

## Términos y condiciones

Este boleto no es válido y no se aceptará para el transporte a menos que se compre del transportista emisor o su agente de viajes autorizado.

1. Los términos utilizados en este contrato tendrán los siguientes significados:

boleto significa este boleto de pasajero y comprobante de equipaje o este itinerario/recibo, si corresponde, en el caso de un boleto electrónico, del cual estos términos y notificaciones forman parte;

el transporte es equivalente al transporte aéreo;

transportista significa todas las compañías aéreas que transportan o se comprometen a transportar al pasajero o su equipaje a continuación o que presten cualquier otro servicio relacionado con este transporte aéreo;

boleto electrónico significa un itinerario/recibo emitido por el transportista o en nombre del transportista, cupones electrónicos y, en su caso, una tarjeta de embarque;

Convenio indica uno o más documentos, dependiendo de los documentos aplicables para un transporte aéreo en particular, a saber:

Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmada en Montreal el 28 de mayo de 1999 (en adelante, el Convenio de Montreal).

Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (Convenio de Varsovia).

El Convenio de Varsovia, modificado y complementado en La Haya el 28 de septiembre de 1955.

El Convenio de Varsovia, modificado y complementado por el Convenio Suplementario firmado en Guadalajara el 18 de septiembre de 1961.

2. Las reglas de responsabilidad prescritas por el Convenio se aplicarán a cualquier transporte en virtud del presente documento, excepto en el caso de que dicho transporte no se considere "transporte internacional" según lo definido por el convenio aplicable. En el caso de vuelos nacionales, la responsabilidad del transportista estará regulada por el Código de Aviación de la Federación Rusa.

3. Sin perjuicio de lo anterior, cualquier transporte bajo este documento, al igual que cualquier otro servicio prestado por cada uno de los transportistas, estará regulado por: (i) los términos y condiciones que figuran en el boleto; (ii) las tarifas aplicables; (iii) los términos y condiciones de transporte establecidos por el transportista, así como las reglas aplicables que forman parte integral del mismo (para obtener más información sobre estas reglas, comuníquese con la oficina de representación de su transportista). Las tarifas aplicables en los EE.UU. y Canadá se aplicarán a los transportes entre estos países y cualquier destino en el extranjero.

4. El nombre del transportista se puede abreviar en el boleto. Los nombres completos y abreviados del transportista se enumeran en las tarifas, términos y condiciones de transporte, reglas y horarios del transportista correspondiente. La dirección del transportista es el aeropuerto de salida como se indica en el boleto junto al nombre abreviado del transportista que se menciona primero. Las escalas acordadas son las escalas mencionadas en este boleto o en el itinerario del transportista como escalas para la ruta del pasajero. Si el transporte bajo este documento es realizado por varios transportistas consecutivos, se tratará como un solo transporte.

5. Un transportista que emita boletos para el transporte en rutas aéreas operadas por otro transportista se considerará como un agente de este último.

6. Cualquier exclusión o restricción sobre la responsabilidad del transportista se aplicará a la de los agentes, empleados y/o representantes del transportista, así como a cualquier persona/entidad cuya aeronave sea utilizada para el transporte por el transportista y los agentes, empleados y / o representantes de dicha persona/entidad.

7. Plazos para la presentación de reclamaciones a los transportistas en el caso de transportes aéreos internacionales. En el caso de cualquier daño al equipaje durante un transporte aéreo internacional, la persona

autorizada para recibir dicho equipaje debe notificarlo al transportista por escrito dentro de los siete días de haber recibido el equipaje dañado (o dentro de los catorce días de haber recibido la carga dañada).

Si el equipaje se retrasa, se debe presentar un reclamo dentro de los veintiún días posteriores a la entrega del equipaje / carga a la persona autorizada para recibir el mismo. La reclamación anterior será motivo para que el transportista emita una declaración. Si se pierde el equipaje, se puede presentar un reclamo contra la aerolínea dentro de los seis meses posteriores a la llegada de la aeronave al aeropuerto de destino, después de la llegada programada de la aeronave o después de la fecha en la que termine el transporte aéreo.

Plazos para presentar reclamaciones a los transportistas en caso de un transporte aéreo doméstico. En caso de un transporte aéreo doméstico, se pueden hacer reclamos contra el transportista dentro de los seis meses. Bases: Artículos 126 y 127 del Código de Aviación de la Federación Rusa.

El procedimiento para liberar, almacenar y rastrear el equipaje registrado está regulado por los capítulos 12 y 13 de las Regulaciones Federales de Aviación - Reglas generales para el transporte de pasajeros, equipaje y carga por vía aérea y los requisitos para el servicio de pasajeros, consignadores y consignatarios, promulgados por orden número 82 emitida por el Ministerio de Transporte de la Federación Rusa el 28 de junio de 2007.

8. Este boleto permanecerá válido por un año después de su fecha de emisión si no se indica lo contrario en el presente documento o en las tarifas o normas aplicables.

9. El boleto aéreo, incluidos los boletos electrónicos, se considerará evidencia de la celebración del Convenio de Transporte Aéreo entre el pasajero y el transportista. Al comprar un boleto, el pasajero da su consentimiento a los términos y condiciones de este documento. En caso de que el pasajero no use el asiento que reservó para cualquier segmento de la ruta, debe informar al transportista sobre el cambio en el Convenio y sobre su intención de continuar el transporte para los siguientes segmentos de la ruta a más tardar 30 minutos después de la hora de salida del vuelo especificada en el billete. Para ello, el pasajero se pondrá en contacto con el lugar donde se emitió el boleto o la oficina / centro de llamadas de LLC «Nordwind» (Tel. +7 (495) 730 50 80; 8 (800) 222 48 44 de forma gratuita en Rusia) para que se ingresen los datos requeridos en su reserva personal. En este caso, la tarifa se puede volver a definir de acuerdo con la ruta de transporte real. En caso de que el pasajero no lo hiciera, el sistema de reservas cancelará automáticamente todos los segmentos adicionales de la ruta como "no show", sin notificar al pasajero. Bases: Reglas de aviación federal, Sección 2, cláusula 27 y Sección 5, cláusula 75.

10. El transportista hará todo lo posible para transportar al pasajero y su equipaje dentro de un período de tiempo razonable. El tiempo indicado en el itinerario y otros documentos no está garantizado y no forma parte del presente documento.

El transportista tendrá el derecho de delegar total o parcialmente sus obligaciones en este documento a cualquier otra persona o entidad, incluyendo, sin limitación, cualquier otro transportista. Por razones de seguridad de vuelo / aviación, o sujeto a las solicitudes de las autoridades gubernamentales competentes, el transportista tendrá el derecho de cancelar o retrasar el vuelo especificado en el boleto, así como cambiar el tipo de avión. y / o ruta de transporte, que incluye pero no se limita a cambiar o cancelar el aterrizaje en cualquier destino indicado en el boleto.

El horario de vuelo está sujeto a cambios; el transportista tomará todas las medidas que estén a su alcance para informar a los pasajeros que hayan celebrado un contrato de transporte utilizando todos los medios disponibles.

El transportista no será responsable por no informar a un pasajero de cambios en el horario de vuelo, cambio de aeropuerto de salida / destino, cancelación de vuelo o cambios en cualquier otro detalle del vuelo si el pasajero no proporcionó detalles de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico, etc.) al hacer la reserva, o si el transportista no pudo comunicarse con el pasajero utilizando los datos de contacto proporcionados después de intentar cada uno de los números de teléfono especificados (direcciones de correo electrónico, etc.) al menos una vez, incluyendo, entre otros, si el pasajero proporcionó datos de contacto incorrectos. En tales casos, el transportista no compensará al pasajero por cualquier pérdida incurrida como resultado de dicha falta de notificación.

El transportista no será responsable de garantizar las conexiones de vuelo. si se compraron boletos separados para el transporte (es decir, se compró un boleto separado para cada vuelo).

11. El pasajero debe cumplir con los requisitos de las autoridades gubernamentales que regulan los viajes; debe presentar documentos de entrada / salida, así como cualquier otro documento requerido; también debe llegar al aeropuerto a la hora especificada por el transportista o, si no se especifica dicha hora, debe llegar con la suficiente antelación para poder completar las formalidades antes del vuelo.

El pasajero solo deberá utilizar las salidas de emergencia cuando así se lo ordena la tripulación en caso de emergencias que amenacen la vida y la salud de los pasajeros en la cabina. La LLC «Nordwind» tiene el derecho de demandar al pasajero por daños a la aeronave y / o retrasos en el vuelo como resultado de la apertura no autorizada de las salidas de emergencia y / o ignorar las instrucciones de la tripulación.

Las partes acuerdan que un estado de intoxicación moderado / avanzado, así como una hipotensión / hipertensión extrema, se considerará un estado de salud que comprometa la seguridad del pasajero y / o de otras personas y cree desorden o una inconveniencia inevitable para otros pasajeros.

Si un empleado de la aerolínea tiene motivos para sospechar que un pasajero se encuentra en uno de los estados mencionados anteriormente, tiene derecho a exigirle que se someta a un examen.

12. Durante el check-in, el pasajero está obligado a presentar todo el equipaje y el equipaje de mano, así como los artículos que se pueden transportar sin cargo adicional que excedan los equipajes gratuitos permitidos (las restricciones de equipaje de mano y gratuito, así como la lista de artículos adicionales (en lo sucesivo, la Lista de Artículos) pueden encontrarse en el sitio web de LLC «Nordwind»).

Si el equipaje de un pasajero excede la cantidad permitida sin costo adicional, el pasajero estará obligado a pagar una tarifa por el exceso de equipaje. Si los artículos de mano de un pasajero exceden lo permitido sin costo adicional (no cumplen con los parámetros establecidos en la normativa de LLC «Nordwind»), el pasajero deberá registrarlos (como equipaje registrado) de acuerdo con las condiciones estipuladas en las reglas de tarifas o en las Reglas para el transporte aéreo de pasajeros y equipaje de LLC «Nordwind». Si los artículos de mano registrados como una pieza de equipaje por separado exceden los límites de equipaje gratuita estipulados en las reglas de tarifas para el boleto del pasajero, se deberá pagar el exceso de equipaje.

El transportista tiene el derecho de rescindir unilateralmente el Convenio de transporte aéreo en los siguientes casos: si el pasajero se niega a pagar el transporte de su equipaje (incluido el equipaje de mano que debe registrarse al momento del check-in) por el monto y de acuerdo con los términos previstos en el Convenio de transporte aéreo de dicho pasajero; si el pasajero se niega a cumplir con los requisitos de las Reglas federales de aviación.

El pasajero será responsable ante otros pasajeros y terceros en caso de daños a su propiedad, salud o vida como resultado de las acciones de dicho pasajero en relación con el transporte inadecuado de equipaje de mano y artículos adicionales en la cabina de la aeronave.

El pasajero será responsable ante la LLC «Nordwind» en caso de daños a su propiedad como resultado de las acciones de dicho pasajero en relación con el transporte inadecuado de equipaje de mano y artículos adicionales en la cabina de la aeronave.

13. LLC «Nordwind» hará la reservación correspondiente y venderá los boletos aéreos una vez que los pasajeros hayan enviado sus datos personales.

14. Si un pasajero desea cancelar su vuelo, éste o una persona autorizada por él, debe informar a LLC «Nordwind» de la cancelación unilateral del contrato de transporte utilizando uno de los siguientes medios:

a) si el boleto se compró en cualquier punto de venta, sucursal u oficina de LLC «Nordwind» en Rusia o en el extranjero:

el pasajero o su representante autorizado pueden ir al lugar donde se compró el boleto, presentando la identificación y los documentos originales que acreditan el poder para actuar en nombre del pasajero, y presentar una solicitud estándar para iniciar el procedimiento de devolución del boleto aéreo;

si no es posible comunicarse con el lugar donde se compró el boleto, el pasajero o su representante autorizado pueden visitar el punto de venta, sucursal u oficina de la LLC «Nordwind», presentando la identificación y los documentos originales que certifican el poder de actuar en nombre del pasajero, para presentar la solicitud estándar y luego comunicarse con la ubicación donde se pagó el transporte para completar el procedimiento de devolución del boleto aéreo antes de que caduque la validez del boleto;

b) si el boleto se compró en la página web de LLC «Nordwind»:

el pasajero o su representante autorizado puede ponerse en contacto con el centro de información y de reservas para iniciar el procedimiento de devolución del boleto aéreo;

el pasajero o su persona autorizada pueden ir personalmente a cualquier oficina, punto de venta, sucursal u oficina de LLC «Nordwind», presentando una identificación original y documentos que certifiquen los poderes para actuar en nombre del pasajero e iniciar el procedimiento de devolución del boleto aéreo;

c) si el boleto fue comprado a través de un agente:

el pasajero o su persona autorizada pueden comunicarse con el lugar donde se compró el transporte para iniciar el procedimiento de devolución del boleto aéreo;

Si no es posible comunicarse con el lugar donde se compró el boleto, el pasajero o su representante autorizado pueden visitar el punto de venta, sucursal u oficina de la LLC «Nordwind», presentando la identificación y los documentos originales que certifican el poder de actuar en nombre del pasajero, para presentar la solicitud estándar y posteriormente ponerse en contacto con la oficina donde compró el transporte para completar el procedimiento de devolución del boleto aéreo antes de que caduque su validez;

d) el pasajero o su representante autorizado pueden enviar una notificación por escrito a LLC «Nordwind» por correo certificado, adjuntando una solicitud estándar debidamente llenada, siempre que la firma del pasajero (o de su persona autorizada) puesta en la misma esté debidamente notariada, así como las copias de los documentos de identidad; en este caso el transporte se considerará cancelado a partir de la fecha y hora en que LLC «Nordwind» recibe el paquete completo de documentos. Una vez recibido, el paquete de documentos se envía a la división correspondiente del departamento de ventas para cancelar la reserva y preparar y enviar las instrucciones correspondientes a la agencia, al punto de venta, a la sucursal, o a la oficina para reembolsar al pasajero o a su persona autorizada, en el lugar donde se compro el boleto el precio de los segmentos de vuelo no utilizados.

Si el transporte fue comprado por una persona moral (independientemente del canal de ventas), la cancelación del pasajero deberá ir acompañada de un poder notarial original debidamente firmado por el jefe u otra persona autorizada para hacerlo, de acuerdo con la ley y el acta constitutiva, y sellada según corresponda (si la persona moral tiene un sello).

Si no le es posible al pasajero (o a su persona autorizada) reclamar el reembolso del (de los) segmento(s) de vuelo no utilizado(s) en el lugar donde se compró el boleto, aplica el procedimiento de revisión de reclamaciones de LLC "Nordwind".

15. Ni los agentes, empleados o representantes del transportista tendrán el derecho a modificar o cancelar ninguna de las disposiciones del presente documento.

## **MERCANCIAS PELIGROSAS EN EL EQUIPAJE**

Los pasajeros no pueden llevar a bordo de una aeronave mercancías peligrosas, como las que se enumeran a continuación, ni como equipaje registrado o

equipaje de mano del pasajero:

- explosivos, suministros para detonaciones y artefactos armados con ellos;
- gases comprimidos y licuados;
- líquidos inflamables;
- sólidos inflamables;
- materiales oxidantes y peróxidos orgánicos.
- sustancias tóxicas;
- materiales radioactivos;
- sustancias cáusticas y corrosivas;
- sustancias venenosas, tóxicas e infecciosas;
- armas (excepto en casos legales y de conformidad con el procedimiento establecido por la legislación de la Federación de Rusia).

Los artículos que puedan utilizarse como herramienta de ataque (hachas, sierras, hachas de hielo, arbalistas, balizas, brazos neumáticos, armas de caza submarinas, etc.) deben llevarse en el equipaje.

## **TRANSPORTE Y / O SERVICIOS NO AÉREOS**

Cuando se emita este boleto para transporte o servicios que no sean viajes aéreos, se pueden aplicar términos y condiciones específicos. Estos términos y

condiciones pueden incluirse en el conjunto de boleto o pueden obtenerse de la compañía emisora o del agente.

## **AVISO DE LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD**

El Convenio de Montreal o el sistema del Convenio de Varsovia pueden ser aplicables a su viaje y estos Convenios rigen y pueden limitar la

responsabilidad de los transportistas aéreos por muerte o lesiones corporales, por pérdida o daño del equipaje y por demora.

Cuando se aplica el Convenio de Montreal, los límites de responsabilidad son los siguientes:

1. No hay límites financieros con respecto a la muerte o lesiones corporales.
2. En la mayoría de los casos, en relación con la destrucción, la pérdida, el daño o la demora del equipaje, 1.000 derechos especiales de giro (aproximadamente 1.200 EUR; US \$ 1.470) por pasajero.
3. En la mayoría de los casos, por daños ocasionados por demoras en su viaje, 4,150 Derechos especiales de giro (aproximadamente 5,000 EUR; US \$ 6,000) por pasajero. El Reglamento de la CE No. 889/2002 requiere que las aerolíneas de la Comunidad Europea apliquen las disposiciones de los límites del Convenio de Montreal a todo el transporte de pasajeros y de su equipaje por vía aérea. Muchas compañías aéreas no europeas han optado por hacerlo con respecto al transporte de pasajeros y su equipaje.

Cuando aplica el sistema del Convenio de Varsovia, se pueden establecer los siguientes límites de responsabilidad:

1. 16.600 Derechos especiales de giro (aproximadamente 20.000 EUR; US \$ 20.000) con respecto a muerte o lesiones corporales si se aplica el Protocolo de La Haya a la Convención, o 8.300 Derechos especiales de giro (aproximadamente 10.000 EUR; US \$ 10.000) si solo se aplica el Convenio de Varsovia. Muchas aerolíneas han renunciado voluntariamente a estos límites en su totalidad, y las reglamentaciones de los EE.UU. exigen que para los viajes hacia, desde o con un punto de parada acordado en los EE.UU. el límite no sea inferior a US\$ 75,000.
2. 17 Derechos especiales de giro (aproximadamente 20 EUR; US \$ 20) por kg por pérdida o daño o retraso del equipaje registrado, y 332 Derechos especiales de giro (aproximadamente 400 EUR; US \$ 400) para equipaje no registrado.
3. La aerolínea también puede ser responsable por daños ocasionados por demora.

Puede obtener más información de la aerolínea en cuanto a los límites aplicables a su viaje. Si su viaje implica el transporte con diferentes aerolíneas, debe comunicarse con cada aerolínea para obtener información sobre los límites de responsabilidad aplicables. Independientemente de qué convenio aplique para su viaje, puede beneficiarse de un límite más alto de responsabilidad por pérdida, daño o demora en el equipaje al hacer durante el registro una declaración especial del valor de su equipaje y pagar la tarifa adicional que pueda aplicar.

Alternativamente, si el valor de su equipaje excede el límite de responsabilidad aplicable, debe asegurarlo por completo antes de viajar.

Tiempo límite para la acción: Cualquier acción judicial para reclamar daños debe presentarse dentro de los dos años posteriores a la fecha de llegada de la aeronave o a la fecha en que la aeronave debería haber llegado. Reclamaciones de equipaje: La notificación por escrito a la aerolínea debe realizarse dentro de los 7 días posteriores a la recepción del equipaje documentado en caso de daños y, en caso de demora, dentro de los 21 días posteriores a la fecha en que se puso a disposición del pasajero.