

CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO

ARTÍCULO 0: CONTRATO DE TRANSPORTE

El transporte realizado en virtud del presente contrato, en lo que respecta a la responsabilidad del transportista, está sujeto, al Convenio de Montreal y a lo dispuesto en el Reglamento (CE) Nº 2027 del consejo de 9 de Octubre de 1997, modificado por el reglamento (CE) Nº 889/2002 de 13 de mayo de 2002, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte de los pasajeros y su equipaje y por la legislación nacional de los estados miembros.

Ningún agente, empleado o representante del transportista tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las condiciones de este contrato.

ARTÍCULO 1: SIGNIFICADO PARTICULAR DE EXPRESIONES CONCRETAS EN ESTE DOCUMENTO

Cuando lea el presente documento de condiciones y a los efectos de este contrato tenga en cuenta que:

"Nosotros", "nuestro" "nos" y sus derivados morfológicos se refieren a Pullmantur Air SA.

"Usted", "su" y "suyo" se refieren a toda persona, salvo que sea miembro de la tripulación, que sea transportada en una aeronave en razón de un Billete. (Véase también la definición de "Pasajero").

"LUGARES DE PARADA ACORDADA" se refiere a aquellos lugares, excluidos el de partida y el de destino, que se indican en el Billete o figuran en nuestros horarios como lugares de parada acordada dentro de su ruta.

"CÓDIGO INDICADOR DE LÍNEA AÉREA" se refiere a los dos caracteres o tres letras que designan a cada una de las empresas de transporte aéreo.

"AGENTE AUTORIZADO" se refiere al agente de ventas de un Pasajero que ha sido designado por nosotros para representarnos en el proceso de venta de nuestros servicios de transporte aéreo.

"EQUIPAJE" se refiere a sus efectos personales que le acompañan en su viaje. Es tanto el facturado como el no facturado a menos que de un modo expreso se indique otra cosa.

"COMPROBANTE DE FACTURACIÓN" se refiere a aquellas partes del Billete que corresponden al transporte de su Equipaje facturado.

"ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE" se refiere al documento expedido únicamente para la identificación de Equipaje facturado.

"PORTADORA" se refiere a toda entidad de transporte aéreo distinta de nosotros, cuyo código indicador de línea aérea aparece en su Billete o Billete conjunto.

"EQUIPAJE FACTURADO" se refiere al Equipaje de cuya custodia nos hemos hecho cargo y para el cual hemos expedido un Comprobante de facturación.

"LÍMITE DE HORA PARA FACTURAR" se refiere al límite de tiempo especificado por la línea aérea en el cual usted debe haber completado las formalidades de facturación y recibido su tarjeta de embarque.

"CONDICIONES CONTRACTUALES" se refiere a aquellas declaraciones que figuran junto con su Billete o Recibo de itinerario, identificadas como tales y que incorporan, por referencia, las presentes Condiciones de transporte, y otros avisos.

"BILLETE CONJUNTO" se refiere a un Billete que se le expide en relación con otro Billete, junto con el cual constituye un único contrato de transporte.

"CONVENCIÓN" se refiere a todo instrumento de los que figuran a continuación que fuere aplicable según el contexto:

- la Convención para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional, firmada en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (a la que, en adelante, se hará referencia como " la Convención de Varsovia");
- la Convención de Varsovia, según su versión modificada en la Haya el 28 de septiembre de 1955;
- la Convención de Varsovia, según su versión modificada mediante el Protocolo Adicional nº 1 de Montreal (1975):
- la Convención de Varsovia, según su versión modificada en la Haya y mediante el Protocolo Adicional nº 2 de Montreal (1975);
- la Convención de Varsovia, según su versión modificada en la Haya y mediante el Protocolo Adicional nº 4 de Montreal (1975);
- la Convención suplementaria de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
- la Convención para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el día 28 de mayo de 1999 (al que, en adelante se hará referencia como "la Convención de Montreal");

"CUPÓN" se refiere tanto a un Cupón de vuelo en papel como a un Cupón electrónico, cada uno de los cuales da derecho al Pasajero nombrado a viajar en el vuelo en particular identificado en el mismo.

"DAÑOS" incluye el fallecimiento, lesión o daño personal sufrido por un Pasajero, la pérdida total o parcial, el hurto o daños de otra clase, derivados de o en relación con el transporte u otros servicios accesorios al mismo que nosotros prestemos.

"DÍAS" se refiere a días naturales, incluidos los siete días de la semana; a condición de que, a efectos de notificaciones, el día en el que se envíe una notificación no contará como tal; y a condición de que, además, a efectos de determinar la duración del periodo de validez de un Billete, el día en el que se expide el Billete, o el día en el que comienza el vuelo tampoco contarán como "días".

"CUPÓN ELECTRÓNICO" se refiere a un cupón de vuelo electrónico u otro documento equivalente que figure en nuestra base de datos.

"BILLETE ELECTRÓNICO" significa el Itinerario/recibo emitido por o en nombre del transportista contractual, los cupones electrónicos, y en su caso, un documento de embarque .

"CUPÓN DE VUELO" se refiere a la parte del Billete que porta la leyenda "válido para el pasaje" o, en el caso de un Billete electrónico, el Cupón electrónico, y que indica los lugares concretos entre los que usted tiene derecho a ser transportado.

"FUERZA MAYOR" se refiere a circunstancias inusuales e impredecibles fuera de nuestro control cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aun habiendo tomado todas las precauciones necesarias.

"RECIBO DE ITINERARIO" se refiere al documento o documentos que expedimos a los Pasajeros que viajan con Billetes electrónicos y en el que figuran el nombre del Pasajero, la información sobre el vuelo y los oportunos avisos.

"PASAJERO" se refieren a toda persona, salvo que sea miembro de la tripulación, que sea transportada en una aeronave en razón de un Billete. (Véase también la definición de "Usted", "su" y "suyo").

"CUPÓN DE PASAJERO" o "RECIBO DE PASAJERO" se refiere a la parte del Billete, expedido por nosotros o por un tercero en nuestro nombre, que está marcado como tal y que usted habrá de conservar en última instancia.

"DERECHOS ESPECIALES DE GIRO" son una unidad internacional de cuenta, definida por el Fondo Monetario Internacional, que se basa en los valores de distintas divisas principales. Los valores monetarios de los Derechos Especiales de Giro fluctúan, y se recalculan en toda jornada bancaria. Estos valores son conocidos por la mayoría de las entidades de banca comercial, y se publican con regularidad en los principales diarios financieros.

"ESCALA" se refiere a una parada programada dentro de su viaje, en un punto intermedio entre el lugar de partida y el de destino.

"TARIFA" se refiere a los precios, cargos o Condiciones de transporte relacionadas, publicadas y registrados, cuando fuere necesario, con las autoridades apropiadas.

"BILLETE" se refiere a "billete de pasaje y talón de equipaje", del que forman parte las presentes condiciones y avisos y que incluye las Condiciones contractuales, avisos y Cupones.

"EQUIPAJE NO FACTURADO" se refiere a todo Equipaje que no sea Equipaje facturado.

"TRANSPORTISTA" o "COMPAÑÍA", es la designación de todo porteador aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero o su equipaje en virtud de este contrato;

"PERSONA CON DERECHO A INDEMNIZACIÓN", el pasajero o cualquier persona con derecho a reclamar respecto a dicho pasajero, de conformidad con la normativa aplicable;

ARTÍCULO 2: APLICACIÓN

2.1 GENERAL

A excepción de lo dispuesto en los apartados 2.2, 2.4 y 2.5, nuestras Condiciones de transporte se aplican únicamente a aquellos vuelos o segmentos de vuelos en los que figure nuestro nombre o Código indicador de línea aérea en la casilla de portadora del Billete correspondiente a dicho vuelo o segmento de vuelo.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento (CE) Nº 2111/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, el transportista contractual informará al pasajero de la identidad de la Compañía que vaya a operar el vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, el transportista contractual velará para que se informe al pasajero tan pronto como se conozca la identidad de la misma.

El nombre del transportista contractual puede aparecer abreviado en el billete, siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales, reglamentaciones y horarios del transportista; la dirección del transportista contractual es la que figura al dorso del "billete de pasaje"; o en el caso de un billete electrónico, según esté indicado para el primer segmento de vuelo del recibo de itinerario. Las escalas convenidas son aquellos puntos que se indican en el "billete de pasaje" o que figuran en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero; el transporte a realizar en virtud de este contrato por varios transportistas sucesivos se considerará como una sola operación.

2.2 OPERACIONES CHARTER

Si el transporte se realiza en aplicación de un contrato de chárter, estas Condiciones de transporte se aplicarán únicamente en la medida en la que queden incorporadas por referencia o en forma otra a dicho contrato de chárter o al Billete.

2.3 CÓDIGOS COMPARTIDOS

Puede darse el caso de que, para algunos servicios, tengamos establecidos acuerdos con otras portadoras (lo que se conoce como "Códigos compartidos"). Esto implica que, aun si tiene una reserva con nosotros y es titular de un Billete en el que figura nuestro nombre o código indicador de línea aérea como portadora, puede ser otra portadora la que aporte la aeronave. Si fueran de aplicación tales acuerdos, se le comunicará el nombre de tal portadora que fuera a aportar la aeronave en el momento de realizar su reserva.

2.4 LEGISLACIÓN APLICABLE

Las presentes Condiciones de transporte son aplicables a no ser que se hallen en conflicto con nuestras Tarifas o la legislación competente, en cuyo caso prevalecerán tales Tarifas o leyes.

Si cualquiera de las disposiciones de las presentes Condiciones de transporte se declarara inejecutable en virtud de cualquier ley aplicable, el resto de tales disposiciones conservará individualmente su ejecutoriedad.

2.5 PRIMACÍA DE LAS CONDICIONES SOBRE LAS REGULACIONES

A excepción de lo previsto en las presentes Condiciones de transporte, en caso de conflicto entre estas Condiciones de transporte y cualquier otra regulación que nosotros pudiéramos tener para temas concretos, prevalecerá lo dispuesto en las presentes Condiciones de Transporte.

ARTÍCULO 3: BILLETES

El presente billete sólo es válido para utilizar en las líneas aéreas y vuelos que PULLMANTUR AIR indique, no tiene valor de cambio y debe ser emitido exclusivamente si existe un contrato de fletamento que lo autorice.

La compra de su billete será efectiva en el momento en que Pullmantur Air realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito suministrada.

Si no ha abonado el billete antes del límite de tiempo establecido para la emisión del mismo según le habremos indicado, Pullmantur directamente o nuestro agente autorizado, podrá proceder a cancelar su reserva

No obstante, en aquellos casos en los que se aprecien irregularidades en la transacción, y para evitar compras fraudulentas (tarjetas extraviadas, datos falsos, etc.), Pullmantur Air se reserva el derecho de solicitar información adicional al cliente, incluso una vez realizada la compra, a los efectos de verificar los datos proporcionados.

Adicionalmente, Pullmantur Air realiza chequeos aleatorios en billetes para evitar el fraude. Como resultado de estos controles es posible que contactemos con usted para verificar los datos proporcionados y la compra realizada.

En los casos en que el cliente no facilite los datos adicionales solicitados o bien existan sospechas fundadas de que la compra ha sido realizada utilizando métodos fraudulentos, Pullmantur Air procederá a la cancelación de la compra realizada así como al abono del importe cargado en la tarjeta facilitada.

3.1 CONDICIONES GENERALES

3.1.1 Prestaremos servicio de transporte únicamente al Pasajero cuyo nombre figura en el Billete, a efectos de lo cual podrá solicitársele que presente una identificación suficiente.

3.1.2 El Billete no es transferible.

3.1.3 Algunos Billetes se venden a tarifas con descuento que pueden ser parcial o totalmente no reembolsables. Usted debería escoger la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades. Puede que usted quiera también asegurarse de tener un seguro adecuado para cubrir casos en los que deba cancelar su Billete.

3.1.4. Si usted tiene un Billete como el descrito arriba en el apartado 3.1.3., que está enteramente sin usar, y no puede viajar por causa de Fuerza Mayor, siempre que usted nos avise prontamente y nos aporte pruebas de dicha Fuerza Mayor, nosotros le abonaremos la

cuantía no reembolsable de la tarifa para un futuro viaje con nosotros, sujeto a una deducción razonable en concepto de comisión administrativa.

3.1.5 El Billete es y permanece en todo momento propiedad de la portadora emisora del mismo.

3.1.6 Salvo en el caso de un Billete electrónico, usted no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a no ser que presente un Billete válido que contenga el Cupón de vuelo correspondiente a dicho vuelo, que no podrá haber sido utilizado previamente, así como el Cupón de Pasajero. Por otra parte, tampoco tendrá derecho a ser transportado si el Billete que presente se encuentra dañado o ha sido alterado en modo alguno por persona otra que nosotros o un Agente autorizado. En el caso de un Billete electrónico, no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a no ser que nos proporcione una identificación adecuada y se haya expedido a su nombre un Billete electrónico válido.

3.1.7 (a) En caso de pérdida o daño de un Billete (o de parte del mismo) por su parte, o en caso de no presentar un Billete que contenga el Cupón de Pasajero y todos los Cupones de Vuelo sin usar, a petición de usted nosotros reemplazaremos dicho Billete (o parte de él) mediante emisión de un nuevo Billete, siempre que exista evidencia contrastable en ese momento, de que un Billete válido para el/los vuelo(s) en cuestión fue debidamente emitido, y usted firma un acuerdo de reembolsarnos por cualquier coste o pérdida, hasta el valor del Billete original, que sean incurridas razonablemente por nosotros u otra Portadora por mal uso del Billete. Nosotros no le reclamaremos un reembolso por ninguna de las pérdidas resultantes de nuestra propia negligencia.

3.1.7 (b) Cuando no exista dicha evidencia o cuando usted no firme tal acuerdo, la Portadora emisora del nuevo Billete podrá exigirle que pague el precio completo del Billete por un Billete de recambio, sujeto a devolución si y cuando la Portadora emisora del Billete original está satisfecha con el hecho de que el Billete perdido o dañado no ha sido usado antes del vencimiento de su validez. Si, al encontrar el Billete original antes del vencimiento de su validez, usted lo devuelve a la Portadora emisora del nuevo Billete, el reembolso anterior será cursado en ese momento.

3.1.8 El Billete es un documento valioso, por lo que debe adoptar las medidas oportunas para salvaguardarlo y evitar su pérdida o robo.

3.1.9 En tanto no se halle en contraposición con lo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a: 1) las disposiciones que figuran en este billete, 2) las tarifas aplicables y sus condiciones, 3) las condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte de este contrato (y que pueden ser consultadas en las oficinas del transportista), excepto en el caso de transporte realizado entre un punto de los Estados Unidos o Canadá y cualquier punto fuera de dichos países, para el cual serán de aplicación las normas vigentes en dichos países.

3.1.10 El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y equipaje con la diligencia razonable. Las escalas convenidas, de existir, son los puntos indicados en el billete o que figuran en la información de este transportista como previsión de

itinerario del vuelo; el transporte, en caso de hacerse por varios transportistas sucesivos, se consideran como una sola operación. El transportista, en caso de necesidad, puede hacerse sustituir por otro transportista, utilizar aviones de terceros y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. El transportista salvo que otra cosa se indique en el billete, no asume la responsabilidad de garantizar los enlaces con otro vuelo en el punto de destino.

3.2 PERIODO DE VALIDEZ

3.2.1 Salvo que figure lo contrario en el Billete, en las presentes Condiciones o en las Tarifas aplicables (que puedan limitar la validez del Billete, en cuyo caso tal limitación se mostrará en el Billete) todo Billete será válido:

(a) un año desde la fecha de su expedición; o

(b) siempre que el primer viaje se produzca antes de un año desde la fecha de su expedición, un año desde la fecha del primer viaje contemplado en el Billete;

3.2.2 En caso de que no le resulte posible viajar dentro del periodo de validez del Billete porque en el momento en el que usted solicita la reserva nos fuera imposible confirmarla, la validez de tal Billete se ampliará, o podrá usted solicitar el reembolso de su importe de conformidad con el Artículo 10.

3.2.3 Si tras haber comenzado su viaje le resultara imposible viajar dentro del periodo de validez del Billete a causa de una enfermedad, podremos ampliar tal periodo de validez hasta la fecha en la que usted se encuentre en condiciones de viajar, o hasta la fecha del siguiente vuelo que hagamos, después de tal fecha, desde el mismo lugar de partida que el del viaje aplazado, en el que haya plazas libres dentro de la misma clase de servicio correspondiente a la tarifa abonada en primera instancia. Dicha enfermedad deberá ser atestada por un certificado médico. Cuando los cupones de vuelo que permanezcan restantes en su Billete o, en el caso de un Billete electrónico, el cupón electrónico, incluyan una o más Escalas, la validez de tal Billete podrá ser ampliada por no más de tres meses desde la fecha que se indique en ese certificado. En tales circunstancias, ampliaremos de igual modo el periodo de validez de los Billetes de todos los familiares directos suyos que le acompañen.

3.2.4 En caso de fallecimiento de un Pasajero durante el viaje, los Billetes de las personas que acompañen a tal Pasajero podrán modificarse renunciando a la estancia mínima o ampliando la validez. En caso de fallecimiento de un familiar directo de un Pasajero que ya haya comenzado el viaje, la validez de los Billetes del Pasajero y de aquellos de sus familiares directos que viajen con él podrán modificarse consiguientemente. Toda modificación de este tipo podrá efectuarse sólo tras la recepción de un certificado de defunción en regla, y toda extensión consiguiente de la validez del Billete no podrá darse por un periodo superior a cuarenta y cinco (45) Días desde la fecha del fallecimiento.

3.3 SECUENCIA Y USO DE CUPONES

3.3.1 El Billete que usted ha comprado es válido sólo para el transporte tal como se indica en el Billete, desde el lugar de salida, pasando por las escalas acordadas hasta el destino final. La

tarifa que usted ha pagado está basada en nuestra Tarifa y se refiere al transporte tal como se indica en el Billete. Forma una parte esencial de nuestro contrato con usted.

3.3.2 Si usted deseara cambiar algún aspecto de su transporte debe ponerse en contacto con nosotros por adelantado. El precio para su nuevo transporte será calculado y a usted se le dará la opción de aceptar el nuevo precio o de mantener su transporte original como se indica en el Billete.

3.3.3 Si usted cambiara su transporte sin nuestro consentimiento, nosotros fijaremos el precio correcto para su transporte actual. Usted deberá pagar la diferencia entre el precio ya abonado y el precio total aplicable de su transporte revisado. Nosotros le reembolsaremos por la diferencia si el nuevo precio es más bajo, pero si no, sus cupones sin usar no tienen ningún valor.

3.3.4 Tenga en cuenta que mientras algunos tipos de modificaciones no conllevarán cambios de precio, otros, tales como el cambio del punto de origen (por ejemplo, si usted no vuela el primer segmento) o el cambio de dirección del itinerario, pueden acarrear un incremento del precio. Hay muchas tarifas especiales que sólo tienen validez en las fechas y para los vuelos que figuran en el Billete y pueden no ser canjeables en absoluto, o serlo únicamente mediante el pago de una tasa adicional.

3.3.5 Cada cupón de vuelo contenido en su Billete será válido para el transporte en la clase de servicio en la fecha y para el vuelo en que se ha reservado plaza. Cuando se emite un Billete originalmente sin especificar una reserva, la plaza podrá reservarse más tarde sujeta a nuestra Tarifa y la disponibilidad de espacio en el vuelo solicitado.

3.3.6 Por favor tenga en cuenta que en el caso de que usted no se presente a cualquier vuelo sin avisarnos previamente, podremos cancelar su reserva de vuelta o reservas subsiguientes. Sin embargo, en vuelos nacionales, si nos avisa con antelación, no cancelaremos sus reservas subsiguientes.

ARTÍCULO 4: PRECIOS, TASAS, CUOTAS Y CARGOS

4.1 PRECIOS

Los precios sólo son aplicables para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino, salvo indicación expresa de lo contrario. Los precios no incluyen transporte terrestre entre los aeropuertos ni entre los aeropuertos y las terminales de la ciudad. Su precio se calculará de acuerdo con nuestra Tarifa en vigor en la fecha de pago de su Billete para el viaje en las fechas e itinerario específico en él indicado. Si usted cambiara su itinerario o fechas de viaje, esto podría modificar el precio a pagar.

4.2 IMPUESTOS, TASAS Y CARGOS

A usted corresponderá el pago de la totalidad de los impuestos, tasas y cargos gravados por gobiernos y demás autoridades o por el operador de un aeropuerto. En el momento de adquirir el Billete, se le comunicarán los impuestos, tasas y cargos aplicables al mismo la mayoría de los cuales, normalmente, se mostrarán desglosados en el Billete. Los impuestos,

tasas y cargos que se aplican al transporte aéreo están en permanente cambio, y puede que se impongan con posterioridad a la fecha de expedición del Billete. Si se produce un incremento en una tasa, precio o cargo indicado en su Billete, usted deberá pagarlo. Igualmente, si una nueva tasa, precio o cargo es impuesto, incluso después de ser emitido el Billete, usted deberá pagarlo. De manera similar, en caso de que cualesquiera impuestos, tasas y cargos que usted nos hubiera abonado en el momento de la expedición del Billete se vieran anulados o reducidos de manera que ya no fueran aplicables a su caso, o el importe consiguiente fuera menor, tendrá derecho a exigir su reintegro.

4.3 DIVISA

Todos estos precios, tasas, cargos y gastos han de abonarse en la divisa del país en el que se emite el Billete, a no ser que nuestro Agente autorizado indique lo contrario en o antes de la realización del pago (a causa, por ejemplo, de la imposibilidad de cambiar divisas nacionales por la correspondiente al pago). Nos reservamos el derecho plenamente discrecional de aceptar pagos en otras divisas.

ARTÍCULO 5: RESERVAS

5.1 REQUISITOS EN CUANTO A RESERVAS

5.1.1 Nosotros o nuestro Agente Autorizado registraremos su(s) reserva(s). Si nos lo solicita, le proporcionaremos una confirmación escrita de su(s) reserva(s)

5.1.2 Hay algunos precios que conllevan condiciones especiales que limitan o anulan su derecho a modificar o cancelar las reservas.

5.2 PLAZA

Procuraremos atender todas las solicitudes de reserva de plazas concretas. Sin embargo, no podemos garantizarle un asiento en particular. Nos reservamos el derecho a ceder o reasignar plazas en cualquier momento, incluso con posterioridad al embarque en la aeronave. Esto puede hacerse necesario por motivos de funcionamiento o seguridad.

5.3 RECONFIRMACIÓN DE RESERVAS

5.3.1 Las reservas anticipadas o de regreso pueden requerir su reconfirmación dentro de ciertos límites de tiempo. Le comunicaremos la necesidad de esta reconfirmación, en su caso, y la forma en la que debe hacerla. Si es requerido a hacerlo y usted no reconfirma, podremos cancelar sus reservas anticipadas o de regreso. Sin embargo, si usted nos comunica que sigue queriendo viajar, y existe plaza en el vuelo, le reintegraremos sus reservas y le transportaremos. Si no hay plaza en el vuelo emplearemos los esfuerzos razonables en transportarle a su siguiente destino o destino final.

5.3.2 Usted debería comprobar los requerimientos de reconfirmación de cualesquiera otras Portadoras involucradas en su viaje con ellas. Cuando sea necesario, deberá reconfirmar con la Portadora cuyo código aparezca en el vuelo en cuestión en el Billete.

5.4 CANCELACIÓN DE RESERVAS ANTICIPADAS

Tenga en cuenta que si usted no se presenta a un vuelo sin avisarnos con antelación, podremos cancelar sus reservas anticipadas o de retorno. Sin embargo, si nos avisa con antelación, no cancelaremos sus reservas subsiguientes.

ARTÍCULO 6: FACTURACIÓN Y EMBARQUE

6.1 La hora límite de aceptación del vuelo es el tiempo mínimo de antelación a la hora oficial programada de salida del vuelo indicada en el cupón, en el cual el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Pasado ese tiempo límite, el vuelo quedará cerrado. El transportista no incurre en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente a un vuelo ya cerrado.

6.2 La hora límite de aceptación de embarque o acceso a la aeronave, es el tiempo límite con el que el pasajero deberá estar en la puerta de embarque para acceder a la aeronave una vez ha facturado su equipaje y está en posesión de la tarjeta de embarque, respecto de la hora oficial programada del comienzo de embarque del vuelo indicada en el cupón. Pasado ese límite, el transportista no incurre en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente a un vuelo ya cerrado. Será imprescindible que lleve su documento personal identificativo en vigor.

6.3 El pasajero deberá cumplir los requisitos gubernamentales del viaje y presentar los documentos pertinentes, quedando sometido a las reglamentaciones con incidencia en este transporte como son, entre otros, las prohibiciones o limitación de la actividad de fumar dentro del avión, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista en el aviso de hora límite de aceptación al vuelo así como hora límite de aceptación de embarque o acceso a la aeronave o, si no se hubiera fijado ninguna, con antelación suficiente que le permita cumplimentar los trámites de salida y en todo caso evitando conductas personales que puedan afectar al buen régimen de la aeronave que en su caso justificase su exclusión del transporte, o la toma al respecto de medidas por el Comandante desde que este se hace cargo de aquella. La compañía no se responsabiliza de los daños, pérdidas o gastos que se puedan ocasionar por el incumplimiento de estos requisitos establecidos en esta y anteriores cláusulas, o por conductas inadecuadas que obliguen al personal de la compañía a tomar medidas que retrasen o perturben las operaciones de embarque.

6.4 Los límites de hora para facturar son diferentes en cada aeropuerto y le recomendamos que se informe sobre estos límites y los cumpla. Su viaje será más tranquilo si se da tiempo más que suficiente para cumplir con los límites de hora establecidos. Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva si no cumple con los límites de tiempo para facturar indicados. Nosotros o nuestros agentes autorizados le avisaremos del límite de tiempo para facturar en su primer vuelo con nosotros. Para cualquiera de los subsiguientes vuelos en su viaje, deberá informarse usted mismo de estos límites. Éstos se pueden encontrar en nuestro horario o pueden obtenerse a través de nosotros o de nuestros agentes autorizados.

6.5 Debe estar presente en la puerta de embarque no más tarde de la hora que le indiquemos para ello.

6.6 Podemos cancelar la plaza reservada para usted si no llega a la puerta de embarque a tiempo.

6.7 No seremos responsables ante usted en razón de ningún perjuicio o gasto en que incurra a resultas del no cumplimiento por su parte de las disposiciones de este Artículo.

ARTÍCULO 7: LIMITACIÓN Y DENEGACIÓN DEL TRANSPORTE

7.1 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE

A nuestra discreción razonable, podremos negarnos a transportarle a usted o a su Equipaje siempre que le hayamos remitido notificación por escrito de nuestra intención de no transportarle en nuestros vuelos en ningún momento a partir de la fecha de tal notificación. Además, podremos negarnos a transportarle a usted o a su Equipaje si uno o más de los siguientes actos se hubieran producido o pudiera razonablemente considerarse que pudieran producirse:

7.1.1 si el no transportarle a usted o a su Equipaje fuera acción necesaria de conformidad con cualesquiera leyes, reglamentaciones u órdenes administrativas;

7.1.2 el transporte de su Equipaje pudiera poner en peligro o afectar en modo alguno la seguridad o higiene de los demás Pasajeros o la tripulación, o afectar sustancialmente la comodidad de éstos;

7.1.3 su estado físico o mental, incluida toda intoxicación por alcohol o drogas, representara un peligro o riesgo para usted mismo, los demás Pasajeros, la tripulación o las propiedades materiales;

7.1.4 se le hubiera hallado culpable de mala conducta en cualquier vuelo anterior, y tuviéramos motivos para pensar que tal conducta pudiere repetirse;

7.1.5 hubiera rehusado a someterse a un control de seguridad;

7.1.6 no hubiera abonado los precios, impuestos, tasas o cargos correspondientes;

7.1.7 no pareciera tener documentos de viaje válidos, deseara entrar en un país en el que estuviera en tránsito o para el que no tuviera documentos de viaje válidos, destruyera sus documentos de viaje durante el vuelo o se negara a entregar los documentos de viaje a la tripulación de vuelo, con recibo, cuando así se lo indique;

7.1.8 presentara un Billete adquirido de forma ilegal, comprado a una entidad que no seamos nosotros ni ningún Agente autorizado nuestro, que hubiera sido denunciado como perdido o robado, que fuera una falsificación, o para el que no pudiera usted demostrar ser la persona a cuyo nombre estuviera expedido;

7.1.9 no hubiera cumplido los requisitos indicados en el artículo 3.3 en relación con la secuencia y uso de los cupones, presentara un Billete que hubiera sido expedido o modificado

en toda forma por alguien que no fuéramos nosotros ni un Agente autorizado nuestro, o el Billete estuviera dañado;

7.1.10 no respetara nuestras instrucciones en relación a seguridad o higiene;

7.1.11 hubiera usted cometido con anterioridad cualquiera de las acciones u omisiones mencionadas.

7.2. PASAJEROS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA

7.2.1 En el caso de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, les informamos que su embarque podría ser denegado debido a las siguientes causas:

7.2.1. (a) Con el fin de cumplir los requisitos de seguridad establecidos de acuerdo a la legislación internacional, comunitaria o nacional, así como aquellos establecidos por la autoridad aeronáutica que emitió el Certificado de Operador Aéreo a la compañía, indicando la causa en particular.

A este respecto le informamos que las Compañías Aéreas están autorizadas a exigir que los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida sean acompañados por otra persona con una capacidad tal que permita facilitarle la asistencia necesaria; los perros guías que acompañen a pasajeros discapacitados serán transportados gratuitamente, con arreglo a las condiciones adicionales que le serán facilitadas por la compañía en el momento de su solicitud,

7.2.1 (b) Por considerarse sus equipos de movilidad personal como mercancía peligrosa y no estar la compañía aérea autorizada a su transporte;

7.2.1 (c) Debido a que las dimensiones interiores de la aeronave así como las de sus puertas imposibiliten físicamente su embarque o transporte con sus medios personales de transporte

No obstante, queremos expresarle que la Compañía hará todos los esfuerzos razonables para proponerle una alternativa al trayecto contratado. Por ello, en cumplimiento de la normativa vigente, se le ofrecerá el reembolso o un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 del Reglamento (CE) N° 261/2004, siempre y cuando no se vea incumplida ninguna disposición relativa a la seguridad:

a) - el reembolso en siete días, en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado, bonos de viaje u otros servicios, del coste íntegro del billete en el precio que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan inicial, junto con, cuando proceda:

- un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;

b) la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o;

c) la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al pasajero, en función de los asientos disponibles.

Lo dispuesto en el apartado a) será aplicable también en el caso de los vuelos que formen parte de un viaje combinado excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

En el caso de las ciudades o regiones en las que disponen de varios aeropuertos, y en caso de que le fuera ofrecido un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, la Compañía correrá con los gastos de transporte desde aquel, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con usted.

Asimismo, si desea que la Compañía le emita por escrito los motivos por los que le ha sido denegado su embarque, deberá remitir por escrito una solicitud a la siguiente dirección indicando dicha referencia, adjuntando copia de toda la documentación de viaje. Esta le será contestada en un plazo no superior a cinco días hábiles desde la fecha de recepción de la misma.

7.3 AYUDA ESPECIAL

La aceptación del transporte de niños sin acompañante, personas discapacitadas, mujeres embarazadas, personas enfermas o cuyo estado exigiera una ayuda especial está sujeta a acuerdo previo con nosotros. Los Pasajeros con discapacidades que nos hayan informado de su situación y de la atención especial que precisen en el momento de la expedición del Billete, y que nosotros hayamos aceptado, no podrán ser objeto de posterior denegación del transporte en razón de tales discapacidades o atenciones especiales

8. AVISO SOBRE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN Y GRANDES RETRASOS

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) Nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en caso de denegación de embarque a un pasajero que se haya presentado al embarque en las condiciones establecidas por el Reglamento, se establece una compensación, y el transportista deberá ofrecer atención y asistencia inmediata al pasajero. En caso de cancelación de un vuelo se establece una compensación, salvo que la cancelación sea debida a circunstancias extraordinarias, y obliga al transportista a ofrecer atención y asistencia inmediata a los pasajeros afectados. En caso de gran retraso de un vuelo respecto a la hora de salida prevista, el pasajero tiene derecho a recibir atención y asistencia inmediata durante el retraso.

8.1 CONSECUENCIAS DE LA DENEGACIÓN DE TRANSPORTE O RETIRADA DEL PASAJERO

Si, a causa de cualquiera de las razones mencionadas en el artículo 7.1, nos hubiéramos negado, a nuestra discreción razonable, a transportarle o le hubiéramos retirado en ruta, podremos cancelar toda parte restante no utilizada del Billete, sin tener usted derecho a ningún transporte ulterior ni a reembolso alguno con respecto a alguno de los sectores cubiertos por el Billete, y no seremos responsables de ningún supuesto perjuicio consecuencial o daño relacionado con tal denegación de transporte o retirada en ruta.

ARTÍCULO 9: EQUIPAJE

9.1 EQUIPAJE GRATUITO

Se le permite llevar cierto Equipaje gratuitamente, siempre que se adecue a nuestras condiciones y limitaciones al respecto, que puede solicitarnos directamente a nosotros o a cualquiera de nuestros Agentes autorizados, y que se incluyen en nuestro Manual de Handling, disponible en nuestras oficinas principales (Departamento de Atención al Pasajero).

9.2 EXCESO DE EQUIPAJE

Podrá requerírsele que abone un cargo adicional por el transporte de todo Equipaje que exceda el establecido como Equipaje gratuito por Pasajero. Las tarifas correspondientes a tales cargos están a su disposición en nuestras oficinas de ventas en los aeropuertos.

9.3 ARTÍCULOS NO ACEPTABLES COMO EQUIPAJE

9.3.1 No se le permite incluir como Equipaje:

9.3.1.1 Objetos que puedan poner en peligro a la aeronave o a las personas o bienes a bordo de la misma, como los que se indican en las Instrucciones técnicas para el transporte aéreo seguro de objetos peligrosos de la Organización Internacional de Aviación Civil (OACI) y en las Normas de objetos peligrosos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), así como en nuestras normas propias (puede solicitarnos información adicional sobre estas cuestiones).

9.3.1.2 Objetos cuyo transporte esté prohibido por las leyes, normativas y órdenes vigentes en cualquier estado desde o hacia el cual se pretenda viajar.

9.3.1.3 Todo objeto que consideremos razonablemente inadecuado para su transporte debido a que es peligroso, poco seguro o que, en razón de su peso, dimensiones, forma o naturaleza, sea inadecuado para el tipo de aeronave utilizada, o bien que sea frágil o perecedero. Puede solicitarnos información adicional sobre artículos no aceptables.

9.3.2 Las Armas de fuego y munición que no tengan fines deportivos o de caza están prohibidas para su transporte como Equipaje. Las armas de fuego y munición con fines deportivos o de caza pueden ser aceptadas como Equipaje facturado. Las armas de fuego deben encontrarse descargadas y llevar el seguro puesto, además de debidamente embaladas. El transporte de munición está sujeto a las normas de la OACI y la IATA, como se indica en el párrafo 8.3.1.1.

9.3.3 Las armas de coleccionista como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y artículos similares pueden aceptarse como Equipaje facturado, a nuestra discreción, pero en ningún caso se permitirá su transporte en el compartimento de Pasajeros de la aeronave.

9.3.4 No debe incluirse en el Equipaje facturado dinero, joyas, metales preciosos, televisores, ordenadores, pantallas TFT, dispositivos electrónicos personales, títulos negociables, acciones ni demás artículos de valor, documentos mercantiles, pasaportes ni otros documentos identificativos o muestras.

9.3.5 Si, aún estando prohibido, cualquiera de los artículos mencionados en los párrafos 10.3.1, 10.3.2 y 9.3.4 se incluyen como Equipaje, no seremos responsables por ningún daño o pérdida que pudieran sufrir.

9.4 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE

9.4.1 Sujeto a lo dispuesto en el párrafo 9.3.2 y 9.3.3, podremos negarnos a transportar como Equipaje los objetos descritos en el párrafo 9.3, y podremos denegar el subsiguiente transporte de éstos cuando los descubramos.

9.4.2 Podremos negarnos a transportar como Equipaje todo artículo que consideremos razonablemente inadecuado para el transporte a causa de sus dimensiones, forma, peso, contenido, naturaleza, o por motivos de funcionamiento o seguridad, o por la comodidad de los demás Pasajeros. Puede solicitarnos información adicional acerca de los artículos inaceptables.

9.4.3 Podremos negarnos a aceptar Equipaje para su transporte a no ser que, en nuestra opinión, esté embalado debidamente y con seguridad en un contenedor apropiado. Puede solicitarnos información adicional acerca de envolturas y contenedores aceptables e inaceptables.

9.5 DERECHO DE REGISTRO

Por motivos de seguridad e higiene, podremos solicitarle que nos permita registrar e inspeccionar por escáner su persona y registrar, inspeccionar por escáner y/o rayos X su Equipaje. Podremos registrar su Equipaje aunque usted no se halle presente, con el objeto de determinar si se encuentra en posesión de o si su Equipaje contiene cualquiera de los artículos descritos en el párrafo 9.3.1 o cualesquiera armas de fuego, municiones o armas, que no nos hayan sido presentados de conformidad con los párrafos 9.3.2 o 9.3.3. Si no desea consentir en tal solicitud, podremos negarnos a transportarle tanto a usted como a su Equipaje. En caso de que un registro o inspección por escáner le cause daño a usted o un registro, inspección por escáner o rayos X cause daños a su Equipaje, no seremos responsables de los mismos a no ser que su causa esté en una falta o negligencia por nuestra parte.

9.6 EQUIPAJE FACTURADO

9.6.1 Cuando usted nos entregue toda parte de su Equipaje que desee facturar, nosotros quedaremos en custodia del mismo y expediremos al efecto una Etiqueta de identificación de equipaje para cada elemento individual de su Equipaje facturado.

9.6.2 El Equipaje facturado debe mostrar su nombre u otra clase de identificación personal incorporada al mismo.

9.6.3 Cuando resulte posible, el Equipaje facturado se transportará en la misma aeronave que usted, a no ser que decidamos, por motivos de seguridad, higiene o funcionamiento, hacerlo en un vuelo alternativo. Si su Equipaje facturado se envía en un vuelo posterior al que tome usted, nosotros se lo haremos llegar, a no ser que la legislación aplicable imponga que se encuentre usted presente por cuestiones de control de aduanas.

9.7 EQUIPAJE NO FACTURADO

9.7.1 Podremos especificar unas dimensiones y/o peso máximos para el Equipaje que desee llevar en la aeronave. Si no lo hacemos, el Equipaje que lleve en la aeronave debe

cabrer bajo el asiento que se halle enfrente del suyo o en un compartimento cerrado en la cabina de la aeronave. Si su Equipaje no pudiera almacenarse como se indica, o bien resultara demasiado pesado o se considerara poco seguro por el motivo que fuere, deberá transportarse como Equipaje facturado.

9.7.2 Los objetos que no sean adecuados para su transporte en la bodega de cargas (como instrumentos musicales delicados), y que no se adecuen a lo indicado en el párrafo anterior, sólo se aceptarán para su transporte en el compartimento de Pasajeros si nos avisa de ello con antelación y nosotros le concedemos permiso para ello. Podrá exigírsele el pago de una tasa adicional por este servicio.

9.8 RECOGIDA Y ENTREGA DE EQUIPAJE FACTURADO

9.8.1 Sujeto al artículo 9.6.3, se le exige que recoja el Equipaje facturado tan pronto como se ponga a su disposición en el destino o Escala. Si no lo recoge en un periodo de tiempo razonable, podremos cobrarle una cuota por almacenaje. Si el Equipaje facturado no es reclamado en los tres (3) meses siguientes desde el momento en que se puso a su disposición, podremos deshacernos de él sin incurrir con ello en responsabilidad alguna para con usted.

9.8.2 Únicamente el portador del Comprobante de facturación y la Etiqueta de identificación de equipaje tendrá derecho a la entrega del Equipaje facturado.

9.8.3 Si cualquier persona que reclame un Equipaje facturado no pudiera presentar el Comprobante de facturación ni identificar el Equipaje mediante una Etiqueta de identificación de equipaje, nos reservamos el derecho a entregar el Equipaje a tal persona cuando, en nuestra opinión, demuestre que tiene capacidad y derecho para hacerse cargo del mismo.

9.9 ANIMALES

Aceptamos transportar perros y gatos conforme a las siguientes condiciones. Cualquier otro animal será tenido en cuenta como carga aérea:

9.9.1 Deberá asegurarse de que los animales domésticos estén en continentes adecuados para su transporte, vayan acompañados de los correspondientes certificados sanitarios y de vacunación, permisos de entrada y demás documentos exigidos por los países de entrada y tránsito, sin los cuales no se aceptará el transporte de dichos animales. El transporte estará sujeto a las condiciones adicionales que indiquemos, y que le facilitaremos cuando nos las solicite.

9.9.2 Si se acepta como Equipaje, el animal, junto con su contenedor y su alimento, no se incluirá como Equipaje gratuito, sino que se considerará exceso de equipaje, en cuyo concepto usted habrá de abonar la tasa correspondiente.

9.9.3 Los perros lazarillo que acompañen a Pasajeros discapacitados se transportarán gratuitamente con carácter adicional a la provisión de equipaje gratuito normal, con arreglo a las condiciones adicionales que indiquemos, y que le facilitaremos cuando nos las solicite.

9.9.4 Cuanto su transporte no esté sujeto a las normas de responsabilidad de la Convención, no seremos responsables de ningún daño, perjuicio, lesión, enfermedad o fallecimiento de ningún animal que hayamos aceptado transportar, salvo negligencia por nuestra parte.

9.9.5 No tendremos responsabilidad alguna por ningún animal que no cuente con todos los documentos de tipo sanitario, de entrada, de salida y demás para la entrada o paso del animal por cualquier país, estado o territorio, y la persona que lleve al animal deberá reembolsarnos toda multa, coste, perjuicio o responsabilidad en la que razonablemente hayamos incurrido o que se nos haya impuesto como resultado de ello.

9.10 ARTÍCULOS RETIRADOS POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO

No tendremos responsabilidad alguna en razón de ningún artículo que sea retirado de su equipaje por el personal de seguridad del aeropuerto de conformidad con la normativa aplicable, con independencia de si tales artículos hubieran sido posteriormente retenidos o destruidos por dicho personal de seguridad o éste nos los hubiera entregado.

9.11 ARTÍCULOS CONSIDERADOS COMO MERCANCÍAS PELIGROSAS

Por razones de seguridad el equipaje del pasajero no debe contener artículos peligrosos, tales como: Gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas y maletines con equipos de alarma incorporados.

ARTÍCULO 10: HORARIOS.

Los horarios de vuelo indicados en el programa pueden variar entre la fecha de publicación y la fecha en que usted viaje. No se los garantizamos y no forman parte de nuestro contrato con usted.

Antes de aceptar su reserva, le notificaremos del horario de vuelo programado en vigor en ese momento y éste estará indicado en su Billete. Es posible que necesitemos cambiar el horario de vuelo posteriormente a la emisión de su Billete. Si nos proporciona información para ponernos en contacto con usted, trataremos de notificarle de tales cambios. Si, después de que usted haya comprado su Billete, cambiamos de forma significativa el horario de vuelo, de forma que no sea satisfactoria para usted y no podemos hacerle su reserva en un vuelo alternativo que sea aceptable para usted, tendrá derecho a un reembolso, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2.

ARTÍCULO 11: REINTEGRO

11.1 Le reembolsaremos el Billete o cualquier parte no utilizada del mismo de conformidad con las correspondientes normativas de precios o Tarifa, como se indica a continuación:

11.1.1 Salvo que se disponga lo contrario en este Artículo, tendremos derecho a efectuar un reintegro bien a la persona cuyo nombre figure en el Billete bien a la persona que haya abonado el Billete, cuando se presente prueba suficiente de tal pago.

11.1.2 Si el Billete hubiera sido abonado por otra persona que no fuera la que en él se indica, y en el Billete figurara que existe alguna restricción para el reintegro del precio, podremos efectuar dicho reintegro sólo a la persona que hubiera abonado su precio o a quien ésta indicara.

11.1.3 Salvo en caso de pérdida del Billete, sólo se efectuará el reintegro correspondiente a la entrega del Billete y de todos los Cupones de vuelo no utilizados.

11.2 REINTEGRO SOBRE BILLETE PERDIDO

11.2.1 Si pierde un Billete o cualquier parte del mismo, tras proporcionarnos prueba suficiente de su pérdida y tras abonarnos los correspondientes gastos de administración, efectuaremos el reintegro tan pronto como sea posible después la expiración del plazo de validez del Billete, a condición de que:

11.2.1.1 el Billete perdido, o la parte correspondiente del mismo, no haya sido utilizado, reintegrado o sustituido (salvo en caso de que el uso, reintegro o sustitución fuera a un tercero y resultara de un acto de negligencia por nuestra parte).

11.2.1.2 la persona en favor de la cual se efectúe el reintegro se comprometa, en la forma en la que nosotros indiquemos, a devolvernos el importe reintegrado en caso de fraude o en la medida en que el Billete o parte de él fuera utilizado por un tercero (salvo en caso de que tal fraude o uso por parte de terceros se debiera a un acto de negligencia por nuestra parte).

11.2.2 Si nosotros o nuestro agente autorizado perdemos el Billete o parte del mismo, la pérdida será nuestra responsabilidad.

11.3 DERECHO A REHUSAR EL REINTEGRO

11.3.1 Podremos negarnos a efectuar el reintegro en caso de que la solicitud correspondiente se formule tras la expiración del plazo de validez del Billete.

11.3.2 Podremos negarnos a reintegrar el importe de todo Billete que se nos hubiera presentado a nosotros, o a los correspondientes representantes del gobierno como prueba de intención de salir del país, a no ser que nos demuestre satisfactoriamente que cuenta con permiso para permanecer en dicho país o que tiene intención de salir del mismo utilizando los servicios de otra portadora u otro medio de transporte.

11.3.3 Podemos denegar el reintegro en todas las circunstancias previstas en el Artículo 7.2.

11.4. DIVISA

Nos reservamos el derecho a reintegrar el importe por el mismo medio y en la misma divisa empleados para abonar originalmente el Billete.

11.5 AUTORÍA DEL REINTEGRO DEL BILLETE

Los reintegros voluntarios sólo podrá efectuarlos la portadora que originalmente haya expedido el Billete o bien un agente de la misma debidamente autorizado para ello.

11.6 BILLETES CHARTER NO REEMBOLSABLES

Los Billetes Chárter vendidos como parte de un viaje de placer inclusivo o a resultas de acuerdos de asiento único no son reembolsables en ninguna circunstancia.

11.7 DERECHO A RECHAZAR UN BILLETE

Nos reservamos el derecho a rechazar su Billete si éste no cumple con las condiciones pactadas entre nosotros y el Touroperador.

ARTÍCULO 12: CONDUCTA A BORDO DE LA AERONAVE

12.1 GENERAL

Si, según nuestra opinión razonable, usted se comporta a bordo de la aeronave de manera que ponga en peligro la misma o a cualquier persona o propiedad que se halle igualmente a bordo, o bien impide a la tripulación cumplir sus obligaciones, o incumple cualesquiera instrucciones dadas por la tripulación, lo que incluye, aunque con carácter meramente enunciativo, las relativas al consumo de tabaco, alcohol o drogas, o se comporta de manera que incomode, moleste, dañe o lesione a otros Pasajeros o a la tripulación, podremos emprender las medidas que consideremos necesarias para evitar que prosiga tal conducta, incluida la restricción. Podrá desembarcarse de la aeronave o impedirle proseguir el viaje en cualquier punto del trayecto, y podrá ser acusado de todos los delitos que haya cometido a bordo de la aeronave.

12.2 PAGO DE LOS COSTES DE DESVIACIÓN

Si, como resultado de su conducta, que sería del tipo contemplado en el Artículo 11.1, decidimos, a nuestra total discreción, desviar la aeronave con el propósito de dejarle en tierra, deberá abonar todos los costes derivados de tal desvío.

12.3 DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS

Por motivos de seguridad, podremos prohibir o limitar el funcionamiento dentro de la aeronave de cualesquiera equipos electrónicos, incluidos, aunque sin limitación a ellos, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras, radiocasetes, reproductores de CD, videojuegos o dispositivos de transmisión, incluidos los juguetes con radiocontrol y los walkie-talkies. Se permite el funcionamiento de los equipos de ayuda auditiva y marcapasos.

ARTÍCULO 13: PROCURAMIENTO DE SERVICIOS ADICIONALES

13.1 Si acordamos para usted con terceros la prestación de cualesquiera servicios distintos del transporte aéreo, o si expedimos cualquier Billete o volante relacionado con el transporte o los servicios (distintos del transporte aéreo) prestados por un tercero, como reservas de hotel o alquiler de vehículos, al hacerlo, estaremos actuando únicamente como su agente. Los términos y condiciones del tercero que proporcione el servicio serán las que se apliquen.

13.2 Si le proporcionáramos además transporte de superficie, pueden aplicarse a este servicio condiciones diferentes.

ARTÍCULO 14: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

14.1 GENERAL

14.1.1 Usted será el responsable de obtener todos los visados y documentos de viaje exigidos por las leyes, normativas, órdenes, peticiones y requisitos de viaje de todos los países hacia o a través de los cuales vaya a viajar.

14.1.2 No seremos responsables de las consecuencias que para ningún Pasajero pueda tener la no obtención de tales documentos o visados, o de la no adecuación a las mencionadas leyes, normativas, órdenes, peticiones, requisitos, normas o instrucciones.

14.2 DOCUMENTOS DE VIAJE

Antes de viajar, debe presentar todos los documentos de entrada, salida, de tipo sanitario y demás que sean exigibles en virtud de cualquier ley, normativa, orden, petición u otro requisito del país o países correspondientes, y debe permitirnos conservar copias de todo ello. Nos reservamos el derecho a denegarle el transporte en caso de que no cumpla con tales requisitos o en caso de que sus documentos de viaje parezcan no estar en orden.

14.3 DENEGACIÓN DE ENTRADA

Si se le deniega la entrada en cualquier país, será usted el responsable del pago de cualesquiera multas o cargas que nos imponga el gobierno correspondiente, así como del coste derivado de su traslado desde tal país. El precio que hayamos cobrado por su transporte hasta el punto de denegación o prohibición de entrada no será objeto de reembolso por nuestra parte.

14.4 RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO POR MULTAS, COSTES DE DETENCIÓN, ETCÉTERA

Si nos vemos obligados a abonar cualquier multa o sanción, o a incurrir en cualquier gasto a causa de una inadecuación por su parte a las leyes, normativas, órdenes, peticiones u otros requisitos de viaje de los países correspondientes, o de presentar los documentos exigidos, deberá reembolsarnos, cuando se lo solicitemos, todo importe abonado de esta manera y todo gasto consiguiente. Podremos deducir de tal pago el valor de todo transporte no utilizado y contemplado en su Billete, o cualesquiera fondos suyos que tengamos en nuestro poder.

14.5 INSPECCIÓN DE ADUANAS

Si fuera necesario, habrá usted de acudir a la inspección de su Equipaje por parte de los encargados de aduanas u otros representantes gubernamentales. No seremos responsables ante usted por ningún daño o perjuicio que sufra en el transcurso de tal inspección o a resultas de ningún incumplimiento por su parte de este requisito.

14.6 INSPECCIÓN DE SEGURIDAD

Deberá someterse a los controles de seguridad que las autoridades, los aeropuertos, otras Portadoras o nosotros estimemos convenientes.

ARTÍCULO 15: PORTADORAS CONSECUTIVAS

El transporte que debamos llevar a cabo nosotros y otras Portadoras en virtud de un mismo Billete o Billete conjunto se considera una operación única a efectos de la Convención. Sin embargo, se recomienda consultar el Artículo 16.5.1.

ARTÍCULO 16: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

16.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN

La responsabilidad de cada portadora implicada en su viaje se determinará según sus propias condiciones de transporte. Nuestras disposiciones sobre responsabilidad son las siguientes:

16.2 LEGISLACIÓN APLICABLE

- La Convención, en los casos en que sea de aplicación; y
- Reglamento Comunitario (CE) 2027/97 modificado por el Reglamento Comunitario (CE) 889/2002; y
- Para los casos en que dicha legislación no proceda, será de aplicación la ley nacional.

16.3 LESIÓN O DEFUNCIÓN DE PASAJEROS

16.3.1 No limitaremos nuestra responsabilidad por los daños sufridos en caso de fallecimiento, lesión o daño físico por un Pasajero en los casos de accidente a bordo del avión o en las operaciones de embarque y desembarque.

16.3.2 Para cualesquiera daños hasta la suma de 113.100 Derechos Especiales de Giro o equivalente, no excluirémos ni limitaremos nuestra responsabilidad demostrando que tanto nosotros como nuestros agentes hayamos adoptado todas las medidas necesarias para evitar los mencionados daños, o que hubiera resultado imposible, tanto para nosotros como para nuestros agentes, adoptar tales medidas.

16.3.3 Por encima de la de 113.100 Derechos Especiales de Giro o equivalente, estamos legitimados para las defensas legales establecidas en la Convención y demás legislación aplicable.

16.3.4 Sin perjuicio de lo dispuesto en el Artículo 16.3.2, si demostráramos que los daños hubieran sido causados por una negligencia del Pasajero fallecido o lesionado, o que tal negligencia hubiera contribuido a tales daños, quedaríamos total o parcialmente exonerados de nuestra responsabilidad de conformidad con la legislación aplicable.

16.3.5 Con la mayor diligencia y, en todo caso no más tarde de quince días después de que se determine la identidad de la persona física que tuviera derecho a compensación, efectuaremos cuantos pagos adelantados sean necesarios para satisfacer las necesidades económicas inmediatas, en forma proporcionada a la privación o apuro que se sufra.

16.3.6 Sin perjuicio de lo estipulado en el Artículo 16.3.5, ningún pago anticipado será inferior al equivalente a 16.000 Derechos Especiales de Giro por Pasajero en caso de fallecimiento.

16.3.7 Ningún pago anticipado constituirá reconocimiento de responsabilidad, y podrá deducirse de cualesquiera sumas que posteriormente se hagan pagaderas en concepto de responsabilidad, aunque no será reembolsable, salvo en los casos contemplados en el Artículo 16.3.4 o en circunstancias en las que se demuestre posteriormente que la persona receptora de tal pago anticipado hubiera causado o contribuido a los daños correspondientes por negligencia, o bien que tal persona no fuera la que tuviera derecho a la compensación.

16.3.8 No seremos responsables de ninguna enfermedad, lesión ni discapacidad, incluido el fallecimiento, que resulte atribuible a su estado físico o al empeoramiento de tal estado.

16.4 EQUIPAJE

16.4.1 No tendremos responsabilidad alguna por daños ocasionados al equipaje no facturado a no ser que su causa directa sea un acto de negligencia por nuestra parte.

16.4.2 Salvo en el caso de una acción u omisión esté destinada a causar daños o se realice temerariamente y con conocimiento de que de la misma pueden resultar daños con bastante probabilidad, nuestra responsabilidad por daños al equipaje facturado se limitará a lo dispuesto por la Convención, que para la mayor parte de los casos prevé un límite de 1.131 Derechos Especiales de Giro por pasajero, si bien, cuando en razón de la legislación aplicable puedan aplicarse límites de responsabilidad distintos, se aplicarán tales límites.

16.4.3 No seremos responsables de daños ocasionados por su Equipaje. Usted será el responsable de cualesquiera daños que su Equipaje pueda ocasionar a otras personas o a la propiedad, incluida nuestra propiedad.

16.4.4 No tendremos responsabilidad alguna por daños a artículos cuya inclusión en el equipaje facturado no esté permitida según el Artículo 9.3, incluidos los bienes perecederos o frágiles, los que tengan un valor especial, como dinero, joyas, metales preciosos, dispositivos electrónicos personales, documentos negociables, títulos, u otros objetos de valor, documentos mercantiles, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras.

16.5 GENERAL

16.5.1 Sólo seremos responsables de los daños producidos durante el transporte en vuelos dirigidos por nosotros, si tenemos una responsabilidad legal ante usted en razón de tal vuelo, y sólo en la medida en que la tengamos. Si expedimos un Billete o facturamos equipaje para su transporte con otra portadora, lo haremos únicamente en calidad de agente de dicha portadora. No obstante, en lo que respecta al equipaje facturado, puede presentar reclamación contra la primera o la última portadora.

16.5.2 No seremos responsables de cualesquiera daños derivados de nuestra adecuación o de su inadecuación a las leyes o normas y reglamentaciones administrativas aplicables.

16.5.3 Nuestra responsabilidad se limita a daños compensatorios probados y, en todo caso, no seremos responsables por daños indirectos, consecuenciales o toda otra clase de daños no compensatorios.

16.5.4 El contrato de transporte, incluidas las presentes condiciones de transporte y las exclusiones y límites de responsabilidad, se aplican a nuestros agentes autorizados, trabajadores, empleados y representantes en la misma medida en que resultan aplicables para nosotros. El importe total que se recupere conjuntamente de nosotros y de tales agentes autorizados, empleados, representantes y personas no superará el importe de nuestra propia responsabilidad, si la hubiere.

16.5.5 Nada de lo recogido en las presentes condiciones de transporte constituirá renuncia a ninguna exclusión o limitación de responsabilidad según la Convención o las leyes vigentes, a no ser que se haya indicado expresamente.

16.5.6 Nada de lo recogido en las presentes condiciones de transporte constituirá renuncia a ninguna exclusión, limitación de responsabilidad o defensa de la que dispongamos según la Convención o las leyes vigentes contra cualquier organismo público de seguridad social o persona otra que sea responsable del pago de compensaciones o que haya pagado tales compensaciones en relación con el fallecimiento, lesión o daño físico de otro tipo sufrido por un Pasajero.

ARTÍCULO 17: LIMITACIÓN TEMPORAL DE LAS RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES

17.1 NOTIFICACIÓN DE RECLAMACIONES

La aceptación de Equipaje por parte del portador del Comprobante de facturación sin queja de éste en el momento de la entrega resultará prueba suficiente de que el Equipaje ha sido entregado en buen estado y de conformidad con el contrato de transporte, a no ser que usted pueda demostrar lo contrario.

Si desea presentar una reclamación o acción legal en relación con Daños al Equipaje facturado, deberá notificarnos el hecho tan pronto como descubra dichos Daños y, como máximo, siete (7) Días después de la recepción del Equipaje. Si desea presentar una reclamación o acción legal en relación con el retraso de cualquier Equipaje facturado, deberá notificarnos el hecho durante los veintiún (21) Días siguientes a la fecha en la que el Equipaje haya sido puesto a su disposición. Toda notificación de este tipo deberá efectuarse por escrito.

El pasajero puede formular queja o reclamación tanto a la compañía aérea con la que se ha contratado el servicio como a la encargada de la prestación efectiva, entendiéndose que si en el billete consta el nombre y código de una compañía aérea, ésta es la contratante.

17.2 LIMITACIÓN DE ACCIONES LEGALES

El método de cálculo del periodo de limitación será el que contemple la legislación o dictamine el tribunal competente para el caso.

ARTÍCULO 18: OTRAS CONDICIONES

El transporte de su persona y su Equipaje es un servicio que se presta conforme a ciertas otras normas y condiciones que nos son aplicables o que hemos adoptado. Dichas normas y condiciones, con sus modificaciones ocasionales, son importantes, pues conciernen, entre otras cosas, a lo siguiente:

- (i) el transporte de menores sin acompañante, mujeres embarazadas y Pasajeros enfermos,
- (ii) restricciones sobre el uso de dispositivos y elementos electrónicos;
- (iii) el consumo de bebidas alcohólicas a bordo.

Puede solicitarnos información adicional sobre la normativa relativa a estas cuestiones, que se incluye asimismo en nuestro Manual de Handling ((i) y (ii)).

ARTICULO 19 – INTERPRETACIÓN

El título de cada artículo en estas Condiciones de Transporte es sólo por conveniencia y no debe ser utilizado para interpretación del texto.

ANEXO: RESPONSABILIDAD DE LAS COMPAÑÍAS AÉREAS CON LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE

Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenido de Montreal.

INDENIZACIÓN EN CASO DE MUERTE O LESIÓN:

No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 113.100 DEG (cantidad aproximada de moneda local: 1 DEG= 1,2685 €), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que no hubo por su parte negligencia ni falta de otro tipo.

ANTICIPOS

En caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de 15 días desde el día de la identificación de la persona con derecho a indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (importe aproximado en moneda local: 1 DEG= 1,2685 €).

RETRASO DEL PASAJERO

En caso de retraso del pasajero, la compañía aérea es responsable del daño que siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso se limita a 4.694 DEG (importe aproximado en moneda local: 1 DEG= 1,2685 €).

RETRASOS DEL EQUIPAJE

En caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1.131 DEG (importe aproximado en moneda local: 1 DEG= 1,2685 €).

DESTRUCCIÓN, PÉRDIDA O DAÑOS DEL EQUIPAJE

La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.131 DEG (importe aproximado en moneda local). Con respecto al equipaje no facturado la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

LIMITES MÁS ELEVADOS PARA EL EQUIPAJE

El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar dos horas antes de la salida del vuelo, y abonando una tarifa suplementaria.

RECLAMACIONES SOBRE EL EQUIPAJE

Si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe de señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintiún días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA CON LA QUE SE HA CONTRATADO EL SERVICIO Y DE LA COMPAÑÍA ENCARGADA DE LA PRESTACIÓN EFECTIVA

Si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o el código de una compañía aérea, ésa es la compañía aérea contratante.

PLAZOS DE RECLAMACIÓN

Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.

FUNDAMENTO DE LA INFORMACIÓN

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1.999, desarrollado en Comunidad por el Reglamento (CE) nº 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) 889/2002] y por la legislación nacional de los estados miembros.

20. DATOS PERSONALES

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales serán incorporados a un sistema de tratamiento cuyo responsable y titular es PULLMANTUR AIR S.A. La finalidad del tratamiento de los datos personales será el mantenimiento de la relación contractual, la gestión, administración, prestación, ampliación y mejora de los servicios, así como el envío de información técnica,

operativa y comercial, por cualquier medio, incluido el correo electrónico y/o medio equivalente, sobre productos, servicios, ofertas y novedades que consideremos de su interés. En el caso de comunicaciones comerciales enviadas a través de correo electrónico o medio equivalente, nos presta su consentimiento expreso para el envío de publicidad por dicho medio.

PULLMANTUR AIR se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto de los datos de carácter personal y de su deber de guardarlos y adoptará las medidas necesarias para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta en todo momento del estado de la tecnología, cumple con las medidas de seguridad técnicas y organizativas.

En caso de enfermedad o alergia que pudiera imposibilitar el desarrollo normal del servicio contratado, el firmante otorga a PULLMANTUR AIR el consentimiento expreso, desde este momento, para el tratamiento de sus datos relativos a salud, con el fin de evaluar los riesgos inherentes al servicio prestado.

Asimismo le informamos que PULLMANTUR AIR deberá comunicar sus datos de carácter personal, necesarios para la prestación del correspondiente servicio, a los diferentes proveedores de los productos y servicios (servicio de handling, catering..etc) quienes vendrán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del contrato. Del mismo modo y conforme a la Legislación Federal Estadounidense, sus datos personales incluidos en el PNR (reserva), serán accesibles por parte del Departamento de Aduanas de los Estados Unidos si su viaje tiene origen, destino o escala en dicho país.

En caso de ser cliente de una entidad bancaria o empleado de una compañía, respecto a la que se apliquen precios especiales, le informamos que sus datos personales podrán ser comunicados a dichas empresas, con la finalidad de poder gestionar dicho precio especial.

En virtud del Art. 12 de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos que sus datos personales podrán ser cedidos a terceros que presten servicios de tratamiento de datos por cuenta de PULLMANTUR AIR. En virtud de los contratos celebrados con los terceros anteriormente referidos, los datos proporcionados serán tratados única y exclusivamente para los fines determinados, explícitos y legítimos para los que fueron obtenidos y éstos no serán comunicados a entidades ajenas a la relación contractual. El interesado podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado para la cesión de sus datos. Dicha revocación se llevará a cabo mediante petición escrita dirigida a la siguiente dirección de correo electrónico: clientes@pullmantur.es

Por último le informamos que tiene usted la posibilidad de ejercitar en todo momento y de forma gratuita, los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición de sus datos y revocación de su autorización sin efectos retroactivos, en los términos especificados en la Ley, conforme al procedimiento legalmente establecido, mediante escrito dirigido a PULLMANTUR AIR.S.A., C/Mahonia, 2 28043 de Madrid.

Les informamos, que su contrato de viaje así como factura del mismo, será debidamente archivado, en el supuesto de querer modificar cualquier dato en el proceso de compra,

cancelar los servicios contratados o solicitar copia de su contrato y factura, deberá dirigirse a nuestro departamento de atención al pasajero a través de la dirección de mail clientes@pullmantur.es, fax 91 418 87 34 o teléfono 902 09 55 12. En el caso de querer presentar cualquier queja, incidencia, sugerencia o reclamación, podrán acceder al formulario de reclamación en el apartado atención al pasajero (aquí que les dirija a dicho apartado donde colguemos el formulario) o bien podrán dirigirse directamente al departamento atención al pasajero, el cual les podrán a su disposición el formulario de reclamación. No obstante, también podrá ejercitar su derecho a reclamar a través de la dirección de mail clientes@pullmantur.es o del fax 91 418 87 34