

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE PARA PASAJEROS Y EQUIPAJE**

**CATHAY PACIFIC AIRWAYS LIMITED**

**Coordinadas y distribuidas por el Departamento de Servicios Financieros**

**(Equipo de Seguros del Grupo)**

**(Fecha efectiva desde el 29 de diciembre de 2019)**

## ÍNDICE

### CLÁUSULA **Página**

CLÁUSULA 1: SIGNIFICADO DE DETERMINADAS EXPRESIONES EN ESTAS CONDICIONES .....	3
CLÁUSULA 2: APLICABILIDAD.....	6
CLÁUSULA 3: BILLETES .....	7
CLÁUSULA 4: ESCALAS .....	10
CLÁUSULA 5: PRECIOS DE VUELOS, IMPUESTOS, TASAS Y GASTOS .....	11
CLÁUSULA 6: RESERVAS .....	12
CLÁUSULA 7: FACTURACIÓN Y EMBARQUE .....	14
CLÁUSULA 8: DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE .....	15
CLÁUSULA 9: EQUIPAJE .....	18
CLÁUSULA 10: HORARIOS, CANCELACIÓN DE VUELOS .....	23
CLÁUSULA 11: REEMBOLSOS .....	25
CLÁUSULA 12: COMPORTAMIENTO A BORDO DEL AVIÓN .....	27
CLÁUSULA 13: SERVICIOS ADICIONALES .....	28
CLÁUSULA 14: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS .....	28
CLÁUSULA 15: TRANSPORTISTAS AÉREOS SUCESIVOS .....	30
CLÁUSULA 16: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS .....	30
CLÁUSULA 17: PLAZOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y DEMANDAS .....	35
CLÁUSULA 18: MODIFICACIÓN Y RENUNCIA .....	35
CLÁUSULA 19: OTRAS CONDICIONES .....	36
CLÁUSULA 20: INTERPRETACIÓN .....	36

## **CLÁUSULA 1: SIGNIFICADO DE DETERMINADAS EXPRESIONES EN ESTAS CONDICIONES**

A la hora de leer estas Condiciones, recuerde que:

“Nosotros”, “nuestro” y “a nosotros” se refieren a Cathay Pacific Airways Limited (“Cathay Pacific”).

“Usted”, “su” y “usted mismo” se refieren a cualquier persona, excepto los miembros de la tripulación, transportada o que vaya a ser transportada en un avión con nuestro consentimiento (véase también la definición de “Pasajero”).

“PUNTOS DE PARADA ACORDADOS” se refiere a aquellos lugares, salvo el lugar de origen y el de destino final, establecidos en el Billete o mostrados en nuestros horarios como puntos de parada en su ruta como se ha acordado en el contrato.

“CÓDIGO DE IDENTIFICACIÓN DE LÍNEA AÉREA” se refiere a los dos caracteres o tres letras que identifican a una compañía aérea concreta.

“AGENTE AUTORIZADO” se refiere a un agente de ventas de pasajeros designado por nosotros para representarnos en la venta de transporte aéreo durante nuestros servicios y, cuando esté autorizado para ello, durante los servicios de otras compañías aéreas.

“EQUIPAJE” se refiere a las pertenencias personales que le acompañan con relación a su viaje. Salvo que se especifique de otro modo, incluye su Equipaje Facturado y Equipaje de Mano.

“COMPROBANTE DE FACTURACIÓN” se refiere a las partes del Billete relacionadas con el transporte de su Equipaje Facturado.

“ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAJE” se refiere a un documento emitido únicamente para identificar el Equipaje Facturado.

“TRANSPORTISTA AÉREO” se refiere a una compañía aérea que no seamos nosotros, cuyo código de identificación de línea aérea aparece en su Billete o en un Billete de Conexión.

“EQUIPAJE FACTURADO” se refiere al Equipaje del que asumimos la custodia exclusiva y para el cual hemos emitido un Comprobante de Facturación.

“HORA LÍMITE DE FACTURACIÓN” se refiere a la hora límite especificada por la línea aérea, antes de la cual debe haber completado los trámites de facturación y recibido su tarjeta de embarque.

“CONDICIONES DE TRANSPORTE” se refiere a estas condiciones de transporte o las condiciones de transporte de otra compañía aérea, según el caso. 4

“CONDICIONES DEL CONTRATO” se refiere a las declaraciones incluidas en su documento o Billete Electrónico (Recibo del Itinerario), o que se entreguen con él, las cuales incluyen estas Condiciones de Transporte como referencia y la/s notificación/es.

“VUELO DE CONEXIÓN” se refiere a un vuelo posterior para continuar su viaje con el mismo billete, con un billete diferente o con un billete de conexión.

“BILLETE DE CONEXIÓN” se refiere a un billete emitido para usted con relación a otro Billete, los cuales juntos constituyen un único contrato de transporte.

“CUPÓN” se refiere a un Cupón de Vuelo en papel y a un Cupón Electrónico, cada uno de los cuales autoriza al pasajero titular a viajar en el vuelo concreto que figure en él.

“DAÑOS” se refiere al fallecimiento o lesiones físicas de un Pasajero, o cualquier otro daño corporal que sufra, causado por un accidente a bordo del avión o durante cualquiera de las operaciones de embarque o desembarque. También se refiere a los daños sufridos en el caso de la destrucción o la pérdida total o parcial del Equipaje, o los daños ocasionados a este, cuando estos tengan lugar durante el transporte aéreo. Asimismo, se refiere a los daños ocasionados por el retraso en el transporte aéreo de los Pasajeros o el Equipaje.

“DÍAS” se refiere a días naturales, incluidos los siete días de la semana, siempre que, a efectos de notificaciones, el día en que se envíe una notificación no se cuente como tal y, asimismo, a condición de que, para poder determinar la duración de la validez, el día en que se emita el Billete, o comience el vuelo, no se cuente como “día”.

“CUPÓN ELECTRÓNICO” se refiere a un Cupón de Vuelo electrónico u otro documento válido almacenado en nuestra base de datos.

“BILLETE ELECTRÓNICO” se refiere al Recibo del Itinerario emitido por nosotros o en nuestro nombre, los Cupones Electrónicos y, si procede, un documento de embarque.

“CUPÓN DE VUELO” se refiere a la parte del Billete marcada con la reseña “válido para el transporte,” o en el caso de un Billete Electrónico, el Cupón Electrónico, y que indica los lugares concretos entre los que usted tiene derecho a viajar.

“FUERZA MAYOR” se refiere a circunstancias excepcionales e imprevisibles que escapan a nuestro control, o al suyo, y cuyas consecuencias resultan inevitables incluso aunque actuemos con la máxima diligencia.

“RECIBO DEL ITINERARIO” se refiere a un documento o documentos que emitimos como Billete para los Pasajeros que vuelan con Billetes Electrónicos y que incluye el nombre del Pasajero, la información del vuelo y las notificaciones.

“CONVENIO DE MONTREAL” se refiere al Convenio de Montreal para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en 5

Montreal el 28 de mayo de 1999.

“PASAJERO” se refiere a cualquier persona, salvo los miembros de la tripulación, transportada o que vaya a ser transportada en un avión con arreglo a un Billete. (Véase también la definición de “usted”, “su” y “usted mismo”)

“CUPÓN DEL PASAJERO” o “RECIBO DEL PASAJERO” se refiere a la parte del Billete emitido por nosotros o en nuestro nombre, provista de la reseña correspondiente y que finalmente usted conserva.

“NUESTRO REGLAMENTO” se refiere a las reglas, que no sean estas Condiciones de Transporte y Tarifas, emitidas por nosotros y en vigor en la fecha de inicio del transporte, que rigen el transporte de los Pasajeros y el Equipaje.

“DEG” se refiere a un Derecho Especial de Giro, según la definición del Fondo Monetario Internacional. Se trata de una unidad de cuenta internacional basada en los valores de varias monedas principales. Los valores monetarios del Derecho Especial de Giro fluctúan y se recalculan cada día hábil bancario. La mayoría de los bancos comerciales conocen estos valores y se informa sobre ellos periódicamente en las principales publicaciones financieras, así como en el sitio web del Fondo Monetario Internacional ([www.imf.org](http://www.imf.org)).

“ESCALA” se refiere a una parada programada en su viaje, en un punto entre el lugar de origen y el de destino.

“TRANSPORTISTA SUCESIVO” se refiere a uno de los transportistas que lleva a cabo el transporte en virtud de un billete, o de un billete y un billete de conexión emitido con relación a él, que se considera una única operación a efectos de determinar la aplicabilidad del Convenio de Montreal al transporte.

“TARIFA” se refiere a los precios publicados, gastos y/o condiciones de transporte relacionadas de una compañía aérea, presentados cuando sea preciso, con las autoridades oportunas.

“BILLETE” se refiere al documento identificado como “Billete de Pasajero y Comprobante de Facturación” o al Recibo del Itinerario del Billete Electrónico entregado al Pasajero, en cada caso emitido por nosotros o en nuestro nombre, y que incluye las Condiciones del Contrato, las notificaciones y los cupones.

“REGISTRO DE TRANSACCIÓN” se refiere a un documento o documentos emitidos a los Pasajeros que compran un Billete Electrónico.

“EQUIPAJE DE MANO” se refiere al Equipaje que no sea el Equipaje Facturado, incluidos todos los objetos que usted lleve consigo a la cabina del avión.

“CONVENIO DE VARSOVIA” se refiere a cualquiera de los siguientes instrumentos que sea aplicable: 6

el Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929; o  
el Convenio de Varsovia, en su versión modificada en La Haya el 28 de septiembre de 1955; o  
el Convenio de Varsovia, en su versión modificada por el Protocolo Adicional n.º 1 de Montreal (1975); o  
el Convenio de Varsovia, en su versión modificada en La Haya por el Protocolo Adicional n.º 2 de Montreal (1975); o  
el Convenio de Varsovia, en su versión modificada en La Haya por el Protocolo Adicional n.º 4 de Montreal (1975); o  
el Convenio Complementario de Guadalajara (1961) (Guadalajara).

## **CLÁUSULA 2: APLICABILIDAD**

### **2.1 GENERAL**

2.1.1 Salvo lo dispuesto en las cláusulas 2.4. y 2.5., estas Condiciones de Transporte se aplican a todos los vuelos operados por nosotros y, en cualquier caso, cuando tengamos una responsabilidad legal hacia usted con relación a su vuelo.

2.1.2 Estas Condiciones se aplican también al transporte gratuito y de tarifa reducida, salvo en la medida en que lo hayamos dispuesto de otro modo en nuestro Reglamento o en los contratos, pases o billetes pertinentes.

### **2.2 OPERACIONES CHÁRTER**

Si el transporte se realiza con arreglo a un acuerdo chárter, estas Condiciones de Transporte se aplican únicamente en la medida en que se incluyan como referencia, o de otro modo, en el Billete u otro acuerdo con el Pasajero.

### **2.3 CÓDIGOS COMPARTIDOS**

En algunos servicios, podemos tener acuerdos con otros transportistas aéreos conocidos como "Códigos Compartidos". Esto significa que, aunque usted tenga una reserva con nosotros y posea un Billete donde se indique nuestro nombre o Código de Identificación de Línea Aérea como Transportista Aéreo, otro transportista puede operar el avión. Si se aplican esos acuerdos, le informaremos del nombre del otro transportista aéreo que operará el avión en el momento en que haga la reserva.

### **2.4 LEGISLACIÓN IMPERANTE**

Estas Condiciones de Transporte se aplicarán a menos que sean contrarias a nuestras Tarifas o la legislación vigente, en cuyo caso prevalecerán esas Tarifas o legislación. El transporte en virtud de estas Condiciones está sujeto a las normas y limitaciones relativas a la responsabilidad civil establecida por el Convenio aplicable, salvo que dicho transporte no sea un “transporte internacional”, tal como ese Convenio lo define. Si alguna de las disposiciones de estas Condiciones de Transporte son anulables en virtud de la legislación vigente, el resto de disposiciones mantendrá su validez.

## **2.5 PREVALENCIA DE LAS CONDICIONES SOBRE LOS REGLAMENTOS**

Salvo como se disponga en estas Condiciones de Transporte, en caso de contradicción entre dichas Condiciones y otros reglamentos que podamos tener a la hora de tratar determinados asuntos, estas Condiciones prevalecerán.

## **CLÁUSULA 3: BILLETES**

### **3.1 EL BILLETE COMO PRINCIPAL PRUEBA DE CONTRATO**

3.1.1 Proporcionaremos transporte únicamente al Pasajero que figure en el Billeto, por lo que podemos solicitarle que se identifique adecuadamente.

3.1.2 Su Billeto es intransferible.

3.1.3 Algunos Billetes se venden a tarifas reducidas, por lo que es posible que no se reembolsen parcial o completamente. Debe elegir la tarifa que mejor se ajuste a sus necesidades. Asimismo, es posible que desee confirmar si dispone de un seguro adecuado que cubra los casos en los que tenga que cancelar su Billeto.

3.1.4 Si tiene un Billeto (tal como se describe en la cláusula 3.1.3 anterior) que no se haya utilizado en su totalidad y usted no puede viajar debido a un caso de Fuerza Mayor, le abonaremos el importe no reembolsable del precio del vuelo para que viaje con nosotros en un futuro, siempre que nos informe inmediatamente y demuestre la existencia de ese caso de Fuerza Mayor, con sujeción al descuento de unos gastos de gestión razonables.

3.1.5 El Billeto es, y seguirá siendo en todo momento, propiedad del Transportista Aéreo que lo haya emitido.

3.1.6 Requisito del Billeto

Excepto en el caso de un Billete Electrónico, no tendrá derecho a viajar en un vuelo si no presenta un Billete válido que incluya el Cupón de Vuelo para ese vuelo y todos los demás Cupones de Vuelo sin utilizar y el Cupón del Pasajero. Asimismo, no tendrá derecho a viajar si el Billete presentado está dañado o si alguien que no seamos nosotros o nuestros Agentes Autorizados lo ha modificado. En el caso de un Billete Electrónico, no tendrá derecho a viajar en un vuelo si no se identifica convenientemente y posee un Billete Electrónico válido a su nombre que se haya emitido debidamente.

### 3.1.7(a) Pérdida, deterioro o no presentación, etc., de un Billete

En caso de pérdida o deterioro de un Billete (o parte de él) o la no presentación de un Billete que incluya el Cupón del Pasajero y todos los Cupones de Vuelo no utilizados, sustituiremos dicho Billete (o parte de él) a petición suya emitiendo un Billete nuevo, siempre que en ese momento demuestre de manera contrastable que se emitió debidamente un Billete válido para el/los vuelo/s en cuestión y firme un acuerdo para reembolsarnos, hasta el valor del billete original, los costes o pérdidas que nosotros ocasionemos o que otro transportista ocasione necesaria y razonablemente por el uso indebido del Billete. No le reclamaremos el reembolso de las pérdidas que se deriven de nuestra propia negligencia. El transportista emisor puede cobrar unos gastos de gestión razonables por este servicio, a no ser que la pérdida o deterioro se deba a la negligencia de este o de sus Agentes.

3.1.7(b) Cuando usted no pueda demostrarlo o no firme ese acuerdo, el transportista que emita el Billete puede exigirle el pago del precio total del Billete para poder sustituirlo, con sujeción a su reembolso y cuando el transportista emisor original compruebe que el Billete perdido o deteriorado no se ha utilizado antes del vencimiento de su validez. Si, tras encontrar el Billete original antes de que venza su periodo de validez, usted lo entrega al transportista que emite el nuevo Billete, el reembolso anterior se procesará en ese momento.

3.1.8 Un billete es un objeto de valor y usted debe tomar las medidas oportunas para protegerlo contra su pérdida o robo.

## 3.2 PERIODO DE VALIDEZ

3.2.1 Salvo que se establezca de otro modo en el Billete, estas Condiciones, o las Tarifas aplicables (que pueden limitar la validez de un billete, en cuyo caso la limitación se indicará en el mismo), un Billete es válido durante:

3.2.1.1(a) un año desde la fecha de emisión; o

3.2.1.1(b) un año a partir de la fecha del primer viaje en virtud del Billete, siempre que este se produzca en el plazo de un año desde la fecha de emisión. 9

3.2.2 Si no puede viajar dentro del período de validez del Billete porque no podemos confirmar una reserva en el momento en que nos la solicita, dicho periodo se prolongará o bien tendrá derecho a un reembolso de conformidad con la cláusula 11.

3.2.3 Si, una vez iniciado su viaje, usted no pudiera continuarlo dentro del período de validez del Billete debido a una enfermedad, podemos prolongar dicho periodo hasta la fecha en que su estado de salud le permita viajar o hasta nuestro primer vuelo después de esa fecha, desde el punto en que el viaje se reanude, en la plaza disponible y en la clase de servicio correspondiente al precio pagado. La enfermedad debe demostrarse mediante un certificado médico. Cuando los cupones de vuelo que queden en el Billete (o en caso de un Billete Electrónico, el Cupón Electrónico) incluyan una o más Escalas, la validez de ese Billete puede prolongarse durante un máximo de tres meses desde la fecha indicada en ese certificado. En esas circunstancias, prolongaremos de manera similar el periodo de validez de los Billetes de los otros familiares directos que le acompañen.

3.2.4 En caso de fallecimiento de un Pasajero durante el viaje, los Billetes de los acompañantes de dicho Pasajero pueden modificarse sin aplicar limitación alguna y prolongando su validez. En caso de fallecimiento de un familiar directo de un Pasajero después de que este haya iniciado el viaje, el período de validez de los Billetes del Pasajero y de los familiares directos que le acompañen puede modificarse de la misma manera. Dicha modificación se realizará después de presentar el certificado de defunción oportuno y la prolongación de la validez no superará los cuarenta y cinco (45) Días desde la fecha del fallecimiento.

### **3.3 ORDEN DE CUPONES**

3.3.1 El Billete que ha adquirido es válido únicamente para el transporte indicado en el mismo, desde el lugar de origen, a través de los Puntos de Parada Acordados, hasta el destino final. El precio del vuelo que ha pagado se basa en nuestra Tarifa y se calcula de acuerdo al viaje completo indicado en el Billete. Constituye una parte esencial de nuestro contrato con usted. El Billete no se respetará y perderá su validez si los Cupones (o los vuelos indicados en el Billete) no se utilizan en el orden establecido en el Billete. Por ejemplo, cuando inicie su viaje en una escala o punto de parada acordado.

3.3.2 Si desea cambiar algún aspecto de su transporte, debe contactar con nosotros con antelación. Se calculará el precio de su nuevo transporte y se le ofrecerá la opción de aceptar el nuevo precio o de mantener su transporte original tal como se indica en el Billete. Si necesita cambiar algún aspecto de su transporte debido a un caso de Fuerza Mayor, debe contactar con nosotros en cuanto pueda. Haremos todo lo posible para transportarle a su siguiente Escala o destino final, sin recalculer la tarifa.

3.3.3 Si cambia su transporte sin acordarlo con nosotros, calcularemos el precio razonable de su viaje real. Se le solicitará que abone la diferencia entre el precio que haya pagado y el precio total aplicable a su transporte revisado. Si el nuevo precio es inferior, le reembolsaremos la diferencia, pero por lo demás, los Cupones que no haya utilizado no tienen valor alguno.

3.3.4 Tenga en cuenta que, mientras que algunos tipos de cambio no dan lugar a una modificación en el precio, otros, como el cambio del lugar de origen (por ejemplo, si no vuela el primer segmento) o la inversión de la dirección de su viaje, pueden aumentarlo. Muchos precios son válidos solamente en las fechas y para los vuelos indicados en el Billete y no pueden modificarse en absoluto, o únicamente previo pago de un cargo adicional.

3.3.5 Cada Cupón de Vuelo incluido en su Billete se aceptará para el transporte en la clase de servicio, en la fecha y en el vuelo para el que se ha reservado la plaza. Cuando un Billete se emita originalmente sin una reserva especificada, la plaza puede reservarse más adelante con sujeción a nuestra Tarifa y a la disponibilidad de plazas en el vuelo solicitado.

3.3.6 Le informamos de que, en el caso de que no se presente en un vuelo sin avisarnos de antemano, podemos cancelar sus reservas de los vuelos de regreso o de conexión. No obstante, si nos informa de ello con antelación, no cancelaremos sus reservas de los vuelos posteriores.

### **3.4 NUESTRO NOMBRE Y DIRECCIÓN**

Nuestro nombre puede abreviarse a nuestro Código de Identificación de Línea Aérea, o de otro modo, en el Billete. Nuestra dirección se considerará el aeropuerto de origen que figura en el lado opuesto a la primera abreviatura de nuestro nombre en la casilla "Transportista Aéreo" en el Billete o, en el caso de un Billete Electrónico, tal como se indique para nuestro primer segmento de vuelo en el Recibo del Itinerario.

### **CLÁUSULA 4: ESCALAS**

**4.1** Pueden permitirse escalas en los Puntos de Parada Acordados, con sujeción a los requisitos gubernamentales y a nuestro Reglamento.

**4.2** Las paradas deben acordarse por adelantado con el Transportista Aéreo y especificarse en el billete.

## **CLÁUSULA 5: PRECIOS DE VUELOS, IMPUESTOS, TASAS Y GASTOS**

### **5.1 PRECIOS DE VUELOS Y OTROS GASTOS**

Salvo que se disponga expresamente de otro modo, los precios de los vuelos se aplican únicamente para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino final. Dichos precios no incluyen el servicio de transporte terrestre (por carretera o tren) y marítimo entre aeropuertos y entre los aeropuertos y los centros urbanos. Su precio del vuelo se calculará de conformidad con nuestra Tarifa en vigor en la fecha de pago de su billete, para viajar en las fechas específicas y el itinerario que figuran en él. Si cambia su itinerario o las fechas del viaje, esto puede modificar el precio del vuelo que tenga que pagar.

### **5.2 GASTOS, RECARGOS, TASAS E IMPUESTOS**

5.2.1 Usted deberá pagar los gastos, tasas e impuestos correspondientes no incluidos en el precio del vuelo y aplicables a nosotros o a usted, cobrados por nosotros (o los operadores del aeropuerto) en nombre del gobierno u otras autoridades. Al adquirir su Billete, se le informará sobre los citados gastos, tasas e impuestos no incluidos en el precio del billete, la mayoría de los cuales se suelen mostrar por separado en el mismo. Los gastos, tasas e impuestos obligatorios en los desplazamientos aéreos están sujetos a cambios constantemente y pueden imponerse después de la fecha de emisión del Billete. Si hay un incremento en el importe del gasto, tasa o impuesto indicado en el Billete, usted estará obligado a pagarlo. Del mismo modo, si se impone un nuevo gasto, tasa o impuesto después de la emisión del Billete, usted estará obligado a pagarlo. Si los gastos, tasas o impuestos que nos ha pagado en el momento de emitir el Billete se suprimen o reducen de manera que ya no resultan de aplicación, si el importe debido es menor o si cancela su Billete, tendrá derecho (con sujeción a la legislación vigente) a reclamar el reembolso parcial o total de los gastos, tasas y/o impuestos no utilizados (según el caso) sin gastos de gestión algunos.

5.2.2 Asimismo, usted pagará determinados gastos, recargos o tasas adicionales impuestos por nosotros u otro Transportista Aéreo. Normalmente, esos gastos, recargos o tasas se generarán en el momento en que adquiera su Billete y pueden devolverse bajo nuestro absoluto criterio o de conformidad con las normas o políticas vigentes que hayamos publicado, pero en cualquier caso, con sujeción al pago de unos gastos de gestión que determinemos cada cierto tiempo para esa devolución. Dado que esos gastos, recargos o tasas están sujetos a cambios, nos reservamos el derecho (salvo en la medida en que la legislación vigente lo limite) de requerirle el pago de nuevos gastos, recargos o tasas (o de los incrementos de los ya existentes) en cualquier momento hasta que el vuelo para el que se aplican se haya desarrollado en su totalidad.

## **5.3 MONEDA**

Los precios de los billetes, impuestos, tasas y gastos son pagaderos en la moneda del país en que se emita el Billete, salvo que nosotros indiquemos otra moneda (o nuestros Agentes Autorizados la indiquen) en el momento del pago o antes de él (por ejemplo, debido a la inconvertibilidad de la moneda local). Podemos aceptar el pago en otra moneda, pero siempre a nuestra elección.

## **CLÁUSULA 6: RESERVAS**

### **6.1 REQUISITOS PARA LAS RESERVAS**

6.1.1 Nosotros o nuestros Agentes Autorizados registraremos su/s reserva/s. Si lo solicita, le proporcionaremos una confirmación de la/s misma/s por escrito.

6.1.2 Determinadas tarifas están sujetas a condiciones que limitan o excluyen su derecho a cambiar o cancelar una reserva. Debe comprobar las condiciones que se aplican a su tarifa, ya que nosotros no aceptamos responsabilidad alguna si no lo hace.

### **6.2 PLAZOS PARA LA EMISIÓN DE BILLETES**

Si usted no ha pagado el Billete dentro del plazo para la emisión de billetes que nosotros o nuestros Agentes Autorizados hayamos especificado, podremos cancelar su reserva.

### **6.3 DATOS PERSONALES**

Podemos utilizar la información personal que nos haya proporcionado y recopilarla, incluida la información sobre su historial de compras y cómo utiliza nuestros servicios e instalaciones para: hacer una reserva, comprar y emitir un billete; proporcionarle su transporte y los servicios e instalaciones relacionados; contabilizar, facturar y auditar; comprobar e investigar tarjetas de crédito o de otro tipo de pago; control de inmigración y aduanas; fines legales, administrativos, sanitarios y de protección y seguridad; análisis estadístico y de marketing, programas operativos de fidelización de pasajeros; pruebas, mantenimiento y desarrollo de sistemas; formación de TI; relaciones con el cliente; ayudarnos a tratarle de manera más eficiente en el futuro; y marketing directo y estudios de mercado (que únicamente realizaremos a petición suya o con su consentimiento o si le ofrecemos la oportunidad de ser excluido voluntariamente). A estos efectos, usted nos autoriza para conservar y utilizar esos datos durante el tiempo que sean necesarios para desempeñar estas tareas y transmitirlos a nuestras propias oficinas, Agentes Autorizados, organismos gubernamentales, otros transportistas o los proveedores de los servicios antes mencionados. Es posible que la normativa gubernamental le exija que nos facilite información o datos

personales específicos, incluida la información que nos permita contactar con los miembros de su familia en caso de una emergencia y con otros fines asociados a su transporte o dentro de ese contexto. No seremos responsables ante usted de la pérdida o el gasto ocasionado debido a nuestro uso o transmisión de los datos personales que usted nos haya facilitado, salvo que dicha pérdida o gasto se deba a nuestra negligencia. Asimismo, podemos supervisar y/o registrar sus conversaciones telefónicas con nosotros para garantizar unos niveles de servicios constantes, evitar/detectar estafas y con fines formativos. Puede obtener más información sobre nuestra política de privacidad de datos, incluido cómo acceder y corregirlos, en nuestras oficinas y nuestro sitio web.

#### **6.4 ASIENTOS**

Procuraremos respetar las solicitudes anticipadas de asiento. No obstante, no podemos garantizar ningún asiento concreto. Nos reservamos el derecho de asignar o reasignar los asientos en cualquier momento, incluso después de subir a bordo del avión. Esto puede ser necesario por motivos operacionales, sanitarios, normativos y de protección y seguridad. Acomodaremos de manera razonable a los Pasajeros con discapacidades de conformidad con la legislación vigente.

#### **6.5 CARGOS EN CONCEPTO DE SERVICIOS CUANDO NO SE OCUPE LA PLAZA**

Salvo en el caso de viajes con tarifas no reembolsables, puede exigírsele el pago de un cargo razonable en concepto de servicios (de conformidad con nuestro reglamento) si usted no utiliza la plaza para la que se ha realizado una reserva.

#### **6.6 SERVICIOS ESPECIALES**

6.6.1 Intentaremos garantizar la disponibilidad de los servicios especiales que usted solicite al hacer su reserva, como comidas religiosas o dietéticas o sillas de ruedas desde el puesto de facturación del aeropuerto hasta el avión. La prestación de estos servicios no supondrá coste alguno para usted. No obstante, no seremos responsables ante usted de la pérdida, gasto, incumplimiento de contrato u otros daños si, por algún motivo, no podemos proporcionar ese servicio solicitado previamente.

6.6.2 Si usted es un pasajero con discapacidad y necesita asistencia especial, debe informarnos de sus necesidades especiales de asistencia en el momento de realizar la reserva, de manera que dispongamos del tiempo suficiente para organizarlo adecuadamente.

6.6.3 Si usted es un pasajero con discapacidad, le ayudaremos a llegar a las ubicaciones donde se hayan organizado los preparativos para cubrir sus necesidades especiales. No obstante, si en ese momento no nos informa de sus necesidades especiales, haremos todo lo posible para adaptarnos a

ellas.

6.6.4 Es posible que le solicitemos viajar con un auxiliar si es esencial para su seguridad o si usted es físicamente incapaz de ayudar en su evacuación del avión o no puede entender las instrucciones de seguridad.

6.6.5 Nos reservamos el derecho de dejar de aceptar pasajeros que deban viajar en camilla en un vuelo.

6.6.6 En los vuelos donde se permita introducir oxígeno de uso médico, es posible que se le cobre el servicio de dicho oxígeno (y puede que se le exija ir acompañado de un auxiliar).

## **6.7 SERVICIOS A BORDO**

Por motivos operacionales, no garantizamos el suministro/ disponibilidad de equipos de entretenimiento y programas a bordo, comidas especiales u otro tipo de comidas o servicios a bordo que se hayan anunciado.

## **6.8 NUEVA CONFIRMACIÓN DE RESERVAS**

6.8.1 Las reservas de vuelos de conexión o de regreso pueden estar sujetas al requisito de confirmar de nuevo la reserva dentro de unos plazos especificados. Le informaremos del momento en que solicitaremos esa nueva confirmación y cómo y dónde debe realizarse. Si cuando sea necesario usted no las confirma de nuevo, podemos cancelar sus reservas de vuelos de conexión o de regreso. No obstante, si nos informa de que aún desea viajar y hay plazas en el vuelo en la clase de servicio para la que se ha pagado la tarifa, readmitiremos su reserva y le transportaremos hasta su siguiente destino o destino final. Si no hay plazas disponibles en el vuelo en la clase de servicio para la que se ha pagado la tarifa, haremos todo lo posible para transportarle hasta su siguiente destino o destino final.

6.8.2 Debe comprobar con cualquier otro Transportista Aéreo que participe en su viaje sus requisitos de nueva confirmación. Cuando sea necesario, debe confirmar de nuevo con los Transportistas Aéreos cuyo código figura en el Billete para el vuelo en cuestión.

## **6.9 CANCELACIÓN DE RESERVAS DE VUELOS DE CONEXIÓN**

Le informamos de que, si no se presenta en un vuelo sin avisarnos de antemano, podemos cancelar sus reservas de los vuelos de regreso o de conexión. No obstante, si nos informa de ello con antelación, no cancelaremos sus reservas de vuelos posteriores.

## **CLÁUSULA 7: FACTURACIÓN Y EMBARQUE**

**7.1** Las Horas Límite de Facturación son diferentes en cada aeropuerto, por lo que le recomendamos que se informe sobre ellas y las respete. Su viaje será más tranquilo si acude con tiempo suficiente para cumplir las Horas Límite de Facturación. Nos reservamos el derecho de cancelar su reserva si no cumple las Horas Límite de Facturación indicadas. Nosotros o nuestros Agentes Autorizados le informaremos de la Hora Límite de Facturación para su primer vuelo con nosotros. Para los vuelos posteriores en su viaje, debe informarse usted mismo de las Horas Límite de Facturación. Las Horas Límite de Facturación de nuestros vuelos pueden encontrarse en nuestro horario o nosotros o nuestros Agentes Autorizados podemos informar sobre ellas.

**7.2** Debe presentarse en la puerta de embarque antes de que se cumpla el tiempo que le especifiquemos cuando facture.

**7.3** Podemos cancelar la plaza reservada para usted si no llega a la puerta de embarque a tiempo o si no presenta los documentos de viaje necesarios, tal como se establece en la cláusula 14.2.

**7.4** No seremos responsables ante usted de la pérdida o gasto ocasionado debido a su incumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula.

## **CLÁUSULA 8: DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE**

### **8.1 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE**

De acuerdo a nuestro criterio razonable, podemos negarnos a transportarle a usted o a su Equipaje (aunque posea un Billeto válido y/o tenga una tarjeta de embarque) si le hemos notificado por escrito que no le transportaríamos en nuestros vuelos en ningún momento después de la fecha de dicha notificación. En esta circunstancia, usted tendrá derecho a una devolución, tal como se establece en la cláusula 11.3. Asimismo, podemos negarnos a transportarle a usted o a su Equipaje si uno o más de los siguientes casos ha tenido lugar o tenemos motivos para creer que puede ocurrir:

8.1.1 esa acción es necesaria para poder cumplir la legislación, reglamento o decreto vigente;

8.1.2 usted se niega a facilitarnos la información sobre usted que le solicitamos, incluida la información requerida por el Estado;

8.1.3 su estado mental o físico, incluida su incapacidad debida al consumo de alcohol o drogas, supone un peligro o riesgo sanitario o de seguridad para usted mismo, los pasajeros, la tripulación o la propiedad, o puede afectar sustancialmente a la comodidad del resto de Pasajeros o la tripulación (no obstante, acomodaremos de manera razonable a los pasajeros con

discapacidades de conformidad con la legislación vigente); o

8.1.4 en un vuelo anterior, usted se ha comportado indebidamente y dicho comportamiento puede repetirse; o

8.1.5 usted se ha negado a someterse a un control de seguridad de su persona o su Equipaje, o tras haberse sometido, no respondió satisfactoriamente a las preguntas de seguridad en el puesto de facturación o la puerta de embarque, no superó una evaluación/análisis de perfil de seguridad, o manipuló o retiró los sellos de seguridad de su Equipaje o las pegatinas de seguridad en su tarjeta de embarque; o

8.1.6 usted no ha pagado el precio del vuelo, impuestos, tasas o gastos aplicables; o

8.1.7 usted no está en posesión de documentos de viaje válidos, desea entrar en un país por el que solo está autorizado a transitar o para el que no posee documentos de viaje válidos, destruye los documentos de viaje durante el vuelo o se niega a entregar dichos documentos a la tripulación (a cambio de un resguardo) cuando esta se lo solicita; o

8.1.8 usted presenta un Billete adquirido por métodos ilegales o a una entidad que no seamos nosotros o nuestros Agentes Autorizados o cuya pérdida o robo se haya notificado, o se trata de un billete falsificado, o no puede demostrar que es la persona que figura en el Billete. Nos reservamos el derecho de retener ese Billete; o

8.1.9 usted no cumple los requisitos establecidos en la cláusula 3.3 anterior acerca del orden y uso del cupón, o presenta un Billete que ni nosotros ni nuestros Agentes Autorizados hemos emitido o modificado de modo alguno, o el Billete está dañado;

8.1.10 usted no respeta nuestras indicaciones en materia de seguridad; o

8.1.11 en alguna otra ocasión, usted ha cometido uno de los actos u omisiones mencionados anteriormente.

## **8.2 CONSECUENCIAS DE LA NEGATIVA A TRANSPORTAR O EXPULSIÓN DE UN PASAJERO**

Si, debido a su comportamiento, conducta, estado físico o mental, y de acuerdo a nuestro criterio razonable, nos hemos negado a transportarle o le hemos expulsado durante el viaje, podemos cancelar la parte restante sin utilizar de su Billete y usted no tendrá derecho a un transporte posterior o a una devolución con relación al sector que fue objeto de la denegación de transporte o expulsión, o los sectores posteriores que el Billete incluya. No seremos responsables de la presunta pérdida o daños emergentes debidos a esa negativa a transportarle o su expulsión durante el viaje. Por el contrario, nos reservamos el derecho de solicitarle una 17

indemnización por las reclamaciones o pérdidas que comprendan los costes de desviación de nuestro vuelo ocasionados, incluidos con relación al fallecimiento, lesiones, pérdida, daños o retraso de otras personas u objetos como resultado de ese comportamiento, conducta o estado y dicha negativa o expulsión. Asimismo, nos reservamos el derecho de entregarle una notificación de prohibición. Por notificación de prohibición nos referimos a una notificación por escrito que le hayamos entregado, en la que le informamos de que tiene prohibido el transporte en nuestra red de rutas. Esto supone la prohibición de viajar en todos los vuelos que operamos. En esta notificación se indicará la fecha en la que la prohibición entra en vigor y el periodo en el que se aplica. Asimismo, en una notificación de prohibición se le pedirá que no compre Billetes o que no le solicite a otra persona que lo haga por usted ni que lo permita. Si intenta viajar mientras la notificación de prohibición esté en vigor, nos negaremos a transportarle.

### **8.3 ASISTENCIA ESPECIAL**

El transporte de niños sin acompañamiento, personas discapacitadas, mujeres embarazadas, personas enfermas u otras personas que requieran una asistencia especial está sujeta al acuerdo previo con nosotros. A los Pasajeros con discapacidades que, en el momento de emitir el Billeto, nos hayan informado de los requisitos especiales que pueden tener (los cuales hayamos aceptado), no se les negará el transporte posteriormente en base a dicha discapacidad o requisitos especiales. No obstante, nuestro reglamento y/o normativa gubernamental puede aplicarse al transporte de dichos Pasajeros. Con sujeción a la legislación vigente, y a nuestra elección, podemos imponerle unos gastos por la prestación de estos servicios. Es posible que todos los requisitos de la cláusula 8.3, o algunos de ellos, no se apliquen a los Pasajeros con discapacidades que viajen hacia o desde Estados Unidos o Europa. Si nos consulta, le informaremos de cómo pueden diferir dichos requisitos.

### **8.4 LIMITACIÓN DE PESO/NÚMERO DE ASIENTOS DEL AVIÓN**

Si creemos que la limitación de peso o el número de asientos del avión podría excederse, decidiremos (bajo nuestro razonable criterio y con sujeción a lo dispuesto en las cláusulas 9.6.3 y 10.2.4 de estas Condiciones Generales de Transporte y la legislación local vigente) qué Pasajeros o artículos se transportarán.

### **8.5 OBJETOS RETIRADOS A LOS PASAJEROS POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO**

No seremos responsables, ni asumiremos obligación alguna, con respecto a los objetos que el personal de seguridad del aeropuerto le retire a usted o extraiga de su Equipaje de conformidad con un reglamento nacional o internacional, independientemente de que dicho personal conserve o

destruya posteriormente esos objetos o nos los entreguen.

## **8.6 PERROS GUÍA**

Con sujeción a los requisitos de perros guía según el documento CAD360 del Departamento de Aviación Civil de Hong Kong, podemos negarnos a transportar su perro guía si alguno de los casos siguientes tiene lugar o creemos razonablemente que puede ocurrir:

8.6.1 El perro no cumple la definición de un Perro Guía o Perro de Asistencia en el CAD360.

8.6.2 El perro no lleva correa o bozal adecuado.

8.6.3 No podemos acomodar al perro de manera que esté delante de usted.

8.6.4 La ubicación de su perro obstruiría un pasillo u otras áreas que el reglamento de seguridad exige que permanezcan despejadas con fines de evacuación de emergencia.

8.6.5 El comportamiento del perro es molesto o supone una amenaza directa para la salud y seguridad de los demás pasajeros en el avión.

8.6.6 No hay pruebas suficientes que demuestren que el perro es un perro guía certificado y que ha sido entrenado adecuadamente.

8.6.7 Algunos de los requisitos (o todos) establecidos en la cláusula 8.6 pueden modificarse o no ser aplicables en el caso de Pasajeros que viajen con perros guía u otros animales guía hacia o desde Europa y Estados Unidos. Si nos consulta, le informaremos de cómo difieren dichos requisitos.

## **CLÁUSULA 9: EQUIPAJE**

### **9.1 FRANQUICIA DE EQUIPAJE**

Usted puede llevar Equipaje, sin coste alguno, con sujeción a nuestro Reglamento, el cual se muestra en nuestro Billeto de Pasajero y Comprobante de Facturación y está disponible bajo petición y en las oficinas y estaciones de Cathay Pacific o a través de nuestros Agentes Autorizados.

### **9.2 EXCESO DE EQUIPAJE**

Se le solicitará que abone un suplemento por el transporte del Equipaje que exceda la franquicia de Equipaje. Tenemos a su disposición estos precios bajo petición y en las oficinas y estaciones de Cathay Pacific o a través de nuestros Agentes Autorizados.

### **9.3 OBJETOS NO ADMITIDOS COMO EQUIPAJE**

9.3.1 No debe incluir en su Equipaje:

9.3.1.1 Objetos que no constituyan un Equipaje tal como se define en la cláusula 1 de estas Condiciones;

9.3.1.2 Objetos que probablemente pongan en peligro al avión o a las personas o bienes a bordo del mismo, como los que se especifican en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Aéreo Seguro de Mercancías Peligrosas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), el Reglamento de Mercancías Peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y nuestro Reglamento. (Tenemos a su disposición más información bajo petición );

9.3.1.3 Objetos cuyo transporte esté prohibido de acuerdo a la legislación, reglamento o decretos vigentes del estado de origen o destino del vuelo;

9.3.1.4 Objetos cuyo transporte consideremos, de manera razonable, que no es adecuado, ya que resulta peligroso o arriesgado, o debido a su peso, tamaño, forma o naturaleza, o porque sean frágiles o perecederos, teniendo en cuenta (entre otras cosas) el tipo de avión utilizado. La información sobre los objetos no admitidos está disponible bajo petición.

9.3.2 Si está en posesión de armas de fuego o municiones, o si su Equipaje los incluye, debe presentarlos para que los inspeccionemos antes de iniciar el transporte y es posible, bajo nuestro exclusivo criterio, que nos neguemos a transportarlos. Si aceptamos transportar esos artículos, es posible que solicitemos que se nos entreguen y permanezcan bajo nuestra custodia hasta que usted llegue al edificio del aeropuerto en el lugar de destino. El transporte de armas de fuego y municiones está sujeto a los requisitos y reglamentos de la OACI y la IATA y es posible que también a la normativa nacional vigente.

9.3.3 A nuestra elección, armas como las armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y objetos similares pueden aceptarse como Equipaje Facturado, pero no estarán permitidos en la cabina del avión.

9.3.4 Se le prohíbe incluir en su Equipaje Facturado objetos frágiles o perecederos, obras de arte, cámaras, dinero, joyas, metales preciosos, objetos de plata, ordenadores, ordenadores de buceo, dispositivos electrónicos personales, documentos negociables, valores u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos o muestras de identificación.

9.3.5 Si, a pesar de la prohibición, incluye en su Equipaje los objetos mencionados en los párrafos 9.3.1 o 9.3.2, no nos haremos responsables de su pérdida o robo en la medida en que la legislación vigente lo permita.

### **9.4 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE**

9.4.1 Con sujeción a los párrafos 9.3.2 y 9.3.3, nos negaremos a transportar como Equipaje los objetos descritos en la cláusula 9.3 y podemos negarnos a transportar posteriormente dichos objetos tras su descubrimiento. Por motivos de seguridad o protección, podemos solicitarle que nos permita registrar su Equipaje. El derecho de registro en la cláusula 9.5 no nos impone obligación alguna ni, con independencia de que lo ejerzamos o no, constituye un acuerdo expreso o implícito por nuestra parte para transportar objetos en su equipaje que, de lo contrario, no podrían transportarse.

9.4.2 Podemos negarnos a transportar como Equipaje cualquier objeto cuyo transporte consideremos, de manera razonable, que no es adecuado debido a su tamaño, forma, peso, contenido y naturaleza, por motivos operacionales o de seguridad o por la comodidad del resto de pasajeros. La información sobre los objetos no admitidos está disponible bajo petición.

9.4.3 Por motivos operacionales, de seguridad o protección, podemos negarnos a transportar como Equipaje cualquier objeto, incluido el Equipaje que no le pertenezca y que haya reunido con su propio Equipaje. No aceptamos responsabilidad alguna por dicho Equipaje y nos reservamos el derecho de solicitar una indemnización con respecto a las reclamaciones o pérdidas ocasionadas como resultado de los Daños causados al mismo.

9.4.4 Salvo que su transporte se haya acordado por adelantado con nosotros, podemos transportar en vuelos posteriores el Equipaje que exceda la franquicia de equipaje, a condición de que pague el suplemento especificado en el párrafo 9.2.

9.4.5 Podemos negarnos a aceptar el Equipaje como Equipaje Facturado si, en nuestra opinión razonable, no está embalado de manera correcta y segura en una maleta/contenedor adecuado. La información sobre el embalado y maletas/contenedores que no aceptamos está disponible bajo petición.

9.4.6 En los viajes hacia o desde Europa y Estados Unidos, no nos negaremos a transportar a pasajeros en sillas de ruedas u otros dispositivos de apoyo a la discapacidad, salvo que ese transporte fuese incompatible con los requisitos de seguridad o de materiales peligrosos. Si nos lo solicita, le proporcionaremos información adicional sobre el transporte de sillas de ruedas y otros dispositivos de apoyo a la discapacidad.

9.4.7 Nosotros y nuestros agentes no registraremos el Equipaje para otros Transportistas Aéreos con los que no tengamos un acuerdo entre compañías. Por lo tanto, cuando tenga la intención de llegar a un aeropuerto en el vuelo de otro Transportista Aéreo para conectar con uno de nuestros vuelos, o a la inversa, debe comprobar con antelación si tenemos un acuerdo entre compañías con ellos. Si no es así, usted es responsable de pasar por aduanas, facturar y etiquetar de nuevo su

Equipaje para el siguiente vuelo. En esas circunstancias, no nos hacemos responsables de la pérdida, daño o retraso en su viaje o equipaje.

## **9.5 DERECHO DE REGISTRO**

Por motivos de protección y seguridad, podemos solicitarle que nos permita registrarle y escanearle y registrar, escanear o pasar por rayos X su Equipaje. Si usted no está disponible, su Equipaje puede ser registrado en su ausencia a efectos de determinar si está en posesión, o su Equipaje contiene, alguno de los objetos descritos en el párrafo 9.3.1 o armas de fuego, municiones o armas que no nos haya mostrado de conformidad con los párrafos 9.3.2 o 9.3.3. Si no está dispuesto a cumplir con lo solicitado, podemos negarnos a transportarle a usted y a su Equipaje. En el caso de que un registro o escáner le cause algún daño, o un aparato de rayos X o escáner dañe su Equipaje, no seremos responsables de esos Daños a menos que se deban a una falta o negligencia por nuestra parte.

## **9.6 EQUIPAJE FACTURADO**

9.6.1 Una vez que nos entregue el Equipaje que desea facturar, lo tomaremos bajo nuestra custodia y emitiremos una Etiqueta de Identificación del Equipaje para cada bulto de su Equipaje Facturado.

9.6.2 El Equipaje Facturado debe indicar su nombre u otra identificación personal adherida a él.

9.6.3 Siempre que sea posible, el Equipaje Facturado se transportará en el mismo avión que a usted, salvo que por motivos operacionales, de seguridad o protección, decidamos transportarlo en un vuelo alternativo. Si su Equipaje Facturado se transporta en un vuelo posterior, se lo enviaremos, a menos que la legislación vigente exija su presencia en el despacho de aduanas.

9.6.4 El peso máximo de un solo bulto de equipaje facturado es 32 kg (70 lb).

La aceptación de un bulto que pese más de 32 kg (70 lb) está sujeta a la aprobación y notificación previas al realizar la reserva. El exceso de equipaje volverá a embalsarse o se dividirá en unidades de menor peso durante la facturación. No se aceptará el transporte de los objetos que no puedan volver a embalsarse. En cualquier caso, no seremos responsables ante usted de la pérdida, daño o retraso que se deriven de su falta de cumplimiento de la franquicia por peso y la necesidad de volver a embalar, dividir o denegar el transporte del exceso de equipaje.

## **9.7 DECLARACIÓN Y GASTOS DE VALOR ADICIONAL**

9.7.1 Usted puede declarar un valor para el Equipaje Facturado que supere los límites de responsabilidad aplicables. Si realiza esa declaración, pagará unos gastos adicionales razonables de conformidad con nuestro Reglamento.

9.7.2 Nos negaremos a aceptar una declaración de valor adicional por el Equipaje Facturado cuando parte del transporte lo proporcione un Transportista Aéreo que no sea miembro de la IATA y que no ofrezca el servicio de declaración de valor adicional.

## **9.8 EQUIPAJE DE MANO**

9.8.1 Podemos especificar unas dimensiones y/o peso máximos para el Equipaje que lleve consigo en el avión. Si no lo hacemos, el Equipaje que lleve al avión debe caber bajo el asiento delantero o en uno de los compartimentos de almacenamiento cerrados situados en la cabina del avión. Si su Equipaje no puede almacenarse de esta manera, su peso es excesivo o se considera peligroso por algún motivo, debe transportarse como Equipaje Facturado.

9.8.2 Los objetos cuyo transporte no sea adecuado en la bodega de carga (como instrumentos musicales delicados) y que no cumplan los requisitos del párrafo

9.8.1 anterior, solo podrán ser aceptados en el compartimento de cabina si usted nos lo ha notificado con antelación y le hemos concedido permiso para ello. Es posible que tenga que pagar un suplemento por este servicio.

## **9.9 RECOGIDA Y ENTREGA DEL EQUIPAJE**

9.9.1 Con sujeción a la cláusula 9.6.3, debe recoger su Equipaje Facturado en cuanto esté disponible en su destino o Escala, siempre que la Escala sea superior a 24 horas. Con el fin de evitar dudas, el Equipaje Facturado no se facturará en un punto intermedio cuando un pasajero llegue a dicho punto y su salida esté programada en un plazo de 24 horas después de la llegada, excepto cuando esté permitido en virtud de su Billeto. Si no lo recoge en un tiempo razonable, podemos cobrarle una cuota de almacenamiento. Si nadie reclama su Equipaje Facturado en un plazo de tres (3) meses desde el momento en que esté disponible, podemos deshacernos de él sin incurrir en responsabilidad alguna ante usted.

9.9.2 Solo el portador del Comprobante de Facturación y la Etiqueta de Identificación del Equipaje tiene derecho a que se le entregue el Equipaje Facturado.

9.9.3 Si una persona que reclama el Equipaje no puede aportar el Comprobante de Facturación e identifica el Equipaje mediante una Etiqueta de Identificación del Equipaje, se lo entregaremos únicamente a condición de que establezca su derecho a dicho Equipaje de acuerdo a nuestro criterio y, si se lo requerimos, esa persona proporcionará una garantía adecuada para indemnizarnos por la pérdida, daño o gasto que ocasionemos por esa entrega.

9.9.4 La aceptación del Equipaje por el portador del Comprobante de

Facturación, sin reclamación alguna en el momento de la entrega, constituirá una prueba suficiente de que el Equipaje se ha entregado en buenas condiciones y de conformidad con el contrato de transporte.

## **9.10 ANIMALES**

Si accedemos a transportar sus animales, se realizará con las siguientes condiciones:

9.10.1 Debe asegurarse de que animales como perros, gatos, aves domésticas y otras mascotas viajen en jaulas adecuadas o contenedores que cumplan los requisitos legales, acompañados de certificados sanitarios y de vacunación válidos, permisos de entrada y otros documentos que los países de entrada o tránsito exijan. Si esto no se cumple, no se aceptará el transporte de esos animales. Dicho transporte puede estar sujeto a condiciones adicionales por nuestra parte, que podemos proporcionar bajo petición.

9.10.2 Si se acepta como Equipaje, el animal, junto con su jaula y comida no estarán incluidos en su franquicia de equipaje, pero constituirán un exceso de Equipaje, por lo que deberá pagar la tarifa aplicable. Salvo como se establezca en la cláusula 9.10.3, los animales no se transportarán en la cabina de pasajeros del avión, sino que viajarán en la bodega de carga del avión dentro de sus jaulas de manera adecuada.

9.10.3 Los animales guía que acompañen a pasajeros con discapacidades se transportarán como equipaje facturado o en la cabina sin coste alguno adicional a la franquicia de equipaje normal, con sujeción a las condiciones que especifiquemos o como la legislación vigente exija. Hay disponible información adicional sobre estas condiciones bajo petición.

9.10.4 Cuando el transporte no esté sujeto a las reglas de responsabilidad del Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal, no seremos responsables de las lesiones, pérdida, enfermedad o muerte de un animal que hayamos accedido a transportar, salvo negligencia por nuestra parte.

9.10.5 No asumiremos responsabilidad alguna con relación al animal que no disponga de todos los documentos de salida, entrada, sanitarios y de otro tipo que sean necesarios para la entrada en un país, estado o territorio, o el paso a través de él. Asimismo, la persona que transporte el animal debe reembolsarnos las multas, costes, pérdidas u obligaciones que, como resultado, hayamos impuesto u ocasionado razonablemente.

## **CLÁUSULA 10: HORARIOS, CANCELACIÓN DE VUELOS**

### **10.1 HORARIOS**

10.1.1 Las horas de los vuelos mostradas en los horarios pueden variar entre la fecha de publicación y la fecha en que realmente viaje. No se las

garantizamos ni forman parte de su contrato con nosotros.

10.1.2 Antes de aceptar su solicitud de reserva, le informaremos de la hora prevista para su vuelo, tal como esté fijada en ese momento, y esta constará en su Billete. Es posible que necesitemos cambiar la hora prevista del vuelo con posterioridad a la emisión de su Billete. Si nos proporciona una información de contacto, haremos lo posible por notificarle esos cambios. Si, tras la adquisición de su Billete, realizamos un cambio importante en la hora programada del vuelo que le resulta inaceptable y no podemos cambiar la reserva a un vuelo alternativo, tendrá derecho a un reembolso de conformidad con la cláusula 11.

## **10.2 CANCELACIÓN, CAMBIO DE ITINERARIO, RETRASOS, ETC.**

10.2.1 Tomaremos todas las medidas necesarias para evitar el retraso en su transporte y el de su Equipaje. Al aplicar estas medidas y con el fin de impedir la cancelación del vuelo, en circunstancias especiales podemos organizar un vuelo que un transportista y/o avión operen en nuestro nombre.

10.2.2 Salvo que el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o la legislación vigente lo establezca de otro modo, si cancelamos un vuelo, no operamos un vuelo de manera razonable según el horario, no paramos en su destino o Escala, o provocamos que pierda un vuelo de conexión para el que tenga confirmada una reserva, a su elección:

10.2.2.1 le transportaremos a la mayor brevedad en otro de nuestros servicios programados en el que haya plazas disponibles sin costes adicionales y, cuando sea necesario, ampliaremos la validez de su Billete; o

10.2.2.2 dentro de un plazo razonable, cambiaremos el itinerario hasta el destino que figure en su Billete mediante nuestros propios servicios o los de otro Transportista Aéreo, o con los medios y clase de transporte acordados mutuamente sin coste adicional. Si la tarifa y los gastos de la ruta revisada son inferiores a lo que ha pagado, le reembolsaremos la diferencia;

10.2.2.3 o le haremos un reembolso de conformidad con lo dispuesto en la cláusula 11;

10.2.3 Cuando tenga lugar alguno de los casos establecidos en la cláusula 10.2.2, salvo si el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o (cuando proceda) el Reglamento CE 261/2004 lo dispone de otro modo, las opciones descritas en la cláusula 10.2.2.1 a la 10.2.2.3 serán las únicas soluciones jurídicas a su disposición y nosotros no asumiremos hacia usted ninguna otra responsabilidad. En concreto, excepto cuando el Reglamento CE 261/2004 resulte de aplicación, si las cancelaciones o retrasos se deben a condiciones meteorológicas adversas o a retrasos en el control del tráfico aéreo, no tendremos la obligación inmediata de cumplir los párrafos 10.2.1 - 10.2.3 o de sufragar el coste de las llamadas telefónicas,

alojamiento, refrigerios o transporte, aunque haremos lo posible para ayudarle todo lo que podamos en esas circunstancias.

**10.2.4** Si no podemos ofrecer plazas confirmadas, indemnizaremos a los Pasajeros a los que se haya denegado el embarque o que voluntariamente hayan rebajado la clase en que viajan de conformidad con la legislación vigente.

#### **CLÁUSULA 11: REEMBOLSOS**

**11.1** Salvo que se indique de otro modo en estas Condiciones, en las reglas de precios de vuelos o tarifas o conforme a la legislación vigente, los billetes no son reembolsables. Reembolsaremos un Billete, o la parte sin utilizar, de la manera siguiente:

11.1.1 Salvo que se establezca de otro modo en esta cláusula, tendremos derecho a efectuar un reembolso a la persona que figure en el Billete, o a la que lo haya pagado, tras demostrar satisfactoriamente dicho pago.

11.1.2 Si una persona que no sea el Pasajero que figura en el Billete es quien lo pagó, y el Billete indica que existe una limitación en el reembolso, realizaremos dicho reembolso únicamente a la persona que pagara el Billete o a la orden de esa persona.

11.1.3 Excepto en el caso de Billetes perdidos, los reembolsos solo se realizarán si nos entregan el Billete y todos los Cupones de Vuelo sin utilizar.

11.1.4 El reembolso efectuado a la persona que presente el Cupón del Pasajero o Recibo del Pasajero y todos los Cupones de Vuelo sin utilizar, y que actúe como alguien a quien puede realizarse el reembolso con arreglo a los párrafos 11.2.1 o 11.2.2, se considerará un reembolso adecuado y nos exonerará de esa obligación y de cualquier otra reclamación de reembolso por su parte o la de otra persona.

#### **11.2 REEMBOLSOS INVOLUNTARIOS**

Si cancelamos un vuelo, no logramos operar un vuelo de manera razonable de acuerdo al horario, no paramos en su destino final o Escala, o provocamos que pierda un vuelo de conexión para el que tenga una reserva, el importe del reembolso será, salvo cuando el párrafo 11.2.4 se aplique:

11.2.1 si no se ha utilizado ninguna parte del Billete, un importe igual al precio pagado;

11.2.2 si se ha utilizado una parte del Billete, el reembolso no será inferior a la diferencia entre el precio pagado y el precio aplicable al viaje entre los puntos para los que se ha utilizado el Billete.

11.2.3 Cuando el Pasajero acepte un reembolso por la compra de un billete en estas circunstancias, quedaremos liberados de cualquier otra obligación.

11.2.4 Cuando el Reglamento CE 261/2004 se aplique a su billete, puede tener derecho en determinadas circunstancias a un reembolso del billete completo al precio que pagara por él, aunque haya utilizado una o más partes del mismo. Debe consultar nuestras Reglas para Embarque Denegado, Cancelación y Retrasos Prolongados en virtud de este Reglamento CE, donde se explican todos sus derechos.

### **11.3 REEMBOLSOS VOLUNTARIOS**

11.3.1 Si tiene derecho a un reembolso de su Billete por motivos que no sean los establecidos en la cláusula 11.2, el importe del reembolso será:

11.3.1.1 si no se ha utilizado ninguna parte del Billete, un importe igual al precio pagado, menos los gastos en concepto de servicios o gastos de cancelación razonables.

11.3.1.2 si se ha utilizado una parte del Billete, el reembolso será un importe igual a la diferencia entre el precio pagado y el precio aplicable al viaje entre los puntos para los que se ha utilizado el Billete, menos los gastos en concepto de servicio o gastos de cancelación razonables.

### **11.4 REEMBOLSO DE UN BILLETE PERDIDO**

11.4.1 Si pierde su Billete o parte de él, tras demostrarnos satisfactoriamente la pérdida y pagar unos gastos de gestión razonables, se le reembolsará el Billete lo antes posible después de que venza su periodo de validez, a condición de:

11.4.1.1 que el Billete perdido, o parte de él, no se haya utilizado, reembolsado o sustituido anteriormente (salvo cuando el uso, reembolso o sustitución por parte de un tercero, o para un tercero, se haya debido a una negligencia nuestra);

11.4.1.2 que la persona a quien se realice el reembolso se comprometa (en la forma que indiquemos) a devolvernos el importe reembolsado en caso de estafa y/o en la medida en que un tercero utilice el Billete perdido, o parte de él (excepto cuando la falta o el uso por parte de un tercero se haya debido a una negligencia nuestra).

11.4.2 Si nosotros o nuestros Agentes Autorizados perdemos el Billete o parte de él, la pérdida será responsabilidad nuestra.

### **11.5 DERECHO A DENEGAR EL REEMBOLSO**

11.5.1 Podemos denegar un reembolso cuando este se solicite después de que la validez del Billete haya expirado.

11.5.2 Podemos negarnos a reembolsar un Billete presentado a nosotros, o a las autoridades gubernamentales, como prueba de la intención de abandonar ese país, salvo que usted nos demuestre que tiene permiso para permanecer en el país o que lo abandonará con otro Transportista Aéreo u otros medios de transporte.

11.5.3 Podemos negarnos a realizar un reembolso en las circunstancias contempladas en la cláusula 8.2 de estas Condiciones.

## **11.6 MONEDA**

Nos reservamos el derecho de efectuar un reembolso en la misma manera y moneda en que se pagó el Billete.

## **11.7 QUIÉN REEMBOLSA EL BILLETE**

Los reembolsos voluntarios solo podrán efectuarlos el transportista aéreo que emitiera el Billete originalmente, o sus agentes autorizados.

## **CLÁUSULA 12: COMPORTAMIENTO A BORDO DEL AVIÓN**

**12.1** Si consideramos que su comportamiento a bordo del avión representa un peligro para el avión o para las personas u objetos que se encuentran en él, si obstaculiza a la tripulación en el desempeño de sus funciones o no cumple las instrucciones de la tripulación, incluidas sin limitación, las relativas a la permanencia en el asiento y el abrochado del cinturón, la prohibición de fumar y el consumo de alcohol o drogas, o si causa incomodidad, molestias, daños o lesiones a otros pasajeros o a la tripulación, podemos adoptar las medidas que consideremos necesarias para evitar que ese comportamiento continúe, incluida su inmovilización. Podemos hacer que desembarque y negarnos a seguir transportándole en cualquier momento. Asimismo, se podrá presentar una denuncia contra usted por las infracciones cometidas a bordo del avión.

**12.2** No se permite el consumo de alcohol a bordo de nuestro avión (con independencia de que nosotros, u otra entidad, se lo hayamos vendido libre de impuestos, o usted lo obtuviera de otro modo), salvo que nosotros lo hayamos servido. En cualquier momento, independientemente del motivo, tendremos derecho a negarnos a servirle alcohol o a retirarle el que se le haya servido.

## **12.3 INDEMNIZACIÓN GENERAL**

Si usted se comporta del modo descrito en el párrafo 12.1 anterior, nos indemnizará por todas las reclamaciones o pérdidas, incluidos sin limitación, todos los costes derivados de la desviación del avión para desembarcarlo y todas las pérdidas que nosotros, nuestros Agentes, empleados, contratistas independientes, pasajeros y terceros sufran u ocasionen con relación al fallecimiento, lesiones, pérdidas, daños o retrasos a otras personas u objetos que resulten de su comportamiento indebido.

## **12.4 DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**

12.4.1 Por motivos legales o de seguridad, podemos prohibir o limitar el funcionamiento a bordo del avión de equipos electrónicos, incluidos sin limitación, teléfonos móviles, portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, MP3, reproductores de casetes y CD, juegos electrónicos, productos con láser o dispositivos de transmisión, incluidos juguetes con control remoto o radio control y "walkie-talkies". No debe utilizar estos objetos cuando le hayamos informado de que su uso no está permitido. Si lo hace, podría cometer también un delito. El funcionamiento de audífonos y marcapasos sí está permitido.

12.4.2 Si no cumple lo dispuesto en el párrafo 12.3, nos reservamos el derecho de retener esos dispositivos electrónicos hasta que el vuelo finalice o lo consideremos oportuno.

## **CLÁUSULA 13: SERVICIOS ADICIONALES**

13.1 Si contratamos para usted otros servicios distintos del transporte aéreo (incluido el transporte por carretera, tren o barco) con un tercero o emitimos un billete o cupón para el transporte o los servicios (distintos del transporte aéreo) por parte de un tercero (como reservas de hotel o alquiler de vehículos), estaremos actuando solo en calidad de agentes para ese tercero. Se aplicarán las condiciones generales de ese proveedor de servicios y nosotros no seremos responsables de los mismos, incluida la decisión de cancelar o denegar una reserva por parte de dicho proveedor.

13.2 Si también le proporcionamos transporte de superficie (por tierra o por mar), pueden aplicarse otras condiciones a dicho transporte. Bajo petición, nosotros y nuestros agentes autorizados podemos proporcionarle dichas condiciones.

## **CLÁUSULA 14: TRÁMITES ADMINISTRATIVOS**

### **14.1 GENERALES**

14.1.1 Usted (y no nosotros) debe comprobar los requisitos pertinentes de entrada al país que va a visitar y presentarnos el pasaporte, visados,

certificados sanitarios y demás documentación de viaje que sean necesarios para poder viajar.

14.1.2 Debe cumplir todas las leyes, reglamentos, decretos, requerimientos y requisitos de viaje de los países de origen, destino o tránsito.

14.1.3 No asumiremos responsabilidad alguna hacia usted (i) si no dispone del pasaporte, visados, certificados sanitarios y demás documentos de viaje necesarios; (ii) si su pasaporte, visados, certificados sanitarios y demás documentos de viaje no son válidos o han caducado; o (iii) si no ha cumplido todas las leyes, reglamentos, decretos, requerimientos, requisitos, normas o instrucciones.

## **14.2 DOCUMENTOS DE VIAJE**

Antes de viajar, debe presentarnos todos los documentos de salida, entrada, salud y de otro tipo, incluido pasaporte y visados, exigidos por la legislación, reglamentos, decretos, requerimientos o requisitos de los países en cuestión. Si se lo solicitamos, debe permitirnos realizar y conservar copias y dejar su pasaporte o documento de viaje equivalente a un miembro de la tripulación del avión para que lo custodie hasta el final del vuelo. Nos reservamos el derecho de negarnos a transportarle si no ha cumplido estos requisitos o si sus documentos de viaje aparentemente no están en regla.

## **14.3 DENEGACIÓN DE ENTRADA**

Si se le deniega la entrada a un país, usted será responsable de pagar la multa, sanción o gastos que el gobierno en cuestión nos imponga, los costes de detención que nos cobren, el coste de su transporte desde ese país y los demás costes que paguemos o acordemos pagar de manera razonable. El precio abonado por el transporte hasta el lugar de la denegación de entrada al país no podrá ser objeto de reembolso por nuestra parte.

## **14.4 RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO POR MULTAS, COSTES DE DETENCIÓN, ETC.**

En caso de que debamos abonar o depositar alguna cantidad por multas o sanciones, o que ocasionemos algún gasto debido a su incumplimiento de la legislación, reglamentos, decretos, requerimientos u otros requisitos de viaje de los países en cuestión o a que no ha presentado los documentos requeridos, usted deberá reembolsarnos los importes abonados o los gastos ocasionados. Podemos aplicar a ese pago o gasto el valor del transporte no utilizado en su Billete o cualquiera de sus fondos en nuestro poder.

## **14.5 ADUANAS U OTRA INSPECCIÓN OFICIAL**

Si fuese necesario, usted asistirá a la inspección de su Equipaje por parte de las autoridades aduaneras o gubernamentales. No asumiremos responsabilidad alguna por la pérdida o daño que usted sufra en el transcurso de esa inspección o al no cumplir este requisito.

#### **14.6 CONTROL DE SEGURIDAD**

Debe permitir que nosotros, las autoridades gubernamentales, autoridades aeroportuarias u otros Transportistas Aéreos lleven a cabo una inspección de seguridad de su persona y su Equipaje. No asumiremos responsabilidad alguna por los Daños que usted sufra en el transcurso de ese control de seguridad o al no cumplir este requisito, salvo que se deban a una negligencia por nuestra parte.

#### **CLÁUSULA 15: TRANSPORTISTAS AÉREOS SUCESIVOS**

A efectos del Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal, el transporte realizado por nosotros y otros Transportistas Aéreos en virtud de un Billeto, o un Billeto de Conexión, se considera una sola operación. No obstante, le rogamos que lea atentamente la cláusula 16.

#### **CLÁUSULA 16: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

##### **16.1 REGLAS APLICABLES**

16.1.1 Estas condiciones de transporte y la legislación vigente rigen nuestra responsabilidad hacia usted. Cuando seamos un transportista aéreo sucesivo, no seremos responsables de las partes del viaje llevadas a cabo por otro/s transportista/s. Cuando seamos el verdadero transportista aéreo, seremos responsables de un accidente que cause lesiones o el fallecimiento a bordo del avión, o en el proceso de embarque o desembarque; cuando seamos el transportista aéreo contratista, pero no realicemos la parte de las operaciones de transporte, seremos responsables de un accidente que cause lesiones o el fallecimiento durante cualquier parte del transporte, a bordo del avión o en el proceso de embarque o desembarque.

16.1.2 Legislación vigente puede incluir el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal y/o la legislación que se aplique en países concretos. El Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal se aplican al Transporte internacional, tal como se define en ellos.

16.1.3 Cuando emitamos un Billeto, o facturemos su Equipaje, para el transporte a cargo de otro Transportista Aéreo, lo haremos únicamente en calidad de agentes de ese Transportista.

## **16.2 NUESTRA RESPONSABILIDAD POR EL FALLECIMIENTO O LESIONES DE PASAJEROS**

Nuestra responsabilidad por los daños probados que usted sufra en caso de fallecimiento, lesiones o cualquier otro daño corporal debido a un accidente durante el transporte que proporcionemos, está sujeta a las reglas y limitaciones establecidas en la legislación vigente, así como las siguientes reglas complementarias.

16.2.1 No nos acogeremos a ningún importe máximo de responsabilidad, que esté disponible en virtud de la legislación vigente, en la defensa de una reclamación para obtener una indemnización compensatoria por daños y perjuicios.

16.2.2 Si los daños y perjuicios indemnizables ascienden hasta el total del equivalente de 128.821 DEG (inclusive) con respecto a las reclamaciones a las que se aplica el Convenio de Montreal y 100.000 DEG en el resto de casos, no excluirémos o limitaremos nuestra responsabilidad, lo que incluye acogernos a una defensa basada en pruebas que demuestren que nosotros y nuestros agentes hemos tomado todas las medidas necesarias para evitar los daños, o que fue imposible tomar dichas medidas.

16.2.3 Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo 16.2.2, si demostramos que los daños fueron causados o se vieron favorecidos por la negligencia, actuación ilícita u omisión del pasajero herido o fallecido, o de la persona autorizada legalmente a reclamar una indemnización, podremos quedar exonerados de nuestra responsabilidad total o parcialmente de conformidad con la legislación vigente.

16.2.4 En la medida en que la indemnización por daños y perjuicios en virtud de esta cláusula probablemente supere los 128.821 DEG con relación a reclamaciones a las que se aplica el Convenio de Montreal y 100.000 DEG en el resto de casos, dicha indemnización se reducirá parcial o totalmente si demostramos que los daños

(a) no se debieron a una negligencia u otro acto ilícito u omisión por nuestra parte o la de nuestros agentes; o

(b) no se debieron a una negligencia u otro acto ilícito u omisión por parte de un tercero.

16.2.5 No nos hacemos responsables de la enfermedad, lesión o discapacidad, incluido el fallecimiento, que se atribuya a su edad, estado mental o físico o el empeoramiento de dicho estado.

## **16.3 NUESTRA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS EN EL EQUIPAJE**

16.3.1 No somos responsables de los Daños en el Equipaje de Mano (que no sean los Daños causados por el retraso contemplado en la cláusula 16.4 más

adelante), salvo que los Daños sean causa de nuestra negligencia o la de nuestros agentes.

16.3.2 No seremos responsables de los Daños en el Equipaje derivados del defecto inherente, calidad o tara del Equipaje. Del mismo modo, tampoco seremos responsables del desgaste normal del Equipaje derivado de los rigores comunes y habituales del transporte aéreo.

16.3.3 Con respecto a las reclamaciones a las que se aplica el Convenio de Varsovia, nuestra responsabilidad en el caso de Daños al Equipaje Facturado se limitará a 17 DEG por kilogramo y, en el caso de Daños al Equipaje de Mano, a 332 DEG por pasajero, o una cantidad superior que acordemos con arreglo a la cláusula 9.7.1.

16.3.4 En cuanto a las reclamaciones a las que se aplica el Convenio de Montreal, nuestra responsabilidad por los daños al Equipaje de Mano y Facturado, incluidos los Daños causados por un retraso, se limita a 1.288 DEG por Pasajero o una cantidad superior que acordemos con arreglo a la cláusula 9.7.1.

16.3.5 Con independencia de que se aplique el Convenio de Varsovia o de Montreal, los límites de responsabilidad mencionados en las cláusulas 16.3.3 y 16.3.4 no se aplicarán si usted puede demostrar que los daños se debieron a un acto u omisión por nuestra parte o la de nuestros agentes

(a) con la intención de causar Daños; o

(b) de manera imprudente y siendo conscientes de que probablemente se causarían Daños, y usted demuestra que nuestros empleados o agentes responsables del acto u omisión actuaron en el desempeño de sus funciones.

16.3.6 El límite de responsabilidad por los Daños al Equipaje de Mano y Facturado que la legislación vigente establece se aplica a su Equipaje cuando la legislación local resulta de aplicación a su viaje en lugar del Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal.

16.3.7 El límite de responsabilidad por los Daños al Equipaje de Mano y Facturado especificado en el párrafo 16.3.3 se aplica a los Daños al Equipaje de Mano y Equipaje Facturado respectivamente, cuando ni el Convenio de Varsovia ni el de Montreal son aplicables a su transporte y la legislación local vigente no establece ningún límite de responsabilidad.

16.3.8 Es posible que desee realizar una declaración de valor especial (véase la cláusula 9.7.1) o adquirir usted mismo un seguro adicional que cubra los casos en que el valor real o coste de sustitución de su Equipaje Facturado o Equipaje de Mano supere nuestra responsabilidad.

16.3.9 Si el peso del equipaje no se registra en el comprobante de facturación, se

supone que el peso total del equipaje facturado no supera la franquicia de equipaje vigente para la clase de transporte en cuestión, tal como se dispone en nuestro Reglamento.

16.3.10 Si completa una declaración especial de valor superior en el puesto de facturación y abona el importe correspondiente, nuestra responsabilidad se limitará al valor superior declarado.

16.3.11 No nos hacemos responsables de los daños al equipaje causados por un retraso, si demostramos que nosotros y nuestros agentes tomamos todas las medidas necesarias para evitar los Daños o que fue imposible para nosotros o nuestros agentes tomar dichas medidas.

16.3.12 No seremos responsables de sus lesiones o los Daños a su Equipaje causados por los objetos contenidos en su equipaje o el de otra persona. Usted es responsable de los daños que su equipaje cause al de otras personas, incluidos los objetos, y nos indemnizará por todas las pérdidas y gastos que ocasionemos como resultado de los mismos.

16.3.13 Excepto para el equipaje facturado o de mano en un transporte internacional (tal como se define en los Convenios de Varsovia o Montreal), no asumimos responsabilidad alguna por los Daños a los objetos que usted incluya en su Equipaje a pesar de la prohibición de hacerlo de acuerdo a la cláusula 9.3, incluidos sin limitación, los daños a objetos frágiles o perecederos, llaves, obras de arte, cámaras, dinero, joyas, metales preciosos, objetos de plata, medicinas, fármacos, mercancías peligrosas, productos comerciales, objetos de tamaño irregular, documentos negociables, valores u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos o muestras de identificación, que estén incluidos en su Equipaje.

16.3.14 No asumimos responsabilidad alguna de los Daños a su Equipaje causados por su incumplimiento de la cláusula 9.4.7 de estas Condiciones, incluida la falta de responsabilidad de pasar por aduanas, facturar y etiquetar de nuevo su Equipaje para su transporte en otro vuelo con un Transportista Aéreo con el que no tengamos un acuerdo entre compañías.

16.3.15 No nos haremos responsables de los Daños al Equipaje en la medida en que demos que su negligencia u otro acto ilícito u omisión fue lo que causó dichos Daños.

#### **16.4 NUESTRA RESPONSABILIDAD POR LOS DAÑOS CAUSADOS A LOS PASAJEROS POR UN RETRASO**

16.4.1 Nuestra responsabilidad por los Daños causados por el retraso en su transporte aéreo está limitada por el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal.

16.4.2 Con independencia de que el Convenio de Varsovia o el Convenio de

Montreal se aplique a su reclamación, no nos hacemos responsables de los daños a los pasajeros causados por un retraso, si demostramos que nosotros y nuestros agentes tomamos todas las medidas necesarias para evitar los daños o que fue imposible para nosotros o para ellos tomar dichas medidas.

## **16.5 DISPOSICIONES GENERALES**

16.5.1 Seremos responsables solamente de los Daños que tengan lugar durante el transporte registrado con nuestro Código de Identificación de Línea Aérea u operado por nosotros. Si emitimos un Billeto o si comprobamos un Equipaje para su transporte con el Código de Identificación de otro Transportista Aéreo, lo haremos únicamente en calidad de Agentes para ese otro Transportista. No obstante, con relación al Equipaje Facturado, usted también puede tener derecho a demandar al primer o último Transportista Aéreo, pero solo sus propias Condiciones de Transporte deben determinar la responsabilidad de cada Transportista implicado en su viaje.

16.5.2 No somos responsables de los daños surgidos de nuestro cumplimiento de la legislación o reglamentos, decretos o requisitos nacionales, o de su incumplimiento de los mismos;

16.5.3 Salvo cuando estas condiciones de transporte lo indiquen de otro modo, nuestra responsabilidad se limitará a la indemnización compensatoria por daños y perjuicios demostrados y, en cualquier caso, no nos haremos responsables de (i) el lucro cesante y la pérdida de ingresos, contratos, ventas, ahorros previstos, fondo de comercio y prestigio; y (ii) pérdidas indirectas y emergentes, o (iii) cualquier forma de daños y perjuicios no compensatorios.

16.5.4 Si su edad o estado mental o físico es tal que supone un peligro o riesgo para usted mismo, no seremos responsables de ninguna enfermedad, lesión o discapacidad, incluido el fallecimiento, que se atribuya a ese estado o el empeoramiento del mismo.

16.5.5 Toda exclusión o limitación de nuestra responsabilidad se aplicará, y beneficiará, a nuestros Agentes, empleados y representantes y a cualquier persona cuyo avión utilicemos y sus Agentes, empleados y representantes. Como resultado, el importe total de la indemnización a pagar por nuestra parte o la de esos Agentes, empleados, representantes y personas no superará el de nuestro límite de responsabilidad.

16.5.6 Salvo que afirmemos lo contrario, nada de lo incluido en estas Condiciones de Transporte supone una renuncia a la exclusión o limitación de responsabilidad a la que tengamos derecho en virtud de la legislación vigente y que resulte de aplicación. En cuanto a terceros, nos reservamos el derecho de recurrir contra otra persona, incluidos sin limitación, los derechos de contribución e indemnización.

## **CLÁUSULA 17: PLAZOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES Y DEMANDAS**

### **17.1 PLAZO PARA EL EQUIPAJE**

17.1.1 Si usted, o la persona que posea el Comprobante de Facturación y la Etiqueta de Identificación del Equipaje con su autorización, recibe el Equipaje Facturado en el momento de la entrega sin realizar una queja formal, dicha ausencia de queja formal será prueba suficiente de que usted recibió el Equipaje Facturado en buenas condiciones, salvo que demuestre lo contrario.

17.1.2 Si desea reclamarnos una indemnización por los Daños al Equipaje Facturado, debe notificárnoslo de la manera siguiente:

17.1.2(a) Si los Daños son de carácter físico, en un plazo de siete (7) días desde la recepción del Equipaje Facturado.

17.1.2(b) Si los Daños consisten en la pérdida total del Equipaje Facturado, en un plazo de veintiún (21) días desde la fecha en que se le debería haber entregado el Equipaje.

17.1.2(c) Si los Daños consisten en el retraso del Equipaje Facturado, en un plazo de veintiún (21) días desde la fecha en que el Equipaje se puso a su disposición.

17.1.3 Si no nos lo notifica por escrito dentro de los plazos establecidos en las cláusulas 17.1.2 (a) a 17.1.2 (c) anteriores, y el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal se aplica a su reclamación, no podrá presentar demanda alguna contra nosotros, salvo en caso de estafa por nuestra parte.

### **17.2 PLAZO PARA EMPRENDER TODAS LAS ACCIONES JUDICIALES**

Cualquier derecho de indemnización por Daños y Perjuicios que pueda tener prescribirá si no emprende acciones judiciales en un plazo de dos años desde la fecha de llegada a destino, o la fecha en que el avión debería haber llegado, o la fecha en que cesó el transporte. La legislación del tribunal donde se celebre el proceso determinará el periodo de limitación.

## **CLÁUSULA 18: MODIFICACIÓN Y RENUNCIA**

Ninguno de nuestros Agentes, empleados o representantes tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a ninguna disposición de estas Condiciones de Transporte.

#### **CLÁUSULA 19: OTRAS CONDICIONES**

El transporte de su persona y su Equipaje se proporciona también de conformidad con nuestro Reglamento y otras condiciones que adoptemos o se apliquen a nosotros. Estos reglamentos y condiciones y sus modificaciones cada cierto tiempo son importantes. Hacen referencia, entre otras cosas, al transporte de menores sin acompañamiento, mujeres embarazadas y pasajeros enfermos, las limitaciones en el uso de dispositivos electrónicos a bordo del avión, los objetos prohibidos en el Equipaje y el consumo a bordo de bebidas alcohólicas.

Podemos proporcionarle copias de nuestro Reglamento y las condiciones relativas a estos asuntos bajo petición.

#### **CLÁUSULA 20: INTERPRETACIÓN**

El título de cada cláusula de estas Condiciones de Transporte tiene el único fin de facilitar la consulta y no debe utilizarse para interpretar el texto.