

旅客、行李和货物运输规则

“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司

目录

1	总则.....	5
2	术语、定义和缩略语.....	5
3	符合国家权威部门的法律和要求.....	11
4	规则变更.....	11
5	电子客票.....	11
5.1	一般条款.....	11
5.2	客票有效性.....	12
5.3	服务等级.....	12
6	中途停留.....	12
7	票价和运费.....	12
7.1	适用票价和运费一般条款.....	12
7.2	折扣.....	13
7.3	付款.....	13
8	预定.....	13
8.1	一般条款.....	13
8.2	旅客信息.....	13
8.3	预定再确认.....	14
8.4	误机.....	14
9	行政手续.....	14
9.1	旅客的行政义务.....	14
9.2	拒绝入境.....	14
9.3	旅客义务.....	15
9.4	海关检查和安全检查.....	15
9.5	登机旅客存在需要医疗护理的疾病、伤害、分娩、其他精神、心理或生理上的临床表现或在机场死亡.....	15
10	旅客运输.....	15
10.1	旅客和行李登机.....	15
11	拒绝旅客运输.....	16
11.1	拒绝运输的权利.....	16
11.2	飞机收费载重限制.....	17
12	承运特殊旅客.....	17
12.1	承运残障旅客.....	17
12.2	承运孕妇、产妇和新生儿.....	18
12.3	承运儿童.....	18
12.4	团体乘机.....	19
12.5	不便旅客的乘机.....	20
12.6	未确认预定（备选）旅客的乘机.....	20
12.7	有护送或无护送的被驱逐者的乘机.....	20
12.7.1	总则.....	20
12.7.2	无护送的被驱逐者.....	20
12.7.3	有护送的被驱逐者.....	21
12.8	犯人.....	21

12.9 承运被拒进入任何国家的旅客——拒绝入境旅客 (INAD)	21
12.10 承运包机旅客	22
12.11 承运商务舱旅客	22
12.12 承运转机旅客和过境旅客	22
12.13 飞行常客计划《AZAL Miles》	22
13 承运人的安排	25
14 相继承运人	25
15 行李运输	25
15.1 严禁作为行李运输的物品	25
15.2 拒绝接受行李运输的权力	27
15.3 对乘客和行李进行检查的权力	27
15.4 托运行李	27
15.5 免费行李限额	29
15.5.1 总则	29
15.5.2 件数限制 (随身托运行李规定的件数)	29
15.5.3 计重制	30
15.5.4 临时性运输规范	30
15.5.5 运动器械运输	30
15.6 申报行李价格	31
15.7 不按照 FBA (免费行李限额) 处理的特殊行李	31
15.8 付费 (超额) 行李	31
15.9 联合行李	32
15.10 需要特殊运输条件的行李	32
15.11 武器和弹药运输	32
15.12 自理行李 (手提行李)	33
15.13 限量运输的物品和物质	34
15.14 尖锐和锋利物品的运输	35
15.15 活体动物的运输	35
15.16 不随身行李	36
15.17 启程被拒乘客的行李, 以及没有在航班上出现 (未出现) 的乘客的行李	36
15.18 行李的搬运、交付和领取	36
15.19 遗落、忘记或写错地址的行李	37
16 货物运输	37
16.1 一般规定	37
16.2 承运货物的接受条件	37
17 航班时刻表	38
18 运输变更	38
18.1 登记后乘客服务级别变更	38
18.2 因未能按预定提供服务而发生的服务级别变更	38
18.3 由于时刻表变更 (除不可抗力外) 引起的运输变更	39
18.4 由于航班预订座位数量过多或机型改变引起的运输变更	39
19 客运服务	39
19.1 一般规定	39
19.2 机场服务	39

19.3	机上服务.....	39
19.4	因乘客生病引起的飞行中断.....	40
19.5	飞行行为.....	40
20	退款.....	41
20.1	总则.....	41
20.2	退款额度.....	41
20.3	拒绝退款权.....	41
20.4	责任免除.....	42
21	旅客申请（反馈、建议、投诉）.....	42
21.1	总则.....	42
21.2	旅客的书面投诉处理流程.....	42
22	航空公司、旅客及发货人（收货人）的责任.....	42
22.1	总则.....	42
22.2	航空公司就旅客受伤或遭受健康危害而承担的责任.....	42
22.3	航空公司就旅客登记的行李、货物和手提行李之遗失、缺损或损坏而承担的责任.....	42
22.4	航空公司就行李遗失、缺损或损坏而承担的责任范围及费用.....	42
22.5	航空公司的责任免除.....	43
22.6	发货人/收货人职责.....	43
22.7	旅客职责.....	43
23	索赔和起诉.....	44
23.1	投诉和索赔流程.....	44
23.2	索赔管理.....	44
23.3	索赔和诉讼时效.....	44
24	旅客须知.....	45

1 总则

1.1 旅客、行李和货物运输规则是关于以“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司（以下称为“航空公司”）为代表的国家航空公司以空运从事旅客、行李和货物运输活动的主要规范性文件，规范了航空公司与顾客间的关系。

航空公司旅客、行李和货物运输规则是根据关于运输的国际法律文书，国际民用航空组织（ICAO）和国际航空运输协会（IATA）的建议，阿塞拜疆共和国“关于航空”的法律，2005年6月24日第944-IIQ号法律以及阿塞拜疆共和国规范性法律文件制订的。

1.2 该规则旨在定义阿塞拜疆航空公司以空运从事旅客、行李和货物运输的条款，用以确保适当级别的安全和服务质量，以及空运旅客、行李和货物运输，包括运输相关服务过程中人员责任的原则和规范。

1.3 该规则适用于阿塞拜疆航空公司人员、服务代理人、运输销售代理和航空公司旅客。

1.4 该规则适用于旅客、行李和货物运输，包括运输涉及的服务和“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司履行的服务，除非具体运输条款另有规定。

1.5 服务代理人、运输销售代理、航空公司员工或代表需严格遵守该规则，并无权曲解或修改其中的规定。

2 术语、定义和缩略语

2.1 规则使用的术语含义如下：

航空公司

全称—“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司；

简称—AZAL CJSC；

国际民用航空组织——阿塞拜疆航空公司（AZAL）

航空安全

– 保护航空免受非法干扰行为的一系列措施，包括人力及物力资源。

服务代理人

– 航空公司授权其为旅客和行李提供地面服务的人员。

运输销售代理

– 航空公司根据代理协议指定为代表航空公司利益销售航空公司航班之航空运输的人员，如有适当授权，还可销售其他承运人的航班（以下简称代理）。

行李事故报告书（PIR）

– 是指在旅客离开机场航站楼限制区域前，一旦检查到一家或多家航空公司的空运的行李存在任何的损毁（丢失、少件和损坏），航空公司需在旅客在场的情况下立即编制的文件。

该文件应由航空公司和旅客一并签署。

行李

– 承运人保管，并向旅客发放行李收据和行李牌的行李。

行李识别牌（行李牌）

– 航空公司发出的用于识别托运行李的文件，表明接受旅客的行李进行航空运输，并由

航空公司保管。

行李收据

- 航空公司根据运输合同发出的托运行李的空运文件。

机票

- 普通机票（旅客机票和行李托管证）——承运人认可的，用以确认旅客及其行李航空运输协议和条款的特殊形式的纸质的运输文件；

- 电子机票是普通票的电子模拟，编入承运人计算机数据库，并应视为航空运输协议。电子机票显示了类似于航空公司常规纸质打印机票的全部信息，根据适用的电子商务立法，用于航空运输电子销售。

预订（或预约）

- 提前预订旅客运输特定航班和日期的飞机座位，或者提前预订行李（货物）运输特定航班和日期的飞机内容积和吨位载重量。

《华沙公约》

- 根据下列文件中适用于航空运输协议的文件，其应指：
 - 1929年10月12日于华沙签订的关于统一国际航空运输某些规则的公约（以下简称《华沙公约》）；
 - 《华沙公约》及1955年9月28日在海牙做出的修正案；
 - 1975年于蒙特利尔做出的经第一《附加议定书》修订的《华沙公约》；
 - 在海牙修订的《华沙公约》，以及1975年于蒙特利尔做出的第二《附加议定书》；
 - 在海牙修订的《华沙公约》，以及1975年于蒙特利尔做出的第四《附加议定书》；
 - 1961年9月18日于瓜达拉哈拉签订的为统一除订约承运人外其他人履行的国际航空运输某些规则的《瓜达拉哈拉补充公约》（1961年）。

《蒙特利尔公约》

- 《统一关于若干国际航空运输规则的公约》；1999年5月28日于蒙特利尔编订。

托运人

- 指在运输合同结束时，在航空货运单上提供的空间内以其名字或名称作为订约合伙人登记的个人或企业。

国内航空运输

- 出发地和目的地，以及所有计划经停地的旅客及行李运输均位于阿塞拜疆境内。

退款

- 向支付了票价的旅客或个人（组织）支付其预先支付但尚未完全或部分使用的全部或部分运输费用。

《海牙议定书》

- 《统一关于若干国际航空运输规则的公约》（1955）的议定书修正案

国家机关

- 对旅客行使控制权的部门、机关及其单位，应遵守海关、货币、边境、卫生、兽医和检疫条例。

货物

- 除行李和邮件外，航空货运单规制的、航空运输接受的财产，以及航空货运单规制的无人押运行李；

航空货运单

- 确认货物运输合同达成、其条款和验收运输货物的文件；

团体航空运输

- 运输一组具有共同旅行目标、同一出发和到达日期，并以团体票价支付机票的人（经济舱不少于 10 人，商务舱不少于 6 人，不含 2 周岁以下儿童）。

被驱逐者

- 合法或非法进入一国，而后由政府机构判令离开该国境内的人员（护送离开或没有护送）。

天数

- 日历日，包括一周七天、节假日、休息日和非工作日，考虑到发布通知时，发送通知之日不计算在内，确定效果期限时，发票日或飞机起飞日不计算在内。

航空运输协定

- 承运人与自然人或法人之间订立的关于将旅客、行李或货物交付至目的地点的固定费用协议。航空旅客运输协议须凭机票确认，航空货运协议须凭货运单确认，航空运输协议须凭行李托管证确认；

额外运输（附加航班）

- 同一定期航班航线上计划航班外的附加航班。

投诉

- 要求恢复航空公司官员的行为或疏忽侵犯自然人或法人的合法权益的上诉。

行李延误

- 行李在旅客到达目的地后的延误到达，超过合理时间。

有关当事人

- 旅客、法定代表人和依法授权代表旅客的其他人员。

托运行李

航空公司承运旅客行李，有责任确保其安全和及时交货，并为每一件行李发放行李收据和行李识别牌。

异常情况

- 在这些情况下，旅客和行李运输不受民用飞机常规运行和操作程序的影响，包括运送维和部队，清偿自然灾害或事故等的运输的情况。

超重行李票

- 证明支付超重行李或运输物品的单据，该单据须受强制付款。

服务类

- 按照有偿票价提供的旅客服务清单和标准。

护送被放逐者

指在相关部门授权官员陪同下，强制进行航班飞行的人员。

保密性票价

- 全球预订系统未公布航空公司特价机票。

国际运输

- 无论是否出现飞行中断，旅客和行李运输的出发地和目的地位于不同国家领土，或者计划在另一国家领土停留条件下的同一国家领土。

无人认领的行李

- 托运行李到达行李标签指定目的地，但没有被旅客领取。

行李重量短缺

- 旅客行李到达目的地时重量少于旅客运输单据重量。

非托运行李

- 飞机客舱内的除托运行李外的旅客行李（包括手提行李）。

无人护送的被放逐者

- 指没有在相关部门授权官员陪同下，强制进行航班飞行的人员。

无人押运行李

- 飞机上没有随行旅客的行李，并以航空货运单作为货物托运。

上诉

- 以书面或口头形式陈述个人或团体对自然人或法人的反馈、建议（说明）和投诉

停留

- 航空公司与旅客在任何地点预先商定的暂时中断运输（超过 24 小时），除出发点和目的地之外。

反馈

- 自然人/法人对于提供的服务和某些部门或航空公司整体工作的个人或团体意见。
拒绝运输

- 航空公司拒绝接受某一航班旅客。

旅客

- 根据航空运输合同，除机组人员外，乘坐飞机的人员；

超重行李

-部分行李重量超过了航空公司规定的免费行李限额，旅客根据既定关税支付，以及不包括在免费行李限额的物品（大件行李、运动器材、宠物、家养（驯化）动物，伴随盲/聋哑旅客的导盲犬除外；行李，其申报价值超过《华沙公约》和《蒙特利尔公约》规定的承运人责任限额）。

行李/货物损坏

- 对行李或货物造成的损坏，致使其完全不能用于原用途（价值减少）；

确认预订

- 在自动预订系统注册并由航空公司确认的预订。票面上显示“OK”。

乘机联

- 机票或电子机票的一部分，电子优惠券识别该优惠券对于旅客和行李运输有关的相关点。

行李丢失

- 在确定的期限内未到达行李目的地，由承运人查询并承认此事实。

航空公司条款

- 航空公司设立的适用于旅客和/或行李和货物运输的规则。

建议

- 针对自然人或法人对某些部门或整个航空公司的活动提出意见和建议的个人或团体上诉。

索赔

- 在本条款规定的期限内针对未履行运输合同条款而导致的利害关系人的损害（损失）做出赔偿的书面要求。

适用法律

- 有效国际立法以及任何国家对离开领土，到达领土和穿过该领土的旅客和行李的航空运输进行管制的法律、法规、命令和其他监管法律行为。

终点

- 机票上指定的旅客运输终止点。

出发点

- 机票上指定的旅客运输出发点。

转运点

- 飞机票上指定的中途航空站，根据航空运输协定，旅客可以在 24 小时内从一个航班转移到另一个航班。

合理时间

- 指一段时间，旅客（行李）空运合理限度时指从航空公司飞行时间表规定的飞行开始和结束后的 2 小时到 24 小时。

定期运输（定期航班）

- 根据既定时间表按照路线操作的航班。

手提行李

- 经航空公司同意，可以将标记《机舱行李》的旅客行李放于飞机座舱内，由旅客保管。

收费

- 按照惯例设定的，由航空公司、代理或其他主管当局收取的除固定费用外旅客及其行李运输过程中产生的金额。

折扣

- 根据航空公司的规则制定的降价。

特殊旅客

- 运输过程中需要特别关注或需要符合特殊条款的旅客。

特殊条款

- 由于这些规则的规定与其他国家的规则之间存在差异而出现的旅客和行李运输条件或关于运输条件，其他国家的规则规定低于这些规则规定或其他国家要求遵守它的规则，从而危及到对航空运输协议的实施。

特殊票价

- 针对经济舱位（多数情况下）而设定并对应用方面具有一定局限性的运输票价，作为自动预定系统中发布的特别票价。

票价

- 由航空公司收取的一位旅客或每单位重量/单位体积的行李、货物和邮件在限定航线上运输以及特定服务级别的既定金额。

跨大西洋运输（航班）

- 空运至美国和加拿大/以美国和加拿大为起运地点的空运以及至跨大西洋地区并且在西欧国家中途停留的航班。

毁坏

- 航空运输期间造成的损害，由以下情况造成的：
- 旅客死亡或身体受伤；

- 行李或部分行李丢失、缺少或损坏；
- 旅客或其行李延期运输至目的地。

不可抗力

- 航空公司和/或旅客不能控制的不可克服的力量、不寻常以及不可预见的情况，其后果是不可避免的（不利的气象条件除外）。

包机运输（包机航班）

- 根据由客户签订的关于运输旅客或货物至目的地的自定义（包机）航班协议操作的航班；

3 符合国家权威部门的法律和要求

3.1 由于国际合同和国内航空运输而产生的航空公司和旅客、发货人和收货人所有权利和义务应受到以下内容的限制：

- 阿塞拜疆共和国的多边和双边国际条约和协议；
- 阿塞拜疆共和国的民事法典、2005年6月24日签订的第944-IIQ号阿塞拜疆共和国的“航空”法律以及其他阿塞拜疆共和国的立法法案；
- 2007年7月11日签订的第94号部长内阁决议；
- 航空公司章程；
- 国际航空运输协会的建议；
- 航空公司作为其中一方签订的协议；
- 现行规则。

3.2 旅客和行李运输应符合运输目的国家、运输起运国家或运输过程中所穿过的地域国家的公共机构所设立的相关法律、决议、规则和法规。

3.3 航空公司在阿塞拜疆共和国地域内航空运输期间的义务应以阿塞拜疆共和国的立法法案和这些规则为准。

3.4 以美国和加拿大为目的地的运输以及以美国和加拿大为起运地点的运输应符合这些国家的运输规则，即使其与这些规则之间存在差异。

3.5 在这些规则与包机协议条款之间不存在冲突的情况下，其应适用于包机运输。

3.6 关于自欧盟地域内国家至其他目的地的运输，航班取消、航班延迟、拒绝登机或下机应受到欧盟法规第261/2004号要求的管制。

4 规则变更

4.1 航空公司管理航空运输的这些法规、指令和其他文件应以航空公司的相关变更为准，并且无需通知旅客，前提是开始旅客运输后，该等变更不适用于旅客。

4.2 航空公司的代表、员工和代理需要严格遵守这些规则并且无权曲解或变更规则规定。

4.3 所有对该规则的变更、添加和修正应以适当顺序进行并且经航空公司总部批准后方可生效。

4.4 鉴于其员工、代理和服务代理、旅客、其他承运人和国家权威部门所做的提案，对该规则的变更仅可由“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司进行。

5 电子客票

5.1 一般条款

5.1.1 电子客票是对普通票的电子模拟，置于承运人计算机数据库，并被视为航空运输协议。电子客票反应类似于常规纸质打印机票的全部信息，根据适用的电子商务立法，用于航空运

输电子销售。

5.1.2 旅客可在航空公司销售点以及代理销售点或选择航空公司或授权代理约定的交付方式收到电子客票的已生效行程单（硬拷贝和纸质复印件）；否则，根据航空公司或授权代理设定的程序通过互联网在航空公司官方网站 www.azal.az 购票的，旅客可自行获取电子客票的行程单。这些规则中出现的术语“行程单”是指关于预定和支付电子客票的信息。

5.1.3 必须显示一名旅客（全部）的名称和姓氏、身份证件号码、签发地点和日期、起运地点和目的地、按计划停输、票价、航空公司的名称和地址、关于该运输符合任何国际法律或阿塞拜疆共和国法律中设定的责任规则的声明。

5.1.4 不应在包机航班上的旅客起飞已生效的客票上说明根据包机协议所收取的旅客、行李和货物的运输费用。

5.1.5 客票应仅在根据航空公司设立的票价支付运输费用后签发。通过银行汇款按照折扣或免费购买的客票仅在办理所有必要手续后签发。旅客出示护照和客票，方可收妥待运。

5.1.6 旅客要求变更客票，应征得航空公司的同意。并且由航空公司或其授权代理（代理）在其购票地点根据航空公司的票价应用规则在客票有效期内进行客票变更。

5.1.7 可根据航空公司的票价应用规则，付款后通过补发客票的方式变更日期、航班号和起飞时刻。

5.1.8 航空公司或服务机构应说明座位数量以及行李托管证上显示的行李毛重。该行李托管证构成客票的一部分，证实收到运输的行李。旅客所持客票为电子客票的，应将座位数和/或行李重量相关信息输入旅客和行李自动登记系统中的电子表格内。

5.2 客票有效性

5.2.1 客票在自出发地到目的地运输旅客、行李的航线、乘机日期和航班号均有效，据此按客票规定的服务等级和时间预定座位。

5.2.2 运输旅客及其行李的正价客票自出发地预定起始日期开始有效期为一年。

5.2.3 在闰年 2 月 29 日订票的，客票有效期截至下一年的 3 月 1 日。

5.3 服务等级

5.3.1 各位旅客可根据所付票价享受商务舱或经济舱服务。航空公司制定了按适当等级划分的服务列表与标准。根据旅客的要求，航空公司（或其代理）可将适当等级的服务告知旅客。

5.3.2 旅客可在该航班和确认预订的适当航班起飞当日按客票规定服务等级登机。

6 中途停留

6.1 事先与航空公司或其代理商议后方可中途停留，且需在客票上注明。

6.2 旅客预订正价客票的，可在整个运输航线的任意站选择中途停留。

6.3 旅客预订特价客票的，应按特价应用条例的规定进行中途停留。

6.4 无论在任何情况下，中途停留均应遵守以下规定：

- 应在旅客客票有效期内选择中途停留；
- 需获得目的国国家权威部门的许可。

7 票价和运费

7.1 适用票价和运费一般条款

7.1.1 适用票价由航空公司或代表其制定、发布，为客票上显示的自出发地至目的地当程客票或联程客票的票价，自购票日起相应等级服务即可生效（或未发布的，可按照航空公司票价规定进行计算）。各票价均有其使用规则，这些规则确立了客票的有效期和票价使用条件。票价不包括机场航站楼之间和机场与城市起点站之间的运输服务费。

7.1.2 旅客购买客票后，若航空公司对票价或规则进行了变更，这对运输合同条款并无影响（旅客更改与航线和指定出行日期相关的运输合同条款除外）。

7.2 折扣

7.2.1 有关适当票价折扣，请参见根据阿塞拜疆共和国现行立法制定的航空公司特殊说明和 IATA 规范性文件。

7.3 付款

7.3.1 应按照出票国外汇管制条例支付运输成本和费用。

7.3.2 适用票价内包含相关国家机构、当地政府机关根据旅客享受服务或使用设备向其收取的费用，而且这些费用是旅客必须支付的。

7.3.3 可以通过现金或银行转账的方式支付运费。在某些情况下，航空公司有权要求旅客提交一份运输付款收据或确认运费已付的任何金融票据。

7.3.4 在自动预定系统内未按航空公司制定发布的支付方式即以一种货币在运输支付国支付票价和运费的，则该币种的汇率应与航空公司于售票日所用银行外汇汇率（DCB）相一致。

7.3.5 在打击非法使用银行卡和电子欺诈方面，航空公司有权要求旅客提供一份其居住地址证明和/或支付运费所用信用卡复印资料。

禁止使用第三方信用卡支付运费。

旅客未向航空公司提交相关资料，或提交的资料不完整和/或有误的，需对因此而引发的财务等风险承担经济责任。

7.3.6 旅客拒绝提交此类资料的，航空公司有权拒绝向其售票，并可在扣除全部运输成本作为运输协议项下的特殊罚金后单方面终止运输协议。

7.3.7 如果银行拒绝将运费退还给航空公司，一经请求，旅客应在指定期限内以航空公司可接受的方式向其赔偿无偿支付款项。

8 预定

8.1 一般条款

8.1.1 可在航空公司办事处、代理机构或其他航空公司办事处预定客票。

8.1.2 在航空公司计算机预订系统(CRS)内按照预定流程预定后，航空运输预定即可生效。

8.1.3 旅客在航空公司(或其代理)规定的时限内未付客票的，航空公司有权取消已定运输，包括下一航线的预定。航空公司对此有权不通知旅客。在航空公司(或其代理)规定的时限内支付客票，且向旅客发行正式签署客票前，均应视为提前预定，也可取消预定，或修改预定状态(包括下一航线)。航空公司对此必须通知旅客。

8.1.4 旅客持有完全或部分未使用客票，希望将出发日期推迟到其他时间的，应按照一般流程进行预定。

8.1.5 航空公司不得向旅客提供所乘飞机的定座服务。购买客票应指旅客同意按照客票所示服务等级就坐于机上的任何座位。

8.1.6 旅客持有不定期客票(无预定单)的，可应其要求在向上提交请求后，根据指定航班的可用座位为其留座。

8.1.7 特别运费率可包括限制或不为旅客提供预订权利的条件。

8.2 旅客信息

8.2.1 航空公司有权要求旅客提供信息并提交预定、提供特殊服务以及符合飞行安全规则所需的文件，即：姓氏、名字和中间名；

- 关于旅客证件的信息（护照或任何可替代护照的证件）；
- 关于二手资料的信息（签证、健康证明书、儿童运输证件等）；永久居住地址；
- 关于目的地居留期间暂住地址或永久地址的信息；
- 起运国家/目的地国家/旅行途经国家当局要求的任何其他信息。

8.2.2 在一定程度上,适用的法律允许一名旅客授权航空公司保留其提供给承运人(其代理)的任何个人信息,以便预定运输航班、获得辅助服务、操作行李追踪系统、客票/赔偿欺诈防范/检测系统以及便利移民和符合该国家的入境要求。

8.2.3 航空公司被进一步授权为所述目的传输该等资料至其在任何国家所拥有的员工、其服务提供代理、其他承运人、辅助服务提供者或政府当局(应其要求)。

8.2.4 航空公司的各代理无权将任何关于旅客及其运输的信息披露给第三方。航空公司无权将任何关于旅客及其运输的信息披露给第三方,除非该等事件符合阿塞拜疆共和国立法的规定。

8.3 预定再确认

8.3.1 若有必要再确认返程预定情况时,航空公司应建议旅客何时以及如何进行再确认。

8.3.2 若航空公司要求进行再确认,但旅客未进行再确认,航空公司应有权取消旅客的返程预定。

8.4 误机

8.4.1 若旅客已经对预定客票进行了确认但误机的并且未提前通知航空公司其对行程所做出的变更,航空公司有权取消该旅客对下一路线阶段的预定或返程预定,这由航空公司自行进行或应旅客要求,由其他承运人进行。

8.4.2 若旅客未按时到达对已经确认预定的客票办理登机手续并且其希望客票有效期内重新预定或退票,其应承担重新预定或退票的相关职责以及对误机的罚款。

8.4.3 希望在航班起飞之前 60 分钟以内重新预定或退票的旅客应被视作误机者。

9 行政手续

9.1 旅客的行政义务

9.1.1 旅客应负责获取所有所需的旅行证件、签证和许可证等,并且遵守起运国家、目的国家或航班途径国家的所有适用法律。航空公司不对由于旅客未能获取到该等文件或签证或遵守适用法律的要求而引起的后果负责。

9.1.2 若航空公司要求的,旅客应将适用法律所要求的所有出境、入境、过境、健康和其他证件出示给有关政府当局的指定人员和代表并允许航空公司拿走以及保留这些证件的复印件或以任何其他方式保留在适当证件中出现的旅客的个人信息。

9.1.3 若旅客未遵守适用法律或若其证件未准备就绪(包括缺少签证、款项和往返票等),航空公司保留拒载的权利。

9.2 拒绝入境

9.2.1 若政府当局拒绝旅客进入该国家,航空公司不负法律责任。

9.2.2 若航空公司或任何政府当局要求的,因国家拒绝入境的旅客应返回出发地或另一地点,无论该国家是否是目的地或途经地并且应支付适当比率的返程运输费用。

9.2.3 为了支付该等运输费用,航空公司可使用旅客提前支付金额中的任何数额的资金或航空公司持有的任何其他旅客交付的资金来支付此次不成功的运输,仍为航空公司所有。

9.2.4 至旅客被拒入境国家或被驱逐出境的国家所产生的运输费用不予退还。

9.3 旅客义务

9.3.1 若航空公司被迫支付或抵押任何款项或由于旅客不遵守适用法律或旅客拒绝出示旅行证件或出示伪造的证件或包含伪造信息的证件而被迫提供财务担保,旅客必须即期赔偿航空公司所支付或抵押的金额以及任何由此产生的其他费用。

9.3.2 航空公司有权使用未使用的旅客预先支付的运输费用并且仍为其所有或者使用其拥有的旅客的其他资金或在旅客未赔偿航空公司支出费用时可拒载。

9.4 海关检查和安全检查

9.4.1 旅客必须提交其所有的行李接受海关检查(若有关当局要求)以及航空安全检查。

9.4.2 航空公司对由于旅客未遵守海关或航空安全服务的要求而造成的其行李的任何损失或损坏不负责任。

9.4.3 若旅客拒绝接受检查,航空公司不得允许其登机。因此,航空公司对旅客被拒载不负任何责任,除非根据票价应用法则赔偿任何未使用的运输金额有关的责任。旅客必须赔偿由于其拒绝接受前述检查而导致航空公司产生的任何辅助费用。

9.4.4 安检期间检获的手提行李中的禁带物品(可作为交运行李运输的)应在旅客同一班次航班运输。

9.5 登机旅客存在需要医疗护理的疾病、伤害、分娩、其他精神、心理或生理上的临床表现或在机场死亡。

9.5.1 若登机旅客存在需要医疗护理的疾病、伤害、分娩、其他精神、心理或生理上的临床表现或在机场死亡,航空公司应采取措施,通过救护车上门服务安排医疗救助。然而,根据该条款,航空公司对旅客的生命和健康不负任何责任。

9.5.2 撤走医疗设施、将医疗设施移至机场以及提供医疗保健所产生的费用应由旅客或其法定代表赔偿。

10 旅客运输

10.1 旅客和行李登机

10.1.1 为了在航班起飞前完成手续办理(登机程序、支付超重行李、安检、海关、边境和其他手续、启程和入境证件处理),旅客必须携带所有所需的旅行证件在不晚于航空公司(其代理)认定的时间到达登机地点。航空公司的国际航班的登机截止时间为航班起飞前 60 分钟(对于从德黑兰、特拉维夫市、迪拜、第比利斯和米兰起飞的航班,截止时间为起飞前60 分钟)。航空公司的国内航班的登机截止时间为航班起飞前 30 分钟。若旅客在旅客登机截止时间以后到达登机地点或未携带所需的旅行证件到达登机地,航空公司有义务通知旅客登机的截止时间。

10.1.2 航空公司不对由于旅客未遵守 10.1.1 项规定而产生的任何费用和损失负责。

10.1.3 为了通过登机和行李办理手续,旅客必须出示证件,据此发行客票。同样地,按照要求,旅客必须持有证明旅客及其行李运输的特殊条件的证件(陪伴和监管孩子的授权证书、医疗评估报告和兽医证明书等。)

10.1.4 航空公司应有权利检查旅客的旅行证件,其中包括护照、签证、健康和疫苗接种证书和低龄儿童旅行的许可证等,以便证实他们遵守了出发地、中转地和目的地当局的要求,即使其被另一承运人运送至终点。

10.1.5 在登机时,根据旅客或航空公司的要求,可根据 18.1.1 项变更旅客的服务等级。根据预定由于不可能提供服务而引起的服务等级的变更应根据 18.2.1 和 18.2.2 项进行。

10.1.6 根据服务等级,旅客想要在飞机中乘坐的座位仅可在可获得的情况下分配给旅客。

10.1.7 登机证在旅客登机时签发。登机证上应显示以下信息：旅客姓名中的大写字母和姓氏、航班号、启程日期、登机的截止时间和飞机上的座位号。根据要求，其他信息可显示在登记证上。旅客在出示相关航班的登记证方可登机。

10.1.8 若旅客未准时到达登机地点登机，可拒绝对其运送。若旅客要登机但未登机，其行李应被移除并接受强制性检查。

10.1.9 航空公司航班的网上登机手续会在该公司的官方网站上显示：www.azal.az。航班起飞前 20 小时开始进行网上登机。办理网上登机手续后，电子登机证将发送至您的电子邮箱和/或移动手机中，其中显示个人条形码，上面显示您在飞机上的座位。您必须到达登机地点进行证件检查和行李登机。

根据机场的设备能力，该服务仍未能适用于航空公司的一些航班。

10.1.10 根据空运合同，航空公司对旅客免除所承担义务的责任应在执行运输合同后生效。

10.1.11 航空公司的保险责任应在旅客和其行李登机后生效。

10.1.12 旅客的登机截止时间为航班起飞前 15 分钟。登机时会通知旅客。

11 拒绝旅客运输

11.1 拒绝运输的权利

航空公司有权因航班安全以及遵守适用法律或行使其合理的自由裁量权而拒绝最初或进一步的旅客和行李运输，前提是其认为：

1) 需要采取该等措施，以便遵守起运地/目的地/中转地的适用法律；

2) 由于旅客的行为、年龄、精神或身体状态，若有理由认为旅客：

- 需要航空公司的特殊协助，这可由航空公司根据明确理由提供；

- 引起其他旅客不舒服；

- 涉及到对其自身或其他旅客或其他旅客的财产或航空公司造成的任何危险或风险；

3) 若旅客未遵守关于旅客和行李运输的航空公司规程或有关航班安全、其他旅客运输的舒适度和质量的航空公司指令并且其对其他旅客运输造成不便，从而造成航空公司未执行其对登机旅客的责任。

4) 若旅客的举止或行为对航班和登机人员安全造成威胁的。该等行为包括该旅客做出的威胁到其他旅客、航空公司员工和机组人员团队的侵犯行为。

5) 若旅客拒绝接受安全检查的；

6) 若旅客可能或已经对其他旅客（行李和货物）或飞机造成危险的；

7) 若已经支付了适当票价或任何应支付的费用或遵守了航空公司和旅客之间达成的信用协议。

8) 若旅客未提交所需的旅行证件的；

9) 若旅客设法进入过境国家，但未持有该国家的有效入境证件的。

10) A) 若转机旅客持有一张未使用首次乘机联，但其申请在其旅行航线的其他任何站登机的，应检查该乘机联是否使用过；乘机联航班（根据告示）已起飞，且因技术事故致使该联尚未作废的，可将该联未行航段改为“暂停”，并允许旅客改乘下一航班。若转机旅客持有一张未使用的首次乘机联，且不确定其实际是否搭乘过该航班的，航空公司有权取消转机旅客的预定，同时视为无效客票，不予补偿票价。

B) 若旅客持有一张未使用的首次乘机联，但其申请在其旅行航线的其他任何站登机的，可将该联改为“暂停”，并允许旅客改乘下一航班（前提是办理首次乘机联退订时，旅客支付适当罚款）。航空公司有权取消该旅客的预定；

11) 若持票人无法证明其为客票内指定人士的（在这种情况下，航空公司有权保留该客票，宣布此票无效，不予退款）；

12) 若旅客在之前的航班中未遵守航空公司规定，且在其不受欢迎载送人员名单内的；
13) 若航空公司以书面或电子方式通知旅客无法在指定日期后承运的。
14) 若旅客及其行李未满足 TIM/TIMATIC 条例内规定的目的国和经转国适用法律要求的。

15) 若旅客旅游证件视为无效（有误、损坏、破裂、洗过等情况）的。

11.2 飞机收费载重限制

为确保飞行安全，超过飞机允许收费载重的，航空公司有权自行决定放弃承运哪位旅客、哪件行李。

12 承运特殊旅客

承运一般条款应适用于各类特殊旅客及其行李。以下程序只适用于提供特殊设施和承运安全设备、适用票价及符合国家机关各项要求相关详情。

12.1 承运残障旅客

12.1.1 飞行航班提供了残障旅客专座。承运残障人士时，需在飞机起飞前（至少 48 小时）向航空公司提交一份经医生签字确认的医疗评估报告。该医疗评估报告应包括对飞机承运残疾人士的许可及承运条款条件要求。

12.1.2 对于定座航班来说，应根据机上乘务员与残障旅客 1:4 的比例确定航空公司承运的最多残障旅客数，且该数目不得超过在紧急时刻可向其提供帮助的旅客数。一个航班最多可承运两位担架危重旅客。

12.1.3 不得承运根据医疗病症禁止使用氧气瓶的残障旅客。

12.1.4 航空公司应根据事前许可承运依据医疗病症在途中需要吸入额外氧气的残障旅客。

12.1.5 危重旅客和担架旅客应有一位人士或医生随行（若病人的健康状况需要医疗护理），确保在飞行过程中给予照料。

在飞机上应按以下比率为担架旅客提供以下座位：

- 从巴库出发单程旅行的担架旅客——经济舱 6 座（按 1 座收取全额费用，其他 5 座，按适用（可用）运价类别比率收取 75% 的费用）；从巴库出发国际航班旅行的担架旅客——经济舱 6 座（按 1 座收取全额费用，其他 5 座，按适用（可用）运价类别比率收取 150% 的费用）；

- 与预定的舱位等级无关，在预定起飞前 60 分钟内要求退票

的，不予退款。- 航空公司飞机只有经济舱可以承运担架旅客。

12.1.6 轮椅旅客应有一位人士随行，方便飞行途中给予照顾；或者由该旅客填写航空公司给予照料的书面声明，经航空公司同意后，对旅客提供相应照料。

12.1.7 旅客年龄、身体或精神状态均可能导致飞行途中病情恶化或危及生命的，除非提交一份经由医生签字、医疗机构盖章确认的医疗评估报告，否则不得承运此类旅客。

12.1.8 即使提交了医疗评估报告，航空公司依然有权要求该旅客填写免责声明，确定在飞机承运途中或之后其健康状况出现潜在恶化的责任，保护航空公司免于承担任何因此发生的各种后果的责任。

12.1.9 应免费承运病残旅客的医疗药品、轮椅、拐杖，且不包括在行李免费限额内。

12.1.10 承运患有精神障碍旅客的前提是，必须有一位体力充沛、需要时可对其采取必要措施的人员随行。

12.1.11 盲/聋旅客有随行人员或导盲犬的，方予承运。若随行人员在到达机场接机，应旅客要求并经批准后，可允许无随行人员承运。若为盲/聋旅客预定机票，代理人必须将其情况告知航空公司，方可在旅客办理登机手续、承运时为其提供必要帮助。

12.1.12 允许盲/聋旅客在客舱内免费随身携带一只导盲犬，但要出示导盲犬经特训证件，为其佩戴皮带和口套，且飞行途中需一直待在旅客脚下，不得随意走动。飞机上无随行导盲犬专用座位。

12.1.13 航空公司有权要求携带随行导盲犬的旅客出示证明其有必要携带导盲犬的证件。

12.1.14 为确保飞行安全，符合技术或操作要求，即使患病旅客或残疾旅客有随行的合格人员，承运人依然有权限制任一航班此类旅客的数量或拒绝承运。

12.2 承运孕妇、产妇和新生儿

旅客为孕妇、产妇和新生儿的，应在购票定座时，事先与航空公司进行沟通。

孕妇本人应确定能够乘坐飞机，并根据本人及其（新生或待产）婴儿的健康状况考虑在承运过程中有无危险。

禁止以下人士乘坐“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司航班：

- 怀孕三十二周以上的孕妇；
- 分娩后 7 天以内的产妇。

允许出生 7 天以上的婴儿在母亲、父亲或其他看管婴儿的旅客的照料下乘坐“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司航班。

为孕妇、产妇和新生儿发行证明文件的规则：

根据孕妇旅客办理登机手续时以口头形式提供的资料，若发现旅客怀孕达 26 周的，其必须亲自填写航空公司承运免责声明并签字。在这种情况下，无需主治医师出具怀孕和健康状况证明。

怀孕旅客孕期在 26 周到 32 周（包括 32 周）的，该旅客必须亲自填写由航空公司发行的承运免责声明并签字；此外，还需提供一份怀孕和健康状况证明。

该证明应由医疗机构出具，并经旅客主治医师（执业医师）盖章批准。证明需包括孕期、胎次（单胎妊娠或多胎妊娠）、流动性质（正常或复杂）以及无怀孕病症、流产或早产风险，否则禁止飞机承运旅客。

承运新生儿时，应提交出生证明（妇产医院证明）。对于出生 7 天以上的婴儿，无需提供健康证明。

承运人承运孕妇、产妇、新生儿至第一个目的地（以“AZAL”为经营者的目的地）后，若其他经营者拒绝继续承运，则该承运人概不负责。飞行过程中或之后，孕妇、产妇、新生儿健康状况如有恶化，产生任何不良后果的，承运人概不负责。空运时，使用现行运输规则（飞回阿塞拜疆时——在飞机上或在“阿塞拜疆航空”封闭式股份制公司异国代理商处）。

12.3 承运儿童

12.3.1 购买儿童机票，及办理登机手续过程中，应出示证明儿童年龄的文件。儿童年龄应视为截至自承运文件指定首个出发点开始承运日。航空公司或其代理商需在儿童机票上对其年龄加以注明。

12.3.2 航空公司国际航班承运年满 2 周岁儿童时，应按照有儿童随行的成人旅客票价的 1 折来收费。

两周岁至十二周岁的儿童的票价享受 25% 的折扣。

12.3.3 航空公司国内航班儿童票享受阿塞拜疆共和国内阁决议批准的折扣。根据阿塞拜疆共和国内阁决议，航空公司的国内航班旅客仅可以携带一名儿童，儿童享受免费票，但不提供座位。

12.3.4 航空公司国际航班旅客可以携带一名不满两周岁的儿童，但除了机票座位外不提供单独的座位。若想携带其他不满两周岁的儿童，旅客应购买儿童票，儿童票享受成人票价的

25%的折扣，提供独立座位。同时根据现行标准提供的免费行李配额。儿童应坐在陪护人附近的座位上。儿童禁止坐在靠近紧急出口的座位上。

12.3.5 对于航空公司的所有国际航班，单次航班上不满两周岁的儿童人数应符合以下规定：波音-767 客机不超过 28 人，波音-757 客机不超过 25 人，空客-340 客机不超过 28 人，空客-319/320 客机不超过 20 人，巴西航空-170/190 客机不超过 15 人。

12.3.6 如果儿童的实际年龄和机票上规定的年龄不符，承运人有权拒绝儿童登乘，或者要求按照实际年龄适用的折扣重新购买机票。

12.3.7 儿童在旅行过程中，必须由十八周岁及十八周岁以上的旅客（父母、监护人或授权人）陪护，陪护人应可以在旅行和飞行的所有阶段，包括更换飞机/航班、办理登机手续、海关和边境清关等时，对儿童进行照顾或对其承担责任。出境前，不满十八周岁的阿塞拜疆共和国公民需要获得父母/监护人或其法律代表签署的授权书。在以上情况中，授权书必须进行公证。

12.3.8 不满五周岁的儿童若没有父母、监护人或授权人陪护，禁止登机。

12.3.9 除非本国相关法律对目的地/中转/转机另有规定，否则航空公司承运的五周岁至十四周岁的儿童可以搭乘其他航空公司的自有航班或转机航班（多个相继承运人运营的航班除外）。若父母或监护人提出请求，十四至十八周岁的青少年可以作为无陪护儿童乘机。

12.3.10 无人陪护的未成年人可以搭乘航空公司的航班，但应满足以下要求：

- 父母/监护人或其法律代表已经填写并签署了《无陪护儿童乘机声明》；
- 已向相关部门提交了所有规定的文件；
- 父母/监护人或其法律代表已经按照第 12.3.11 项的规定支付了机票款；
- 父母/监护人或其法律代表带领儿童到机场检票登机并办理所有规定手续，在机场等待至航班起飞；
- 父母/监护人或其法律代表在航班实际抵达前，前往机场接机；
- 转机不需要前往其他航站楼或机场；
- 转机不需要在转机地点过夜；
- 在转机机场已预订了机票；
- 如果父母/监护人或其法律代表在儿童下机后未能接机，或者接机方的个人信息与《无陪护儿童乘机声明》中的信息不符，父母/监护人或其法律代表需赔偿航空公司因乘机儿童返回而发生的相关费用（包括餐饮、住宿、机票等费用）。
- 国际航班上的无陪护儿童应按照 12.3.11 项下的规定格式办理健康证明。

12.3.11 除非本国的相关法律对目的地/中转/转机另有规定，否则航空公司承运的五周岁至十四周岁的儿童可以搭乘其他航空公司的自有航班和中转航班，多个相继承运人运营的航班除外。

五周岁至十四周岁的儿童不得在无成人（年满十八周岁或以上）陪同的情况下旅行。如果父母提出请求，十四至十八周岁的儿童可以乘机，但应遵守无陪护未成年人的乘机要求。

对于航空公司的国际航班，五周岁至十二周岁的无陪护未成年人应购买任何类型的成人票，享受儿童折扣。十二至十四周岁的无陪护未成年人乘机可购买任何类型的成人票。

五周岁至十四周岁的无陪护未成年人（在订票记录上没有信息）在乘机登记后可以乘机，但必须告知所有相关方并将相关的无陪护儿童信息添加到订票记录（和/或登记系统）上。

12.3.12 无陪护儿童应在客舱有自己的座位，并根据机票类型享有免费的行李配额。

12.4 团体乘机

12.4.1 航空公司为两周岁以上的旅客提供团体乘机服务：经济舱不低于十名旅客，商务舱不低于六名旅客，且在整个行程中的相同日期搭乘阿塞拜疆航空公司的同一航班。

- 10 人或 10 人以上的商务经济舱混乘团体也可以视为团体乘机。

12.4.2 在整个行程中，团体乘机应订购航空公司的相同日期同一航班的机票。

单程运输不视为团体乘机。

12.4.3 为了方便团体乘机订票和费用计算，旅客可以使用标准表格通过航空公司官网（www.azal.az）提出书面请求。

12.4.4 团体乘机应在计划的登机日前至少提前 14 天完成订票。

12.4.5 航空公司在计划登机日前七天以内收到的团体登记申请，自航空公司确认收到客户申请日开始，将做单独考虑。在这种情况下，航空公司有权使用团体乘机的独有条件（本规则中未提供此类条件）。

12.4.6 如果要求变更申请，必须由客户直接提出书面请求。

12.4.7 如果在计划出发日期之前的至少 14 个日历日内取消团体乘机预定，航空公司将向旅客收取罚金，金额取决于计划登机日前的剩余天数。

12.4.8 如果在登机开始（部分开始）后取消团体登记预定，费用不会退还，机场费和其他相关费用除外。

12.4.9 团体乘机经确认后，禁止退还单程票款，包括机场费和其他相关费用。

12.5 不便旅客的乘机

12.5.1 不便旅客（近亲去世或抬运灵柩）不需要排队登机。在这种情况下，航空公司有权要求提供证明相关情况的文件。

12.5.2 此类旅客的返程票预定根据通用条款进行。

12.6 未确认预定（备选）旅客的乘机

12.6.1 航空公司禁止发售未确认预定（备选）的机票。

12.6.2 备选机票的旅客乘机不得影响航班载荷。

12.6.3 未确认预定的旅客应在机场检票登机，并在持有机票且确认预定的旅客检票完成后方可登机（是否可以登机取决于航班上的空座数量）。

12.6.4 “备选”旅客登机的优先性根据航空公司现有规定执行。

12.7 有护送或无护送的被驱逐者的乘机

12.7.1 总则

12.7.1.1 有护送或无护送的被驱逐者乘机应获得航空公司的事先同意。

12.7.1.2 乘机前，应向出发地/中转地/以及目的地的航空公司代表以及机长告知具有潜在威胁的旅客相关的所有信息。

12.7.1.3 如果未提供相关文件，或严重怀疑被驱逐者可能会威胁其他旅客的健康和生命、或影响飞行安全，航空公司有权根据本规则第 11.1 条的要求拒绝有护送或无护送的被驱逐者乘机。

12.7.1.4 被驱逐者的机票服务类型不得提升。

12.7.1.5 此类旅客在登机和下机时应和其他旅客分开。

12.7.1.6 此类旅客应在其他旅客登机前登机，在其他旅客下机后方可下机。

12.7.1.7 禁止向此类旅客提供含酒精的饮品，用餐时禁止使用金属刀叉。

12.7.1.8 此类旅客的座位应位于客舱尾部。如果可能，应在此类具备潜在威胁的旅客和其他旅客之间空余一排或多排座位。

12.7.1.9 具备潜在威胁的旅客应禁止与儿童团体和 VIP 人士一同乘机。

12.7.2 无护送的被驱逐者

12.7.2.1 无护送的被驱逐者乘机应满足以下条件：

- 驱逐机构应在起飞前至少提前 24 小时通知航空公司相关驱逐事项并提交被驱逐者相关的充足资料（包括航班号、被驱逐者人数、驱逐理由、被驱逐者中是否有人曾经犯罪、被驱逐者是否有精神疾病或传染病、以及陪同人员的名单）；

- 提交乘机所需的所有必要文件。

12.7.2.2 航空公司运送无护送的被驱逐者可根据第 12.7.2.1 条的规定，并且应满足下列条件：

- 线路的所有地区已确认订票；
- 转机时无需前往其他航站楼或其他机场；
- 无需在中转地过夜，且中转时间少于 1 小时 20 分钟；
- 在中转地可以保持联系。

12.7.2.3 同一航班上无护送的被驱逐者的人数规定如下：

波音-767 客机：不超过 8 人，波音-757 客机：不超过 6 人，空客-340 客机：不超过 8 人，空客 319/320 客机：不超过 4 人，巴西航空 170/190 客机：不超过 2 人。

12.7.2.4 在无护送驱逐家庭成员时，年满两周岁的旅客应视为一名独立人士。在家庭成员驱逐过程中，禁止将家庭成员分离。如果驱逐家庭人数较多，同一航班上的无护送的被驱逐者人数可以超过最大上限。

12.7.3 有护送的被驱逐者

12.7.3.1 有护送的被驱逐者乘机应满足以下条件：此等运送已与相关机构进行了协调；

在乘机前至少提前 24 小时通知航空公司乘机日期和线路，护送条件、被护送人的安全级别、以及护送人名单；

- 不需要中转；
- 提交所有乘机所需的文件。

12.7.3.2 同一航班上有护送的被驱逐者的人数：

- 至少配备两名护送人——1 名人士；
- 至少配备四名护送人——2 名人士；
- 至少配备五名护送人——3 名人士；
- 至少配备六名护送人——4 名人士；
- 至少配备七名护送人——5 名人士；

12.7.3.3 运送极度危险的人士以及有护送人陪同的犯人时，同一航班只能运送一名此类人士，且至少需要三名护送人（为履行警察职能的机构的雇员）。

12.8 犯人

12.8.1 为确保飞行安全，承运犯人的要求与承运护送的被驱逐人员的要求一致。

12.9 承运被拒进入任何国家的旅客——拒绝入境旅客（INAD）

12.9.1 应按照民用航空领域适用国际法相关规定，承运被拒进入异国和阿塞拜疆共和国领土的旅客（INAD）。

12.9.2 专为因签证不可用、护照过期等而被拒进入异国和/或阿塞拜疆共和国的旅客，而制定“遣返法”。

12.9.3 按照航空公司规程，依据“遣返法”向第 12.9.2 项所述的旅客出售机票。

12.9.4 国家机关要求航空公司遣返被拒进入目的国/中转国/过境国至出发地或其他地点的，该旅客或承运该旅客的组织应支付此次承运相关的全部费用，包括国家对航空公司的行政罚款。

12.9.5 发生第 12.9.4 项所述各种情况时，航空公司有权要求该旅客或登记其未使用航段的组织以适当费率支付所产生的一定金额，或二者购票所付的其他任何金额，皆由航空公司进

行处置。

12.10 承运包机旅客

12.10.1 按包机承运协议承运包机旅客。

12.10.2 客户支付飞行成本后，或者航空公司与包机客户之间达成相应信用协议后，包机机票方为有效机票。根据包机协议条款相关规定，包机客户需对包机机票预订进行付款并确认。

12.10.3 包机机票仅按机票上规定的日期和航班乘机方为有效。根据航班可用座位，旅客与包机客户之间对旅客出发与回程日期更改达成一致后，方可进行变更。

12.10.4 包机机票可能对旅客更改或取消预订的权利有所限制（或完全禁止）。根据已付享受观光旅行的各项服务（回程机票、中转、住宿、餐饮），包机机票可提供包机客户所列明的其他条件与限制。

12.10.5 应要求，只有航空公司员工及其直系亲属（若航班有服务机票和可用空座）可乘坐要求的航班（除包机旅客外）。在这种情况下，应与预订本次航班的组织代表协商，是否可承运航空公司员工及其直系亲属。

12.11 承运商务舱旅客

12.11.1 商务舱旅客在一个单独服务台办理登机手续，并可于经济舱旅客除外的其他所有人员之后登机，但不得迟于 VIP 登机时间。

12.11.2 机场为商务舱旅客提供的是商务休息室。预订机票时，可通知旅客舱位可选。

12.11.3 在飞机上，商务舱旅客有商务座位，且可享受特殊服务。

12.11.4 到达时，商务舱旅客可先于经济舱旅客但不得先于官员下飞机。

12.12 承运转机旅客和过境旅客

12.12.1 向过境旅客和转机旅客出售机票时，航空公司或其代理商需：

a) 确保转机旅客预订的是全程机票，并经该旅客进行确认；使旅客及时到达中转机场，在登机前办理好相关手续；

b) 通知旅客需在过境/中转机场办理的相关登机手续，以继续承运至目的地；

c) 通知旅客政府机构对国际承运过境地/中转地的各项要求。

12.12.2 在 24 小时内中转飞行的，可根据出发机场/中转机场行李容量以及中转地国家机关要求和/或旅客意愿，在到达目的地或中转地前办理转机行李登机手续。旅客在 24 小时以上中转飞行的，只能在中转地办理行李登记手续。转机旅客的行李应经海关监管，按照阿塞拜疆共和国海关法和/或承运目的国、始发国或中转国海关法进行承运。

12.13 飞行常客计划《AZAL Miles》

12.13.1 航空公司向经常乘坐本公司航班的旅客提供《AZAL Miles》计划。

12.13.2 年龄在 16 周岁以上的申请人员方可参加该计划。

12.13.3 该计划可免费注册会员。

12.13.4 为申请注册 AZAL MILES 会员，个人需在 Azal.com 进行在线注册，或使用 AZALMILES 移动 APP。

12.13.5 注册会员填写的资料必须完整，包括后期验证申请的有效邮箱地址。所提供的通讯地址应为随后寄送会员卡的地址（银卡、金卡或白金卡）。

12.13.6 接受申请后，会给予一个会员编号（FFN）。

12.13.7 仅为银卡、金卡和白金卡等级的会员提供会员卡。

12.13.8 所有新会员将自动登记为基本会员，并发放一张虚拟卡。

12.13.9 会员应以个人身份参加该计划。

12.13.10 会为 AZAL MILES 计划的会员发送一个个人账户，用于收集奖励积分。在任何情

况下，不得传送、继承、在交换结算中使用、转让或与其他人的其他账户和积分相结合使用会员账户和所获积分，无论此人是否为该计划一方。积分不可兑换成现金。多位或一位家人或同一家机构均不得在一个账户中累积积分。

12.13.11 申请人的会员资格自会员申请接受日起即为生效。初始会员账户设立为一个注册账户，该账户只能获得符合条件航班的积分。会员账户需完全激活方可使用，会员注册后会向邮箱发送一个链接，点击激活完成注册，即可获取和兑换积分。

12.13.12 会员注册日期是会员加入该项目的日期（已注册）。

12.13.13 普通会员的资格有效，除非会员失效（两年内未乘坐过飞机）或该会员已经更新至银卡、金卡或白金卡会员。

12.13.14 银卡和金卡会员是自获得该卡至原始注册日期的下一个整周年内全年乘坐飞机的会员。

12.13.15 白金卡会员是自获得该卡至原始注册日期的第二个整周年为止乘坐飞机两年的会员。

12.13.16 根据第 1.10 款，一经申请，所有通信将发送至会员所登记的电子信箱。

12.13.17 AZAL MILES 保留了通过电子邮件或更新 AZAL MILES 网站向所有会员提供 AZAL MILES 项目会员资格有关的信息的权利。

12.13.18 AZAL MILES 将不对任何写错地址的电子邮件或邮件的延迟和丢失负责。

12.13.19 若 24 个月内未采用该账户进行任何活动（旅行分的权责发生制原则），普通会员自动终止并且积分期满。

12.13.20 会员必须通过会员网站维持个人档案更新来通知航空公司关于个人信息的变更，包括地址、电话或信箱变更。有效的电子邮箱地址是成为会员的一个条件；若发现任何会员未填写一个有效的电子邮箱地址，则暂停其账号以便赎回，直至验证已更新了电子邮箱地址。

12.13.21 会员必须书面通知对其用于提供鉴别证据的姓名或护照编号的任何变更或将其展示在 Azal 办公室内。若丢失此卡，会员可通过会员网站请求办理一张新卡。复制卡将在接受到申请后 20 天内签发。

若会员违反了项目法则和条款，阿塞拜疆航空公司保留了拒绝任何会员参与该项目的权利以及撤销会员卡和取消所有获得积分的权利。

12.13.23 AZAL Miles 之后将在目前的项目工作中推出两项重要的与以往有区别的项目。

首先，引进“旅行分”，替代我们目前授予的 Miles。旅行分将被授予对每一张机票/升级票收取 1 欧元的基础票价（这是您除税收和附加费用外交付的票价）。所授予的旅行分的数量会随着您通过会员等级发展而增加。在未来，我们也将推出除购买飞机票外更多激动人心的活动来赚取旅行分。

第二大差异是引进“状态分”。每一位 Azal Miles 会员每购买一张机票将会得到“状态分”。所得到状态分的数量将取决于航班的飞行时间和旅行等级，经济舱或商务舱。您每年收集到的状态分的数量将决定您在下一年的会员等级。现有会员将拥有至少一年的受保护的现有会员等级。

12.13.23 普通会员-现有‘参与者’等级被重新命名为‘普通会员’。我们已经简化了方案，以便普通会员不再需要会员卡。普通会员每次购买机票和升级票所支付的每一欧元的基础票价将会得到 1 个旅行分。申请普通会员（入门级）是很简单的，即可在您购买下一张机票时请求您的“阿塞拜疆航空公司”的销售代理办事处代表您申请或登录 www.azal.az 进行网上申请。您一旦收集到足够的状态分，将自动升级为银卡会员。

12.13.24 银卡会员-银卡会员每购买一张机票和升级票支付 1 欧元的基础票价，均可得到 1.25 旅行分，其允许会员快速得到免费机票。银卡会员将会接收到一张个性化的银卡会员卡，

其允许他们/她们享受更多的福利。这些福利将会在今年底公布。银卡会员的有效期自会员卡签发月开始持续一整年的时间。您需要在会员期间获取所需数量的状态分，以便保持您的银卡会员资格或升级会员资格。您一旦收集到足够的状态分，将自动升级为金卡会员。

12.13.25 金卡会员-金卡会员每次购买机票和升级票所支付的每一欧元的基础票价将会得到 2 个旅行分。金卡会员将会接收到一张个性化的金卡会员卡，其允许他们/她们享受更多的福利。这些福利将会在今年底公布。金卡会员的有效期自会员卡签发月开始持续一整年的时间。您需要在会员期间获取所需数量的状态分，以便保持您的金卡会员资格或升级会员资格。对于这些未获得足够状态分以不能保持其金卡会员资格的金卡会员，他们将会在下一年成为银卡会员。您一旦收集到足够的状态分，将自动升级为白金会员。

12.13.26 白金会员-对于我们最重要的通过阿塞拜疆航空公司的航班频繁旅行的客户，我们将提供两年的担保，使其拥有白金会员资格。

白金会员每次购买机票和升级票所支付的每一欧元的基础票价将会得到 3 个旅行分。白金会员会接收到一张个性化的白金会员卡。白金会员需要在他们成为会员的第二年获取所需数量的状态分，以便在将来两年内仍拥有白金会员的资格。对于这些未获得足够状态分以不能保持其白金会员资格的白金卡会员，他们将会在下一年成为金卡会员。

- 整个会员期间获得的 5,000 状态分，用于从普通会员升级至银卡会员
- 整个会员期间获得的 10,000 状态分，用于从银卡会员升级至金卡会员
- 整个会员期间获得的 20,000 状态分，用于从金卡会员升级至白金会员

12.13.27 旅行分

12.13 会员可在其采用向阿塞拜疆航空公司购买的机票或升级票以及通过有效的阿塞拜疆航空公司航班进行旅行时获得‘旅行分’。

12.13.28 阿塞拜疆航空公司欣然向会员提供从所选的航空公司的合作伙伴处赚取“旅行分”的机会。可在 Azal 网站中找到关于该等机会的全部详情。

12.13.29 根据除税收、机场收费和附件费外购买和使用的机票的基本票价价值可获得“旅行分”，每一“旅行分”需要支付 1 欧元。

12.13.30 对于银卡、金卡和白金会员，“旅行分”收入比率根据会员等级高低不同。见会员福利。

12.13.31 会员在阿塞拜疆航空公司或其任何合作伙伴处购买飞机票和升级票时，可通过报出他们的会员编号或出示他们的会员卡获得“旅行分”。

12.13.32 “旅行分”将在会员乘坐飞机后 7 个工作日内（公定假日外）添加到会员的会员账户中。

12.13.33 “旅行分”可用来与阿塞拜疆航空公司兑换航班机票以及航班升级。

12.13.34 非正确添加的“旅行分”应被视作无效并被取消。

会员仅可自注册日开始获得“旅行分”。注册会员之前的旅行不能再获得“旅行分”。

以下情况“旅行分”不会被授予：

- 对于未使用的旅程（包括航班取消）
- 对于免费机票航班
- 对于包机航班
- 对于与合作航空公司一起运营的航班

12.13.35 状态分

12.13.36 一旦在阿塞拜疆航空公司预订一班航班，均可得到“状态分”。

12.13.37 所得到的“状态分”的数量由旅行目的地和旅行等级决定。在该项目下添加的分数将显示在“状态分”表格中，可在 www.Azal.az 找到。

12.13.38 “状态分”可由会员获取，用于通过状态等级（银卡、金卡和白金会员）维持现

有会员等级或升级会员等级。关于详情，见网站中的状态分表格。

12.13.39 “状态分”仅可通过直接向阿塞拜疆航空公司和其代理处购买阿塞拜疆航空公司航班获得。

12.13.40 会员购买飞机票和升级票时，可通过报出其会员编号或出示其会员卡获得“状态分”。

12.13.41 非正确添加的“状态分”应被视作无效并被取消。

12.13.42 会员仅可自注册日开始获得“状态分”。注册会员之前的旅行不能再获得“状态分”。

12.13.43 以下情况“状态分”不会被授予：

- 对于未使用的旅程（包括航班取消）
- 对于免费机票航班
- 对于包机航班
- 对于与合作航空公司一起运营的航班

12.13.44 签发给会员的会员卡分为银卡、金卡和白金卡等级。

12.13.45 该卡仅限在会员卡上标示会员姓名的会员卡所有者使用。

12.13.46 会员注册后或会员请求更换会员卡后大约需要 20 天将会员卡递送至会员手中。

13 承运人的安排

13.1 这些法则适用于航空公司和其他承运人（CODESHERING、中转承运人）之间签订的商业协议项下规定实施的运输作业，即使该运输是由除机票上指定的承运人以外的任何承运人操作的。若签订了任何该等商业协议，航空公司（服务代理人）应在旅客登机时向其提供关于真正进行运输的承运人信息。

13.2 旅客应在购票前在登记处以及在运输过程中出现故障情况时获知实际承运人。

13.3 若在合同中对此次运输进行总结时，旅客享受到了付费服务，航空公司应承担未提供该等服务的责任，仅限于付费服务。

13.4 航空公司不对未与此签订商业协议的第三方提供的行李（货物）运输服务负责。若航空公司本身提供并实施了旅客行李（货物）的运输，这些法则应适用于该项服务。航空公司提供的关于运输行李（货物）的服务应由旅客另行付费。

14 相继承运人

14.1 几个相继承运人进行运输的，签发其他（相继）承运人的航班机票的承运人仅可作为这些承运人的代理人。

14.2 签发机票的承运人或机票中显示的第一承运人不对任何其他承运人（多个承运人）运行的旅客路线部分的运送延误负责。

14.3 若出现行李破损、丢失、损害或延误，旅客有权向第一或最后承运人提出索赔并向在该等情况发生期间进行运输的承运人提出索赔。

14.4 若旅客不能明确行李损坏、丢失、损害或延误发生期间进行运输的承运人，则该责任应由参与运输的所有承运人一起承担或分别根据他们各自的失误程度承担。

15 行李运输

如果航空公司接受了任何不符合“行李”（本规则中规定）定义的物品作为行李，则此类物品的运输也应遵守本规则。

15.1 严禁作为行李运输的物品

15.1.1 乘客不应在行李中携带下列物品：

- 在运输过程中可能对乘客健康、飞行安全、航空公司或其他乘客财产安全产生重大风险的货物、物体、液体和其他物质，包括：



- 爆炸物及弹药，本规则第 15.11 条所规定的除外；
- 烟花、照明弹、焰火；
- (易燃、不易燃、冷藏和有毒) 气体，本规则第 15.13.1 条款所规定的除外；
- 气溶胶 (化妆品除外，只允许携带一定数量)；
- 可对飞机、乘客、其他行李或货物产生损害的未进行妥善打包的潮湿行李或液体【所有固体食品和果冻 (果酱、蜂蜜、酸奶和番茄酱等)，液体涂料、油、含油或燃料的工具、冷冻货物、活的动物】

• 便携式交通工具，如使用锂离子电池的滑板、体感车、电动平衡车、摆轮等，禁止随乘客携带入机舱或作为托运行李。

- 易燃液体 (汽油、溶解在水中的涂料、溶剂、液体打火机机芯)；
- 使用汽油作为燃料的工具，包括链锯和割草机；
- 具有氧化性、腐蚀性的物质和材料、腐蚀性物品，包括漂白剂、电池 (除了运输病人的轮椅上的电池、小电池、CD 播放器、收音机等)、水银气压计；

- 有毒，有害或刺激性物质和感染性物质；
- 放射性材料，除了放射性同位素心肌兴奋剂，或其他植入人体的采用锂电池供电的设备，或人体中含有的用作治疗的放射性药物；

- 磁铁和含有磁铁的物品；
- 《危险货物安全空运的技术说明》，ICAO，文件 9284/905 和阿塞拜疆共和国内阁批准的 13.12.2000 № 220 《危险货物空运规定》中被定义为禁止进入客机的其他物品和物质；


- 适用法律和/或任何立法国家禁止运往/运自本国或从本国过境的货物和物品；
- 因其本身特性、重量、大小、形状或气味而不适宜运输的货物；

15.1.2 根据条款 15.11 和 15.14，弹药、火器、开刃武器，包括旧式火器、刀具、切割物品和穿孔物品都能进行运输。

在美国境内飞行的航班上的乘客严禁随身或在随身行李内携带火炬点火器。

15.1.3 为提供安全飞行，应遵守下列规则：


严禁乘客在其行李中携带的物品：

 放射性物质

 气体

 爆炸品

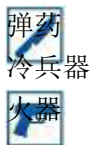
 烟花

 有毒物质及感染性物质

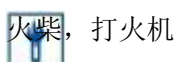
 腐蚀性材料

 磁铁

可以进行托运但严禁携带进机舱的物品：



允许托运的物品：



警告！

携带危险品登机是非法的，违法者将面临指控和罚款。

15.2 拒绝接受行李运输的权力

在下列情况中，您的行李将不允许登机：

- 您的行李有给飞机、乘客或其他行李及货物造成损害的倾向；
- 您的行李的包装方式不利于有序和安全的处理；
- 您的行李中含有在出发地、目的地或航班过境处法律法规明令禁止运输的物品；
- 乘客未支付航空公司规定的票价和超额行李运输所产生的费用；
- 您的行李规格超过了尺寸限制；
- 任何超过 32 千克的行李；
- 您的行李中含有违禁危险物质；

- 由于存在本节第 15.1.1 和 15.1.2 条款中指定的行李物品，在航空公司根据相关文件，给出理由说明这些物品中包括任何非法材料或物体之后可拒绝行李运输；

- 由于乘客未支付航空公司规定的票价和超额行李运输所产生的费用。航空公司无义务对不允许作为行李而进行运输的货物或物品进行控制或负责。

15.3 对乘客和行李进行检查的权力

15.3.1 为确保航班安全，并确认本节第 15.1.1 和 15.1.2 条款中提到的物品，航空公司有权要求乘客通过个人检查，该项检查由航空公司，机场和其他主管国家机关负责实施；有权要求乘客提供行李进行检查，对乘客及其行李进行 X 光或其他扫描，也有权在乘客不在场的情况下安排或对行李进行检查。如果乘客不愿遵守这些要求，航空公司有权拒载乘客及其行李。除了因航空公司的失误而造成的损坏，航空公司在对乘客及其行李进行 X 光或其他扫描的过程中产生的任何损伤均不承担责任。

15.3.2 在飞机飞行过程中（也就是从登机后外门关闭的那一刻至任何一扇门因乘客下机而打开的时刻为止），手提行李和乘客管理都是在无视乘客意见的情况下由机长负责决定。

15.4 托运行李

15.4.1 乘客必须将其所携带的一切物品进行测量和称重。

15.4.2 在行李登机后，妥善保管和运输行李的责任由航空公司接手，在票据记录上注明了

已经接受的行李件数和重量证明，并提供乘客行李确认号码牌的联票。如果票据上没有已登机行李的任何重量记录，则说明已登机行李的总重量没有超过免费行李限额。

15.4.3 如行李没有用带锁的行李箱或其他适宜容器进行恰当的打包以确保行李安全运输和在行李搬运过程中对其产生的机械处理方式，航空公司有权拒绝该行李登机。

15.4.4 航空公司必须采取措施，使已登机行李和乘客在同一架飞机上，如适用法律要求在海关程序中，乘客在行李登机时必须在场，则这一条必须实现。如果已登机行李由另一架飞机运输，则航空公司有责任采取措施，在最短时间内将行李送至目的地。

15.4.5 在乘客和航空公司均同意的情况下，行李可作为不随身行李进行登机。不随身行李根据本规则第 15.16 节进行运输。

15.4.6 为确保行李安全，航空公司建议：

- 使用带有安全锁的高品质行李袋；
- 在使用布质行李箱或行李袋时，使用挂锁锁住拉链，使用绳索或皮带捆绑行李来限制他人未经允许的翻动；

- 在每次航班后除去旧的标签；
- 在行李箱外加上带有姓名和地址的标签；
- 为在外观上使行李更易于识别，使用胶带或个人记号对行李进行标记。

15.4.7 航空公司不建议在登机行李中携带下列物品：

- 易碎品及易腐物品；
- 钱；
- 钥匙；
- 珠宝和贵金属及银制品
- 天然皮毛；
- 电子设备；
- 计算机设备、计算机部件、装置、软件；
- 音频和视频设备、照片和照相机设备、配件；
- 眼镜、望远镜和其他光学仪器；
- 技术、医疗及其他文件；
- 安全文件和贵重物品；
- 生产设备及样品/模板；
- 视频/音频磁带，光盘，软盘和其他储存介质；
- 药品、医疗设备；
- 照片、古董；
- 不可被更换的物品或用品；
- 液体、香水、酒精饮料；
- 工具。

如乘客未能遵守以上建议，除了这些物品的重量不足之外，航空公司不对这些物品的完整性及安全防护负责。

15.4.8 在登机行李载入飞机之时，至其被运送至目的地/转运站，乘客不能存取行李。

15.4.9 一件行李重量不得超过 32 kg。根据航空公司的民航货物运输规定，超重行李只能作为货物进行运输。

15.5 免费行李限额

15.5.1 总则

15.5.1.1 根据航空公司指定的免费行李限额，或临时性质的运输规范，乘客有权携带一定数量的行李而不需支付额外费用；

根据航线和服务等级，这个数量由行李重量、尺寸和件数决定（计件制），或由行李特性决定（计重制）。

关于不需支付额外费用所能携带的最大行李数量，请联系：

- 航空公司网址：www.azal.az；
- 航空公司销售点。

15.5.1.2 超过免费行李限额的部分，乘客有权运送他们在落地，登机或飞行途中所需要的物品（用品）。这些物品（用品）包括：

- 外套、斗篷或毯子；
- 雨伞或拐杖；
- 女式/男式手提包或文件夹；
- 照相机或双筒望远镜，或摄像机，或便携式计算机；
- 合理数量的飞行过程中的阅读材料；
- 两周岁及以下幼儿的飞行用婴儿食品和旅行摇篮；
- 带有两周岁及以下幼儿的乘客所用的轻便折叠式婴儿车（运输过程置于飞机货舱中）；
- 给行动不便的乘客所用的可折叠轮椅或拐杖（运输过程置于飞机货舱中）。

含有上述附加物品（用品）的不包括在登机或非登机行李中的手提行李的总重量不应超过航空公司规定的额度。

如需查询允许指定路径的行李或其他物品的总重量，请至：

- 航空公司网址 (www.azal.az)；
- 航空公司销售点。

15.5.1.3 在由国际或国内航线途经地区连续进行的国际（跨大西洋）运输中，乘客有权在国际航线上享受在国内航线上相应服务等级所规定的免费行李限额，反之亦然。

15.5.1.4 如乘客自愿更改运输航线或服务等级，其有权享有改变后的航线或服务等级所规定的免费行李运输限额。

15.5.1.5 如发生非自愿航线或服务等级更改，乘客有权免费运输原先航线或服务等级所允许运输的行李数量。

15.5.1.6 包机航班的免费行李限额由包机运输实施协议决定。

15.5.1.7 如需在客舱内增设行李架，则须签发独立的客票或支付相应的行李票。

15.5.2 件数限制（随身托运行李规定的件数）

自 2012 年 6 月 1 日起，航空公司已申请每次托运行李运输的件数的计算政策。件数计算取决于航线、服务等级、飞机重量和超额行李的成本。

免费托运行李运输取决于以下标准：

贵宾俱乐部 - 3 件行李，每件 32kg

舒适俱乐部 - 2 件行李，每件 32kg

商务舱 - 2 件行李，每件 32kg

经济舱 - 1 件行李，每件 23 kg（不适用于 AZAJET 航班）

行李长宽高的总和不应超过 158cm。当一件行李超出了标准尺寸或重量时，须支付额外费用。

超过行李限额的额外费用由在允许的标准限制（1-2 人）或额外行李件数产生。

超过 32kg 的行李只允许作为货物进行托运。

在特殊情况下，当无法选择其他方式运输超过 32kg 的行李时，允许对超限额的部分每 23kg 支付 100 欧元进行运输。

坐在父母腿上的两周岁以下幼儿可以免费携带一件不超过 10kg 的行李，且行李长宽高总和不得超过 115cm。2 至 12 周岁的儿童，其行李限额与成年乘客相同。

所有类型的婴儿推车和轮椅都完全放置在行李舱中，并接受超过免费行李限额的运输。

15.5.3 计重制

根据管理层的书面指示，航空公司的一些航班上行李运输适用计重制。此制度是基于乘客行李的重量来进行计算。

免费行李限额：

商务舱 - 40kg

经济舱 - 20kg

当地航班的行李重量限额：

巴库-纳希切万/纳希切万-巴库：

商务舱 - 30 kg

经济舱 -30 kg

巴库-占贾 /占贾-巴库：

商务舱 - 30 kg

经济舱 -20 kg

15.5.4 临时性运输规范

15.5.4.1 基于航空公司和其他运输公司之间的商业考虑或协议，航空公司有可能更改免费行李运输规范。

临时性适用规范是由航空公司的书面指示或命令来进行颁布或废止的。

15.5.5 运动器械运输

15.5.5.1 禁止在客舱中运输高尔夫球装备和/或滑雪设备，应对其进行妥善打包并放置在货舱中。除了规定限额之外，一套高尔夫球装备和/或一套滑雪用具*，不论其重量和大小，都是免费运输的。所有后续设备和超尺寸或超重部分则需支付相应费用。

* 一套滑雪用具，包括一对滑雪板、一对滑雪杆和/或一块滑雪单板，以及其他必要设备（包括但不限于靴子、护目镜和头盔）*

15.5.5.2 所有包括在免费行李限额中的其他运动器材和装备，当超过规定限额（包括超尺寸和超重）时，超出部分行李应支付费用。

15.5.5.3 严禁在飞机客舱里运输运动器材（网球拍和艺术体操装备除外），其须放置在妥善打包的行李中进行运输。

15.5.5.4 自行车（单辆，非机动）应在非组装状态下运输（前轮卸下，车把手朝轮子弯曲 90°，踏板卸下），并用盖罩或坚固包裹（盒子）进行包装。

15.5.5.5 运动器材的运输须事先提出要求并预定。

15.6 申报行李价格

15.6.1 乘客有权申报其托运行李的价格。

15.6.2 申报行李价格所产生的费用由航空公司设定负责。申报价格不得超过行李实际价值。

15.6.3 托运行李的价格可以分件申报。申报托运行李的费用由申报点负责，并出具已支付的行李收据。当乘客申报其托运行李的价格时，航空公司有权要求乘客提交行李以供检查，并在申报价格和实际价值明显不符时决定其实际价值。如航空公司和乘客的估价不能达成一致，乘客须提供申报的托运行李的价值证明（发票、价格表、支票或其他文件）。在申报价格证据不足的情况下，航空公司有权拒载由乘客申报价格的行李。

15.6.4 所有申报过价格并接受运输的行李都须完好牢固的包装好。贵重行李的重量和尺寸不应超过规定。如行李包裹不符合本规则要求，或如行李在运输过程中需要特别注意，则航空公司有权拒绝已经申报价格的托运行李。

15.7 不按照 FBA（免费行李限额）处理的特殊行李

15.7.1 FBA（免费行李限额）规定中不包括与普通随身行李大小、重量不同的大件或非标准行李，分别为：

- 运动装备（本规则第 15.5.5 条中指出的除外）
- 总体尺寸不超过 115 厘米的乐器；
- 音频和视频设备；
- 电视机、冰箱；
- 尺寸和重量超过 FBA 规定的行李包裹；
- 活的动物；
- 武器和弹药；

15.7.2 运输 15.7.1 中指出的特殊行李应获得航空公司的同意，并且无论该乘客所携带的其他包裹的重量为多少，都必须根据规定价格支付相应的费用。

15.7.3 自行车（单量，非机动）应在非组装状态下运输（前轮卸下，车把手朝轮子弯曲 90°，踏板卸下），并用特殊盖罩或坚固包裹（盒子）进行包装。

15.7.4 除了活的动物和乐器之外的其他非标准行李只能使用飞机货舱进行运输。

15.7.5 活的动物只能根据本规则第 15.15 节进行运输。

15.8 付费（超额）行李

15.8.1 一名乘客或乘客团体应向航空公司通知（预定航班机票或购买机票时）超额的行李，并预先支付运输费用。此类支付信息应由航空公司（其代理商）发布。

15.8.2 如行李超过航空公司 FBA 所规定的最大限额，乘客须根据付费行李在运输至目的地，中途停留点（或转机处）的日期所产生的账单上的有效价格来支付费用。

15.8.3 在使用计重制的情况下，除免费行李限额（本规则第 15.7 节）不支持的特殊行李件之外的一般行李的超重部分将要付费。

15.8.4 在使用件数制的情况下，每件行李超数量、超尺寸和超重（每件行李的重量，不叠加），都须付费，免费行李限额（本规则第 15.7 节）不支持的特殊行李件除外。

15.8.5 如在出发地时，乘客行李少于预付款范围，则当其向航空公司出具了书面说明和与实际运输行李相关的支持文件时，航空公司将把多出的款项退还给乘客。

15.8.6 如在出发地时，行李超出了预付款范围，则只有在支付了额外费用之后才能允许运输。

15.8.7 如飞机超载，或没有多余载重量，航空公司有权在事先通知乘客的情况下用下一班航班或其他运输公司的航班进行行李运输。

15.8.8 如行李在中途停留处或转运站有所增加，乘客须为附加行李支付费用。

15.8.9 如行李额未事先预定，则航空公司有权限制超额行李的接收，或拒载该乘客的行李。

15.9 联合行李

15.9.1 同一航班上去往同一目的地的两个或更多乘客团体不允许将行李一起托运，该情况不适用于组合行李限额等于每个乘客的免费行李限额总量。FBA 免费行李限额适用于单独的各个乘客。

15.10 需要特殊运输条件的行李

15.10.1 要求在特殊运输状态下进行运输的行李（如贵重物品、易碎物品）可被允许放置在飞机客舱内进行运输，如：

- 乘客获得航空公司允许；
- 行李通过了航空安全控制。

如果这类行李是大件易碎品（乐器），乘客需额外支付一个座位的费用（超额行李运输费用则无需支付）。放置在客舱座位上的行李不得超过 75kg；在客舱内进行运输的行李尺寸应适合座位尺寸。

15.10.2 要求特殊运输条件并置于飞机客舱内运输的行李，应对其进行登机并发放登机牌。乘客须对其完整性和安全性负责。

15.10.3 在飞机客舱内运输的行李应被打包好，以防止其在运输过程中对客舱设备造成任何损害。

15.11 武器和弹药运输

15.11.1 在飞机上，任何武器和弹药的运输都是禁止的，除了以下情况：

- 军用来复枪及其弹药；
- 定制枪及其弹药；
- 未上膛的来复枪、训练枪、旧式来复枪、运动狩猎枪、猎枪、组装滑膛枪和他们的弹药；
- 气动武器及其弹药；
- 冷兵器和小型轻武器（短剑、匕首、军刀、西洋剑、刺刀、顶头槌、猎刀、单刃长猎刀、刀形刺刀、弩）；
- 假武器；
- 气体自动枪。

15.11.2 航空公司不允许含有炸药包或燃烧机的瓦斯枪壳上机进行运输。

15.11.3 航空公司只接受拥有相关部门证明确认能够拥有、出口或进口这些武器和弹药的个人乘客的武器和弹药进行运输。由法律实体运输武器弹药的过程须遵守航空公司货运规则。

15.11.4 允许运输的武器和弹药将放置在航空公司从有航空公司代表的机场出发/落地的直飞（过境）航班上，并根据航空公司规定，放在登记过的行李中。具有治安和警察职能的授权人员在执行公务的过程中，其枪支弹药应根据本规则的第 15.11.8 条使用航空公司的直飞，过境和转机航班上。

15.11.5 严禁使用不随身行李运输武器和弹药。

15.11.6 在运输过程中，所有武器和弹药都应远离乘客并置于飞机货舱中。司法机关授权人员在执行公务时除外。

15.11.7 严禁乘客携带任何武器或弹药进入飞机客舱，包括纪念品或其他仿制品和玩具。

15.11.8 适用法律规定，司法机关授权人员在执行公务的时候，在提供了所有必要文件的情况下，允许使用飞机客舱运输武器。

15.11.9 武器只有在无法使用且与弹药分离的情况下才能允许运输。

15.11.10 单独的冷兵器或短管步枪和弹药只能装在准备好的金属容器中并打包成特殊包裹，使用飞机货舱运输；在飞行过程和转机机场停留过程中，容器钥匙由机组人员保管。

15.11.11 超过 80cm 长的单架未拆卸的武器将用货舱运输，并放置在由武器所有人提供的带有安全锁的箱子、特殊容器或盒子等里面。

15.11.12 严禁在驾驶舱或客舱里运输取出的武器和在飞机上或跑道上将武器归还乘客。

15.11.13 根据允许运输的武器规定，禁止乘客携带总重量超过 5kg 的弹药。

15.11.14 禁止将武器运输规范因几位乘客而合并。

15.11.15 禁止将由几位乘客携带的弹药合并到一件或几件行李中。

15.11.16 允许进行运输的武器和/或弹药将在目的地的确定地点由机场安检人员在航空公司代表在场的情况下交给乘客。

15.12 自理行李（手提行李）

自理行李是乘客在飞机舱内携带的行李，每件重量最大 10 公斤，允许体积最大合计118厘米（55x40x23 厘米）。航空公司航班上的自理行李限额为：

- 贵宾俱乐部-2 件
- 舒适俱乐部-2 件
- 商务舱乘客-2 件
- 经济舱乘客-1 件

考虑到商业利益，航空公司有权对部分航班的上述未登记行李运输标准做出更改。通过航空公司的书面命令或条例生效和终止临时标准。

有关可携带手提行李重量的某些指示方面的信息可以查询以下地址：

- 航空公司网站(www.azal.az)；
- 航空公司销售点。

15.12.1 手提行李重量不计入免费行李限额（FBA）。

15.12.2 手提行李可拿一件。手提行李应放在乘客座位上方的行李架上或放在前排的座椅下。

15.12.3 在登记时，乘客必须提供所有要托运的行李进行称重，除登机、降落或飞行期间可能需要的物品之外：

- 女士手提包或公文包；
- 文件夹；
- 伞；
- 手杖；
- 花束；
- 外套；
- 飞行期间阅读的出版物；
- 飞行期间需要的婴儿食品；
- 手机；
- 照相机；
- 摄像机；

- 个人电脑；
- 手提袋中的套装；
- 用于儿童出行的旅行床；
- 行动不便乘客使用的拐杖、担架和轮椅。

15.12.5 体积和重量不符合航空公司手提行李要求的物品或不能在飞机客舱内运输的物品，都将视为并处理为托运行李。

15.12.6 乘客对自理行李负全部责任。

15.13 限量运输的物品和物质

15.13.1 经航空公司同意，允许将下述危险物品当作行李限量运输，且要运往/运出/经由的国家并未禁止其运输：

- 用于冻结所运送易腐货物的干冰，小于 2 公斤，必须允许二氧化碳气体在包装内的释放，且必须（在托运行李中）用额外标签“干冰”或“坚硬的二氧化碳”来标明
- 用于医疗用途供个人使用的装氧气小瓶或氧气；
- 安全装于箱内的弹药，除了本规则 15.11.13 条所提数量的爆炸性和易燃性炮弹（在托运行李中）；
- 运送行动不便乘客的轮椅以及供个人使用的其他移动设备，都是通过蓄电池工作，装有防溢电池（条件是电池终端能防止短路，且电池牢固安装于轮椅或移动设备）或溢电池（在托运行李中）；
- 由政府气象局或类似官方机构运输的水银气压表或温度计（在托运行李中）；
- 插入含有二氧化碳自动复原救生衣的含非易燃气体气瓶，每位乘客不超过两小瓶，外加不超过两个备用补充药料瓶（在托运行李中）；
- 产生热源的产品，如供个人使用的水下焊炬/潜水灯和焊接设备（在托运行李中）。

不允许托运或手提行李中放有锂电池供电的小型运载工具，如爱尔威独轮车、索罗威尔独轮车、悬浮滑板、迷你电动代步车和平衡轮，不论这些设备中锂电池的额定瓦时是多少。携带锂离子电池时，必须随时遵守以下规定。

电池分类

额定瓦时 (Wh) 或 (锂含量)	配置	手提行李	托运行李	运营商批准
≤ 100 瓦时 (2G)	在设备中	是	是	否
	备件	是 (没有限制)	否	
> 100 到 ≤ 160 瓦时	在设备中	是	是	是
	备件	是 (最多 2 件)	否	
> 160 瓦时	必须根据国际航空运输协会 (IATA)《危险物品规定》，当作货物来规定和运输。			

15.13.2 未经航空公司同意，允许限量运输下述危险货物，要运往/运出/经由的国家并未禁止其运输：

- 每位乘客（托运行李中）5 公升预制包装的总净含量中酒精饮料酒精浓度不超过 70 且重量不超过 5 公升；
- 非放射性药物或化妆用品（发胶、古龙水、香水、含酒精的药品）。每位乘客携带的所有此类物品总净重不得超过 2 公斤或 2 公升；（托运行李中）每件物品净重不得超过 0.5 公斤或 0.5 升；

- 供个人使用含碳氢化合物气体具有加热元件保护罩无备用钢瓶的卷发器；每位乘客（托运行李中）不超过 1 套卷发器；
- （托运行李中）打火机供个人使用没有备用部件不含未被吸收液体燃料的火柴或香烟；
- （托运行李中）如果需要确保旅途期间的充足供应，用于机械四肢操作含二氧化碳的便携式钢瓶，也可是便携式备用钢瓶；
- 放射性同位素心脏起搏器或其他装置，包括植入人体锂电池供电的装置，或由于药物治疗使人体内含有放射性药物；
- 供个人使用含汞必须有保护套才能携带的小型医疗或临床体温计，每位乘客只允许携带支。

15.14 尖锐和锋利物品的运输

15.14.1 为了航空安全，所有对飞行安全可能造成危险的物品禁止作为乘客随身行李在飞机客舱运输。

15.14.2 尖锐和锋利物品、金属餐具、工作件包括针织工具、运动器材、注射器包括一次性注射器（需要在飞行期间注射的乘客应该提供适当的诊断书），修甲用品、实际上仿制武器的物品、乘客并不常带的其他物品（自行车链条、警棍等）禁止纳入随身携带行李。

15.14.3 所有可能给身体造成伤害尖锐、锋利和不锋利的工具应在登记后包装放入行李，并与飞机货舱内的乘客分开运送（在托运行李中）。

15.14.4 为安全起见，在检查乘客手提行李和个人检查时发现的所有尖锐、锋利物品和类似物品都将被收回。如果这些物品没有登记为托运行李，由于此类物品的破坏或损失而对乘客造成损失，航空公司没有责任，且不会做出赔偿。

15.15 活体动物的运输

15.15.1 一般规定

01 只有在航空公司同意机票预订或购买时才能运输活体动物。预订机票时，乘客应至少在起飞前 24 小时通知航空公司动物运输有关事宜。

02 以下条件下，接受活体动物运输：

- 运输与要进行运输的运出/运往/经由国家的要求并不冲突（TIM/TIMATIC；国际航空运输协会规定）；

- 乘客提供要进行运出/运往/经由国家兽医机构要求的必要证书、许可证和其他文件；

- 活体动物健康、干净、安静且不乱跳；

- 活体动物放在合适的安全封闭容器内运输，符合相关的国际航空运输协会适当动物类型规定；

- 乘客支付动物运输费用；

- 乘客对打算要运输的活体动物/动物全面负责，且乘客已填写活体动物/动物运输责任声明。

如果未实行 15.15.1.2 条的任何规定，航空公司有权在乘客登记后拒绝活体动物/动物的运输，即使可以获得此类运输的事先预订。

禁止在航空公司航班上运输牲畜（马、牛、绵羊、山羊、驴、骡子等）。

禁止在航空公司航班上运输鸽子。

在飞机舱内运输活体动物，或接受在飞机货舱内运输动物，须按航空公司关税支付费用。在这种情况下，活体动物的重量是指连同在飞行过程中活体动物/动物所需的容器和食物。

不论其他行李物品是否可用，活体动物的运输费用都将向乘客收取。

根据已被接受在客舱内运输其他活体动物的容器和物体的总重量、尺寸，确定活体动物/动物运输容器的地点。

在运输过程中，动物出现的任何损伤、损失、迟延交付、疾病或死亡，或如果授权机构拒绝进口或运输动物，航空公司免于责任。

15.15.2 飞机客舱内活体动物的运输

01 如果动物的重量（包括运输容器）不超过 8（八）公斤，在机舱内可以接受运输小宠物，如狗、猫、鸣禽。根据目的国的 TIM/TIMATIC 要求和国际航空运输协会规定，规定一个容器内的动物数量。动物的中转运输必须遵守出发/转运/到达国家的规定，该国动物运输要求更加严格。

02 只有在成年乘客陪同下才接受在机舱内运输活体宠物。

03 航空公司定期航班上每个机舱内最多允许运输 2 个装有活体宠物的容器。

04 机舱内用于活体宠物运输的容器体积总计不得超过 115 厘米。

05 在飞行过程中，装有活体动物的容器应放在乘客前面的座位下面。带活体动物的容器不能放在行李架上或单独的乘客座椅上。

06 货舱内遵守 IATA 规定，免费在机舱内运输无容器或有容器的聋哑乘客或盲人的导盲犬。

15.15.3 飞机货舱内活体动物的运输

01 可以接受在货舱内运输任何宠物，如狗、猫、鸟、兔、仓鼠等。根据目的国 TIM/TIMATIC 和国际航空运输协会规定要求确定一个容器中的动物数量。因此，此类宠物连同容器的总重量不得超过 75 公斤。

02 总之，容器必须足够大，以确保动物可以站立，有足够的空间移动、转身，且体积尺寸总和不得超过 203 厘米。

15.15.4 货舱内大型动物的运输

01 根据航空公司关于货物运输的规定，称重超过 75 公斤的活体动物连同容器将被当作货物进行运输。

15.16 不随身行李

15.16.1 乘客有权寄送不随身行李；在这种情况下，乘客应征得航空公司的同意，并提交必要的运输单据。

15.16.2 不随身行李应只包括个人衣服和家庭用品。

15.16.3 如果乘客持有机票、行李内容物声明，且如果其提交了所有所需的海关和行李运输文件，则可能接受运送不随身行李。

15.16.4 不随身行李应在乘客面前通过海关检查，或乘客其授权对所有附加费用（税金、运送费用、关税）负责的人。

15.16.5 根据航空公司适用票价支付不随身行李。

15.16.6 不随身行李应在与航空公司达成初步协议后送到机场货运站但不能迟于出发日期。

15.16.7 航空公司有权决定由哪架飞机运送不随身行李，但应根据协议表明的条款进行运输。

15.17 启程被拒乘客的行李，以及没有在航班上出现（未出现）的乘客的行李

15.17.1 通过登记但其启程被拒的乘客以及未在飞机上出现的乘客，应卸下其行李。

15.18 行李的搬运、交付和领取

15.18.1 乘客应负责托收其在目的地或站点的行李。如果在行李到达目的点、转运站或中途停留地后，乘客未能在合理期间内领取其的行李，航空公司有权向乘客收取行李寄存费。

15.18.2 乘客未领取的行李，应当传递给适当的机场服务。此类行李的保管期限为 6 个月，

在此期限后，应按照适用程序使用行李。

15.18.3 行李收据（行李牌）的所有者有权领取行李。航空公司不必检查和确定行李收据所有者的权利或领取行李的行李牌票根。因拒绝该检查造成的损失，航空公司没有责任。

15.18.4 如果提取行李的人没有行李收据或撕下行李牌票根，只有提交证实其对行李的权利的有力证据，并提交包括与行李交付相关的航空公司损失的担保，才允许交付该行李。

15.18.5 如果出现交付短缺、损失、损坏，则延迟行李交付，没有提交行李收据的行李交付情况下，也延迟行李交付，在乘客离开机场禁区前，一旦检测出不正常，应立即准备 PIR（行李事故报告书）；此报告书将由航空公司代表和乘客签署。没有行李事故报告书不能是拒绝乘客就行李运输向航空公司索赔的原因。

15.18.6 如果由于航空公司过失行李延迟 24 小时以上运送到目的点，航空公司应以 50 欧元的比例（或相等）负担购买基本必需品的一次性临时费用（根据确认乘客身份的文件、机票、撕下的行李牌票根及参考未到行李的行李事故报告书）。不会向该国居民提供此类补偿。

15.19 遗落、忘记或写错地址的行李

15.19.1 遗落、忘记或写错地址的行李以及根据适当行李运费支付运送费用的行李应免费重新寄送至乘客的目的地/中途停留地或转运站。

16 货物运输

16.1 一般规定

16.1.1 航空公司乘客飞机的货物运输应当按照其装载情况进行。

16.1.2 航空公司只接受规格和包装性质能安全运输的货物。此外，一些特殊种类的货物（易腐、危险的东西、家禽等）以及在航空运输期间需要特殊条件的较重的小型货物都接受运输。货物运输的条件不应改变它们的化学、物理和其他特征，这可能会导致它们在飞行过程中损坏、使它们更危险。

16.1.3 货物的大小应受飞机货舱门和货舱的尺寸的限制。所载货物的质量不应超过所用飞机的商业装运限额。

16.1.4 由航空公司货运代理人订立航空公司货物运输合同。

16.2 承运货物的接受条件

16.2.1 接受符合下列条件货物的运输：

- 货物的尺寸应使货物易于装入/卸下飞机，并放置固定在行李舱内；
- 货运代理应提交民用航空领域现行立法和其他规范性文件规定的必要文件，以及本细则和航空公司空运细则规定的文件；
- 在运输过程中，货物不应危及乘客、飞机成员以及行李和其他携带货物；
- 货物应牢固固定在飞机上，包裹完好牢固，以使其在飞行过程中保存完好；
- 按照国家法律、法规将货物运入（运出）国境或运经领土，应有适当许可。

16.2.2 如果阿塞拜疆共和国和其他国家法律、民用航空领域的国际文件、其他规范性文件以及这些规则允许，接受易腐、危险货物、家禽和其他特殊类型的货物的运输。

16.2.3 不同种类货物运输规则相关信息、接受这些货物运输的规则和文件、允许尺寸以及货物存放的相关信息都应由航空公司货运代理给出。

16.2.4 运输需要特殊条件的货物过程中，货运代理应根据卫生、检疫和其他货物运输规则，提交航空运单和所有单据。航空公司在收货时应检查这些单据的有效性。

16.2.5 货运代理应负责其提交的航空运单上信息的正确性。由于信息不正确、不准确或不完整给航空公司或航空公司应对其负责的其他人造成任何损害，货运代理应负有责任。

17 航班时刻表

17.1 不保证航空公司的机票、航班时刻表和签发的其他时刻表所列的起飞（到达）时间和机型，不能视为运输协议强制性条款。航空公司有权更改航班起飞时间，并及时通知旅客。航空公司有权更改机型，而不事先通知乘客。

17.2 航空公司应采取一切必要措施避免延迟运输乘客和其行李。如遇不可抗力（包括恶劣天气条件，领空紧急事件、罢工、暴乱、内乱、禁运、战争、战争行为、违背和平、不稳定的国际关系、技术问题，或实际上威胁或妨碍进行安全飞行的其他障碍），航空公司有权在没有事先通知乘客的情况下取消或延迟航班，以及取消之前的确定订舱。

17.3 如遇不可抗力，航空公司：

- 航班时刻表或机票上注明的合理条件情况下取消航班，不执行飞行，或者
- 根据之前的确定订舱，航班不提供座位，或者
- 不在约定机场或目的点停留，或者
- 造成迟来的乘客乘坐其确定订舱航班的下一班中转航班，是与之前航班相同的机票上所指的那班；

之后，航空公司有义务（按乘客选择）：

- 1) 让乘客乘坐下个航班，航班上有空座位，且是乘客支付过的服务级别
- 2) 用航班另一条航线或其他航空公司的航班运送乘客到目的点，或者
- 3) 安排乘客乘坐其他交通工具，出租车除外，或者
- 4) 按照规定方式退还所有费用。航空公司不应有其他义务。

17.4 如果由于内部情况（缺少备用飞机），航空公司

- 于航班时刻表或机票上注明的合理条件情况下取消航班，不执行飞行，或者
- 根据之前的确定订舱，航班不提供座位，或者
- 不在约定机场或目的点停留，或者
- 造成迟来的乘客乘坐其确定订舱航班的下一班中转航班，是与之前航班相同的机票上所指的那班；

之后，航空公司有义务（按乘客选择）：

- 1) 让乘客乘坐下一航班，或者
- 2) 用航班另一条航线或其他航空公司的航班运送乘客到目的点，或者
- 3) 安排乘客乘坐其他交通工具，出租车除外，或者
- 4) 按照规定方式退还所有费用。如果乘客在等交通工具，根据 18.3.3 条为其安排服务。

17.5 航空公司不能要求支付由于此类交通工具变更引起的差额和附加税；但是，如果变更航线上超重行李运输的旅客票价和运输费用低于已付金额，可将差额退还给乘客。

17.6 航班时刻表和其他航空公司签发的其他航班时间表中的错误和遗漏以及机票上未注明的，航空公司不承担责任。

17.7 如果由于航空公司航班延迟，与机票航线上未指明的其他航空公司航班的中转联运中断，航空公司不承担任何责任。

18 运输变更

18.1 登记后乘客服务级别变更

18.1.1 如果商务舱内有空座位，根据条例以及以适用比例另外付款，按乘客选择可以升级服务级别。

18.2 因未能按预定提供服务而发生的服务级别变更

18.2.1 如果一位乘客在经济舱内未能按照其预订获得服务，会由航空公司付费将服务级别

升级为商务舱。

18.2.2 如果一位乘客在商务舱内未能按照其预订获得服务，会根据返还的相对金额降低服务级别。在这种情况下，免费行李运输费用将保持不变。

18.3 由于时刻表变更（除不可抗力外）引起的运输变更

18.3.1 应通知乘客期望航班延误的相关情况。

18.3.2 如果因时刻表变更引起运输变更(除不可抗力情况外),航空公司将为乘客提供服务,直到能按机票规定的路线进行运输。

18.3.3 提供给乘客的服务清单将取决于航班延误时间:

- 如果航班延误 2 至 5 个小时,将为乘客提供零食和冷饮、通信服务(2 次本地或长途电话、邮件、电传或传真)。乘客如欲取消行程,将全额退还机票费用,不作任何扣除。

- 如果航班延误超过 5 小时且在夜间,将安排乘客入住酒店,并提供交通运输工具用于机场和酒店之间的交通,以及提供饮食。应根据当时情况提供餐食(早餐、晚餐、晚餐)。将免费提供本条规定的服务。对在航班延误地有永久居留权的乘客,不提供住宿,直至决定第二天的航班时刻表相关事项。不会偿还乘客的任何额外费用。

18.3.4 如果由于航空公司失误引起航班转机损失或延迟,将在经停点或转机点根据下一航段预订的确定来服务乘客。

18.4 由于航班预订座位数量过多或机型改变引起的运输变更

18.4.1 如果由于航班预订座位数量过多或因为机型改变而不能运输乘客,航空公司有义务按照第 17.3 条规定为旅客提供服务。

18.4.2 如果乘客拒绝其他级别的运输或乘坐航空公司的其他航班、其他航空公司的航班、或乘坐其他交通设施,航空公司将按照第 20.2.2 条、20.2.3 条返还机票费用。

18.4.3 如果由于航班预订座位数量过多或因为机型改变而不能运输乘客,因航班预留座位过多或者因飞机类型改变而不能接受旅客运输的,航空公司可拒绝支付运输赔偿金。

18.4.4 如果由于航班预订座位数量过多或因为机型改变而不能运输乘客,且如果乘客同意通过下一航班出行,航空公司将按照 18.3.3 条为乘客提供服务。

19 客运服务

19.1 一般规定

19.1.1 航空公司应根据服务级别,独立指定和修改规定及要提供给乘客的服务范围。

19.1.2 如果乘客全部或部分拒绝 A/C 或机场的机上服务,此类服务费用不予退还,因拒绝服务而引起的费用也不予退还。

19.2 机场服务

在机场,服务公司会为乘客服务。乘客由于上述服务而造成的损坏或损失,或因第三人、组织或代理(中间人)的过失而不能使用此类服务,航空公司不承担责任。

19.3 机上服务

19.3.1 一般规定

19.3.1.1 航空公司应根据 A/C 机上服务级别,独立指定和修改规定及要提供给乘客的服务范围。

19.3.2 飞机上座位分布

19.3.2.1 将以这样的方式提供 A/C 机上座位,以避免特定类别乘客的干扰,并为其他乘客提供可能性,协助他们在紧急情况下疏散。

19.3.2.2 禁止安排下列类别的乘客坐在靠近紧急出口处的一行座位上：

- 体能有限的乘客；
- 孕妇；
- 带活体动物的乘客；
- 乘客误解/不太理解阿塞拜疆语/俄语/英语；
- 严重超重的乘客；
- 由于年龄而不能快速移动的乘客；
- 成年人陪同的儿童和没有成年人陪同的儿童；
- 无人陪同和有人陪同的遣返旅客。

19.3.2.3 禁止安排有特殊技能—能在紧急情况下通过机翼紧急出口离开飞机的乘客于类似位置。

19.3.2.4 禁止安排能力有限的乘客、超重的乘客、民事和刑事被遣返者以及儿童坐在通道附近。

19.3.2.5 禁止安排携带活体动物的乘客坐在厨房和卫生间附近。

19.3.2.6 为有导盲犬陪同的乘客提供 A/C 机舱末端的位置。

19.3.2.7 航空公司已确定乘客登机的优先次序。乘客将按以下顺序登机：

- 有人陪同的遣返旅客和被捕人员；
- 体能有限的乘客；无人陪同的儿童；
- 经济舱乘客；
- 商务舱乘客；
- 贵宾乘客。

乘客应按倒序下机。

19.3.3 航空餐饮

19.3.3.1 航空公司应提供免费的 A/C 机上饮食。如果航空餐饮和其他附加服务不计入票价，航空公司有权对机上饮食、饮料和其他附加服务收费。

19.3.3.2 根据服务级别、每天时间和飞行时间，为乘客提供航空餐饮。

19.3.3.3 只根据提前预约（不迟于飞行前 24 小时）提供特殊航空餐饮（儿童、素食者、宗教、节食或海鲜）。

19.3.3.4 在 A/C 机上禁止使用非航空公司人员运送的酒精饮料。如违反本规定，对属于乘客所有及在免税商店购买的酒精饮料（如须在完成飞行后返回）进行没收，会对携带乘客进行处罚。

19.4 因乘客生病引起的飞行中断

19.4.1 如因乘客生病、受伤，任何乘客要求或该乘客的医生坚持，而在任何中间点（在目的点前）中断飞行，所有相关费用（陆运、酒店住宿、营养品、住院费用）都由该乘客支付。

19.5 飞行行为

19.5.1 乘客在飞机上的行为不得对其他乘客、其财物、飞机及其机组人员造成危险或威胁。机组人员在执行公务时乘客无权打扰机组人员，并须遵守机长和机组人员的指示，确保飞机飞行安全，以及为乘客带来安全舒适的飞行。乘客行为不应引起其他乘客抗议。

19.5.2 为确保飞行安全，航空公司有权禁止或限制在飞机上使用电子产品、移动电话、手提电脑、便携式录音机、便携式收音机、CD 播放器、传输装置，以及遥控玩具、便携式收发器等（除耳机和电子心脏起搏器外）。

19.5.3 在飞机上，乘客无权醉酒（酒精或药物中毒，或受到任何其他物质的影响），这可能对其他乘客、其财物、飞机或机组人员造成危险。在飞机上，允许任何酒精饮料的使用仅限

于航空公司根据服务级别所建议的量。

19.5.4 航空公司所有航班均禁止吸烟，包括电子烟。

19.5.5 如果乘客未遵守第 18.5.2–18.5.4 条规定，航空公司有权根据情况采取航空公司认为对阻止此类行为有必要的必要措施。这些措施包括：

- 限制乘客在机舱内运动；
- 让乘客下机；
- 拒绝乘客在运输航线的任何地点登机；
- 将乘客交送国家执法机关，以采取适当措施；
- 对乘客实施行政处罚和民事处罚（施行行政处罚、损害赔偿追索权）；
- 将乘客个人资料输入不受欢迎乘客名单，拒绝其进一步搭乘航空公司航班。

19.5.6 乘客必须赔偿由于个人的非法行为而导致航空公司必须采取一些措施而产生的额外费用。

20 退款

20.1 总则

20.1.1 若客票上的适用费率条例未作明确规定，根据航空公司 IATA 代码(771)运输文件，航空公司应退还未使用客票的金额（部分金额）。

20.1.2 应在运输文件有效期内对客票上所列姓名的旅客本人（或其授权人，或购买此客票的代理机构或代理人）进行退款处理。

20.1.3 普通票价或特种票价填开的客票，有效期自首次飞行开始之日起，一年内运输有效。

20.1.4 若适用运价条例未作明确规定，则按下列规定处理：如果运输开始，应在运输开始之日起一年内根据运输文件退款，或者，如果运输未开始，则在运输文件填开之日起一年内退款。

20.1.5 仅限在运输销售国家的客票购买点办理退款。

20.1.6 退款应与客票的币种和付款形式相一致。

20.2 退款额度

20.2.1 当旅客因航空公司的下列行为拒绝乘机时，应视为强制性退款：

- 取消、改变或延误旅客已预订和发售的客票上列明的航班；
- 在旅客始发地、目的地或经停地取消飞机降落；
- 更改服务类型；
- 未能提供旅客提前预约的座位；
- 未能提供其与旅客已定妥航班之间的关系以及与客票上注明的航班信息一致的证明；

20.2.2 如果为强制性的拒绝乘机，且未在任何航段内运输，则应向旅客全额退款。

20.2.3 如果为强制性的拒绝乘机，且仅执行了部分运输，则应向旅客退还未执行运输航段的款项。

20.2.4 如果为旅客自愿放弃乘机（自愿退票），则应在购票处依据适用运价条例进行退款处理。

20.3 拒绝退款权

20.3.1 针对以下情况，航空公司有权拒绝退款：

- 旅客在客票有效期满之后申请退款；
- 特价购买的客票，且适用条例未规定可以退款（如果为特价购买的客票，航空公司（或代理人）应在定座时告知旅客，且客票上应注明相关信息；
- 航空公司有文件证明旅客购买或使用的客票仅用于移民或签证。

20.4 责任免除

20.4.1 针对以下情况，航空公司可拒载旅客且无需支付赔偿：

- 因不可抗力拒载，
- 因政府之相关运输征用飞机的全部或部分客舱而拒载；
- 旅客拒绝接受安检，或不遵守航空公司（或代理或服务机构）规定；
- 旅客持有其他多数旅客未能享受的免费客票或特价票；
- 旅客包机，或航班的一部分为团体出行或旅游，且支付了所有服务费用（在此情况下，承运人应对协议项下的拒载承担责任）；
- 现行法律规定的其他情况。

21 旅客申请（反馈、建议、投诉）

21.1 总则

21.1.1 旅客有权以书面或口头形式对航空公司提供的服务进行投诉。

21.1.2 无论何时，航空公司应及时处理旅客的口头申请（投诉）。航空公司应尽量细心并及时回应旅客的投诉，并为旅客提供相关服务。

21.1.3 旅客提出要求时，航空公司应为旅客提供客户反馈信息簿。

21.2 旅客的书面投诉处理流程

21.2.1 除了现行法律规定的情形以外，航空公司应在一个月内处理旅客的书面投诉；若现行法律无相关规定，对于无需进一步调查和审查的投诉，航空公司应在 15 天内予以处理。

21.2.2 如果航空公司未给出全面回应，应告知旅客推迟回应的原因及处理投诉的具体日期。

22 航空公司、旅客及发货人（收货人）的责任

22.1 总则

22.1.1 航空公司应遵守阿塞拜疆共和国法律、华沙公约和蒙特利尔公约以及针对旅客、行李和货物运输的附加法规对旅客和发货人（收货人）承担责任。

22.2 航空公司就旅客受伤或遭受健康危害而承担的责任

22.2.1 航空公司对由于飞机而造成的旅客生命或健康危害的责任及责任范围。

旅客应遵守阿塞拜疆共和国现行法律以及华沙公约和蒙特利尔公约。

22.2.2 自起飞之前登机安检开始，至旅客在航空公司授权人员监督下离开机场为止，航空公司应对旅客在此期间的死亡及健康危害等损害承担责任。

22.3 航空公司就旅客登记的行李、货物和手提行李之遗失、缺损或损坏而承担的责任

22.3.1 自航空公司空运开始，至向收货人或另一名公民或符合法律规定的法人交付货物为止，如果航空公司未能证明其已采取所有预防措施，或航空公司并未采取此类措施，则航空公司应对在此期间的行李或货物遗失、缺损或损坏承担责任。

22.3.2 如果航空公司未能证明行李或货物的遗失、缺损或损坏并非为航空公司有意而为（疏忽）或并非在空运期间造成，则航空公司应对行李或货物的遗失、缺损或损坏承担责任。

22.4 航空公司就行李遗失、缺损或损坏而承担的责任范围及费用

22.4.1 航空公司应对行李、货物以及旅客随身携带物品之遗失、缺损或损坏承担责任，并根据实际费用赔付，但赔付费用不得超过阿塞拜疆共和国现行法律以及华沙公约和蒙特利

尔公约规定的限值。

22.5 航空公司的责任免除

22.5.1 航空公司赔付的费用不得超过实际损坏的总额。

22.5.2 对于航空公司遵守相关法律、法规、条例和政府规定，或旅客未能遵守此类法律、法规、条例和政府规定而直接或间接导致的损坏，航空公司对此不承担责任，且不予赔付。

22.5.3 对于非航空公司错误引起或因公司无法控制的原因引起的损害（包括自然灾害、天气状况、非法干扰行为、公共机构要求以及其他航空公司无法控制的不可抗力之情形），航空公司对此不承担责任，且不予赔付。

22.5.4 如果旅客的死亡或受伤是由于其自身健康状况导致，航空公司对此不承担责任。

22.5.5 如果由于某人故意之行为或疏忽导致运输期间旅客死亡、受到创伤或受伤，或旅客的行李或货物损坏，并因此引发索赔，航空公司对该旅客不承担责任。

22.5.6 如果航空公司证明行李的遗失、缺损或损坏是由航空公司无法预防或消除的情形所引起，尤其是以下情况，则应免除航空公司的责任：

- 因交付或接收行李人员之错误引起的；
- 因所运输货物的自然特征引起的；
- 因包装缺陷引起的，但在对行李外部检验时未发现；
- 因所运输货物或行李内物品特性引起且需要进行特殊处理的，或在运输和储存期间应遵守安全防护措施的。

22.5.7 航空公司对以下情况不承担责任：

所运输的行李出现缺损，但行李交付或移交给旅客时包装为完好状态，无盗窃或损毁迹象，且旅客无法证明行李为缺损状态以及行李缺损是由于航空公司的错误而导致；

易碎易腐物品、货币、珠宝、贵金属、银器、证券和商业票据、药物、钥匙、护照、身份证和其他证件，以及行李登记时不允许夹带的其他物品的损坏（无论航空公司是否已被告知行李中夹带此类物品）；

22.6 发货人/收货人职责

22.6.1 对于发货人/收货人未能提供正确或全面信息导致的航空公司受损或（飞机责任范围内的）人员损伤，发货人/收货人应对此承担责任。

22.6.2 如果发货人/收货人未能遵守阿塞拜疆共和国或目的国（始发/过境）国家及行政机构之要求，其必须赔偿航空公司因此产生的所有费用。

22.7 旅客职责

22.7.1 如果因旅客错误而导致航空公司受损，旅客应对所造成的损害承担主要责任。

22.7.2 旅客应对因未遵守以下规定所引起的后果承担责任：

- 运输规则（在飞机上拍照、摄影、使用移动和无线电通信设备等）；
- 机长的指示；
- 消防安全条例、卫生保健及防疫规定；
- 危险物品或物质运输规定；
- 飞行安全条例（试图打开飞机舱门或舱口、拒绝接受安检或行李检查、拒绝系安全带、在飞机上或未指定吸烟的室内吸烟等）；
- 在航站楼及城市代理机构、机场、航空站和飞机上有不当行为，或对其他旅客及机组人员有非法行为。
- 违反阿塞拜疆现行法律规定的其他行为。

23 索赔和起诉

23.1 投诉和索赔流程

23.1.1 如果出现违反航空公司运输协议条款和条件的情形，航空公司代表或服务代理应向旅客说明申请索赔的流程，并协助旅客完成相关文件。

23.1.2 索赔人可自行决定在始发地、目的地、转乘地、过境地或经停地直接提出索赔。

23.1.3 针对航空公司的索赔应包括提出原因及所造成的损坏说明、遗失或损坏的行李物品清单以及造成损坏的性质和程度。损失额应由相关方证明。

23.1.4 索赔人必须在索赔时附上所有相关文件，以证明其有权索赔相关损失，如客票、逾重行李费付款收据（或副本）、行李牌留存联、销售单据、费用收据、行李运输期间的物件损失报告、损失金额计算及其他相关文件。

23.1.5 如果出现旅客受伤的情况，可由申诉人对航空公司提出损失索赔，如果出现旅客死亡的情况，可由有权提出索赔的人根据一般民法规定提出损失索赔。

23.1.6 行李运输期间的物件损失报告不构成所造成损坏的证据。如果没有行李运输期间的物件损失报告，则旅客无权提出索赔或投诉。

23.1.7 在交付或领取行李时，如果旅客无异议，且无其他证明文件，则视为航空公司根据运输协议的条款和条件妥善交付行李。

23.2 索赔管理

23.2.1 旅客索赔应由航空公司根据规定流程进行处理。

23.2.2 如果索赔相关的运输完全由航空公司的航班执行，则航空公司应对索赔进行调查，并在3个月内通知索赔人其是否赔付。

23.2.3 如果运输相关旅客索赔的调查涉及到其他承运人，则根据相关承运人理赔条例，调查时间可能会延长至6个月。

23.3 索赔和诉讼时效

23.3.1 将索赔提交至航空公司之前，如果航空公司未履行旅客或行李空运协议的条款和条件，旅客或旅客的代理人必须以书面形式提交索赔。但是，如果旅客死亡或受伤，则应由有权提出索赔的人员根据民法条款就损失提出书面索赔。

23.3.2 旅客死亡或受伤相关的索赔可在2年内提出。

23.3.3 如果旅客运输延误或在其他情况下，旅客或其授权人员有权在旅客抵达目的地之日或原定抵达目的地之日后21天内提出索赔。

23.3.4 如果为行李损坏，旅客应有权在下述规定期限内就损失提出书面索赔：

- 如果为行李损坏、损毁或缺损，则在发现损坏之后立即提出书面索赔，且不得迟于领取行李之日后7天。

- 如果为行李运输延误，则应在向旅客交付行李之后21天内提出索赔；

- 如果为行李遗失，则在飞机抵达目的地之日，或原定于抵达目的地之日，或运输终止之日之后2年内提出索赔。如果在行李原定于抵达目的地之日后21天内仍未找到行李，则视为行李遗失。

23.3.5 对于因航空公司不当运输旅客或行李引起的由航空公司承担责任之索赔，旅客可自行决定向航空公司注册所在地法院，或注册办公所在地法院，或达成运输协议的承运人办公公司提出索赔，但不得迟于飞机抵达目的地之日或原定于抵达目的地之日，或运输终止之日后两年。

23.3.6 如果未在第22.3.2和22.3.4条规定的期限内提出书面索赔，则不得对航空公司提出索赔。

24 旅客须知

24.1 本节规定应适用于航空公司及其在阿塞拜疆境内的销售代理。

24.2 航空公司（或其代理）应在其销售办公室内客户可见及可阅读的地方列明如下信息：

- 全称和法定地址；
- 实施运输（运输销售）的许可证（执照、证书、证明）副本；
- 本地消费者保护机构的电话。

24.3 售票期间，航空公司（或其代理）应向旅客提供以下信息：

- 在航空公司网站上列明旅客、行李和货物空运规定。
- 以口头形式在售票定座时告知相应路线的运输费用（如果为通过网络系统在线运输销售，则在运输定座时通过网站以电子形式告知，或在路线硬拷贝上列明相关信息）；
- 定座时以口头形式告知特价机票运输费用、条件和限制条件（如果为电子客票，则定座时在网站上告知）；
- 定座时以口头形式告知适用于相应旅游路线的行政手续；
- 在航空公司网站的规定中加入航空公司旅客和行李运输的责任范围；
- 如果出现运输延误的情况，在航空公司（或服务代理）机场代表处以口头形式告知运输延误赔偿金额；
- 在航空公司网站上列明禁止运输的物品和货物；
- 在旅客提出要求时提供商务舱和经济舱服务清单和规范。