新的承运方。在这种情况下, 如果“AZUR 航空” 有限责任公司和新的承运方之

间没有共同协议, “AZUR 航空” 有限责任公司将告知乘客实际行程的承运方, 乘客也将遵守实际承运方的运输规则。

2.1.17. 有关订票规则、税率使用条款、飞行相关权力, 旅客都可以在订票时通过官方网站 <http://azurair.ru> 了解。

2.2. 订票

2.2.1. 预定 “AZUR 航空” 公司航班上的位置 (乘客座位, 重量, 体积) 是旅客飞行的必须条件 (以下简称 “订票”)。

2.2.2. 残障人士预定行程程序详见本规定第 3 节。

2.2.3. 通过 “AZUR 航空” 有限责任公司、其授权的代理商或旅客本人通过承运方官方网站上进行订票。

2.2.4. 订票在 “AZUR 航空” 有限责任公司预定系统中录入完成, 并且运输合同与 “AZUR 航空” 有限责任公司制定的条款并不矛盾的情况下才算完成。

2.2.5. 更改或取消订票有可能受到 “AZUR 航空” 有限责任公司收费条款的限制。

2.2.6. 在订票系统中, 如果没有进行下一步付款, 订单将在不告知用户的情况下取消。

2.2.7. “AZUR 航空” 有限责任公司在预订时有权不向已经申请舱位等级的旅客分配具体座位。给乘客选座应由 “AZUR 航空” 有限公司或服务机构在值机时进行。

2.2.8. 乘客订票以及旅客和行李运输资料填写都应在“AZUR 航空”公司条款费用适用期限内进行。

2.2.9. 订票只是“AZUR 航空”有限公司航空或其代理商向旅客签出具正式文件前的初步行为。

2.2.10. 旅客在规定期限内没有付款，或未履行其他费用条款情况下，“Azure air”有限公司有权在不通知乘客情况下取消订单。

2.2.11. 需要和“AZUR 航空”公司单独协商处理的情况有：

- 带 2 岁以下婴儿的乘客；
- 需要“AZUR 航空”公司护送的无人陪伴儿童；
- 病重的乘客；担架上的病人；需要导盲犬陪同的失明乘客；空中飞行时行动受限和/或需要特殊关照的乘客（以下简称-行动受限的乘客）；
- 携带武器和/或有弹药的乘客；
- 超过“AZUR 航空”有限公司规定的，乘客购票时已被告知的免费赠送行李额外的行李，或乘客订票时未赠送免费行李额外的行李（以下简称-超重行李）；
- 单个行李尺寸三边长超过 203 厘米（以下简称超大行李）；
- 单个行李重量超过三十公斤（以下简称超重行李）；
- 必须登机的行李；
- 狗，猫，鸟和其他室内（驯养）的宠物（以下简称-宠物），联邦执行机构的服役犬（以下简称服役犬）。

2.2.12. 如果乘客没有在行程中未按预定座位飞行，且未告知航空公司是否继续飞行，“AZUR 航空”航空公司有权在不通知乘客的情况下取消乘客下一步行程订单。

2.3. 乘客信息处理

2.3.1. “AZUR 航空”公司无权把旅客信息转交第三方——根据俄罗斯联邦现行法律规定的 6.3.2 条款，执法情况除外。

2.3.2. “AZUR 航空”公司有权处理乘客订票、值机、更改行程条件时提供的个人信息，以及按照 2006 年 7 月 27 日第 152 “关于个人信息”联邦法（简称“第 152 联邦法”）第 6 条款 1 项 5 分项，有权处理乘客（个人数据主体）同意协议后主动放弃的订单时留下的任何个人数据。关于本条乘客信息处理，“AZUR 航空”有限公司在履行运输合同下义务范围内对数据的整合行为（处理），包括使用或者不使用自动化个人数据处理，包括收集，记录，系统化，积累，存储，确认（更新，更改），提取，使用，传输（分配，提供，访问），解体，取消，删除和销毁个人数据。

2.3.3. 其中，乘客的个人信息包括：

- 姓，名，父称；
- 护照信息；
- 居住地址；
- 联系电话；
- 电子 邮件地址 以及其他乘客在订票和填写订单时留下的数据。

2.3.4. 运输合同签订成功须得到旅客以下同意：

- 将个人信息自动录入到给乘客订票及值机系统，以及其他系统【按照第 12 条款（第 152 联邦法）包括进行跨境个人数据转交的情况】；
- “AZUR 航空”有限公司有权授权其代理或其他代第三方人员出售或提供飞行服务时处理旅客的个人信息。

2.4. 付款流程

2.4.1. 乘客和行李航班运输费用由“AZUR 航空”航空公司或授权的代理收取。

2.4.2. 运输费用根据“AZUR 航空”设定的乘客运送价格（以下简称运价）制定，该运价分为两点间路线税费，和从机场（点）——根据空运合同，乘客、行李启程的地方【简称“出发机场（点）”】——到目的地机场（点）的组合税费。根据俄罗斯联邦交通部于 2008 年 9 月 25 日批准第 155 号令“旅客和行李航班收费”和“民用航空收费”标准及规则中关于额外订购优质服务条款，组合税费还包括旅客订购的“AZUR 航空”额外豪华服务成本。

2.4.3. 授权代理可向乘客提供优化运输路线选择的服务，根据旅客选择的优先级别和/或各承运方之间相互关系，授权代理可向这类订单和服务收取额外费用。

2.4.4. 付款和打印机票须在订票后完成，以下情况除外。

2.4.5. 在以下情况下，付款和打印机票可在订票前完成：

- 购买开放日期的票（票上没有固定的日期）；
- 购买等候空位的机票（“着陆”状态的机票）；
- 购买旅客完成值机和行李登记后的剩余机票。

2.4.6. 在旅客及行李付款时，价格为起飞当天的价格。

2.4.7. 如果起飞前“AZUR 航空”更改了运价，在运价改变前购买的机票旅馆或行李不需要重新计价，保持航空运输合同的原始价格。

2.4.8. 起飞前，如果乘客主动更改旅客航空运输合同条款（以下称“旅客自愿更改条款”），费用应根据新订单开始之日的有效运价计算。起飞后，如果旅客自愿更改条款，费用应根据起飞当天价格计算。

2.4.9. 额外费用（如果需要的话）必须与订票费用同时支付。

2.5. 运输单据

2.5.1. 每份航空运输合同及其条款均由“AZUR 航空”或授权代理起草和认证签发。这些单据包括:

- 运送旅客(和行李)时的机票(和行李托运单);
- 托运行李时超重行李付款收据;
- 行程途中提供的服务及其他组合费用付款票据(MCO)。

2.5.2. 运输单据必须以手写、自动或电子方式将必要的数据输出为电子或纸质版本进行确认。

2.6. 机票和行李收据

2.6.1. 机票和行李收据(以下简称“机票”)是“AZUR 航空”航空与旅客之间签订航空运输合同要求的运输单据。每位乘客都会有单独的机票。

可能是电子版机票(电子票)。

2.6.2. 乘客可以在“AZUR 航空”或其授权代理售票点直接索取机票电子行程单,或者按照“AZUR 航空”或代理规定的顺序自主接收电子行程单。

2.6.3. 机票上必须注明旅客确认过的姓名(全称),证件号码,出发日期和时间。

2.6.4. 机票按照在承运方提供的价格付款后才能发放给旅客。

2.6.5. 根据乘客的要求,如果机票价格符合航空公司定价规则,其时间依旧有效,机票信息可在与“AZUR 航空”或其代理协商同意的情况下进行更改。

2.6.6. 如果旅客拥有电子票证,除第 9.4.5 条规定以外的东西,包括座位数和/或行李重量等信息都应通过电子方式输入旅客和行李登记自动化系统。

2.7. 机票失效情况

2.7.1. 航空机票签发形正确，乘客才允许乘坐航班。

“AZUR 航空”公司有权在下列情况下将机票认定无效：

- 机票从“AZUR 航空”公司未授权代理处购买；
- 经确认，乘客并未签订航空运输合同；

2.7.2. 如果乘客宣布机票遗失、机票形式不正确或损坏，“AZUR 航空”公司必须立即采取一切措施，确认乘客已签订空运合同的事实。

2.7.3. 旅客遗失的超重行李收据和/或不同的手续费收据不予补发、重发。

2.8. 乘客机票转让

机票不能转让给其他人使用。

乘客的身份证件信息与订票时详细信息相符才能登机。

2.9. 乘客单据

2.9.1. 乘客信息与出示证件信息一致“AZUR 航空”公司才办理航班机票。

2.9.2. 乘客在俄罗斯联邦跨境检查时，必须提供所需出/入境文件。

2.9.3. 为了确认乘客身份，乘客必须在值机时出示与订票信息相符的证件证明。乘客必须提供与机票信息相符的证件证明才能值机与办理行李登记，根据俄罗斯联邦法律规定，必要时必须出示其他证件。

2.9.4. 机票，包括电子形式的，都是旅客和“AZUR 航空”公司之间的航空运输合同订立的证明。

2.9.5. 旅客有义务提供所有旅行相关资料，签证，许可证等，遵守起飞、落地、中转国家出境、入境、过境相应法律。如果乘客无法提供上述文件或者签证，或者违法相应法律，AZUR 航空公司不承担相应责任。

2.9.6. 乘客必须出示所有出境、入境，过境国法律要求的健康证明以及其他文件。如果 AZUR 空运有限责任公司觉得必要，允许其保留资料副本，或以其他方式保留相关文件资料。

2.10. 机票有效期

2.10.1. 售价和使用条件未受限的机票（以下称为“普通机票”），“AZUR 航空”公司自行程开始之日起一年内负责运送乘客及行李；如果行程尚未开始，则自办理机票之日开始。

2.10.2. 特价机票，“AZUR 航空”公司在协议规定的时间范围内负责运送乘客及行李。

2.10.3. 有效期内，机票可以按照承运方出示的价格换票或退票。

2.10.4. 每个乘客都将得到机票显示相应舱位服务，完成指定地点之间行程。如果返程机票日期未定，且机票仍在有效期内，则为乘客分配申请起飞日当天相应舱次剩余空座。

2.10.5. 根据 AZUR 航空公司规定和“联邦航空条例”，在机票有效期内，如果乘客因自身或家人生病而无法完成第一程航班，在提供相关医学证明资料的情况下，有权向承运方申请适当变更、延长运输合同的有效期。

2.10.6. 如果乘客持有出发日期未定的机票并申请航班，而 AZUR 航空公司无法在机票有效期内为乘客提供座位，则航空或授权代理必须为乘客安排可能的最近航班相应舱次的座位及行李额。

2.11. 固定航班和包机运输

2.11.1. 定居点（机场）航线间的航空运输可由固定和不固定（包机）的方式进行。

2.11.2. 固定航班时刻表由航空管理局制作、“AZUR 航空”公司确认，最后在航空管理局航班时刻数据中心公布。

2.11.3. 包机则按照包机的时间表（图）飞行。

2.11.4. AZUR 航空公司的包机运输遵循签订的包机运输规则，按照包机飞行计划进行。

2.11.5. “AZUR 航空”有限责任公司通过包机预订方，通知乘客包机运输的条款和遵守“AZUR 航空”有限责任公司运输规则的必要性。

2.12. 航空运输合同的变更

2.12.1. 机票有效期内，在不得已情况下可更改乘客运输航线（改变合同行程点、行程点顺序或取消行程途中上一个或多个行程点），更改日期或飞行时间，更改已付款座位舱次或其他飞行条件。

2.12.2. 如果无法给乘客安排机票指定的航班座位，“AZUR 航空”在与乘客达成协议后可以：

- 给乘客安排另一个航班运送乘客至运输单据指定的目的地；
- 将乘客转至另一个航空公司；
- 安排其他运输方式；
- 按照俄罗斯联邦法律和航空公司费用规则退款。

2.12.3. 如果乘客想要变更路线（日期或时间），“AZUR 航空”可以重新计算并收取新的费用。

2.13. 乘客行程的暂停

2.13.1. 行程中的乘客可以在任何中间机场暂停行程一次或几次。乘客应在订票时将暂停行程意图告知“AZUR 航空”公司或其授权的代理。行程暂停应在机票和行李收据体现出来。如果是特价机票，那么根据相关规定，暂停行程是不允许的。

2.13.2. 暂停行程必须在机票有效期内才能实施，必须事先与承运方或代理方达成协议，在机票和行李收据上注明，且收取相关费用。在国际运输途中，暂停行程还必须得到暂停国家法律（政府）的允许。

2.13.3. 如果乘客在订票时并未提出暂停行程，而在行程途中机场提出，那么乘客必须按照“AZUR 航空”规定及收费标准更改机票（换票）后才能继续行程。同时，继续行程前，乘客必须赔偿因（从已完成航班上）提取行李而延误航班给承运方造成的实际损失（包括但不限于承运方因航班延误已付或将付给第三方的费用）。由于乘客或其家人突发病症，或其他不可控因素造成必须暂停行程除外。乘客必须出示相应医学证明，证明是生病造成其无法继续飞行。

2.13.4. 如果乘客由“AZUR 航空”公司的原因而不能从中间机场继续飞行，“AZUR 航空”公司有责任安排最近航班将乘客送达目的地。此情况下不额外收取费用。

2.14. 航空运输合同的终止

乘客取消行程

2.14.1. 根据俄罗斯联邦法律规定，乘客有权取消行程。如果乘客取消飞行，本人或其委托人应告知“AZUR 航空”公司其单方面终止合同的行为。

2.14.2. 如果乘客（委托人）无法获取已取消行程退款，此问题则按照“AZUR 航空”公司申请退款问题解决流程解决。

2.14.3. 以下为飞行订单不得不取消情况：

- “AZUR 航空”公司航班未按时时刻表出发，取消或延迟；
- “AZUR 航空”航班未按时时刻表在中转机场或目的地机场降落；
- “AZUR 航空”无法为乘客安排单据所示该航班及该日期相应舱次的座位；
- 按计划出发的飞机返回起飞机场；
- 由于“AZUR 航空”公司航班原因导致乘客同一行程后续转机失败；
- 如果由于对乘客个人和行李过度检查，且没有发现禁运物品，但导致乘客在出发机场延误正常出发的航班；
- 飞机在航空运输合同未规定的机场按时间表进行着陆；
- 在值机结束后，乘客或家人或亲属突发病症或其家属或亲属死亡，并提供医学证明情况下，可以取消行程；
- 上述原因以外的其他承运方原因导致乘客行程失败的情况。

2.14.4. 如果乘客不得不取消行程，“AZUR 航空”公司须在运输单据上作出标记，或根据之前行程服务点说明，向乘客签发情况说明文件。

2.14.5. 乘客以不得不取消行程之外的原因取消行程，被视为自愿放弃飞行。

“AZUR 航空”公司主动终止航空运输合同

2.14.6. “AZUR 航空”有限责任公司在下列情况下可以单方面终止旅客的航空运输合同:

- 乘客违反俄罗斯联邦航空运输法律规定的护照、海关、卫生和其他法律, 或违反起飞、着陆、过境国有关当局的规定;
- 乘客拒绝提供法律规定出具的文件;
- 根据医学证明, 如果乘客的健康状况需要特殊航空运输条件, 或对乘客及其他乘客人身的安全造成威胁, 并给其他人带来混乱和不可避免的不便。
- 乘客拒绝按照旅客航空运输合同规定的金额和条件支付行李运费;
- 乘客拒绝为小孩支付儿童票——只有两岁以下的儿童可以免费, 而且不需要单独座位。
- 如果乘客违反机上的行为规则, 对飞机飞行安全构成威胁, 或威胁到其他人的生命或健康, 以及根据俄罗斯联邦航空法第 58 条, 乘客未完成机组人员的要求;
- 乘客随身或在行李里面携带禁止登机的物品和东西。

2.15. 运费退款

2.15.1. 退款在付款地或“AZUR 航空”公司指定地点进行。

2.15.2. 未使用的运输单据的退款金额根据“AZUR 航空”公司运费规则确定。

2.15.3. 根据俄罗斯联邦航空法第 107 条第一章第 1、2、4、5、7 条规定, 承运方在下列情况下航空运输合同终止后应主动给乘客退款:

- 如果乘客已经签订了乘客航空运输协议规定客运航空协议终止后返还运费, 那么在扣除已使用行程费用及百分之二十五的罚款后, “AZUR 航空”公司将返还退款。“AZUR 航空”有权减少罚款额的大小;

- 如果乘客签订的航空运输合同规定在客运航空合同终止时不退款, 那么旅客不会得到退款, “AZUR 航空”按照外国法律对其他组织出境、到境、过境航空运输收取的未使用金额除外收。

2.15.4. “AZUR 航空”公司履行乘客航空运输义务实际费用清单费由民用航空管理局授权机构确定。

2.15.5. 根据俄罗斯联邦航空法典第 107 章第 1 款第 3 项规定, “AZUR 航空”公司在以下情况可以主动终止乘客航空运输合同:

- 根据医学证明, 如果乘客的健康状况需要特殊航空运输条件, 或对乘客及其他乘客人身的安全造成威胁的情况下退还乘客费用;

- 如果乘客健康状况给其他乘客造成混乱和不便的情况下不退还乘客费用。

2.15.6. 根据俄罗斯联邦航空法典第 107 章第 1 款第 6 项 (乘客违反机内行为规则, 未按照机组人员指示行事), “AZUR 航空”公司终止航空运输合同, 不退还乘客费用。

2.15.7. 如果乘客不得不取消行程, 根据以下情况退还相应金额:

- 如果行程尚未开始——退还全部费用;

- 如果行程进行一部分——退还剩余行程费用。

2.15.8. 根据“AZUR 航空”公司费用规则, 以下情况尚未开始行程就主动取消的乘客可获得提前支付费用退款:

- 如果乘客航空运输合同表明可以退款, 则在联邦航空规定的机票上指定航班值机结束前 24 小时以上时间内取消订单并告知 AZUR 航空公司的乘客将获得退款 (“AZUR 航空”公司已履行义务的费用除外);

- 如果乘客在联邦航空规定的机票上指定航班值机结束前期限内取消订单并告知 “AZUR 航空”空公司, 扣除乘客费用百分之二十五罚款及 AZUR 航空公司已履行义务的费用, 将剩余费用退还乘客。“AZUR 航空”有权减少罚款额的大小;

- 如果乘客在联邦航空规定的机票上指定航班值机结束前期限后取消订单并告知 AZUR 航空公司, 则不退还乘客费用;

- 如果乘客签订的航空运输合同规定, 合同终止时不退款, 那么旅客不会得到退款承运方按照外国法律对其他组织出境、到境、过境航空运输收取的未使用金额除外。

2.15.9. 如果乘客不得不放弃订单, “AZUR 航空”有义务在乘客同意情况下将其安排至其他最近航班, 送至运输单据指定目的地; 或者退还乘客全部或部分运费——尚未开始行程部分未扣除费用。

2.15.10. 根据俄罗斯联邦法律规定, 乘客飞机租赁 (包机) 航空运输费用退款应由飞机租赁 (包机) 收款方进行。

2.16. 有权退还未使用（部分已使用）运输费用责任方

2.16.1. 未使用订单退款操作由运输单据制定责任方进行；或由运输付款方进行，要求付款方出示付款文件证明、身份证明、收取退款权力证明（如果是自然人——证明公证书，如果是法人——法律授权机构委托书）；或由授权人进行，要求授权人出示身份证明和收取退款权力证明。

2.16.2. 只有在乘客出示飞行证明和机票未飞行证明，以及各种多功能电子单据、行李超重付款单据和其他收据等一些列证明文件和未使收据情况下，向“AZUR 航空”或其代理才会对未使用和部分已使用的（纸张）运输单据进行退款。

2.16.3. 根据联邦航空条例第 82 条第 36 点，如果由付款方进行提前付款的退款操作，则其必须在提供一系列多功能电子文件的基础上再出示身份证明。

2.17. 服务和信息

2.17.1. “AZUR 航空”（包括通过服务机构）为乘客提供机场或其他服务点值机服务，这些服务点同时提供机票售卖以及空运运输机舱内运输服务。承运方或服务点免费提供服务或提供可报销服务。

2.17.2. “AZUR 航空”或机场服务点提供以下服务，无需额外收取费用：

- 乘客值机与行李登记服务；
- 将乘客送至登机口，并组织登机；
- 将行李送至机舱内，包括行李装载，放置和固定；
- 确保乘客下飞机，并送至航站楼；
- 卸载行李，分发给乘客；
- 为携带七岁以下儿童的乘客提供哺乳室（某些机场服务站点可以提供）；
- 关于航班延误超过两个小时，需两个电话或邮件通知；
- 如果飞机延误超过两小时，需提供饮料解渴；
- 如果航班延误超过四小时，白天每六小时、晚间每八小时为乘客提供热餐；
- 如果航班延误，白天超过 8 小时，夜间超过 6 小时，需为乘客安排酒店住宿；
- 如果免费安排住宿，那么也应提供免费酒店接送机服务；
- 行李寄存。

*附注：*就本条而言，航班延误从机票标明的起飞时间算起。

2.17.3. “AZUR 航空”或服务站点提供以下机场信息：

- 航班出发和到达（起飞和着陆）时刻表（飞行计划）；
- 运输单证上指定航班乘客值机和行李托运开始和结束的时间和地点；
- 按时刻表（飞行计划）乘客登机时间；
- 时刻表（飞行计划）上延误的航班及其延误原因；
- 到达航站楼和机场之间最近市区的交通方式；
- 起飞前和着陆后乘客及行李安检规则和流程；
- 俄罗斯联邦法律规定的乘客必须遵守的边境、海关、卫生检疫、动植物检验检疫及总体规则；
- 哺乳室位置。

2.17.4. “AZUR 航空”公司或服务机构可以根据该条款向乘客提供的其他信息。

2.17.5. 国家机关、企业、组织、机构或个人只有合理合法提供纸质申请，航空公司或服务机构才能提供某乘客出发机场值机、起飞、着陆等相关飞行文件信息。

页面保留

3. 乘客运输

3.1. 出发前值机及行李托运

3.1.1. 乘客需提前到达机场值机及行李托运地点。

3.1.2. 乘客开始值机:

- 比机票指定起飞时间早至少 2 小时 30 分钟;
- 由于不同机场的特点和技术条件, 登机时间可以与本条规定第 3.1.2 条第 1 项指定的时间不同。

3.1.3. 已办理机票的乘客也必须在出发机场办理值机和行李登记手续, 并进行航空安全检查。如果是国际航班, 乘客还必须进行海关、边境检查, 必要时还需通过卫生检疫、移民检查、动植物检疫等各类检查。

3.1.4. 乘客必须提前到达值机地点, 办理行李登机手续(行李登记和托运手续, 超重行李缴费, 安检, 海关及边境检查, 起飞、着陆文件等等)以及其上机、下机手续。

3.1.5. 飞机起飞前 40 分钟机场停止值机。

3.1.6. 每个机场登机结束时间都不相同, 机场会在值机时通知乘客。

3.1.7. 为确保飞行安全, 乘客及其行李, 包括随身物品和登机行李, 都必须进行起飞前安检——必要时还必须进行下机检查。

3.1.8. 乘客及其行李——包括随身物品和登机行李——的飞前、下机安检, 由负责安检的航空安全部门人员和运输内务部人员全权负责。

3.1.9. 除非俄罗斯联邦法律规定的情况, 对享受外交礼遇外交人员和携带机要文件的通信人员均要求进行安检。

3.1.10. 坐在轮椅上、无法自主行动的乘客, 或担架上(拄拐或坐在轮椅上)生病的乘客, 或植入心脏起搏器的乘客可以进行人工检查, 而随行人员一般情况下进行普通安检。

3.1.11. 飞行前安检并不能排除是俄罗斯联邦法律授权进行的侦察、刑事诉讼或其他搜查活动的可能。

3.1.12. 飞行时的飞前安检会在边防、海关、移民、动物检疫等各类检查后飞行。

3.1.13. 如果乘客拒绝检查, AZUR 航空有限责任公司有权单方面解除航空运输合同, 并按照承运方本条款和费用规定对乘客给予赔偿。

3.1.14. 办理值机和行李登记时, 乘客必须出具身份证件, 以及根据俄罗斯联邦法律规定, 必要情况下出示其他证件。

3.1.15. 乘客身份证件有:

- 俄罗斯联邦公民身份证;
- 俄罗斯联邦出国护照: 普通护照, 外交护照, 公务护照;
- 外籍公民的本国护照;
- 无国籍人士俄罗斯联邦居住证;
- 14 周岁以下公民的俄罗斯联邦出生证明;
- 海员公务出行护照(海员身份证件);
- 俄罗斯联邦公民临时身份证;
- 乘客返回国籍所在国家的证明;
- 俄罗斯联邦或独立国家联合体(以下简称“独联体”)军官或准尉身份证件;

- 俄罗斯联邦服役或合同军人服役证件，并附上服役标志；
- 无国籍人士、难民通行证；
- 被剥夺自由人员的释放证明。

3.1.16. 此外，必要情况下，乘客应随身携带本身及其行李特殊运输条件证明文件（携带儿童委托书，医疗证明，兽医证明等）。

附注。如果乘客打算在值机时提供其他身份证件，而不是机票签发所示证件，则必须提前，在值机前与承运方或代理方联系，在订票更改系统重新录入身份证件信息，而承运方或代理方也有责任采取行动进行信息变更。

3.1.17. 值机后，乘客将获得登机牌，登机牌上显示乘客的姓名及缩写，航班号，出发日期，登机结束时间，登机口和座位号。如有必要，可在登机牌上注明更多信息。

3.1.18. “AZUR 航空”有限责任公司应尽可能将成年乘客，或根据俄罗斯联邦的民事法律规定未满 18 岁具有民事能力的乘客与其 12 岁以下的孩子（儿童）座位安排在一起。

3.1.19. 乘客值机时必须将规定必须托运行李除称重托运，第 8.4.6 条规定的物品除外项外。按照本条款第 8.4.6 条规定，乘客在值机和/或登机时，必须将手提行李的重量、背包以及婴儿登机所需婴儿床，婴儿车称重。

3.1.20. 如果乘客提出要求，乘坐同一航班前往同一机场（点）或中转机场（点）的乘客（家庭成员，结伴游客或出差人员）购买了赠送免费行李额的机票，承运方可根据乘客免费行李额总重量托运乘客行李。

如果本条款所述旅客并未购买有免费行李额的机票，但按收费标准购买相应行李额，则承运方在乘客要求下，也可以按乘客购买行李额总重量托运其行李。

单个行李重量不超过三十公斤，托运不收取额外费用。

如果单个行李重量超过三十公斤，将按照超重行李托运收费处理。

行李分别登记到每位乘客名下。

3.1.21. 行李托运时会将部分行李贴条（副券）交给乘客，而另一部分则贴在托运行李箱上进入行李舱，表明承运方行李托运责任，直到乘客领取行李。

3.1.22. 行李贴条是行李称重托运时贴发的行李牌，上面标注了乘客姓名、航班、出发日期、出发机场（点）、到达机场（点）等信息。行李牌可以备注其他补充信息。

3.1.23. 对于需要特殊运输条件的行李，行李托运时需贴上特殊托运行李标签。

3.1.24. 乘客登机行李（以下简称“手提行李”）贴上例如“手提行李”等标签，第 8.4.6 条规定的物品除外。

3.1.25. 旅客乘客值机托运行李后，托运行李保存责任就移交到承运方。

3.1.26. 乘客必须在登机牌上注明的航班登机结束时间之前到达登机口登机。乘客在登机时，提交相应登机牌。

3.1.27. 如果是国际航班，乘客必须根据相应出境、入境、过境国家法律规定，按照流程提供出入境必要文件。

3.1.28. 除非起飞、转机、中转或降落国家的国际或国内法律文件另有规定，否则“AZUR 航空”有限责任公司不承担乘客与相关机构（海关、跨境、移民部门等）之间相互关系的责任。尽管如此，承运人有权在乘客值机和托运行李时检查所有必要的文件。

3.1.29. 如果乘客晚于规定时间值机、托运行李或登机，有可能会被拒绝登机。应该并且完成托运的行李必须强制离开乘客机舱并接受检查。

网上值机

3.1.30. 网上值机由乘客的自己完成（通过“AZUR 航空”公司官方网站进行，不需要航空公司帮助）。

3.1.31. 以下几类乘客可以进行网上值机：

- 航班出发城市属于“AZUR 航空”有限责任公司“网上值机航班”的城市：
 - 无携带动物；
 - 不需要额外服务的乘客，例如行动受限需要陪同的乘客或无父母陪同的儿童等等。

3.1.32. 登机时必须携带登机牌。登机牌需乘客自己用 A4 纸打印。如果乘客无法提前打印登机牌，可以在航班值机结束前 40 分钟，在出发机场值机柜台打印。

3.1.33. 在机场的值机柜台办理行李登记手续。

3.1.34. 网上值机在飞机起飞前 24 小时开始、航班起飞前 2 小时结束，未来得及网上值机的乘客（值机结束前）可以到值机柜台值机。

3.2. 为乘客提供的机上服务

3.2.1. “AZUR 航空”有限公司根据机舱设施、飞行时长、乘客舱次, 24 小时向乘客提供一系列服务。

乘客应坐在机票所示座位上, 才能得到相应机上服务, 或购买额外服务。

3.2.2. “AZUR 航空”有限责任公司必须告知乘客飞行状态、机上行为规则、主要出口及紧急出口分布等信息, 并解说紧急情况下离机流程, 包括客舱内个人防护设备和充气梯子的位置。

3.2.3. “AZUR 航空”有限责任公司提供机上紧急医疗援助。

3.2.4. 如果飞行时间超过三小时, 白天每四小时为乘客提供热餐, 晚间每六小时提供。如果根据承运方规定及运输合同, 提前告知乘客机上不会提供食物和热饮, 则可以不提供。

可以从网站 <http://azurair.ru> 获取更多有关“AZUR 航空”航班飞机餐详细信息

3.2.5. 严禁在机上饮酒、吸烟, 包括电子烟

3.3. 享受优待条件的乘客

3.3.1. 根据俄罗斯联邦的法律和承运人制定的空运规则，某些类别的公民有权乘坐航空运输的优待条件。

3.3.2. 在办理优待条件运输单据时，享受政府优待的乘客必须单独办理运输单据，并提供俄罗斯联邦享受出行优待正式文件证明和承运方同意书。

3.4. 儿童飞行

总则

3.4.1. 在办理登机文件和儿童值机时, 必须向承运方出示儿童年龄文件证明。儿童的年龄截止到运输文件标明的出发地点出发日期。承运人或代理必须在儿童机票上注明出生日期。

3.4.2. 儿童折扣机票在行程在开始后, 更改航线和/或航班起飞日期, 需按照出发地点出发前儿童年龄重新计算机票价格, 即便儿童在重新办理机票时年龄已经改变。

3.4.3. 禁止将携带 2 岁以下儿童的乘客安排到紧急出口附近。即使有成年人陪伴, 也不应将青少年安排至紧急出口附近。

3.4.4. 俄罗斯联邦法律关于未成年出境俄罗斯规定。

3.4.5. 2 至 12 岁的儿童需在成人乘客或根据俄罗斯联邦的民法规定的未满 18 岁具有民事能力的乘客陪同下出境, 如果没有人员陪同, 则需在承运方照顾下出境。

新生儿

3.4.6. 新生儿必须在出生七天及其以上, 在获得医生的同意情况下登机。

3.4.7. 早产婴儿必须出示医疗安全证明, 证明可以飞行的情况下才能登机。

带 2 岁以下小孩的乘客

3.4.8. 成年乘客或未满十八周岁但根据俄罗斯联邦民法拥有民事能力的乘客国内航班可以免费携带一名两岁以下的儿童进行登机, 国际航班——如果不需要单独安排座位且不满足购买特价票条件, 儿童票为正常或指定票价的九折。如果乘客要求为两岁以下的儿童另行安排座位, 那么不满足购买特价票条件, 儿童票价为正常或指定票价的 50%。

3.4.9. 两岁以下或十二岁以下儿童, 不满足购买特价票条件, 可为其提供单独座位, 票价为正常或指定票价的 50%。

3.4.10. 禁止将两个儿童安排到一个座位。

3.4.11. 如果起飞前 48 小时提前要求, 可为 2 岁以下儿童提供婴儿餐 (BBML)。如果没有提前预定, 机舱内不为 2 岁以下的儿童提供食物。

3.4.12. 婴儿在飞行过程中需全程在陪同人怀抱里。

3.4.13. 婴儿必须头朝窗户放置 (如果靠近通道, 则脚朝通道) 以防物品掉落, 砸到婴儿头部。

3.4.14. 每个座位最多只能安排一个婴儿, 以确保客舱释压时氧气面罩的使用。

3.4.15. 禁止在没有成人陪同下将孩子放在儿童座椅内。

团队儿童飞行

3.4.16. 20 名以上 18 岁以下乘客为团队儿童飞行。团队儿童飞行必须提前至少 10 个工作日取得承运方同意/确认。

3.4.17. 负责团队儿童飞行安全的领队或负责人 (订单人), 至少应在飞行前 10 个工作日与承运方协调相关事宜, 并提供儿童信息表、陪同人员信息表 (姓、名、父称, 电话号码), 包括最高负责人电话名单作为紧急联系人。在与承运方有关分支机构达成协议并向客户发送确认书后, 飞行被视为同意/确认。

3.4.18. 每 30 名儿童少有一名成年人陪同。陪同人数可以在与承运方协商后改变。

3.4.19. 遇有不良情况（飞机起飞延误，降落机场变更），航班时刻表变更和交通路线变更，陪同人员负责人应采取措施及时通知儿童的父母（法定监护人）。

儿童团队服务

3.4.20. 儿童食物应该符合法规和技术文件的食品安全要求，所有食物都必须有质量和安全证明文件。

3.4.21. 饮用水，包括装在容器中的饮用水和瓶装水，都必须符合饮用水质量和安全要求。

3.4.22. 儿童团队在专门值机柜台值机，座位应该安排在紧急出口旁，优先安排在第一机舱。陪同人员也应安排紧急出口旁，直接靠近儿童团队。

3.4.23. 如果可能的话，划分儿童区，由专门汽车送至机场起飞区。

3.4.24. 机上工作人员（机组人员）需关注儿童的行为，保持机舱内清洁卫生条件，在必要时进行医疗急救。

无人陪同的儿童飞行

3.4.25. 作为国内航班上 5 至 12 岁无人陪同的儿童，可以在没有父母陪同的情况下旅行，也无需被托付给任何乘客。禁止无人陪伴的儿童进入国际包机飞行。

3.4.26. 同一航班无人陪同儿童总数不能超过三名。

附注。在承运方事先同意的情况下，同一架航班上无人陪同的儿童数量可以增加。

3.4.27. 如果法定代理人（家长，养父母，监护人或受托人）提交书面申请，经过“AZUR 航空”空运有限责任公司的同意，可以允许 12 至 16 岁无人陪同的儿童登机。

3.4.28. 无人陪同儿童的年龄在机场出发当天确定的。

3.4.29. 无陪同儿童只有在法定代理人（父母，养父母，监护人或受托人）填写和签署“无人陪同儿童飞行协议”后方可接受登机。如果是国际航班，还必须给承运方提供父母（法定代理人）的同意公证书，表明同意儿童在无人陪同的情况下进行飞行，并表明出行期限和出行国家。

无人陪同儿童飞行条件

3.4.30. 孩子在下列情况下可以在没有成年乘客陪同下出行：

- 订票成功；
- 父母、监护人（法定代表人）签署“无人陪同儿童飞行协议”。

“无人陪同儿童运输协议”由承运方（代理人）在航班起飞前 3 小时在出发机场按办理。

3.4.31. 无人陪同儿童的飞行只能在有承运方或代理人代表处的机场进行。

3.4.32. 无人陪同儿童的出行仅在承运方的直达航班上进行，直至第一次着陆点为止。

3.4.33. 无人陪同儿童只能坐在经济舱，并支付（经济舱）全额成人价格。

国内航班上无人陪同儿童的飞行

3.4.34. 无人陪伴的儿童在出示以下文件可以登机：

- 机票；
- 身份证明：14 岁以下儿童——出生证明，14 岁以上的儿童——护照；
- “无人陪同儿童的飞行协议”；

– (如有必要) 儿童健康状况的医学证明。

3. 4. 35. 需上机儿童飞机起飞前必须留在出发机场直至起飞。

无人陪同儿童机舱座位安排

3. 4. 36. 无人陪同儿童机舱座位应根据以下要求安排:

- 禁止安排在紧急出口处,
- 配备救援设备;
- 指定乘务员在飞行期间观察和照顾。

3.5. 残疾人士和其他行动受限的乘客飞行

3.5.1. 乘客有义务根据其健康状况使用相应航空运输服务。

3.5.2. 如果乘客因年龄、精神或身体状况导致飞行途中的健康状况恶化或对生命安全造成威胁, “AZUR 航空” 公司不对此次飞行造成的不良后果承担责任。

3.5.3. “AZUR 航空” 有限责任公司有权限制某类乘客的数量/拒绝其登机:

– 根据医学证明, 如果乘客的健康状况需要特殊航空运输条件, 或对乘客及其他乘客人身的安全造成威胁, 并给其他人带来混乱和不可避免的不便;

– 如果乘客在飞行过程中需要额外的氧气。根据“AZUR 航空”的政策, 氧气瓶以及客舱内压缩气体不能上机(特殊情况与“AZUR 航空”协商情况除外)。

3.5.4. 12 岁以下的残疾儿童必须在成年乘客或根据俄罗斯联邦的民事法律规定未满 18 岁具有民事能力的乘客陪同下飞行。

3.5.5. 视力和听力有疾的乘客, 必需由一名乘客陪同协助。

3.5.6. 坐在轮椅上残疾或视力和听力有疾的乘客, 可在没有乘客陪同的情况下飞行。

3.5.7. 失明的乘客可在导盲犬的陪同下飞行。

3.5.8. 经法院确认无行为能力的乘客, 应由父母、养父母或监护人提出申请, 并由有能力确保残疾乘客和周边人员安全的成年乘客陪同下进行飞行。如果乘客值机时确认无行动能力且没有申请和陪同人员, 那么可能拒绝其登机。

3.5.9. 需要帮助的残疾人士和生活能力缺失、需要帮助的乘客应该由成年人陪同出行。

3.5.10. 乘客如果无人陪同, 则必须保证能做到以下事项:

– 松开安全带;

– 够到并穿上救生衣;

– 无帮助下戴上氧气面罩;

– 理解安全须知及其他各种方式所传递的信息。

3.5.11. 残疾人士的轮椅、拐杖(其他辅助工具)免费运输, 不包含在免费行李限额和手提行李限额内。

由于残疾人士行动能力受限，限制和影响到安全问题

3.5.12. “AZUR 航空” 有限责任公司不为残疾人士提供专门登机梯。

3.5.13. 在运输残疾乘客和残疾人群时，集团运输的安排者必通知航空公司这一情况，以便保证提供飞行的适当条件。

残疾人士或其他生活能力缺失乘客飞行订票

3.5.14. 在签订航空运输合同时，残疾人士或其他行动能力受限的乘客有义务告知提供预定、售卖和办理相关单据承运方或承运方代理自身情况，以保证其飞行顺利

3.5.15. 航空包机飞行时，残疾人士或其他行动能力受限的乘客在签订旅游产品销售合同时，有义务通知旅游经营者或旅行社，告知自身情况，以保证其飞行顺利。

3.5.16. 在订票签订航空运输合同时，残疾人士或其他行动能力受限的乘客应当通知提供预定、售卖和办理相关单据“AZUR 航空”公司或授权代理，在航班起飞前 48 小时以上通知旅行经营者或旅行社，告知自身情况和帮助行动的辅助工具重量、尺寸以及其他信息（包括蓄电池的技术指标等等）。

3.5.17. 残疾人士或其他行动能力受限的乘客应在预订和/或签订空运合同时，或通过电话、邮件、网上自主方式，要么通知“AZUR 航空”公司或授权代理，要么在购买旅游产品时通知旅行经营者或旅行社。

机场提供的服务

3.5.18. 为了按要求及时提供服务，残疾人士必须提前到达出发机场，办理登机手续。

3.5.19. 根据要求，为残疾人士或其他行动能力受限的乘客提供以下服务，无需额外收费：

- 机场范围内在乘客到达地迎接乘客；
- 机场范围内提供轮椅和（或）其他辅助工具；
- 如果飞机落地或中转时，乘客专门的辅助工具在飞行途中丢失或损坏（发生故障），延误其提取辅助工具，则为无法独立行走的乘客提供临时轮椅；
- 协助导盲犬。

3.5.20. 根据要求，在预订和签订空运合同或订立旅游产品销售合同后，机场还为残疾或其他行动能力受限的乘客提供以下服务：

- 陪同和协助值机和行李登记；
- 在俄罗斯联邦法律规定的边境、海关、卫生检疫、动植物检疫以及飞行前安检过程中提供支持和援助；
- 支持和协助不能自主行动的乘客登机，包括必要时使用救护车；
- 优先上机；
- 其他乘客下飞机后，使用轮椅和（或）救护车的乘客才下机，包括护送和协助在飞机上乘客行动的辅助工具；
- 到达机场后工作人员迎接该乘客；
- 支持和协助乘客在候机楼内的移动。

在飞机上提供的服务

3.5.21. 在飞机上为“AZUR 航空”的残疾乘客提供以下服务：

- 熟悉飞机上的行为规则和其他相关信息，以便乘客可以使用；

- 协助飞机上放置乘客手提行李;
- 按要求, 机上临时为无法自主行动的乘客提供使用的轮椅容纳的最大乘客重量为 250 公斤, 扶手之间的宽度为 34 厘米。

行动不便乘客的轮椅行动/ON- BOARD AIRCRAFT WHEELCHAIR 只能在机组人员操作或地平飞行操作;

- 使用飞机上的轮椅为无法独立行走的旅客提供上厕所并回到座位的帮助。

担架上的病人的飞行

3. 5. 22. 担架上病人的空中运输是由下列方式进行:

- 飞机上提供额外坐位;
- 只在经济舱;
- 价格为经济舱正常价格的三倍;
- 有人(们)陪同。

3. 5. 23. 担架上患者机舱座位根据以下要求安排:

- 不干涉其他乘客的疏散;
- 方便担架上病人的撤离。

3. 5. 24. 飞行途中担架上的病人由护理人员陪同进行的。

3. 5. 25. 病人在担架上登机应提前与“AZUR 航空”所有出发和到达机场相关部门和组织协调。

3. 6. 需要医用氧气治疗的乘客

3. 6. 1. 根据治疗需求 (MEDA) 提供氧气补充。

3. 6. 2. 在某些情况下 (根据“运输危险货物的技术安全说明” ICAO DOC 9284 AN/905) 含有氧气或其他气体的气罐 (5 公斤以内), 在下列条件下允许由乘客携带登机:

- 病人只有在具有医疗机构许可的情况下;
- 气罐在医务人员陪同下登机;
- 氧气瓶必须带有所分配的设备编号;
- 乘客或医务人员必须持有许可证, 证明氧气瓶的数量和期限具有在飞机机舱内飞行条件;
- 航空公司手提行李运输规则规定可登机氧气瓶;
- 在飞机机舱内没有病人需求的情况下禁止氧气瓶登机;
- 氧气瓶应由专业医疗人员监测使用。

3. 7. 孕妇的飞行

3. 7. 1. 孕妇应该根据自己的健康状况决定是否登机。

3. 7. 2. “AZUR 航空”有限责任公司不对怀孕妇女以及胎儿在飞行途中可能产生的不良反承担责任。

3. 7. 3. 孕妇, 特别是怀孕最后 4 周 (多次妊娠最后 8 周内) 和分娩后 7 天内的孕妇, 需提供医生证明, 证明其怀孕 28 周后或怀孕中健康状况。

3. 7. 4. 为了飞行安全, 禁止将孕妇安排在紧急出口处。

3. 8. 从俄罗斯境内被驱逐 (行政驱逐) 的旅客飞行

被驱逐乘客的飞行是在政府机构的要求下进行、联邦预算报销。

3.9. 运送未获目的国入境许可的乘客

3.9.1. 对于通过“AZUR 航空”有限责任公司到达未获目的国入境许可的乘客，由于没有签证、护照逾期等原因，或被该国国家机构决定驱逐出境，都属于驱逐行为。

3.9.2. 如果由于乘客未能遵守相关法律的规定，未提供出行所需文件或提供伪造文件及含有虚假信息文件，“AZUR 航空”必须支付或存入一定金额缴纳罚款或保证金，乘客必须按航空公司规定赔偿所付付款，并且赔偿相关其他费用损失。

3.10. 被驱逐乘客和关押人员的飞行

3.10.1. 被驱逐乘客只有在没有中间着陆的情况下才能用于“AZUR 航空”的运输。

3.10.2. 由于登记或签证到期、政治原因、合同到期而国家机构驱逐出境的人员，可以在无人陪同登机。

3.10.3. 因参与刑事案件而被国家机构引渡出境而尚未开庭宣判的人员，（每个被驱逐者）需要在至少两名执行任务的警察陪同下，且各州机构当局通知“AZUR 航空”并与其协商后才能允许登机。

3.10.4. 为确保飞行安全，“AZUR 航空”有限责任公司有权了解乘客被驱逐出境的理由并酌情拒绝。

3.10.5. 被驱逐出境者的机票由驱逐国当局支付。羁押人员运输安全要求与引渡被驱逐人员的运输要求相似。

3.11. 商务舱乘客飞行

3.11.1. 商务舱乘客在机场参观商务机舱。

3.11.2. 飞机商务舱乘客座位在单独的机舱舱内，并提供豪华座椅。

3.11.3. 在飞机上，商务舱乘客获得更多服务，包括提供更多食物、饮料、酒以及更多设施。

页面保留

4. 行李运输

4.1. 总则

4.1.1. 乘客已登记行李应该托运，并放入行李舱。乘客未登记的行李（手提行李）可携带进入客舱。

4.1.2. 乘客托运行李和登机行李应在同一航班上。如果无法放置于同一航班，“AZUR 航空”有限责任公司必须在下一航班将行李运送至乘客目的地。

4.1.3. 如果行李重量、数量、箱内物品、尺寸或包装不符合本条款要求，“AZUR 航空”有限公司有权拒绝乘客携带其行李。

4.1.4. 办理托运后的行李（包括中转乘客不属于登机行李的行李进入客舱）应当从客舱撤出，并接受检查。

4.2. 免费行李额

4.2.1. 乘客签订的航空运输合同如果表明提供免费行李限额，乘客有权在“AZUR 航空”所规定的重量范围内免费携带行李（以下简称免费行李额）。

旅客有权在规定行李额内免费托运行李。免费行李额规则可在“AZUR 航空”官网获取 <http://azurair.ru> 对于除 2 岁以下儿童以外的每名乘客，免费行李额——不包括乘客随身携带（手提行李）的收费标准按以下标准计算：

- 商务舱——单个行李不超过 30 公斤；
- 经济舱——单个行李不超过 20 公斤。

“AZUR 航空”有限责任公司有权制定一般免费行李托运额以外的特定方向和/或价格水平的行李托运，并在预定时间通知乘客。

4.2.2. “AZUR 航空”有限责任公司和代理有义务通知旅客行程中免费行李额规则和必须收费行李及行李超重收费标准。

4.2.3. 在被迫降舱情况下，乘客有权按照原有付款舱次行李额托运行李。

4.2.4. 对于 2 岁以下未提供单独座位的儿童，为其提供一个不超过 10 公斤的免费行李额。

4.2.5. 免费行李额不适用于：

- 乘客行李，无论名称、用途，尺寸超过 203 厘米（单个行李三边总和），都被视为大件行李；
- 乘客行李，无论名称、用途，单个重达 30 公斤以上，都被视为超重行李；
- 宠物（鸟类），除了陪同失明乘客的导盲犬。

附注：无论乘客其他行李如何，上述行李都必须按所示行李收费标准付款。

4.2.6. 行李分别登记到每位乘客名下。

4.3. 已托运行李

4.3.1. 乘客行李只有在出发机场值机托运后才会托运。“AZUR 航空”有限责任公司或服务机构为每位托运行李的乘客发放一定行李牌。行李牌用于识别行李。对于需要特殊运输条件的行李，行李托运时需贴上特殊托运行李标签。

4.3.2. 除了残疾旅客使用的轮椅外，单件行李的重量不得超过 50 公斤。更大重量的行李作为货物处理和运输。对于国际航班，根据发机场（点）、中转机场（点）和/或目的地机

场（点）对应国家规定不同，行李最大重量、总体尺寸、数量可能会有其他限制。“AZUR 航空”有限责任公司有权拒绝托运重量和尺寸不符合要求的行李。

4.3.3. “AZUR 航空”有限责任公司托运行李后负责其保存及包装的安全。

4.3.4. 从托运行李交付到行李领取，除相关工作人员鉴别或追加检查外，禁止旅客取放行李。

4.4. 手提行李（乘客随身物品）

4.4.1. 乘客随身物品（手提行李）属于未登记的行李，可以免费登机。

4.4.2. 允许携带以下所有手提行李：重量不超过 5 公斤且三边总长不超过 115 厘米（55×40×20 厘米）。

4.4.3. 对于 2 岁以下不具有单独座位的儿童不提供手提行李额。

4.4.4. 承运方或服务机构在办理手提行李上机时，为乘客每个行李贴发“手提行李”标签。第 4.4.6 条列出的物品除外。

4.4.5. 搬运时手提行李应放在乘客座位下。在可锁行李箱的乘客座椅上方可以容纳小型轻便物品和乘客的外衣。

4.4.6. 在办理登机手续时，乘客必须出示需要在登机（下机）甚至飞行途中等必要时出示以下随身未装入行李箱的物品：

– 承运方规定重量和尺寸的背包、女士的背包、背包里的公文包、袋子以及公文包内的东西；

– 鲜花；

– 外衣；

– 需在飞行时给孩子的儿童食品；

– 袋子里的西装；

– 儿童设备【婴儿摇篮，两岁以下儿童固定系统（设备），婴儿车和其他设备】，其尺寸必须符合承运方规定，并放置在乘客座位上方架子上或前方乘客座椅下；

– 药物、飞行期间所需的特殊饮食；

– 乘客使用的拐杖、登山杖、助推器、折叠轮椅，其尺寸必须符合承运方规定，并放置在乘客座位上方架子上或前方乘客座椅下；

– 在机场免税商店购买的物品，需装在密封的塑料袋内，重量不超过 3 公斤，三边总长不超过 115 厘米。

附注。私人物品不需要称重、登记及贴上行李牌。

4.4.7. 乘客在飞机舱内有义务注意手提行李的安全。如果运输文件中规定航班暂停，乘客下机时必须携带手提行李和个人物品。

4.5. 付费（超标、超大、超重）行李

4.5.1. 超标、超大、超重行李只有在飞机上有空余行李容量的情况下才能接受付费托运，承运方已经同意并已付费、残疾乘客使用的轮椅和其他辅助工具除外。乘客必须事先与承运方或授权代理商定超过规定免费行李额的行李重量和数量。

4.5.2. 根据承运方收费标准，乘客必须支付超过超重行李托运费。

4.5.3. 如果旅客托运行李重量超过于承运方协商的行李重量，那么只有飞机上有空余行李容量且付费情况下，才能托运该行李。

4.5.4. 如果托运行李超重且未于承运方协商, “AZUR 航空” 有限责任公司有权限制或拒绝该行李托运。

4.5.5. 根据本条款规定, 如果乘客在出发点实际托运行李重量低于事先预付款行李重量和/或数量, 那么应补偿实际与预定托运行李重量和/或数量之间的差价。

4.5.6. 飞行途中乘客有权减少, 或在征得承运方同意的情况下增加行李的重量和数量。

4.5.7. 如果乘客飞行途中增加行李重量和/或数量, 则应该为超重部分付款。如果乘客飞行途中减少重量, 承运方将不重新计算行李费用。

4.5.8. 在预订飞机座位或购买机票时, 旅客必须通知承运方或代理人超大行李托运相关信息。

4.5.9. 如果行李装载车和行李舱尺寸可以容纳将其装载(卸载), 则可以进行超大的行李托运。该行李必须具有手柄和附件, 以便在行李舱内安置及上下机操作。

4.5.10. 超大行李托运费按超重行李收费计算, 与乘客其他托运行李无关。

4.5.11. “AZUR 航空” 有限责任公司有权拒绝超大件行李的托运。

4.5.12. 如果超重和(或)超大的行李托运需要多个承运方, 托运人在办理托运手续及文件时应取得多个承运方的同意。

4.6. 超重, 超大, 重的行李费用支付

4.6.1. 超大、超重行李, 服务犬, 家养动物和鸟都按实际重量、尺寸、数量按承运方规定收费标准收取费用, 与乘客其他托运行李无关。失明乘客导盲犬, 残疾人士或其他行动能力缺陷的乘客使用的轮椅、拐杖、木杖、登山杖、助行器, 婴儿车除外, 应该符合安全规定, 将其放置在乘客座位上方架子上或前方乘客座椅下, 且不额外收取费用。

4.6.2. 如果签订的航空运输合同规定有免费行李额, 乘客超过免费行李额行李与实际托运超重行李之间的差距, 按照承运方规定行李托运收费标准收费。

4.6.3. 如果签订的航空运输合同规定没有免费行李额, 乘客整个行李按承运方规定的行李托运收费标准中超重行李托运收费。

4.6.4. 超重、大件、极重行李托运费支付出具超重行李托运付款收据和其他各种单据。

4.7. 飞机机舱内携带的行李

4.7.1. 如果乘客行李需要特殊的运输条件(例如贵重、脆弱、易碎品), 在以下情况下可以放置在客舱内乘客座位上:

- 乘客提前与“AZUR 航空”达成了此项协议;
- 行李通过了航空安全的专项检查。

4.7.2. 如果该行李需要放置在单独座椅上, 乘客必须支付额外地方(乘客座位)费用(此情况下不额外收取超重行李费)。

4.7.3. 机舱内携带的放置在单独座椅上的行李的重量不得超过 80 公斤, 其尺寸则必须放得进乘客座位。

4.7.4. 行李应放在靠窗的座椅上, 用安全带固定。

4.7.5. 乘客座位上携带的行李不需要登记。乘客对其完整性和安全性负责。

4.7.6. 行李必须妥善包装, 以防止在运输过程中损坏机舱设备。行李的包装上, 必须提前留下方便固定的附件。

4.7.7. 起行李的登机、客舱内安置、下机以及离机都由乘客自己负责。

4.8. 对行李所装物品的要求

4.8.1. 为了确保航空安全，在乘客随身行李中不得出现以下危险物品：

– 俄罗斯联邦法律，俄罗斯联邦国际协约，入境、出境和过境国家法律规定的可能会危害飞机或机上人员（财产）安全的物品，鸟类和动物【家养动物（鸟）和警犬除外】，昆虫，鱼类，爬行动物，啮齿类动物，实验和患病动物等禁止携带物种；

- 爆炸物质，爆炸工具和物体以及充满爆炸物质的东西；
- 压缩和液化气体；
- 易燃液体；
- 易燃固体；
- 氧化物质和有机过氧化物；
- 有毒物质；
- 放射性物质；
- 腐蚀品和腐蚀性物质；
- 有毒有害物质；
- 枪支，冷兵器 and 气枪（俄罗斯联邦法律规定的情况除外）；
- 气筒，胡椒喷雾剂等含有或禁用物质。

机组人员及乘客禁止携带危险物质及物品详细清单源于 2015 年 7 月 23 日俄罗斯交通部第 227 号令“俄罗斯联邦空运安全技术细则”（ICAO Doc 9284 AN / 905 号文件）。

4.8.2. 机组人员和乘客可以按照要求携带物质和物品

飞行途中，必须隔离乘客接触的登记托运货物有：

- 弩弓，水下捕鱼枪支，军刀，佩剑，单刃刀，大曲剑，大砍刀，剑，短剑，等刀；狩猎带弹射刀片、带锁刀具，任何类型武器的仿制品；
- 刀片长度超过 60 毫米的家用刀（剪刀）；
- 酒精饮料酒精度超过 24%但低于 70%、容量不能超过 5 升，且应保证包装。用于零售的酒精饮料，国内航班每人不超过 5 升，国际每人不超过 2 升；
- 酒精含量不超过 24%的液体和酒精饮料；
- 用于运动或家庭使用的气雾剂，化妆品（包括气雾剂），例如喷发剂，香水，花露水和含酒精的药物。容器必须有帽盖拧紧，自动释放容量不超过 0.5 公斤或 500 毫升——一位乘客所有产品的总重量不得超过 2 公斤或 2 公升；
- 零售包装家用节能灯；
- 包含锂电池或电池的便携式电子设备（手表，计算器，照相机，手机，笔记本电脑，摄像机等，供乘客或机组人员使用）。

附注：在飞行前检查中发现的可用作攻击武器、未被禁止登机的危险物品和的物质，乘客必须妥善包装并进行托运。

乘客携带的物品中：

- 医疗温度计，每位乘客只能有一个；
- 标准包装的水银眼压计，每位乘客只能有一个；
- 气压计或水银压力计，必须包装在密封的容器中，并由携带人印章密封；
- 一次性打火机，每位乘客只能有一个；
- 3%过氧化氢，每位乘客不超过 100 毫升；

- 容量不超过 100 毫升（或其他容积单位的等效容量）的容器中的无危险的液体、凝胶和气溶胶，必须包装在不超过 1 升安全密封的透明塑料袋内，每位乘客只能有一袋；
- 在机场免税商店或飞机上购买的液体必须用密封塑料袋包装，以确保在飞行期间能够查看包裹内物品，并且提供机场的免税商店或飞行当天购买证明。

附注:

1. 容量超过 100 毫升的容器，即使液体不满 100 毫升，也不接受运输。
2. 药物、婴儿食品和特殊需求物品例外。

4.8.3. 承运方有权采取额外措施，确保危险性增加的航班航空安全，因此严禁在飞机机舱内运输的物品有：

- 开瓶器；
- 皮下注射针头（除非提供医学证明）；
- 织针；
- 刀片长度小于 60 毫米的剪刀；
- 刀片长度小于 60 毫米的折叠（不含固定装置）旅行刀。

4.8.4. 经“AZUR 航空”公司许可，可以作为乘客行李运输的物品及物质有：

- 用于冷却易腐产品的干冰：
 - o 每名乘客不超过 2.5 公斤（根据国际民航组织 Doc 9284 号文件 AN / 905 号技术指令对国外出发的国际航班要求）；
 - o 从俄罗斯联邦出发的国内和国际航班上，每名乘客不超过 2 公斤（根据俄罗斯交通部 2015 年 7 月 23 日第 N 227 号要求）。
- 医疗目的所需的氧气或空气小气瓶（5 公斤以下）；
- 联邦水文气象工作者携带的水银气压计或温度计。气压计或温度计应有坚固的外部包装，内部用防汞渗透或刺穿的坚固材料袋密封作内衬，以便不论置于何地，汞都不会从包装中漏出。承运方（飞机的指挥官）关于气压计或温度计的信息必须知情；
- 国际民航组织第 2.2 技术指令规定，一名乘客最多只能携带两个二氧化碳或其他救生衣充气所需气体小气瓶，气体体积不超过两次备用充气；
- 散热产品（即电池供电的设备，如水下灯，以及打开时会散发大量热量的焊接设备）。必须拆下发热部件或能量源，以防止飞行过程中意外触发；
- 残疾、健康状况恶化、年老或行动能力暂时受限（例如腿部骨折）等行动不便的乘客所需轮椅或其他辅助工具的电池供电装置应托运行。

4.8.5. 如果轮椅电池蓄电池断开电源，那么可以在不拆分氢电池情况下运输。

4.8.6. 不建议乘客托运易碎和易腐物品、纸币、珠宝、贵金属、电脑、电子通讯工具、证券和其他贵重物品、商业文件、护照、身份证、钥匙和其他类似物品。

4.8.7. 乘客如果不遵守本条款规定，携带禁止登机物品或必须托运物品登机，乘客自行行为这些物品负责。

4.9. 包含电池的便携式电子设备（PED）的飞行

4.9.1. 引燃 PED 隐患物品，包括锂电池和其他类型的电池（包括医疗设备，氧气浓缩器和家用电子设备，例如：相机，手机，笔记本电脑，平板电脑和充电器，电子香烟等）只能在飞机客舱（手提行李）运输，如果发生事故，可立即采取措施消除其后果。建议不要使用含锂电池的便携式电子设备，也不要再在飞机机舱内充电。

4.9.2. 备用电池必须：

– 携带于手提行李;
– 通过以下方式保证其安全: 通过放置在专门包装中, 或者将开路极触点包裹起来, 或者将每个电池单独放置在塑料袋(保护袋)中而避免短路。

4.9.3. 每个置入或备用锂电池运输条件必须满足:

- 对于锂金属或合金锂电池, 锂含量不超过 2 克
或者
- 锂离子电池功率不超过 100 瓦/小时。

4.9.4. 为其他电源设备, 如便携式充电器, 提供电力的含锂金属或锂离子电池设备:

- 只能携带于手提行李中;
- 应将其放置在出厂包装中, 或将其锁起隔离避免接触短路, 或每个电池单独置于塑料袋(保护袋)中。

4.10. 武器, 弹药和特殊器具的运输

4.10.1. 武器, 弹药和特殊器具(以下简称武器)的航空运输必须根据俄罗斯联邦的法律和联邦行政当局、其他国家的法律以及俄罗斯联邦的国际条约制定的规范性文件进行的。

4.10.2. 如果航班将跨越国境线, 那么武器上机运输必须事先根据有关政府相关机构和乘客, 按照相关国家法律法规做出调整。乘客必须获取该国家主管当局的武器出入境许可。

4.10.3. 俄罗斯内务部 2012 年 4 月 28 日第 378 号“关于俄罗斯内务部批准俄罗斯公民携带武器进出俄罗斯国境和奖励武器及子弹文件”规定了携带武器进出俄罗斯国境规则。

4.10.4. 根据 1996 年 12 月 13 日颁布的第 150 号联邦“武器”法, 允许外国人将运动和狩猎武器带入俄罗斯的情况有: 有狩猎许可资格的机构法人邀请函、合约, 或参加俄罗斯内务部批准的相关体育活动邀请函。

4.10.5. 其他本国制造电击设备和火花放电器等民用武器, 按照其他武器规定的方式运输。在运输电击设备时, 必须出示内务部代表处设备输出指标技术报告, 报告必须符合俄罗斯联邦国家标准。因禁止使用俄罗斯境外制造的电击设备, 相应禁止其运输。

4.10.6. 每名乘客携带弹药重量不得超过 5 公斤。气枪枪口能量超过 3 焦耳属于民用武器, 按照其他武器规定的方式运输。气枪枪口能量大于 7.5 焦耳, 口径大于 4.5 毫米, 必须出示携带和存放许可证。

4.10.7. 气体武器和催泪(刺激)瓦斯禁止运输。

4.10.8. 有携带和存放许可证乘客的武器必须在起飞机场委托给“AZUR 航空”有限责任公司在飞行期间临时保管, 并在目的地机场降落后交给旅客。

4.10.9. 武器委托临时保管及运输协议一式三份, 由机场相关工作人员准备, 乘客-武器持有人、机场工作人员签署。

4.10.10. 在目的地机场武器的交还由目的地机场的工作人员操作。乘客-武器持有人需出示第三份武器委托临时保管及运输协议, 携带和存放武器身份证明, 必要情况下提供携带武器进入/出去俄罗斯联邦国境的许可证。

4.10.11. 只有俄罗斯联邦警卫局、国家机要通信局、联邦内务部人员出示武器和弹药使用公务证件(指示)的情况下, 可以携带武器登机。这些人员武器不用委托航空公司保管, 免费运输。

4.10.12. 服役军人和国家部队人员在当值中携带武器, 但是没有武器和弹药使用公务证件(指示), 和、或不是押送犯人, 其武器免费运输, 但需要委托出发机场临时保管。

4. 10. 13. 目的地机场无人认领的武器，由机场工作人员移交安全局。

4.11. 家养动物（鸟类），导盲犬，服役犬的运输

总则

4.11.1. 在 AZUR air 航空有限公司的航班上运输的动物和鸟类可以作为客舱上的未登记行李（手提行李）或行李舱上的行李。

4.11.2. 以下家养动物（鸟类）可以飞行：狗，猫，金丝雀，卷毛鹦鹉

4.11.3. 不可运输啮齿动物、兔形目动物、爬行动物、两栖动物、爬虫、节肢动物、病畜。

4.11.4. 只有经过“AZUR 航空”的同意，家养动物（鸟类），导盲犬，服役犬才能运输。

4.11.5. 乘客必须在出发前 48 小时以上通知“AZUR 航空”或代理有关家养动物（鸟类），导盲犬，服役犬，为其办理运输或票据手续。

4.11.6. 如果动物的运输没有预定或确认，“AZUR 航空”有限责任公司有权拒绝带有动物的旅客登机。

4.11.7. 对于飞机上动物允许不超过：

- 一种（非敌对）室内动物最多 4 个容器（笼子），最多 2 种（非敌对）室内动物；
- 2 只导盲犬，服役犬。

4.11.8. 根据“AZUR 航空”行李收费标准，无论乘客其他行李情况如何，家养动物（鸟类），服务犬，容器（笼子）和供给动物（家禽）的食物等重量不包括在免费行李额内，乘客应为其购买额外座位。

4.11.9. 家养动物（鸟）的运输由乘客自行承担全部责任。“AZUR 航空”有限责任公司不对这些动物和鸟类的损伤、疾病或死亡负责，也不对其他国家和地区拒绝携带或运输入境的情况负责。

4.11.10. 许多国家对携带动物入境都有特殊的规定。旅客可以在联邦动植物检疫监督管理局的官方网站提前了解有关国家关于携带动物入境必要信息。

4.11.11. 根据俄罗斯联邦法律，入境、出境、过境国家国际协议和法律规定，乘客飞行时需出示法律规定以下必要文件：

- 国内航班：
 - o 第 1 号格式兽医证明书，自签发之日起到运输动物 5 日内有效。
- 国际航班：
 - o 5a 格式国际标准兽医证明书，根据兽医证书颁发，并在边境管制兽医服务机构注册。
 - o 关于携带动物出境的说明。

4.11.12. 鸟笼子用密实的不透光布覆盖。

4.11.13. 禁止在登记和飞行期间投喂家养动物（鸟类），导盲犬/服役犬。

4.11.14. 携带家养动物（鸟类），导盲犬，服役犬的乘客只能安排在经济舱。

4.11.15. 携带导盲犬，服役犬的乘客导盲犬的乘客应被安排在每个客舱固定座位。

客舱内的导盲犬、服役犬

4.11.16. 在与“AZUR 航空”有限责任公司协商后，失明乘客的导盲犬、服役犬可跟随登机，无需关在笼子里。不收取费用。

4.11.17. 在与“AZUR 航空”有限责任公司协商时，导盲犬、服役犬登机需向航空公司提交以下文件：

- 乘客残疾证明；
- 导盲犬联邦执行机构犬学服务证书；
- 导盲犬专项训练证书；
- 兽医证明（如有需要，其他文件）。

4.11.18. 导盲犬，服役犬必须带有项圈和扣栓，固定在乘客脚下的椅子上。

4.11.19. 飞机上的运输，不得超过 2 只导盲犬/服役犬。

家养动物（鸟）在机舱的运输

4.11.20. 飞机上，家养（驯服的）动物（鸟类）应装在笼子里，由行动能力完全的乘客陪同。

4.11.21. 容器（笼子）的尺寸必须与动物的尺寸相对应，并且长宽高不得超过 115 厘米，以便将其安全地放置在前座位下。容器（笼子）必须使动物能够站起来或自行转动。

4.11.22. 家养动物（鸟）笼子的总重量不应超过 8 公斤。

4.11.23. 家养动物（鸟）放置的容器（笼）必须坚固可靠，并且带有飞行所需一切条件，保证换气，门锁牢固。容器（笼子）底部应该防水，覆有吸收材料。容器（笼子）吸收材料不能掉落。

4.11.24. 飞行全程（空中、滑行、上下飞机等），机舱内的动物必须锁在笼子内。

4.11.25. 飞行过程中，客舱内家养动物（鸟）的容器（笼子）应放置在前方座椅下。

4.11.26. 携带家养动物（鸟）的乘客应该安置在每个机舱特定座位上。

4.11.27. 禁止将相互敌对动物（狗猫）安置在特意拍座位上。

4.11.28. 宠物（鸟）、警犬可以在飞机的行李舱运输，如果动物与容器（笼子）的重量超过 8 千克，但不超过 50 千克。该重量不包括在免费行李限额内；根据 AZUR Air 有限公司制定的行李费，不论乘客的其他物品数量，作为额外座位由乘客支付。

4.11.29. 如果动物与容器（笼子）的重量超过 50 千克，则作为货物进行登机和托运。

4.12. 危险产品视为行李运输

管制产品（植物，植物产品，容器，包装，土壤或其他危害生物体可能性载体或传播介质）的运输，必须符合俄罗斯联邦国际协约，俄罗斯联邦法律以及出境、入境、过境国家关于植物检疫规定条例。

4.13. 滑雪，滑雪橇，冰球设备，高尔夫球设备，钓鱼设备，潜水/冲浪设备，自行车和其他运动设备的运输

4.13.1. 滑雪设备包括：

- 1 个包装和 1 对滑雪板+ 1 对滑雪棍；
- 1 双鞋就是 1 个行李箱位；或
- 1 个包装和 1 双滑水板。

4.13.2. 滑雪橇设备包括：

- 1 个包装和 1 个滑雪橇；
- 1 个包装和 1 双鞋。

4.13.3. 冰球设备包括：

- 1 个包装和设备;
 - 1 个包装和 2 支冰球杆。
- 4.13.4. 装在一个包装里的高尔夫装备, 包括高尔夫球杆, 高尔夫, 鞋为一套。
- 4.13.5. 捕鱼设备包括:
- 2 根钓鱼竿;
 - 1 套渔具。
- 4.13.6. 冲浪设备包括:
- 冲浪板, 不超过 2 个;
 - 冲浪板鳍板, 不超过 3 个。
 - 固定器, 1 对;
 - 潜水服, 1 件;
 - 潜水鞋/脚蹼, 不超过 2 对;
 - 总重量不超过 5 公斤的其他配件。
- 4.13.7. 冲浪设备包括:
- 冲浪板, 1 个;
 - 潜水服, 1 件;
 - 头盔, 1 件;
 - 手套, 1 双;
 - 高腰套靴或脚蹼, 1 对;
 - 压力表, 调节器, 带氧气管的面罩, 总重量不超过 5 公斤的其他配件。
- 4.13.8. 滑雪板、冰球装备、高尔夫装备、钓鱼装备, 潜水设备/冲浪设备、自行车和其他运动设备不包括在免费行李限额内, 并根据 AZUR Air 有限公司批准的行李费支付。
- 4.13.9. 在符合以下条件的情况下, 允许运输自行车:
- 自行车必须妥善包装在特定的纸箱或保护膜内, 防止前轮移动;
 - 方向盘固定在自行车上;
 - 踏板拆下。
- 4.13.10. 运动员的竞技杆不包括在免费行李运输范围中, 视为超大行李收费。
- 4.13.11. 确定行李重量时, 不为免费托运滑雪或雪撬等设备提供额外座位, 在值机时告知乘客, 不会在机票上特别注明。
- 4.13.12. 运输运动设备的行李费可在 <http://azurair.ru> 官方网站上查询。
- #### 4.14. 行李包装
- 4.14.1. 每个托运行李必须包装良好, 以确保在运输和安置过程中对乘客、机组人员、客舱第三方造成危害, 也避免该行李可能对飞机、其他乘客行李和财物造成损坏。
- 4.14.2. 两个或两个以上分开包装行李不允许放置在一个位置上。
- 4.14.3. 包装内有尖锐的突出物品, 以及运输包装不妥的行李是不允许的。
- 4.14.4. 外表有损坏的行李, 如在运输和安置过程中有不影响其完整性, 不会危害乘客、机组人员、第三方, 或损坏飞机、其他乘客的行李和财物, 则在与“AZUR 航空”协商后托运。这种情况下, 乘客需签字确认其已有损坏。
- 4.14.5. 如果行李包装不能保证其运输安全性, “AZUR 航空”有权拒绝旅客托运该行李。

4.15. 行李提取

4.15.1. “AZUR 航空” 有限责任公司有义务告知乘客航班行李提取延误原因和延误时间。

4.15.2. 乘客应根据行李牌指示行李提取点提取自己托运行李。

4.15.3. 托运行李成功运输到机场后，在到达机场提取。如果国家机构及规定没有禁止，那么根据乘客要求，时间和情况允许的情况下，行李既可以在目的地提取，也可以在中转地提取。

4.15.4. 如果根据乘客要求，行李既在目的地或中转地提取，先前支付给承运方的行李托运费只有经“AZUR 航空”同意才能退还。

4.15.5. 如果要求领取行李的乘客无法出示行李牌，“AZUR 航空” 有限责任公司只能在有足够的行李拥有权证明情况下向其发放行李。该行李发放必须记录。

4.16. 保管、搜索和托运行李

4.16.1. 根据乘客的空运协议，托运行李应保存在行李提取机场两天（包括托运行李已经交付的航班抵达当天），不在收取额外费用。

4.16.2. 托运行李的进一步存放由承运方或服务机构提供。按照本规定，超过存放时间领取的行李，乘客应按照俄罗斯联邦的民事规定补交费用。

4.16.3. 如果托运行李行李牌信息正确、，成功到达目的地、转运或终止机场（点），但乘客并未收到行李，“AZUR 航空” 公司应提供搜寻帮助。

4.16.4. 如果托运行李所有者的搜索取得了积极的结果，“AZUR 航空” 向托运行李的所有者提供书面通知，告知托运行李的必要性以及获取或交付行李的程序。

4.16.5. 如果行李到达目的地机场当天，乘客并未找到自己的行李，该行李可以在机场保存六个月，并知乘客。如果乘客未在规定时间内领取自己的行李，可以按照俄罗斯联邦法规的规定程序出售或销毁该行李。

4.16.6. 按照俄罗斯联邦海关法规规定的方式存放、管制和处置行李。

4.16.7. 如果行李到达目的地机场时缺失信息文件，“AZUR 航空” 有限责任公司应集中保管。缺失信息文件的行李应进行称重、打开、记录内部物品和密封。行李开封由“AZUR 航空” 服务机构进行。如果乘客向行李可能到达的机场提出未收到行李申请，“AZUR 航空” 有限责任公司有义务行李进行检查。为了确认缺失信息文件的行李，根据要求，可以挨个行李进行搜寻。在寻找缺失信息文件行李过程中，该行李需完好保存。

4.16.8. 在搜查行李时，其内部物品如果在一定储存期后，因温度、湿度或其他环境条件变质（以下简称易腐行李），或受到损害而产生不利影响的情况下，承运方有权立即销毁所有一部分易腐行李。

4.16.9. 如果“AZUR 航空” 有限责任公司没有按照客运航空运输合同将行李运送到目的地机场，则根据乘客提出的书面申请“AZUR 航空” 有限责任公司必须采取措施来搜索的托运行李包括：

- 向机场发送行李拥有证明需求；
- 将请求发送给可能已经错误地将行李递送到的机场；
- 在发现行李的情况下，发送的要求。

4.16.10. “AZUR 航空” 有限责任公司在乘客提出未收到行李的申请后，立即提供行李寻找。如果“AZUR 航空” 有限责任公司没有根据乘客的航空运输协议在机场将海关登记

的行李发放给相应的乘客，有义务通知旅客按照俄罗斯联邦海关法律、入境国家法律完成相关手续，将行李按照制定地址寄送给乘客。

4.16.11. 如果“AZUR 航空”有限责任公司找到乘客托运行李，需通知乘客并将行李按照制定地址寄送给乘客，不收取额外的费用。

4.16.12. 当托运行李到达与在行李牌上标注不同的机场时（以下简称为误送行李），“AZUR 航空”有限责任公司需帮助寻找，并提供行李保存。

4.16.13. 当误送行李到达机场时，“AZUR 航空”有限责任公司应根据要求对行李进行检查。

4.16.14. 对行李进行检查时，“AZUR 航空”有限责任公司应保证被检查行李的发放。

4.16.15. 在对行李没有任何查询的情况下，“AZUR 航空”有限责任公司应向行李所来机场发送通知，并将行李按行李牌上所指定的信息进行运输。如果不能根据行李牌将行李发送到机场，承运方确保将行李运送到行李所来的机场。

4.17. 遗忘的物品

手提行李和旅客遗忘在飞机上的东西，在飞行完成后、飞机到达机场之日起六个月内将其存放在机场。在飞机抵达机场之日起的六个月结束后，手提行李和个人物品可以按照俄罗斯联邦的监管法律规定的方式实现或销毁。

/Перевод с русского языка на китайский язык/从俄语到中文的翻译/

/象征/:

“AZUR 航空”

管理文件。企业准则
企业准则 05 “旅客和行李运输规则”

版本: 04
修改: 00

页面保留

5. 责任保险

“AZUR 航空”有限责任公司，根据俄罗斯联邦现行法律的要求，负责乘客在飞行过程中造成乘客生命、健康和财产损失的民事赔偿责任。

有关保险公司的信息（名称、地址、邮政地址、电话号码）和强制保险合同（号码、签署日期、有效期）可在“AZUR 航空”有限责任公司的官方网站上查询。

由俄罗斯联邦立法确定乘客或其他受益人就保险赔偿的付款程序以及付款的程序和条款。

页面保留

6. 承运方和乘客的责任

如果俄罗斯联邦的“航空规则”、乘客的航空运输合同没有按照联邦民事程序对乘客的生命或健康所造成的损害规定更高的赔偿,“AZUR 航空”有限责任公司根据俄罗斯联邦的国际条约确定的在航空过程中对上述危害负责。

6.1. 总则

6.1.1. “AZUR 航空”有限责任公司根据俄罗斯联邦法律,俄罗斯联邦国际条约以及乘客的航空运输合同对飞机乘客负责。

6.1.2. 根据俄罗斯联邦立法规定“AZUR 航空”有限责任公司和乘客对违反海关,货币,卫生,检疫和其他规则负责。

6.1.3. 对抵达俄罗斯联邦、从俄罗斯联邦离开,经俄罗斯联邦境内的乘客过境/转运而在俄罗斯联邦境内落地,以及到俄罗斯联邦出境的行李,按照俄罗斯联邦法律确定的边界,海关和其他规则处理。

6.1.4. 乘客有义务遵守所达到或经其进行航空运输国家的主管机关的法律和其他规范性文件,以履行航空保安,海关,卫生检疫,移民,兽医,检疫检疫,以及货币和其他类型的监控。

6.1.5. 乘客在通过边境,海关,卫生检疫,兽医,植物检疫等各种管制时,有义务履行国家有关管理机构的要求。

6.1.6. 乘客有义务在国境口岸的检查站出示乘客和行李经空运的国家的国家主管当局所设立的入/出境医疗和其他文件。

6.1.7. 乘客和行李的国际航空运输方面,国家当局与乘客之间关系的规定乘客自己负责,“AZUR 航空”有限责任公司不承担责任。

6.1.8. “AZUR 航空”有限责任公司不对由主管国家机关签发的旅客和行李运输所需文件的可用性、可靠性和正确性负责。

6.1.9. 如果乘客的文件没有全部提交或没有妥善办理手续,“AZUR 航空”有限责任公司有权拒绝乘客和行李的空运。“AZUR 航空”有限责任公司对由于乘客不遵守国家管理机构关于旅客和行李航空运输的要求而所发生的费用不承担责任。

6.1.10. “AZUR 航空”有限责任公司对因乘客经边境,海关,卫生检疫,兽医,植物检疫和其他控制措施而延误登机,不承担责任。

6.2. 航空公司对行李以及手提行李的损失，短缺或损坏（变质）的责任

6.2.1. 当“AZUR 航空”有限责任公司不能证明已采取一切合理必要措施防止伤害，或无法采取此类措施，接受托运后，在发给乘客/收货人之前，或者在按照既定的规则转让给另一公民或法人的情况下，“AZUR 航空”有限责任公司对行李或货物的损失，短缺或损坏（变质）负责。

6.2.2. 对于航空运输过程中的行李、货物以及手提行李的损失、短缺或损坏（变质），“AZUR 航空”有限责任公司负责以下金额：

- 对接受空运声明价值的行李，货物的损失、短缺或损坏（变质）——以声明价值为准；
- 在进行国内航班时，对接受空运的未声明价值的行李，货物的损失、短缺或损坏（变质）——以其价格为准，但每千克行李或货物不能超过六百卢布；
- 在进行国际航班时，对接受空运的未声明价值的行李，货物的损失、短缺或损坏（变质），金额由俄罗斯联邦国际合同确定。
- 对手提行李的损失、短缺或损坏（变质），以其价格为准，当无法确定其价格时，不能超过 1.1 万卢布。

6.2.3. 对于属于残疾乘客和其他残疾人的特殊交通工具（包括轮椅）的损失或损害（变质），“AZUR 航空”有限责任公司对这些设施价值承担责任。

6.2.4. 行李，货物和手提行李的费用根据卖方帐户中所示价格或合同规定的价格确定。如果不存在，则根据在自愿达成上述要求的日期，（如果不是自愿满足，则根据判决之日）行李或货物所在地的类似产品的平均价格计算。

6.3. 承运人延迟运送旅客、行李的责任

对于延迟将乘客，行李或货物运送到目的地，“AZUR 航空”有限责任公司对每延迟一小时支付联邦法律规定的最低工资的百分之二十五的罚款，但不超过运费的百分之五十，除非证明延误 由于不可抗力，飞机故障的消除，威胁到飞机乘客的生命或健康，或者“AZUR 航空”有限责任公司无法控制的其他情况。

6.4. 承运人不负责的情况

6.4.1. 航空公司不承担、也不赔偿由于遵守国家法律，法规，国家规定和本规则而直接或间接造成的损失，或者因乘客不遵守所上述的而造成损失的责任。

6.4.2. 航空公司不承担、也不赔偿由于航空公司的过失或因任何超出其控制范围的原因造成的损失的任何责任，（包括：自然灾害，气象条件，非法干扰行为，国家机构要求等）。

6.4.3. 如果乘客因自身原因死亡或健康损坏，航空公司不承担责任。

6.4.4. 如果证明行李损失，短缺或者损坏是由于无法预防或者不能取消的情况发生，特别是由于下列原因，航空公司不承担责任：

- 托运或领取行李的人的过错；
- 运输物品的自然属性；
- 在接受的行李的外部检查中看不到包装上的缺陷；
- 行李中物品的特殊性质或需要特殊条件或运输和储存注意事项的物质。

6.4.5. 航空公司不负责：

- 乘客行李不对，且行李没有任何偷窃或损坏的痕迹，但无法证明是由于航空公司的过错造成的；

- 因航空公司无法控制的情况，特别是由于天气条件恶劣，自然灾害，未经授权人员运输过程受到干扰等导致行李运输延误的；
- 所托运的需要特殊保管措施运输的物品，如金钱、首饰、贵金属、银器、贵重物品、商业票据、药品、钥匙、护照、证件的损失和损坏。

6.4.6. 如果乘客拒绝航空公司提供的服务，航空公司不承担责任，也没有义务赔偿由于乘客拒绝而造成的乘客损失。

6.4.7. 对由于乘客的行动或无所作为而个人物品（包括任何电子设备）因掉落、滚到、滚到飞机的技术领域导致损失，并由于飞机的设计特点，掏出有限或无法掏出不付责任。

6.5. 乘客责任

6.5.1. 因乘客犯罪非法行为而引起的不良后果，乘客应在按本规则、承运人的费率适用规则和/或运输合同中规定的条件的情况下，对以按费率适用规则和/或承运人损失金额为准的金额（民事法典的第15条规定）负责。

如果航空公司因乘客过错而受损失，乘客应承担航空公司的损失。

6.5.2. 根据俄罗斯联邦立法规定，乘客对违反海关，货币，卫生，检疫和其他规则负责。

6.5.3. 乘客应对违反/未履行行为负责：

- 本运输规则；
- 航空公司飞机上乘客的行为规则；
- 飞机指挥员的命令；
- 消防安全规范、卫生、卫生防疫等相关规定；
- 运输危险物质或物品的规则；
- 飞行安全规则（试图打开门，飞机舱口盖，拒绝系好安全带，在飞机上或在候机楼内未允许的地方抽烟等）。

6.5.4. 乘客对违反公共秩序，在航站，市机关，机场，机场，飞机上责任，包括对航空公司其他乘客和雇员的违法行为负责。

6.5.5. 根据俄罗斯联邦的立法或东道国的立法确定的行政和刑事责任的限制

7. 乘客对损失赔偿提出要求的程序与期限

7.1. 总则

7.1.1. 基于航空公司在到达大厅失物招领处发放行李运输失败（行李损坏，内容不足，行李丢失等）的商业行为/ PIR。

7.1.2. 如果行李受损，有权收到行李的人必须向承运人提出书面索赔。

7.1.3. 行李失效声明（商业行为）/ PIR 不是书面索赔。

7.1.4. 在无异议收到行李的情况下（发行行李的人没有提交托运行李的索赔），除非另有证明，否则行李被视为已成功提取。

7.1.5. 航空公司不考虑通过电话提出的索赔或仅通过电子邮件发送的索赔。索赔必须采用书面形式，通过邮寄方式发送，或通过电子邮件发送书面索赔原件 and 附件的强制性通知。

7.1.6. 在违反航空运输合同的情况下，乘客有权通过航空公司在出发地或目的地机场的代表处酌情向航空公司提出或者邮寄索赔。索赔必须附有确认乘客申请退款权利的所有必要文件：机票，行李付费收据，行李标签副券，商业记录。索赔金额必须由有关人员证明。

7.1.7. 没有商业记录并不剥夺乘客的索赔权利。

7.1.8. 违反乘客航空运输合同的情况下，有权提出索赔的人有：

- 在行李损失、短缺或损坏（变质）的情况下，以及延迟交付时乘客或其授权的人（根据乘客的正式签发的授权书）在出示行李收据或商业记录时；
- 乘客的航空运输合同的承运方的倡议下终止情况下。

7.2. 向承运方提出索赔的期限

7.2.1. 国内航空运输索赔的条款、程序和期限

在国内航空运输时，可以在六个月内向承运方提出索赔。指定期限是从事件发生之日算起的，作为提出索赔的依据。

承运人有权在规定的期限届满后接受申请，如果认定为有效，则错失提交申请的期限。

7.2.2. 国际航空运输索赔的条款、程序和期限

在国际航空运输中行李短缺或损坏（变质）的情况下，被授权接受行李的人员必须以书面形式向承运人提出索赔，或在发现短缺或损坏时以电子签名签署的电子文件形式（变质）行李，但不得迟于收到行李之日起七天。如果延迟交运行李，则必须在行李移交之日起二十一天内向承运人提出索赔，并由有权收取的人处置。

损失的行李，如承运方承认行李遗失或行李未到达二十日后仍未到达，乘客有权向承运人提出行李损失损害赔偿请求。

7.3. 索赔的注册和提出程序

7.3.1. 索赔要求必须以申请书/索赔书的形式以书面形式陈述，并含有供其审议所需的全部资料。

7.3.2. 在索赔声明中必须注明：

- 向其提出索赔的承运方名称；
- 索赔人的姓名，地址和联系方式；
- 索赔的依据情况，索赔的内容；
- 通过单据（收据，发票，支票等）确认的索赔额及其计算金额；

- 附在申请表上的文件清单。

附在索赔申请上所需要的文件

- 证明签订运输合同的文件的真实或经核证的副本，并确认申请人提出索赔的权利；
- 证明存在短缺或者行李损坏的商业记录；
- 证明由于行李损失，短缺或损坏而造成的损失的文件。

7.3.3. 如果赔偿/索赔是在没有申请列出的文件的情况下提交的，根据案件中可用的文件审理索赔，“AZUR 航空”有限责任公司在指定的期限之后，另外要求提供所需文件，说明其提交时间。

7.3.4. 索赔是分别为每个运输单据来提出。

7.3.5. 如果驳回索赔，申请人连同通知应当在提交索赔时将所有提交给他们的原始文件归还。

7.3.6. 承运人必须在收到索赔之日起三十天内，以书面形式通知提出索赔的人。