

## CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE (PASAJEROS Y EQUIPAJE)

### ARTÍCULO 1 Definiciones

En las presentes Condiciones, salvo si resulta del contexto o si se dispone expresamente de otro modo, las siguientes expresiones tienen los siguientes significados:

**Agente autorizado** - Agente de venta de billetes designado por nosotros para representarnos en la venta de transporte aéreo para nuestros servicios.

**ATM** - Gestión del Tráfico Aéreo (ATM).

**Equipaje** - Bienes que acompañan al/a la pasajero/a durante el vuelo. A menos que se especifique otra cosa, incluye tanto el equipaje facturado como el equipaje no facturado.

**Equipaje facturado** - El equipaje bajo nuestra custodia y para el que emitimos un talón de equipaje y/o una etiqueta de equipaje.

**Equipaje no facturado** - Todo equipaje que no sea equipaje facturado.

**Billete** - El documento titulado "Passenger Ticket and Baggage Check" (Billete de pasajero y talón de equipaje) o el billete electrónico, en ambos casos emitidos por nosotros o en nuestro nombre, y que incluye las condiciones del contrato, avisos y cupones.

**Talón de equipaje** - Las partes de su/s billete/s referente/s al transporte de su equipaje facturado.

**Billete en conexión** - Billete emitido por nosotros a su favor en conexión con otro billete; juntos, ambos, constituyen un único contrato de transporte.

**Billete electrónico** - Recibo-itinerario, cupones electrónicos y, si corresponde, un documento de embarque emitido por nosotros o en nuestro nombre.

**Código identificador de** dos caracteres o las tres letras que identifican **compañía aérea** - a una determinada compañía aérea.

**Condiciones del contrato** - Cláusulas, identificadas como tal, contenidas en su/s billete/s o en su/s recibo-itinerario, o entregadas con los mismos, y que incluyen, mediante referencia, las presentes Condiciones de transporte y los avisos.

**Convenio** - Cualquiera de los siguientes instrumentos que sea aplicable:

1. El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en adelante, "Convenio de Varsovia");
2. El Convenio de Varsovia modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955;
3. El Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo adicional No.1 de Montreal (1975);
4. El Convenio de Varsovia modificado en La Haya y por el Protocolo adicional No. 2 de Montreal (1975);
5. El Convenio suplementario de Guadalajara (1961) (Guadalajara);
6. El Convenio de Varsovia modificado en La Haya y por el Protocolo adicional No. 4 de Montreal (1975);
7. El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (en adelante, "Convenio de Montreal).

**Daño** - Muerte, heridas o lesiones corporales sufridas por un/a pasajero/a, la pérdida, la pérdida parcial, el robo o cualquier otro daño resultante o relacionado con el transporte o con otros servicios con él relacionados prestados por nosotros.

**Días** - Días naturales, lo que incluye los siete (7) días de la semana, quedando claro que, para efectos de avisos/ notificaciones, no se cuenta el día en que éstos se envían y que, para determinar la validez de un billete, no se toma en consideración el día de emisión del billete ni el día de inicio del vuelo.

**DEG** - Derechos Especiales de Giro, según su definición por el Fondo Monetario Internacional.

**Etiqueta de equipaje** - Documento emitido con el fin único de identificar el equipaje facturado.

**Fuerza mayor** - Circunstancias extraordinarias e imprevisibles que escapan al control del pasajero y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse aunque se hubiesen tomado todas las precauciones.

**Hora límite de facturación** - Tiempo límite por nosotros especificado dentro del cual el pasajero debe haber completado las formalidades de facturación ("check-in") y haber recibido su tarjeta desembarque.

**Escala** - Parada programada en el viaje (**Stopover**), en un punto entre los lugares de salida y destino.

**Recibo-itinerario** - Documento/s emitido/s por nosotros para los/las pasajeros/as que

viajan con billetes electrónicos y que contiene/n el/los respectivo/s nombre/s, información sobre el vuelo y avisos.

**Escalas acordadas** - Aquellos lugares, con excepción de los lugares de salida y destino, establecidos en su/s billete/s o que aparecen en nuestros horarios como escalas programadas en su viaje.

**“Nosotros”, “nuestro” y “con nosotros”** - Significan Transportes Aéreos Portugueses, S.A. o, de forma abreviada, TAP S.A., TAP o TAP Portugal.

**Pasajero** - Toda persona, excepto los miembros de la tripulación, transportada o a transportar por nosotros en un avión de acuerdo con un billete.

**Pasajero en tránsito** - Se refiere a un/a pasajero/a que llega a un aeropuerto para proseguir su viaje hacia otro aeropuerto: (i) en el mismo vuelo saliendo del mismo aeropuerto; (ii) en un vuelo de conexión saliendo del mismo aeropuerto; o (iii) en un vuelo de conexión saliendo de otro aeropuerto.

**“Su”, “usted”, “le” y “con usted”** - E/la pasajero/a.

**Cupón** - Cupón de vuelo de papel o cupón electrónico que autoriza al/a la pasajero/a en él designado/a a viajar en el vuelo concreto en él identificado.

**Cupón electrónico** - Se refiere a un cupón de vuelo electrónico o a un billete electrónico existente en nuestra base de datos.

**Cupón de pasajero** - La/s parte/s del/de los billete/s emitido/s por nosotros o en nuestro.

**Comprobante del pasajero** - Nombre que contiene/n dicha anotación impresa y que debe/n ser conservada/s por usted.

**Cupón de vuelo** - La/s parte/s del/de los billete/s que tiene/n impresa/s la anotación “válido para el transporte” (“good for passage”) o, en el caso de un billete electrónico, el cupón electrónico, y que indica/n los lugares concretos entre los cuales tiene derecho a ser transportado/a.

**Tarifas** - Los precios de los billetes, las tasas y/o las Condiciones de transporte de una compañía aérea con ellos relacionadas publicados que, cuando así se solicite, deben presentarse ante las autoridades competentes.

**Transportista** - Un transportista aéreo, diferente de nosotros, cuyo código identificador de compañía aérea aparece en su/s billete/s o en su billete en conexión.

## ARTÍCULO 2 APLICABILIDAD

## **2.1 General**

Con excepción de lo dispuesto en los artículos 2.2, 2.4 y 2.5 abajo mencionados, nuestras Condiciones de transporte se aplican únicamente a los vuelos o segmentos de vuelos en los que nuestro nombre o nuestro código identificador de compañía aérea aparezca en el campo del billete destinado al nombre del respectivo transportista aéreo.

## **2.2 Operaciones de fletamento (“Charter”)**

En el caso de transporte efectuado en los términos de un acuerdo de fletamento, las presentes Condiciones de Transporte se aplicarán únicamente en la medida en que sean incorporadas, mediante referencia o de otra forma, en el referido acuerdo o en su/s billete/s.

## **2.3 Acuerdos de códigos compartidos (“Code shares”)**

En algunos servicios, tenemos, con otros transportistas, acuerdos conocidos como “Code Shares” (Acuerdos de códigos compartidos), lo que significa que, aun que tenga una o más reservas con nosotros o tenga uno o más billetes en los que aparece nuestro nombre o nuestro código identificador de compañía aérea como transportista, el/los avión/es puede/n ser operado/s por otro/s transportista/s. A pesar de ello, su contrato es con nosotros. Si fuera éste el caso, le informaremos en el momento de la realización de la/s reserva/s y de la facturación (“check-in”) en el aeropuerto sobre el transportista que opera el avión. En dicha situación, el nivel de servicio podrá ser diferente y podrá no aplicarse el “Airline Passenger Service Commitment” (Compromiso de servicio a los pasajeros de las compañías aéreas, compromiso europeo al que se sumaron la mayoría de las compañías aéreas europeas y de los aeropuertos europeos).

## **2.4 Prevalencia de la Ley y de las tarifas**

En caso de conflicto entre las presentes Condiciones de transporte y nuestras tarifas o cualquier Ley aplicable, las tarifas o la Ley prevalecerán. Si alguna disposición de las presentes Condiciones de transporte fuera inválida por el efecto de la Ley aplicable, ello no afectará a la validez de las restantes disposiciones.

## **2.5 Prevalencia sobre la reglamentación**

Excepto cuando se estipule lo contrario en las presentes Condiciones de transporte, en caso de conflicto entre las mismas y cualquier otra reglamentación nuestra referida a asuntos específicos, prevalecerán las presentes Condiciones de transporte.

# **ARTÍCULO 3 BILLETES**

## **3.1 General**

**3.1.1** - Sólo transportaremos a la persona indicada en el billete como pasajero/a, por lo que se le podrá solicitar la presentación de una identificación válida.

**3.1.2** - El/los billete/s es/son intransferible/s.

**3.1.3** - Algunos billetes se venden a tarifas reducidas, las cuales podrán ser, total o parcialmente, no reembolsables. Debe elegir la tarifa más adecuada a su caso. Podrá, también, querer asegurarse de que tiene el seguro más apropiado para cubrir las situaciones en las que tenga que cancelar su/s billete/s.

**3.1.4** - Si su/s billete/s corresponde/n al tipo indicado en el artículo 3.1.3. arriba mencionado, no ha/n sido utilizado/s y no puede viajar por motivo de fuerza mayor, le proporcionaremos, siempre y cuando nos avise inmediatamente y muestre el referido motivo de fuerza mayor, un crédito para realizar un futuro viaje con nosotros por el importe de la parte no reembolsable de la tarifa, deduciendo una tasa administrativa razonable.

**3.1.5** - El billete es y siempre será propiedad del transportista emisor.

**3.1.6** - Excepto en el caso del billete electrónico, no tendrá derecho a ser transportado/a en un vuelo si no presenta un billete válido con el cupón de vuelo para el vuelo en cuestión y el resto de cupones de vuelo sin utilizar y el cupón de pasajero. Además, no tendrá derecho a ser transportado/a si el billete está mutilado o ha sido modificado por alguien que no sea TAP o un agente por nosotros autorizado. En el caso del billete electrónico, no tendrá derecho a ser transportado/a a menos que presente una identificación fehaciente.

**3.1.7 (a)** - En caso de pérdida o mutilación de un billete (o de parte de él) o de presentación de un billete que no contenga el cupón de pasajero y todos los cupones de vuelo sin utilizar, podrá solicitar la sustitución de dicho billete (o de parte de él). Emitiremos un nuevo billete siempre que demuestre, en ese momento, que fue/fueron debidamente emitido/s billete/s válido/s para el/los vuelo/s en cuestión y que firme una declaración comprometiéndose a reembolsarnos todos los costes y/o pérdidas, hasta el importe del billete original, que nosotros o otro transportista tengamos, necesaria y razonablemente, que asumir debido al mal uso de dicho billete. No se le solicitará el reembolso de tales costes y/o pérdidas si los mismos son consecuencia de negligencia nuestra. A menos que la pérdida o mutilación se deba a la negligencia del transportista emisor, o de un agente del mismo, se podrá cobrar una tasa administrativa razonable por el servicio.

**3.1.7 (b)** - Cuando no se presenten dichas pruebas o no se firme dicha declaración, ambas conforme lo referido anteriormente en el artículo 3.1.7 (a), el transportista que vaya a emitir el nuevo billete puede exigirle que pague el precio total del mismo para obtener un nuevo billete, sujeto al derecho de reembolso si y cuando el transportista emisor del billete perdido o mutilado acepte que el mismo no fue utilizado antes del vencimiento de su validez. Si encuentra el billete original antes del vencimiento de su validez y lo entrega al transportista que emitió el nuevo billete, el reembolso se procesará inmediatamente.

**3.1.8** - El billete es valioso y deberá tomar todas las precauciones necesarias para guardarlo bien y para asegurarse de que no se pierde ni es robado.

## **3.2 Período de validez**

**3.2.1** - A menos que se especifique lo contrario en el billete, en las presentes Condiciones o en las tarifas aplicables (que pueden limitar la validez de un billete, caso en el que dicha limitación se indicará en el mismo), un billete es válido durante: a) un año a partir de la fecha de emisión; b) cuando el primer vuelo en él indicado haya ocurrido en el plazo de un año a partir de la fecha de emisión, un año a partir de la fecha de dicho vuelo.

**3.2.2** - Si se ve impedido/a de viajar durante el período de validez de su/s billete/s porque no podamos confirmar una reserva en el momento en que nos la solicite, la validez de dicho/s billete/s será prorrogada o podrá tener derecho a reembolso en los términos del artículo 10, abajo mencionado.

**3.2.3** - Si, después de haber comenzado el viaje, se ve, por motivo de enfermedad, impedido/a de viajar durante el período de validez de su/s billete/s, podremos prorrogar dicho período de validez hasta la fecha en que se encuentre apto/a para viajar o hasta la fecha de nuestro primer vuelo que, después de dicha fecha, salga del punto en el que prosiga su viaje y tenga plazas disponibles en la clase de servicio para la que se pagó la tarifa. Se deberá justificar la enfermedad con la presentación de un certificado de asistencia hospitalaria. Cuando los cupones de vuelo que siguen incluidos en el/los billete/s o, en el caso de un billete electrónico, el cupón electrónico, implican una o más escalas ("Stopover"), la validez de dicho/s billete/s podrá ser prorrogada por un período no superior a tres meses a partir de la fecha de recuperación indicada en el citado certificado. En dichas circunstancias, prorrogaremos también, en las mismas condiciones, la validez del/de los billete/s de otros familiares directos que le acompañen.

**3.2.4** - En caso de defunción de un/a pasajero/a durante el viaje, el/los billete/s de la/s persona/s que le acompañen puede/n ser modificado/s mediante renuncia al período mínimo de permanencia o mediante prorrogación de la respectiva validez. Igualmente, en caso de muerte de un familiar directo de un/a pasajero/a que ya haya iniciado el viaje, también se podrá modificar la validez del/de los billete/s del/de la pasajero/a y de los familiares directos que le acompañan. Las mencionadas modificaciones se efectuarán tras la recepción de un certificado de defunción válido y las referidas ampliaciones de validez no excederán un periodo de cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha del fallecimiento.

### **3.3 Uso y secuencia de los cupones**

**3.3.1** - El/los billete/s que ha comprado sólo es/son válido/s para el transporte tal y como se indica en el/los mismo/s, desde el lugar de salida, por las escalas acordadas, hasta el destino final. El importe pagado se basa en nuestras tarifas, que constituyen una parte esencial de nuestro contrato con usted, y cubre el transporte indicado en su/s billete/s. Su/s billete/s no se aceptará/n y perderá/n su validez si alguno de los cupones se utiliza fuera de la secuencia en él/ellos indicada.

**3.3.2** - Si desea modificar algún aspecto del transporte, deberá contactarnos previamente. Se calculará la tarifa para el nuevo transporte y se le dará la opción de aceptar el nuevo precio o de mantener su transporte original tal y como consta en su/s billete/s. En caso de tener que modificar algún aspecto de su transporte por causa de fuerza mayor, deberá ponerse en contacto con nosotros lo antes posible. Nosotros, sin recalculer la tarifa,

haremos lo posible para transportar le a su próxima escala acordada o a su destino final.

**3.3.3** - En caso de alterar su transporte sin nuestro acuerdo, calcularemos el precio correcto para su viaje efectivo. Tendrá que pagar toda diferencia existente entre el precio del transporte para el que su/s billete/s fue/fueron emitido/s y el precio total aplicable al transporte revisado o le reembolsaremos la diferencia si el nuevo precio fuese inferior. De otro modo, sus cupones no utilizados no serán válidos.

**3.3.4** - Por favor, tenga en cuenta que, mientras que algunas modificaciones no implican modificación de la tarifa, otras, como el cambio del lugar de salida (por ejemplo, si no vuela el primer segmento) o el cambio de la dirección del viaje, pueden implicar un aumento del precio. Muchas tarifas son válidas únicamente para la/s fecha/s y vuelo/s indicados en su/s billete/s y no se pueden modificar, o sólo se podrá hacerlo mediante el pago de una tasa adicional.

**3.3.5** - Todos los cupones de vuelo contenidos en su/s billete/s se aceptarán para el transporte en la clase de servicio, fecha y vuelo para los que se realizó/realizaron la/s reserva/s. En caso de un billete emitido sin especificar la reserva, la plaza se puede reservar más tarde, pero siempre estando sujeto a nuestras tarifas y a la disponibilidad de plazas en el vuelo deseado.

**3.3.6** - Debe saber que, en caso de que no se presente a un vuelo sin habernos avisado previamente, podremos cancelar su/s reserva/s para el regreso o para la continuación del viaje. Sin embargo, si nos avisa previamente, no cancelaremos la/s reserva/s para su/s siguiente/s vuelo/s y proceder de acuerdo con lo previsto en los artículos 3.3.2 y / o 3.3.3.

#### **3.4 Nombre y dirección del transportista**

Nuestro nombre puede aparecer abreviado en el/los billete/s mediante el uso de nuestro código identificador de compañía aérea u otra abreviatura. Se considerará nuestra dirección el aeropuerto de salida indicado delante de la primera abreviatura de nuestro nombre en la casilla del transportista ("carrier") en el/los billete/s o, en caso de un billete electrónico, el indicado para nuestro primer segmento de vuelo en el recibo-itinerario.

### **ARTÍCULO 4 TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS Y CARGOS**

#### **4.1 Tarifas**

A menos que se estipule lo contrario, las tarifas se aplican únicamente al transporte desde el aeropuerto de origen hasta el aeropuerto de destino. Las tarifas no incluyen el servicio de transporte entre otros aeropuertos ni entre aeropuertos y terminales en la ciudad. Su tarifa será calculada de acuerdo con nuestras tarifas en vigor en la fecha de pago de su/s billete/s para viajar en las fechas, clase de servicio e itinerarios en él indicados. Una vez realizado el pago de su/s billete/s, a no ser que modifique el itinerario y/o la/s fecha/s del/de los vuelo/s y/o la/s clase/s de servicio en él referidos, no se aplicarán aumentos de

tarifa relativos a la fecha del vuelo ni a la clase de servicio reservados.

#### **4.2 Impuestos, tasas y cargos**

El pago de todos los impuestos, tasas y cargos estipulados por un Gobierno o por cualquier otra autoridad o por el operador del aeropuerto es de su responsabilidad. Al comprar su/s billete/s, en el/los que aparecerá/n, separadamente, indicados la mayoría de los impuestos, tasas y cargos en él/ellos incluidos, será informado/a de cualquier otro impuesto y/o tasa y/o cargo no incluidos. Los impuestos, tasas y cargos que se aplican al transporte aéreo varían constantemente y se pueden imponer y/o alterar tras la fecha de emisión de su/s billete/s. Si se aumenta algún impuesto y/o una tasa y/o cargo indicado en su/s billete/s, deberá pagar la diferencia correspondiente. Del mismo modo, deberá pagar cualquier eventual nuevo impuesto y/o tasa y/o cargo que sea exigido, incluso después de la fecha de emisión de su/s billete/s. Igualmente, tendrá derecho a solicitar el reembolso si algún impuesto y/o tasa y/o cargo que ya haya pagado se suprime o reduce de manera que ya no se aplique o deba pagarse un importe inferior.

#### **4.3 Divisa**

A menos que, en el momento del pago de su/s billete/s o antes del mismo, nosotros o nuestro agente autorizado indiquemos otra moneda (por ejemplo, debido a la no convertibilidad de la moneda local), las tarifas, impuestos, tasas y cargos se pagarán en la moneda del país en el que su/s billete/s se emite/n. Podremos, según nuestro criterio, aceptar pagos en otra moneda distinta a la del país de emisión del/de los billete/s.

## **ARTÍCULO 5 RESERVAS**

### **5.1 Requisitos de las reservas**

**5.1.1** - Nosotros, o nuestro agente autorizado, registraremos su/s reserva/s. Si lo solicita, nosotros, o nuestro agente autorizado, le entregaremos una confirmación escrita de su/s reserva/s.

**5.1.2** - Algunas tarifas tienen condiciones que limitan o excluyen su derecho a modificar o cancelar reservas.

### **5.2 Tiempo límite de emisión de billetes**

Si no ha pagado su/s billete/s dentro del plazo límite designado para ello por nosotros o por nuestro agente autorizado, podremos cancelar su/s reserva/s. Dentro del tiempo límite aplicable, puede: a) Mantener, durante, por lo menos, veinticuatro (24) horas, una reserva telefónica realizada directamente con nosotros y para la que no exigimos el pago del/delos billete/s; b) Sin sanción, cancelar una reserva dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a su realización, si nosotros exigimos el pago del/de los billete/s en el momento de la reserva.



### 5.3 Datos Personales

**5.3.1** - Los datos personales puestos a disposición y recopilados serán tratados por Transportes Aéreos Portugueses, S.A. — registrada en Portugal con domicilio social en el Edificio TAP 25, en el Aeropuerto de Lisboa, y con el CIF 500 278 725 (“TAP Air Portugal”).

**5.3.2** - Los datos son necesarios para la ejecución del contrato de transporte celebrado, no siendo posible prestar los servicios caso no proporcione los datos personales solicitados.

**5.3.3** - Los datos son tratados para las finalidades de gestión de reservas, emisión de billetes, prestación de servicios de transporte, así como a efectos de facilitar los trámites de emigración y de entrada.

**5.3.4** - Los datos personales son comunicados, para las finalidades referidas, a entidades legalmente competentes, departamentos gubernamentales, agentes autorizados, aeropuertos, otros Transportistas, prestadores de los servicios, instituciones de crédito y empresas de tarjetas de crédito.

**5.3.5** - La prestación de determinados servicios implica la transferencia de sus datos personales a países terceros (que no pertenezcan a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo). En dichas situaciones, TAP Air Portugal tomará las medidas necesarias y adecuadas, a la luz de la ley aplicable, de forma a garantizar la protección de todos los datos personales objeto de dicha transferencia de ámbito internacional. Siempre que se lleve a cabo una reserva para un destino/país que obligue a la transmisión de sus datos, TAP Air Portugal le informará en el momento de la reserva, pudiendo solicitar aclaraciones sobre las medidas adoptadas para la protección de los datos y pudiendo además obtener copias de las mismas.

**5.3.6** - Los datos personales recopilados son conservados en bases de datos específicas creadas al efecto, por el período legalmente aplicable.

**5.3.7** - A cualquier momento, y en los límites de la ley aplicable, podrá solicitar el acceso, rectificación, cancelación, limitación el tratamiento, oposición bien como portabilidad de sus datos, directamente a través de su Área de Cliente, o mediante el "[Formulario de Ejercicio de Derechos al amparo del Reglamento General de Protección de Datos](#)" disponible en el punto 14. de nuestra Política de Privacidad en <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, que deberá ser enviado por correo- electrónico a [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt) o, por carta, a:

Data Protection Officer TAP Air Portugal, Aeroporto de Lisboa 1704-801 Lisboa, Portugal

Podrá además obtener confirmación sobre qué datos personales suyos son objeto de tratamiento, bien como el acceso a los mismos, siéndole proporcionada, caso lo requiera, una copia de los datos objeto de tratamiento por parte de TAP Air Portugal.

**5.3.8** - Sin perjuicio de cualquier otra vía de recurso administrativo o judicial, el titular de los datos tiene derecho a presentar una reclamación ante la Comisión Nacional de

Protección de Datos (CNPD) o ante otra autoridad de control competente en los términos de la ley, caso considere que sus datos no están siendo objeto de tratamiento legítimo por parte de TAP, en los términos de la legislación aplicable.

**5.3.9** - Para obtener aclaraciones sobre el tratamiento de datos, deberá consultar la Política de Privacidad disponible en <https://www.flytap.com/pt-pt/privacidade>, o contactar el Data Protection Officer, a través del correo-electrónico [dpo@tap.pt](mailto:dpo@tap.pt).

**5.4 Plazas** - Haremos lo posible para satisfacer las solicitudes referentes a plazas que nos sean presentadas con antelación, pero no podemos garantizar ninguna plaza concreta. Nos reservamos el derecho de, en cualquier momento e incluso después del embarque, asignar o reasignar las plazas. Esto puede resultar necesario por motivos de orden operativo o de seguridad.

### **5.5 Reconfirmación de reservas**

**5.5.1** - Su/s reserva/s para la ida y/o para el regreso puede/n estar sujetas a reconfirmación dentro de determinados plazos. Cuando sea necesario reconfirmar su/s reserva/s, le informaremos del momento, la forma y el lugar donde debe hacerlo. Si es necesario reconfirmar la/las reserva/s y no lo hace, podremos proceder a la cancelación de su/s reservas para la ida y/o el regreso. Sin embargo, si nos avisa de que sigue queriendo viajar en el/los mismo/s vuelo/s que había reservado, nosotros, si hay plazas disponibles en ese/esos vuelo/s, volveremos a realizar su/s reserva/s y el transporte o, en caso de que no hubiera plazas disponibles en el/los vuelo/s, haremos lo posible para transportarle a su próximo destino o a su destino final.

**5.5.2** - Deberá informarse de las respectivas necesidades de reconfirmación de los otros transportistas involucrados en el viaje. Cuando sea necesario, deberá reconfirmar su reserva con el transportista cuyo código figura en el billete del vuelo en cuestión.

### **5.6 Cancelación de reservas**

Debe saber que, en caso de que no se presente para un vuelo sin habernos avisado previamente, podremos cancelar su/s reserva/s para el vuelo de ida o para el de regreso. Sin embargo, si nos avisa previamente, no cancelaremos su/s reserva/s para el/los siguiente/s vuelo/s.

## **ARTÍCULO 6**

### **FACTURACIÓN (“CHECK-IN”) Y EMBARQUE**

#### **6.1 Hora de facturación**

Debido a que los plazos límite de facturación varían de un aeropuerto a otro, le recomendamos que se informe sobre los mismos y los respete. Su viaje será más tranquilo si se da a sí mismo tiempo suficiente para cumplir el/los plazo/s límite de facturación. Nos reservamos el derecho a cancelar su/s reserva/s si no respeta el/los plazo/s límite de facturación indicado/s. Nosotros o nuestros agentes autorizados le informaremos sobre el plazo límite de facturación para su primer vuelo con nosotros. Para

cualquier vuelo posterior en su viaje, deberá informarse sobre el/los respectivo/s plazo/s límite de facturación. Los plazos límite de facturación de nuestros vuelos se encuentran en nuestros horarios o se pueden obtener a través de nosotros o de nuestros agentes autorizados.

## **6.2 Hora de embarque**

**6.2.1** - Deberá presentarse en la puerta de embarque a la hora indicada por nosotros para el efecto en el momento de la facturación (“check-in”).

**6.2.2** Podremos cancelar su/s reserva/s si no llega a tiempo a la puerta de embarque.

## **6.3 Consecuencias**

No seremos responsables de ninguna pérdida o gasto que pueda sufrir o soportar debido al incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo 6.

# **ARTÍCULO 7 DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE**

## **7.1 Derecho a denegar el transporte**

Si le hemos notificado por escrito que no volveremos a transportarle en nuestros vuelos, podremos, de acuerdo con nuestro libre y razonable entendimiento, negarnos a transportarle a usted y/o a su equipaje. En dicha circunstancia, tendrá derecho a reembolso. De igual forma, podremos negarnos a transportarle a usted y/o a su equipaje si se demuestran uno o más de los siguientes requisitos o razonablemente creemos que puede llegar a ocurrir:

**7.1.1** - La denegación sea exigida por las leyes, reglamentos o disposiciones aplicables;

**7.1.2** - Su transporte o el de su equipaje es susceptible de hacer peligrar o de afectar a la seguridad o a la salud o de afectar gravemente a la comodidad de otros/as pasajeros/as o de miembros de la tripulación;

**7.1.3** - Su estado mental o físico, incluyendo los problemas ocasionados por el consumo de alcohol o estupefacientes, supone un peligro o un riesgo para sí mismo/a, para los/las pasajeros/as, para los miembros de la tripulación o para los bienes;

**7.1.4** - Se ha comportado incorrectamente en un vuelo anterior y tenemos motivos para creer que se pueda repetir dicho comportamiento;

**7.1.5** - Se ha negado a someterse a un control de seguridad;

**7.1.6** No ha pagado la tarifa, impuestos, tasas o cargos aplicables;

**7.1.7** - Entendemos que puede no tener documentos de viaje válidos, que puede intentar

entrar en un país en el que se encuentre en tránsito o para el que no disponga de documentos de viaje válidos, que puede destruir sus documentos de viaje durante el vuelo o que puede negarse, cuando se le solicite, a entregar, contra acuse de recibo, sus documentos de viaje a la tripulación;

**7.1.8** - Presenta un billete adquirido ilegalmente o comprado a una entidad distinta de nosotros o de nuestros agentes autorizados o que haya sido dado como perdido o robado o que sea una falsificación o relativamente al cual no pueda probar que es la persona en él indicada;

**7.1.9** - No ha cumplido los requisitos establecidos en el arriba mencionado artículo 3.3 relativos al uso y secuencia de los talones o presenta un billete que esté mutilado o que haya sido emitido o modificado por alguien distinto de nosotros o de uno de nuestros agentes autorizados;

**7.1.10** - No cumple nuestras instrucciones sobre seguridad.

## **7.2 Asistencia especial**

La aceptación del transporte de menores no acompañados, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, enfermos u otras personas que requieran asistencia especial está sujeta a acuerdos previos con nosotros. Si dichos pasajeros/as nos han informado de algún requisito especial en el momento de la emisión de su/s billete/s y el mismo fue aceptado por nosotros, no se les negará el transporte en base a las respectivas condiciones o a los mencionados requisitos especiales.

**7.2.1** Sujeto al arriba mencionado artículo 7.2, si se trata de un/a pasajero/a que necesita una silla de ruedas y siempre que declare (o alguien en su nombre) que es autosuficiente y capaz de, durante el vuelo, realizar, de forma independiente, sus necesidades físicas (concretamente en lo referente a la salud, seguridad e higiene), se le permitirá viajar sin acompañante y no tendremos ninguna obligación de prestarle asistencia a bordo que contraríe, de forma alguna, lo que haya sido declarado por él mismo o en su nombre en los términos arriba referidos.

## **ARTÍCULO 8 EQUIPAJE**

### **8.1 Franquicia de equipaje**

Bajo nuestras condiciones y limitaciones, sobre las que le daremos información, nosotros o nuestros agentes autorizados, cuando así lo solicite, podrá transportar de forma gratuita una determinada cantidad de equipaje. La cantidad de equipaje que podrá transportar gratuitamente está indicada en su/s billete/s o, en el caso de un billete electrónico, en su recibo-itinerario.

### **8.2 Exceso de equipaje**

El transporte del equipaje que exceda la cantidad de equipaje cuyo transporte está libre de cargo quedará sujeto al pago de un suplemento. Cuando así lo solicite, nosotros o nuestros agentes autorizados le informaremos sobre dicho suplemento.

### **8.3 Artículos que no se aceptan como equipaje**

#### **8.3.1 - No debe incluir en su equipaje:**

**8.3.1.1** - Objetos susceptibles de poner en peligro el avión, las personas o los bienes a bordo del mismo, tal y como se especifica en las Instrucciones técnicas para el transporte sin riesgos de mercancías peligrosas por vía aérea, de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), en la Reglamentación de Mercancías Peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), y nuestra reglamentación (previa solicitud, le suministraremos toda la información adicional);

**8.3.1.2** - Artículos cuyo transporte está prohibido por las leyes, reglamentos y disposiciones aplicables de cualquier estado de origen o destino o cuyo transporte razonablemente consideramos que puede afectar a la seguridad del avión o de cualquier persona a bordo del mismo;

**8.3.1.3** - Artículos que, teniendo en cuenta especialmente el tipo de avión utilizado, sean razonablemente considerados por nosotros inadecuados para ser transportados porque son peligrosos o inseguros o debido a su peso, tamaño, forma o carácter, o porque son frágiles o perecederos. Cuando así lo solicite, le informaremos sobre los artículos que no se aceptan.

**8.3.2** - Se prohíbe el transporte como equipaje de armas de fuego, munición y de otras armas que no vayan a utilizarse para la caza o con fines deportivos. Las armas de fuego, munición y otras armas de caza o con fines deportivos se pueden aceptar como equipaje facturado, pero, para ello, debe informarnos en el momento de la reserva de su intención de transportarlas y debe presentar todos los documentos necesarios. Dichas armas deben estar descargadas, con el seguro puesto y debidamente embaladas. El transporte de munición está sujeto a los reglamentos de la OACI y de la IATA referidos anteriormente en el artículo 8.3.1.1.

**8.3.3** - Armas, tales como armas de fuego antiguas, espadas, puñales y objetos similares, pueden, según nuestro criterio, aceptarse como equipaje facturado, pero no se permitirá su transporte en la cabina del avión. Dinero, joyas, metales preciosos, ordenadores, aparatos electrónicos personales, valores negociables, garantías u otros valores, gafas, lentes de contacto, prótesis o cualquier tipo de aparato ortopédico, documentos de trabajo, pasaportes y otros documentos de identidad y muestras no deben ser colocados en el equipaje facturado.

**8.3.4** Si, a pesar de estar prohibido su transporte o de no ser aceptados para el mismo, incluye en su equipaje cualquiera de los artículos referidos en los mencionados artículos 8.3.1 y 8.3.2, no asumiremos la responsabilidad de ninguna pérdida, robo o daño que afecte a dichos artículos.

#### **8.4 Derecho a denegar el transporte**

**8.4.1** - Según lo dispuesto en los ya mencionados artículos 8.3.2 y 8.3.3, nos negaremos a transportar como equipaje o como equipaje facturado, según el caso, los artículos descritos en el artículo 8.3 arriba mencionado, y podremos denegar la continuación del transporte de cualquiera de estos artículos en cuanto sean detectados.

**8.4.2** - Podremos negarnos a transportar como equipaje todo objeto que razonablemente consideremos inadecuado para el transporte por su tamaño, forma, peso, contenido o carácter, por motivos de seguridad u operativos, o por la comodidad de los demás pasajeros. Cuando así lo solicite, le informaremos sobre los artículos que no se aceptan.

**8.4.3** - Nos negaremos a aceptar para el transporte todo artículo que, a nuestro razonable entendimiento, no esté embalado de forma apropiada y segura en un recipiente adecuado. Cuando así lo solicite, le informaremos sobre recipientes y embalajes que no son aceptables.

#### **8.5 Derecho de registro**

Podremos, por razones de seguridad, solicitarle que nos permita realizar un registro y/o examen de su persona, y/o un registro y/o examen y/o rayos X de su equipaje. A pesar de lo dispuesto anteriormente, su equipaje podrá ser registrado y/o examinado y/o sometido a rayos X en su ausencia con el fin de determinar si contiene alguno de los artículos descritos en el mencionado artículo 8.3.1.1 o 3.3.1.3. En caso de que el registro y/o examen le provoquen daños, y/o los rayos X y/o el registro y/o examen provoquen daños a su equipaje, no nos haremos responsables de los mismos, a no ser que se deban a algún fallo o negligencia de nuestra parte.

#### **8.6 Equipaje facturado**

**8.6.1** - En el momento de la entrega del equipaje que desea facturar, el mismo quedará bajo nuestra custodia y emitiremos una etiqueta de equipaje para cada una de las piezas del equipaje facturado.

**8.6.2** - Todas las piezas de su equipaje facturado deben llevar su identificación personal, que incluirá, por lo menos, su nombre.

**8.6.3** - A menos que, por razones de seguridad u operativas, decidamos transportar su equipaje facturado en otro vuelo, el mismo será, siempre que sea posible, transportado en el mismo avión que el/la pasajero/a. A no ser que la Ley aplicable exija su presencia en el despacho de aduana, el equipaje facturado transportado en otro vuelo será entregado por nosotros.

#### **8.7 Equipaje no facturado**

**8.7.1** - Podremos especificar las dimensiones y/o pesos máximos del equipaje que lleva con usted en el avión. Si no lo hacemos, el equipaje que lleva con usted en el avión debe caber debajo del asiento que esté delante del suyo o en un compartimento de almacenamiento en la cabina del avión. Si, por alguna razón, dicho equipaje no se puede guardar de esta manera o pesa demasiado o se considera inseguro deberá, si es posible, transportarse como equipaje facturado.

**8.7.2** - Los objetos inadecuados para ser transportados en la bodega (como instrumentos musicales frágiles) y que no cumplan los requisitos del arriba mencionado artículo 8.7.1 sólo se aceptarán para su transporte en la cabina si hemos sido notificados previamente y hemos dado nuestro consentimiento. Es posible que tenga que pagar un suplemento por este servicio. Por ello, le agradecemos que solicite detalles sobre el mismo, a nosotros o a uno de nuestros agentes autorizados.

### **8.8 Recogida y entrega del equipaje facturado**

**8.8.1** - De acuerdo con el anteriormente mencionado artículo 8.6.3, deberá recoger su equipaje facturado tan pronto como éste se encuentre disponible en su lugar de destino o escala. En caso de que no lo recoja dentro de un plazo razonable, podremos cobrarle un importe en concepto de depósito. Si no reclama su equipaje facturado en el plazo de 3(tres) meses a partir de la fecha en que esté disponible, podremos disponer de él sin asumir ninguna responsabilidad ante usted.

**8.8.2** Únicamente el portador del talón de equipaje (si se ha emitido) y de la etiqueta de equipaje tendrá derecho a la entrega del equipaje facturado.

**8.8.3** Si una persona pretende recoger el equipaje facturado y no presenta el talón de equipaje (si se ha emitido) y no es capaz de identificar el equipaje mediante una etiqueta de equipaje, sólo le entregaremos el equipaje si él/ella acredita su derecho al mismo.

### **8.9 Animales**

Si aceptamos transportar animales, serán transportados como equipaje facturado y estarán sujetos a las siguientes condiciones:

**8.9.1** - Debe asegurar que los animales como perros, gatos, aves domésticas y otras mascotas están debidamente enjaulados y cuentan con documentos válidos, concretamente certificados de salud y vacunación, autorización de entrada y otros documentos requeridos por los países de salida, entrada o tránsito. Sin ello no se aceptará su transporte. Este transporte puede estar sujeto a otras condiciones por nosotros indicadas, que le facilitaremos si así lo solicita;

**8.9.2** - Si se acepta como equipaje, el animal, junto con su jaula y alimento, no estarán incluidos en la cantidad de equipaje libre de cargo, sino que será considerado exceso de equipaje, sujeto al pago de la tarifa aplicable;

**8.9.3** - Los perros guía que acompañen a pasajeros/as con discapacidad serán transportados gratuitamente, incorporados a la franquicia de equipaje normal, pero su transporte está sujeto a las condiciones por nosotros indicadas y que se le facilitarán si así lo solicita;

**8.9.4** - Sin perjuicio de lo dispuesto en las normas de responsabilidad del Convenio o en cualquier otra Ley aplicable y excepto en caso de negligencia de nuestra parte, no seremos responsables por daño, pérdida, enfermedad o muerte de un animal al que hayamos aceptado transportar;

**8.9.5** - No asumiremos responsabilidad alguna derivada de que algún animal no cuente con todos los documentos necesarios, de salida, entrada, salud u otros, para salir de, entrar en o estar en tránsito en cualquier país, estado o territorio. La persona que lleva al animal deberá reembolsarnos toda multa, coste, pérdida o responsabilidad que, como consecuencia de ello, nos sea razonablemente impuesta o en la que tengamos que incurrir.

## **ARTÍCULO 9**

### **HORARIOS, RETRASOS, DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN DE VUELOS, MODIFICACIÓN DE LA CLASE DE TRANSPORTE**

#### **9.1 Horarios**

**9.1.1** - Las horas de los vuelos indicadas en los horarios pueden variar entre la fecha de publicación y la fecha exacta del viaje. No garantizamos dichas horas y las mismas no forman parte de nuestro contrato con usted.

**9.1.2** - Antes de aceptar su/s reserva/s, le informaremos de la/s hora/s en ese momento prevista/s del vuelo y la/s misma/s aparecerá/n en su/s billete/s. Es posible que tengamos que modificar la/s hora/s del/de los vuelo/s posteriormente a la emisión de su/s billete/s. Si nos proporciona información de contacto, haremos lo posible para informarle del cambio de hora. Sin perjuicio de ningún otro derecho que se pueda derivar de las presentes Condiciones o de cualquier Ley aplicable, si, después de comprar su/s billete/s, introducimos un cambio significativo en la/s hora/s prevista/s para el/los vuelo/s y, si la/s nueva/s hora/s resultante/s del cambio no le conviene/n, no conseguimos ofrecerle otro/s vuelo/s que le resulte/n aceptable/s, tendrá derecho a ser reembolsado en los términos del artículo 10.2 abajo mencionado.

#### **9.2 Cancelación, retrasos, de negación de embarque, cambio de itinerario (“Rerouting”), etc.**

**9.2.1** - Tomaremos todas las medidas necesarias para evitar retrasos en su transporte y/o en el de su equipaje. En aplicación de estas medidas y para evitar la cancelación de un vuelo, podremos, en circunstancias excepcionales, conseguir un vuelo operado en nuestro nombre por otro transportista y/o con otro avión.

**9.2.2** Sin perjuicio de lo establecido en cualquier Ley aplicable, si cancelamos un vuelo del que somos el transportista operador y para el que dispone de una reserva confirmada y se presentó en la facturación tal y como se le notificó por escrito (o electrónicamente) o, a falta de otras indicaciones, como mínimo 45 minutos antes de la hora prevista para la salida del avión, le ofreceremos:

**a)** lo que elija entre: (i) el reembolso, en un plazo de siete días (en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, orden de pago bancario, cheque o, con su consentimiento por escrito, a través de vales de viaje y/o de otros servicios), del precio total de compra de su billete para la parte o partes del viaje no efectuadas y, si según su



plan original de viaje el vuelo ya no está justificado, para la parte o partes ya realizadas y, también, en este último caso y cuando sea aplicable, un vuelo de regreso (en la primera oportunidad) al punto de partida inicial o (ii) la continuación, en condiciones de transporte equivalentes, hacia su destino final, en la primera oportunidad o (iii) la continuación, en condiciones de transporte equivalentes, hacia su destino final, en una fecha posterior de su conveniencia, pero sujeto a disponibilidad de plazas, y

**b)** alimento y bebida en proporción razonable al tiempo de espera y dos llamadas telefónicas o dos télex o dos mensajes vía fax o por correo electrónico, y

**c)** si la hora razonablemente prevista para la salida del vuelo de continuaciones, por lo menos, al día siguiente del día de la hora de salida programada para el vuelo cancelado, le ofreceremos también: (i) alojamiento en hotel, en caso de ser necesaria la estancia de una noche o más noches o una estancia adicional a la que usted había previsto, y (ii) transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro), y

**d)** una indemnización por un importe de 250€ (para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros) o de 400 € (para todos los vuelos intracomunitarios con más de 1.500 kilómetros y para todos los vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros) o de 600 € (para todos los vuelos no incluidos en las situaciones anteriores), a no ser que (i) se le haya informado de la cancelación con un mínimo de dos semanas de antelación con respecto a la hora programada de salida o (ii) se le haya informado de la cancelación entre dos semanas y siete días antes de la hora programada de salida y se le haya ofrecido una alternativa que le permita salir como mucho dos horas antes de la hora programada de salida y llegar a su destino final como máximo cuatro horas después de la hora programada de llegada o (iii) se le haya informado de la cancelación con menos de siete días de antelación a la hora programada de salida y se le haya ofrecido una alternativa que le permita salir como mucho una hora antes de la hora programada de salida y llegar a su destino final como máximo dos horas después de la hora programada de llegada o (iv) estemos en condiciones de probar que la cancelación fue debida a circunstancias extraordinarias (concretamente inestabilidad política, huelgas que afecten a la operación, de averías técnicas, malas condiciones atmosféricas, riesgos de seguridad y decisiones de ATM) que no se podrían haber evitado aunque se hubiesen tomado todas las medidas razonables, casos éstos en los que no será debida ninguna indemnización.

**Nota 1:** El reembolso en los términos del subapartado (i) del apartado a) del presente artículo 9.2.2 no se aplica si el vuelo en el que se le deniega el embarque forma parte de un viaje organizado y tiene derecho a reembolso al amparo de la Directiva 90/314/CEE.

**Nota 2:** La indemnización prevista en el apartado d) del presente artículo 9.2.2 quedará reducida al 50% cuando la hora de llegada del vuelo alternativo hacia su destino final ofrecida en los términos de los subapartados (ii) y (iii) del apartado a) del mismo artículo no supere la hora programada de llegada del vuelo en el que se le denegó el embarque en: (i) dos horas (en el caso de todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros), (ii) tres horas (en el caso de todos los vuelos intracomunitarios con más de 1.500 kilómetros y en el de todos los vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros) o (iii) cuatro horas (en el caso de todos los vuelos no abarcados por los subapartados (i) o (ii) arriba indicados).

**Nota 3:** Las distancias referidas en este artículo 9.2.2 se determinarán por el método de la ruta ortodrómica.

**9.2.3** - Sin perjuicio de lo dispuesto en ninguna Ley aplicable, siempre que, en relación a un vuelo en el que seamos el transportista operador y para el que disponga de una

reserva confirmada y se haya presentado en la facturación ("check-in") de acuerdo con lo que se le haya notificado por escrito (o electrónicamente) o, a falta de otras indicaciones, 45 minutos antes de la hora prevista de salida del vuelo, tengamos motivos razonables para prever que el mismo no operará dentro de: (i) dos horas o más (en el caso de todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros), (ii) tres horas o más (en el caso de todos los vuelos intracomunitarios con más de 1.500 kilómetros y en el de cualquier otro vuelo entre 1.500 y 3.500 kilómetros) o (iii) cuatro horas o más (en el caso de todos los vuelos no incluidos en los subapartados (i) o (ii) anteriormente mencionados) a partir de la hora programada de salida, le ofreceremos, sin coste alguno:

**a)** alimento y bebida en proporción razonable al tiempo de espera y dos llamadas telefónicas o dos télex o dos mensajes vía fax o por correo electrónico, y

**b)** alojamiento en hotel, en caso de que sea necesaria la estancia de una o más noches o una estancia adicional a la prevista por usted, el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro), cuando la hora de salida razonablemente prevista sea, por lo menos, al día siguiente al día de la hora de salida previamente anunciada, y

**c)** cuando el retraso sea de, por lo menos, cinco horas y usted decida no viajar en el vuelo retrasado, el reembolso, en un plazo de siete días (en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, orden de pago bancario, cheque o, con su consentimiento por escrito, a través de vales de viaje y/o de otros servicios), del precio total de compra de su billete para la parte o partes no realizadas del viaje y, si el vuelo ya no está justificado en relación a su plan inicial de viaje, para la parte o partes del mismo ya realizadas y, también, en este último caso y cuando sea aplicable, un vuelo de regreso (en la primera oportunidad) a su punto de partida inicial.

**Nota 1:** Las distancias referidas en el presente artículo 9.2.3 se determinarán por el método de la ruta ortodrómica.

**9.2.4** - Sin perjuicio de lo dispuesto en ninguna Ley aplicable, siempre que, en relación a un vuelo en el que seamos el transportista operador y para el que disponga de una reserva confirmada y se haya presentado en la facturación ("check-in") de acuerdo con lo que se le haya notificado por escrito (o electrónicamente) o, a falta de otras indicaciones, 45 minutos antes de la hora prevista de la salida de dicho vuelo, se le tuviera que denegar el embarque sin ser por alguno de los motivos que constan en el ya mencionado artículo 7.1 y llega a un acuerdo con nosotros para ceder voluntariamente su reserva, nosotros:

**a)** Le indemnizamos inmediatamente, por medio de vales de viaje y/o de otros servicios, en un importe de 300 € (para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros) o de 480 € (para todos los vuelos intracomunitarios con más de 1.500 kilómetros y para el resto de vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros) o de 720€ (para todos los vuelos no incluidos en las situaciones anteriores), y

**b)** Le ofreceremos, gratuitamente, lo que elija entre: (i) el reembolso, en un plazo de siete días (por medio de vales de viaje y/o de otros servicios), del precio total de compra del billete para la parte o partes no realizadas del viaje y, si el vuelo ya no está justificado en relación a su plan original de viaje, para la parte o partes del mismo ya efectuadas y, también, en este último caso y cuando sea aplicable, un vuelo de regreso (en la primera oportunidad) a su punto de salida inicial o (ii) la continuación, en condiciones de transporte equivalentes, hacia su destino final, en la primera oportunidad o (iii) la continuación, en condiciones de transporte equivalentes, hacia su destino final en una fecha posterior de su conveniencia, pero sujeto a disponibilidad de plazas, y

**c)** Le ofreceremos también, sin coste alguno, alimentos y bebida en proporción razonable al tiempo de espera, alojamiento en hotel (en caso de que la estancia por una o más noches sea necesaria o de que sea necesaria una estancia adicional a la prevista por usted), transporte, cuando sea necesario, entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro) y una tarjeta telefónica.

**Nota 1:** El reembolso en los términos del subapartado (i) del apartado b) del presente artículo 9.2.4 no se aplica si el vuelo en el que se le deniega el embarque forma parte de un viaje organizado y tiene derecho a reembolso al amparo de la Directiva 90/314/CEE.

**Nota 2:** Las distancias referidas en el presente artículo 9.2.4 se determinarán por el método de la ruta ortodrómica.

**9.2.5** - Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley aplicable, cuando tengamos que negarle el embarque en los términos previstos en el mencionado artículo 9.2.4 y usted no esté de acuerdo en ceder voluntariamente su reserva, podremos negarle el embarque y se aplicará todo lo previsto en el referido artículo, con las siguientes adaptaciones: (i) el importe de las indemnizaciones previstas en el apartado a) será, respectivamente, de 250€, 400€ o 600€, (ii) el pago de dicho importe y del reembolso previsto en el subapartado (i) del respectivo apartado b) será en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, orden de pago bancario, cheque o, con su consentimiento por escrito, mediante vales de viaje y/o de otros servicios, y (iii) en lugar de la tarjeta telefónica prevista en el correspondiente apartado c), le ofreceremos dos llamadas telefónicas o dos télex o dos mensajes vía fax o por correo electrónico. Nota 1: La indemnización prevista en el subapartado (i) del presente artículo 9.2.5 quedará reducida al 50% cuando la hora de llegada del vuelo alternativo hacia su destino final ofrecido en virtud de los subapartados (ii) y (iii) del apartado b) del ya mencionado artículo 9.2.4 no sobrepase la hora programada de llegada del vuelo en el que se le denegó el embarque en: (i) dos horas (en el caso de todos los vuelos hasta 1.500kilómetros), (ii) tres horas (en el caso de todos los vuelos intracomunitarios con más de 1.500 kilómetros y en el de cualquier otro vuelo entre 1.500 y 3.500 kilómetros) o (iii) cuatro horas (en el caso de todos los vuelos no incluidos en los subapartados (i) o (ii) arriba indicados).

**9.2.6** - Sin perjuicio de lo dispuesto en cualquier Ley aplicable, si no paramos en su destino o en alguna de las escalas acordadas o provocamos que pierda un vuelo de conexión para el que tenga una reserva confirmada, tomaremos, a su elección, una de las siguientes medidas:

**9.2.6.1** - Le transportaremos, lo antes posible y sin coste adicional, en uno de nuestros servicios previstos en los que haya plazas disponibles y ampliaremos, si es necesario, la validez de su/s billete/s, o

**9.2.6.2** - modificaremos su ruta dentro de un período de tiempo razonable y realizaremos el transporte al destino indicado en su/s billete/s por medio de nuestros servicios o de los de otro transportista o a través de otro medio de transporte y/o clase de servicio sobre los que nos pongamos de acuerdo, siempre sin ningún coste adicional. Si la tarifa y/o los respectivos impuestos y/o cargos y/o tasas de su nueva ruta son inferiores a los que había pagado, le reembolsaremos la diferencia, o

**9.2.6.3** efectuaremos el reembolso en los términos de lo dispuesto en el abajo mencionado artículo 10.2.

**9.2.7** En cualquiera de las situaciones referidas en el ya mencionado artículo 9.2.6, y salvo se disponga de otra manera en otra ley o disposición aplicable, las opciones referidas en los artículos 9.2.6.1 a 9.2.6.3 ya mencionados serán las únicas que le podremos ofrecer y no tendremos ninguna otra responsabilidad hacia usted.

**9.2.8** Todo bono/MCO por nosotros emitido en concepto de reembolso o pago sólo podrá ser usado en viajes/servicios de TAP y únicamente cuando los mismos sean directamente prestados por dicha empresa.

**9.2.9** Tan pronto como sea posible, y tanto si está en el aeropuerto o a bordo de un avión afectado, pondremos en su conocimiento la mejor información disponible sobre retrasos, cancelaciones y divergencias conocidos.

**9.2.10** Haremos lo posible para suministrar alimentos, agua, cuartos de baño y acceso a tratamiento médico a los/las pasajeros/as que se encuentren a bordo de un avión que permanezca en tierra por un período de tiempo largo y, por lo tanto, sin acceso a la terminal, en consonancia con las preocupaciones de seguridad de los pasajeros y de los empleados, y para no mantener a los/las pasajeros/as a bordo en situaciones de grandes retrasos.

**9.2.11** Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley aplicable, todo gasto referente a alimentación, bebida, llamadas telefónicas, télex, envío de fax, correos electrónicos, alojamiento y/o transporte que debamos asumir en virtud de las presentes Condiciones o de la Ley aplicable, será asumido únicamente si ha sido realizado antes de la tercera hora anterior a la salida del vuelo retrasado, de continuación o de regreso para el que el/la pasajero/a tuviera la reserva.

### **9.3 Alteración de la clase de servicio**

Si lo colocamos en una clase de servicio superior a la que figura en su billete, no solicitaremos por ello el pago de ningún suplemento. Si lo colocamos en una clase de servicio inferior a la referida en su billete, efectuaremos el debido reembolso (en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, de orden de pago bancario, de cheque o, con su consentimiento por escrito, mediante vales de viaje y/o de otros servicios), en un plazo de siete días, en las siguientes condiciones:

- a)** El 30% del precio de su billete - para todos los vuelos de hasta 1.500 kilómetros, o
- b)** El 50% del precio de su billete - para todos los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros y para todos los demás vuelos entre 1.500 y 3.500 kilómetros, o
- c)** El 75% del precio de su billete - para todos los vuelos no incluidos en los apartados a) o b) arriba mencionados.

**9.4** Varios aeropuertos Siempre que una ciudad o región esté servida por varios aeropuertos y, en virtud de los artículos 9.2.2, 9.2.4 y 9.2.5 anteriormente mencionados, le ofrezcamos un vuelo hacia un aeropuerto alternativo a aquél para el que tenía su reserva, asumiremos los gastos de su transferencia desde el aeropuerto alternativo hasta el

aeropuerto para el que tenía la reserva o a otro destino próximo que acuerde con nosotros.

## **ARTÍCULO 10 REEMBOLSOS**

### **10.1 Reembolsos**

Sin perjuicio de lo especialmente dispuesto en las presentes Condiciones o en la Ley aplicable y sujeto a nuestras normas tarifarias o tarifas aplicables, reembolsaremos el importe de un billete o de cualquier parte no utilizada del mismo, así como todo impuesto, tasa y cargo, de la siguiente forma:

**10.1.1** - Salvo que se disponga de otro modo en el presente artículo 10, a la persona que figura en el billete o, siempre que se presente prueba de su pago por otra persona, a ésta;

**10.1.2** - Si un billete ha sido pagado por una persona que no es el/la pasajero/a indicado en el mismo y si en el billete se indica que existe una limitación para el reembolso, reembolsaremos sólo a la persona que pagó el billete o a alguien por ésta designado;

**10.1.3** - Excepto en el caso de pérdida del billete, los reembolsos sólo se realizarán previa entrega del billete y de todos los cupones de vuelo no utilizados.

### **10.2 Reembolsos involuntarios:**

**10.2.1** Sin perjuicio de lo especialmente previsto en las presentes Condiciones o en la Ley aplicable, si no paramos en su destino o en alguna de sus escalas acordadas, si causamos que pierda un vuelo de conexión para el que tenga una reserva confirmada o si nos negamos a efectuar el transporte porque sobre usted recae un aviso de proscripción, el importe del reembolso será:

**10.2.1.1** - Si no se ha utilizado ninguna parte del billete, una cantidad igual a la tarifa pagada más, según la Ley aplicable, los impuestos, tasas y cargos pagados;

**10.2.1.2** - Si se ha utilizado una parte del/de los billetes, el importe del reembolso no será inferior a la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa aplicable al viaje entre los lugares entre los que su/s billete/s haya/n sido utilizado/s. Según la Ley aplicable, se tendrán en cuenta los importes de los impuestos, tasas y cargos pagados y por pagar.

### **10.3 Reembolsos voluntarios**

**10.3.1** - Si tiene derecho a un reembolso de su billete por motivos distintos a los especialmente previstos en los ya mencionados artículos 9.2.2, 9.2.3 y 9.2.4 o a los ya indicados en el artículo 10.2.1, el importe del reembolso será:

**10.3.1.1** - Si no se ha utilizado ninguna parte del/de los billete/s, una cantidad igual a la tarifa pagada, menos toda tasa de servicio o cancelación razonable, más, según la Ley aplicable, todo impuesto, tasa y cargo pagado y por pagar;

**10.3.1.2** - Si se ha utilizado una parte del/de los billete/s, la cantidad a reembolsar será igual a la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa aplicable al viaje a los lugares para los que el/los billete/s haya/n sido utilizado/s, menos toda tasa de servicio o de cancelación razonable, más, según la Ley aplicable, todo impuesto, tasa y cargo pagados.

#### **10.4 Reembolso de billete perdido**

**10.4.1** - Si pierde su/s billete/s o una parte de él/ellos, y siempre que nos presente una prueba satisfactoria de la pérdida y pague una tasa administrativa razonable, efectuaremos el reembolso en cuanto sea posible una vez expirado el período de validez del/de los billete/s, con la condición de que:

**10.4.1.1** - El/los billete/s perdido/s o la parte perdida de él/ellos no haya/n sido utilizado/s, no haya/n sido objeto de anterior reembolso o sustitución (excepto si dicha utilización, reembolso o sustitución son resultado de negligencia de nuestra parte); y

**10.4.1.2** - La persona a quien se realiza el reembolso se comprometa, de la forma que nosotros indiquemos, a devolver dicho importe reembolsado en caso de fraude y/o en la medida en que su/s billete/s perdido/s o la parte perdida del/de los mismo/s haya/n sido utilizado/s (excepto si dicho fraude o utilización son consecuencia de negligencia de nuestra parte).

**10.4.2** - Si nosotros o uno de nuestros agentes autorizados perdemos su/s billete/s o una parte de él/ellos, la pérdida será responsabilidad nuestra.

#### **10.5 Derecho a denegar reembolsos**

**10.5.1** - Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley aplicable, podremos denegar el reembolso de un billete cuando la solicitud se presente después de que haya vencido el respectivo período de validez.

**10.5.2** - A no ser que nos demuestre que tiene autorización para permanecer en un determinado país o que saldrá del mismo con otro transportista o en otro medio de transporte, podremos denegar el reembolso del billete que se ha presentado, a nosotros o a funcionarios del gobierno de dicho país, como prueba de la intención de salir de él.

#### **10.6 Divisa**

Nos reservamos el derecho a efectuar el reembolso de la misma manera y en la misma divisa utilizada para pagar su/s billete/s.

#### **10.7 Quién reembolsa el billete**

Los reembolsos voluntarios sólo los puede realizar la transportadora que originalmente emitió el/los billete/s o un agente suyo autorizado al efecto.

#### **10.8 Plazos de los reembolsos**

Sujeto a todo lo anteriormente dispuesto en el presente artículo 10 y sin perjuicio de lo especialmente previsto en estas Condiciones, si tiene derecho al reembolso de un billete comprado a nosotros directamente, efectuaremos el reembolso en el plazo de siete (7)

días hábiles, si fue comprado con tarjeta de crédito, o en un plazo de veinte (20) días hábiles, si fue comprado en efectivo o con cheque.

**10.8.1** Si su/s billete/s no es/son reembolsables y no ha/n sido utilizado/s, efectuaremos el reembolso, sujeto a la Ley aplicable, de los impuestos, tasas y cargos cobrados con la tarifa y que figuren indicados en el/los mismo/s. Dicho reembolso se realizará en las mismas condiciones, relativas especialmente a los plazos, referidas en el anteriormente mencionado artículo 10.8.

## **ARTÍCULO 11 COMPORTAMIENTO A BORDO**

### **11.1 General**

Si entendemos y consideramos que su comportamiento a bordo pone en peligro el avión oa alguna persona o bien a bordo del mismo o impide que la tripulación lleve a cabo sus funciones, o no cumple las instrucciones de la tripulación, especialmente las relativas a la prohibición de fumar y al consumo de alcohol o drogas, o que su comportamiento provoca incomodidad, molestias, daños o lesiones al resto de pasajeros/as o a la tripulación, podremos tomar las medidas que, razonablemente, consideremos necesarias para evitar la continuación de dichas situaciones, concretamente detenerle o desembarcarlo. Podrá ser demandado/a por infringir la Ley, concretamente por los delitos cometidos a bordo del avión. En caso de desembarque, se le podrá negar la continuación del transporte en cualquier punto. Si, como resultado de cualquiera de las anteriormente referidas situaciones, lo/la desembarcamos y/o desviamos el avión, deberá pagarnos todos los costes razonables derivados de dicho desembarque y/o desvío.

### **11.2 Artículos electrónicos**

Por motivos de seguridad, podremos prohibir o limitar el uso, a bordo del avión, de equipos electrónicos, incluidos teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras y radios portátiles, reproductores de CD, juegos electrónicos o aparatos de transmisión (tales como juguetes de control remoto y “walkie-talkies”) Se permite el uso de audífonos y marcapasos.

## **ARTÍCULO 12 SERVICIOS ADICIONALES**

### **12.1 Por terceros**

Si solicitamos a un tercero que le preste cualquier servicio distinto del transporte aéreo o si emitimos un billete o un vale (“voucher”) relativo a transporte (que no transporte aéreo), o servicios, tales como traslados en autobús o tren, reservas de hotel o similares o alquiler de vehículos sin conductor, promocionados y publicitados en [www.flytap.com](http://www.flytap.com), dichos servicios serán prestados por ese tercero y actuaremos únicamente como agente suyo

(del/de la pasajero/a). Serán válidos los términos y condiciones aplicables al servicio prestado por dicho tercero. No seremos responsables del desempeño de dichos proveedores de servicios ni de cualquier otro aspecto de la prestación de estos servicios ni, específicamente, de atrasos, cancelaciones ni informaciones incorrectas por ellos divulgadas. Si, después de seleccionar y pagar un servicio de viaje, reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacaciones en nuestra página web, no se beneficiará de los derechos aplicables a los viajes combinados al amparo de la [Directiva de la \(UE\) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, relativa a viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados, que modifica el Reglamento \(CE\) no 2006/2004 y la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo y revoca la Directiva 90/314/CEE del Consejo](#). Por consiguiente, no seremos responsables de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. Si surgen problemas, deberá ponerse en contacto con el proveedor de servicios en causa. Sin embargo, si reserva servicios de viaje adicionales durante su visita a nuestra página web de reservas, los servicios de viaje pasarán a ser un servicio de viaje vinculado. En este caso, tal y como exige el derecho de la Unión, TAP dispone de una protección para reembolsar los pagos que efectuó a su favor por servicios no prestados, en caso de una eventual insolvencia y, si fuera necesario, para su repatriación. Esta protección no incluye el reembolso en caso de insolvencia del proveedor de servicios en causa.

**International Passenger Protection Limited (IPP) presta a TAP la protección contra la eventual insolvencia. Puede ponerse en contacto con dicha entidad o, si corresponde, con la Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (Rua Rodrigo da Fonseca, no73, 1269-274 Lisboa, teléfono: 217983600, fax: 217983654, e-mail: [correio.asae@asae.pt](mailto:correio.asae@asae.pt)), si los servicios contratados a TAP no se realizan en caso de eventual insolvencia de TAP. Nota: La protección en caso de insolvencia no incluye los contratos celebrados con terceros ajenos a TAP que se puedan realizar en caso de nuestra eventual insolvencia. [Directiva \(UE\) 2015/2302 transpuesta a la ley nacional](#).**

Si reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacaciones a través de nuestra página web no se beneficiará de los derechos aplicables a los viajes combinados previstos en la Directiva (UE) 2015/2302. Por consiguiente, no seremos responsables de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, deberá ponerse en contacto con el proveedor de servicios en causa. Sin embargo, si reserva servicios de viaje adicionales a través de nuestra página web en el plazo de 24 (veinticuatro) horas desde la recepción de la confirmación de la reserva de TAP, dichos servicios de viaje pasarán a contar como servicio de viaje vinculado. En este caso, conforme exige el derecho de la Unión, TAP tiene una protección para reembolsar los pagos que efectuó a su favor por servicios no prestados en caso de nuestra eventual insolvencia y, si fuera necesario, para su repatriación. Esta protección no incluye el reembolso en caso de insolvencia del proveedor de servicios en causa.



**Directiva (UE) 2015/2302 transpuesta a la ley nacional. Visitar el [sitio web](#).**

## **12.2 Transporte de superficie**

En caso de que también le su ministremos transporte de superficie, el mismo podrá estar sujeto a otras condiciones. Si así lo solicita, le facilitaremos dichas condiciones.

## **ARTÍCULO 13 FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **13.1 General**

**13.1.1** - Es su responsabilidad obtener todos los documentos de viaje necesarios y visados y cumplir todos las reglamentaciones, leyes, disposiciones, exigencias, requisitos de viaje y normas o instrucciones de los países desde o hacia los que vuela o por los que pasará en tránsito.

**13.1.2** - Estamos exentos de toda y cualquier responsabilidad ante cualquier pasajero/a por cualquier consecuencia derivada del hecho de no disponer de los documentos o visados referidos anteriormente en el artículo 13.1.1 o de no cumplir todas las reglamentaciones, leyes, disposiciones, exigencias, requisitos de viaje y normas o instrucciones referidos en el mismo artículo.

### **13.2 Documentos de viaje**

Antes del viaje, deberá presentarnos todos los documentos, de salida, de tránsito, de entrada, de salud y otros, exigidos por ley, reglamentación, disposición u otras normas de los países concernidos, nos deberá autorizar a hacer y conservar copias de los mismos y, si así lo solicitamos, deberá confiar, a un miembro de la tripulación del avión hasta el final del vuelo, su pasaporte o su documento de viaje correspondiente. Nos reservamos el derecho a negarle el transporte si no cumple dichos requisitos y si sus documentos de viaje no parecen estar en orden.

### **13.3 Denegación de entrada**

En caso de que se le deniegue la entrada a un país, será responsable de pagar toda multa, penalización, sanción o cargo que cualquier departamento gubernamental del país en causa nos imponga, de pagar todo coste de detención que se nos pueda imputar, de pagar todo cargo que podamos, razonablemente, pagar o acordar pagar y de pagar el coste de transportarle desde ese país. El importe cobrado para su transporte hasta el punto en que se le ha denegado la entrada no será reembolsado por nosotros.

**13.4 Responsabilidad del/de la pasajero/a del pago de multas, costes de detención, etc.**

Si tenemos que pagar alguna multa, penalización, tasa, cargo, sanción o coste o incurrir en algún gasto, como consecuencia de su incumplimiento de las leyes, reglamentaciones, disposiciones, exigencias u otros requisitos de viaje de los países implicados, o de la no presentación por su parte de los documentos necesarios, deberá, tan pronto como se le solicite, reembolsarnos toda cantidad que hayamos pagado o depositado. Todo valor relativo a cualquier transporte no utilizado de su/s billete/s y/o cualquier importe a su favor que esté en nuestro poder podremos tenerlo/s en cuenta en el citado reembolso.

### **13.5 Inspección de aduanas**

Si así se le solicita, deberá estar presente en la inspección de su equipaje por parte de funcionarios de aduanas u otros funcionarios del Gobierno. No seremos responsables ante usted de ninguna pérdida o daño que sufra en el transcurso de dicha inspección o derivados de su ausencia en la misma.

### **13.6 Inspección de seguridad**

Deberá someterse y permitir que su equipaje sea sometido a todos los controles de seguridad efectuados por funcionarios gubernamentales, de los aeropuertos, de los transportistas y por nosotros.

## **ARTÍCULO 14 TRANSPORTISTAS SUCESIVOS**

El transporte a ser efectuado por nosotros y otros transportistas en los términos de un billete o de un billete en conexión se considera una única operación a efectos del Convenio. Sin embargo, debe prestar atención a lo dispuesto a continuación en el artículo.

## **ARTÍCULO 15 RESPONSABILIDAD**

La responsabilidad de TAP AIR PORTUGAL y de todos los transportistas involucrados en su viaje será determinada en virtud de las respectivas Condiciones de transporte. Las siguientes son nuestras disposiciones relativas a la responsabilidad:

**15.1.1** - Salvo que aquí se disponga lo contrario, el transporte internacional, tal como se define en el Convenio, está sujeto a las reglas de responsabilidad del Convenio.

**15.1.2** - Nuestra responsabilidad por daños en caso de muerte, heridas u otra lesión corporal sufridos por un/a pasajero/a y causados por un accidente no está sujeta a ningún límite financiero, tanto si el mismo es definido por ley, por convenio o por contrato.

**15.1.2.1** - La obligación de seguro que consta en el artículo 7 del Reglamento (CEE) No

2407/92 del Consejo, del 23 de julio de 1992, se debe entender en el sentido de sernos exigido que estemos seguros hasta el límite de nuestra responsabilidad referida en el artículo 15.1.2.2 abajo mencionado y, más allá de eso, hasta un límite razonable.

**15.1.2.2** - Por todo daño hasta el equivalente en euros de la cantidad de 128.821 DEG, no excluimos o limitaremos nuestra responsabilidad mediante prueba de que se tomaron todas las medidas necesarias para evitar los daños o que era imposible, para nosotros o para nuestros agentes, adoptar dichas medidas.

**15.1.2.3** - Salvo cuando sea aplicable el Convenio de Montreal, lo dispuesto en el artículo 15.1.2.2 arriba mencionado no es aplicable a solicitudes que, independientemente del respectivo fundamento, sean realizadas por aseguradoras públicas o por entidades semejantes (excepto si dichas entidades son de los Estados Unidos de América). Dichas solicitudes quedarán sujetas al límite establecido en el Convenio y a todas las defensas en él previstas.

**15.1.2.4** - Apesar de lo dispuesto en el artículo 15.1.2.2 anteriormente mencionado, si demostramos que fue consecuencia de la negligencia del/de la pasajero/a lesionado/a o fallecido/a y que dicha negligencia causó el daño o que contribuyó al mismo, podremos ser total o parcialmente eximidos de nuestra responsabilidad en los términos de la Ley aplicable.

**15.1.2.5** - En el plazo mínimo de quince (15) días tras la identificación y determinación de la persona física con derecho a compensación, efectuaremos a la misma los adelantos necesarios para cubrir sus necesidades económicas inmediatas, estipulados en base proporcional al daño.

**15.1.2.6** - Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15.1.2.5 arriba mencionado, los adelantos no serán, en caso de muerte, inferiores al equivalente en euros de 16.000 DEG por pasajero.

**15.1.2.7** - En caso de realizar un adelanto, el mismo no será entendido y no significará, de forma alguna, ningún tipo de asunción de responsabilidad por nuestra parte.

**15.1.2.8** - Excepto en los casos descritos en el artículo 15.1.2.4 anteriormente mencionado o en circunstancias en que se demuestre posteriormente que la persona que recibió el adelanto en causa fue quien, de manera negligente, causó el daño o contribuyó al mismo o que dicha persona no era la persona con derecho al adelanto, un adelanto realizado en los términos del ya mencionado artículo 15.1.2.5 no será reembolsable.

**15.1.3** - Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente en el artículo 9 o en la Ley aplicable, y en caso de que (i) demostramos que nosotros, nuestros trabajadores y/o agentes adoptamos todas las medidas que podrían ser, razonablemente y ante aquella circunstancia, exigidas con el propósito de evitar el daño o que (ii) era imposible, para nosotros, para nuestros trabajadores y/o agentes, tomar dichas medidas, quedaremos exentos de toda responsabilidad y nuestra responsabilidad por daños motivados por retraso en el transporte de personas estará limitada al equivalente en euros de **5.346** DEG

por pasajero.

**15.1.4** - Nuestra responsabilidad por daño y por retrasos de equipaje está, en los términos del Convenio, sujeta a límites, que no serán aplicados en caso de que se demuestre que el daño o el retraso son resultado, de un acto u omisión, de nuestra parte o de parte de nuestros trabajadores o agentes donde destaque la (i) intención de causar un daño o (ii) el conocimiento de que, con tal acto u omisión, el daño probablemente sucedería.

**15.1.5** - En la mayoría de los casos, el Convenio de Varsovia, tal y como se modificó, establece un límite de responsabilidad de **17** DEG por cada kilogramo de equipaje facturado y un límite de responsabilidad de **332** DEG por la totalidad del equipaje no facturado de un/a pasajero/a. Sin embargo, siempre que el Convenio de Montreal sea aplicable, nuestra responsabilidad relativa al transporte de equipaje estará limitada al equivalente en euros de la cantidad de **1.288** DEG por cada pasajero/a, en caso de destrucción, pérdida, avería o retraso. Si, en el momento de entregar el equipaje para facturación, declara, por escrito, un valor superior, en los términos de una declaración especial de valor sujeta a un suplemento, nuestra responsabilidad quedará limitada a ese dicho valor superior declarado. Si alguna ley aplicable establece límites diferentes, dichos límites serán aplicables.

**15.1.6** - Si el peso de su equipaje facturado no aparece reflejado en su cupón de equipaje, presumiremos que no es superior a la cantidad de equipaje incluida en la franquicia de equipaje para la clase de servicio inscrita en su billete.

**15.1.7** - No seremos responsables de ninguna enfermedad, lesión o discapacidad atribuible a su estado físico, ni del agravamiento del mismo, aunque éste sea causante de muerte.

**15.1.8** - Todo daño provocado por su equipaje a terceros o a bienes de terceros, incluyendo nuestros propios bienes, será responsabilidad suya.

**15.1.9** - Quedamos exentos de toda responsabilidad, directa o indirecta, por daños relacionados con artículos que no deba incluir en su equipaje según lo dispuesto en el ya mencionado artículo 8.3, entre los que se incluyen artículos frágiles, perecederos, valiosos (tales como dinero, joyas, metales preciosos, ordenadores, aparatos electrónicos personales, certificados de acciones, valores y otros documentos valiosos), documentos de trabajo u académicos, pasaportes y otros documentos de identificación.

**15.1.10** - Toda responsabilidad que tengamos será excluida o reducida en caso de que demostremos que fue debido a un acto u omisión negligente de su parte que, respectivamente, la provocó o contribuyó a la misma.

**15.1.11** - Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley aplicable, seremos únicamente responsables por daños ocurridos durante el transporte en el vuelo o segmento de vuelo en que nuestro código identificador de compañía aérea aparezca en la casilla de transportista ("carrier") del billete de dicho vuelo o segmento de vuelo. Si emitimos un billete o si facturamos ("check-in") equipaje para el transporte por cuenta de otro

transportista, lo haremos exclusivamente en calidad de agente de ese otro transportista, pero podrá, a pesar de ello, presentar una reclamación al primero al último transportista.

**15.1.12** - No seremos responsables de ningún daño derivado de nuestro cumplimiento de leyes y/o de normas y reglamentos gubernamentales aplicables, ni del incumplimiento de los mismos por su parte.

**15.1.13** - Salvo que se disponga expresamente lo contrario en las presentes Condiciones o en la Ley aplicable, sólo seremos responsables de los daños compensatorios indemnizables relativos a pérdidas y costes probados.

**15.1.14** - El contrato de transporte, concretamente las presentes Condiciones y las exclusiones o limitaciones de responsabilidad, se aplica a nuestros agentes autorizados, a nuestros trabajadores, a nuestros agentes, a nuestros representantes y a nuestros administradores en la misma medida en que se nos aplica a nosotros. El importe total que se puede obtener de nosotros y de dichos agentes autorizados, trabajadores, agentes, representantes y administradores no excederá el importe de nuestra propia responsabilidad, si la hubiera.

**15.1.15** Salvo que se disponga expresamente lo contrario en las presentes Condiciones, nada en las mismas implica la renuncia a ninguna exclusión o limitación de nuestra responsabilidad en los términos del Convenio o de otras leyes aplicables.

## **ARTÍCULO 16 RECLAMACIONES Y ACCIONES**

### **16.1 Reclamaciones relativas a equipaje**

**16.1.1** - Salvo si demuestra lo contrario, la recepción del equipaje facturado por el portador del billete de equipaje sin queja alguna en ese momento es prueba suficiente de que el equipaje facturado se entregó en buenas condiciones y acorde a los términos del contrato de transporte.

**16.1.2** - Si desea presentar una reclamación por daños en el equipaje facturado, deberá hacerlo inmediatamente después de descubrir el daño y, como muy tarde, en un plazo de siete (7) días a partir de la fecha de su recepción. Si desea presentar una reclamación por retraso del equipaje, deberá hacerlo en el plazo de veintiún (21) días a partir de la fecha en la que el mismo fue colocado a su disposición.

**16.1.3** - Deberá presentar las reclamaciones por escrito ante nuestros servicios de atención especializada "Hable con Nosotros" en <https://www.flytap.com/support/complaint>.

**16.1.4** - Todo derecho a ser indemnizado por los daños conforme al convenio cesará si no se inicia una acción en el plazo de dos (2) años a partir de la fecha de llegada del avión al

destino o de la fecha en la que el avión debería haber llegado o de la fecha de interrupción del transporte. La forma de contar los plazos quedará determinada por la legislación del juzgado que sea competente para conocer la acción.

## **16.2 Reclamaciones relativas a retrasos, denegación de embarque o cancelación de vuelos**

**16.2.1** - El art. 16.2 se aplica a las reclamaciones presentadas en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, que establece las normas comunes para la indemnización y la asistencia a los pasajeros de transportes aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o retraso considerable de los vuelos y que revoca el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

**16.2.2** - Los pasajeros deben presentar sus reclamaciones directamente a TAP Air Portugal, antes de utilizar los servicios de terceros para que estos presenten una reclamación en su nombre.

Deberá presentar las reclamaciones por escrito ante nuestros servicios de atención especializada Hable con Nosotros en <https://www.flytap.com/support/complaint>.

**16.2.3** - Lo dispuesto en el art. 16.2.2 no se aplica a pasajeros sin capacidad jurídica para presentar reclamaciones. En dichos casos, la reclamación podrá ser presentada por los representantes legales del pasajero; TAP Air Portugal podrá exigir prueba de los respectivos poderes.

**16.2.4** - En cualquier circunstancia, salvo lo dispuesto en el art. 16.2.3, TAP Air Portugal no procesará reclamaciones presentadas por terceras partes que no vayan acompañadas de la documentación justificante de los respectivos poderes para representar al pasajero.

**16.2.5** - Atendiendo al art. 16.2, los pasajeros pueden ser asesorados antes de presentar su reclamación directamente a TAP Air Portugal.

**16.2.6** - De conformidad con los procedimientos de TAP Air Portugal, y salvo indicación en contrario expresa y por escrito del pasajero, cualquier pago de indemnización en efectivo será realizado en la tarjeta o en la cuenta bancaria que el pasajero utilizó para realizar la reserva. TAP Air Portugal podrá exigir pruebas de que el pasajero es el titular de la cuenta bancaria en cuestión.

## **16.3 Plazo para la interposición de acciones**

El plazo para la interposición de acciones ante los tribunales nacionales es el que consta en la legislación nacional aplicable al caso concreto.

## **16.4 Cesión**

La cesión de cualquier derecho a una indemnización, daños o reembolso en contra de TAP solamente es válida si el derecho ha sido otorgado a favor de personas singulares registradas en su reserva de vuelo como clientes adicionales y / o, en caso de que fuera miembro de un grupo de viaje, a otros clientes de este grupo de viaje y / o, en caso de que fuera menor o incapaz, al respectivo titular de poder paternal, tutor o curador, dependiendo del caso. En todos los demás casos, la cesión de cualquier derecho a una indemnización,

daños o reembolso a favor de terceros no será válida. Esta prohibición de cesión no se aplica cuando la cesión o subrogación de la solicitud sea exigida por ley.

**NOTA:** Desde el 15 de febrero de 2016, la plataforma electrónica de resolución de litigios online (RLL) está disponible en <https://webgate.ec.europa.eu/odr/>. Esta plataforma tiene por función la resolución de litigios de una forma más rápida, fácil y económica. Cuando los consumidores envíen una reclamación a la plataforma RLL, los organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) actuarán como árbitro entre las partes para resolver el conflicto. Puede consultar más información sobre la RAL y la RLL en [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.html](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.html) y en <http://cec.consumidor.pt/>.

## **ARTÍCULO 17 OTRAS CONDICIONES**

Su transporte y el de su equipaje se realiza también de acuerdo a otras reglamentaciones y condiciones que se nos aplican o que fueron adoptadas por nosotros. Dichas reglamentaciones y condiciones, con las modificaciones que se van introduciendo, son importantes y están relacionadas, entre otras cosas, con el transporte de menores no acompañados, de mujeres embarazadas, de pasajeros/as enfermos/as, con las restricciones al uso de aparatos y artículos electrónicos, con la prohibición de fumar y el consumo de bebidas alcohólicas a bordo, con los pasajeros/as con movilidad reducida, con artículos prohibidos en el equipaje y con límites referentes a las medidas, tamaño y peso del equipaje. Dichas reglamentaciones y condiciones se le facilitarán si así lo solicita.

## **ARTÍCULO 18 INTERPRETACIÓN**

El epígrafe de todos los artículos de las presentes Condiciones de transporte pretende únicamente facilitar su uso y no se debe tener en cuenta para la interpretación del texto.

## **ARTÍCULO 19 MODIFICACIONES**

Ningún agente, trabajador, administrador o representante de TAP tiene autoridad para alterar o modificar ninguna de las disposiciones de las presentes Condiciones de transporte o de los reglamentos de TAP ni para renunciar a las mismas.

## **ARTÍCULO 20 LEGISLACIÓN APLICABLE**

Las presentes Condiciones de Transporte se rigen y deberán ser interpretadas de acuerdo con la Legislación Internacional, incluidos los Reglamentos Comunitarios de aplicación o, en su caso, por la del lugar de residencia efectiva del pasajero.

## **ARTÍCULO 21 JURISDICCIÓN**

Todo litigio relativo a su contrato de transporte con TAP quedará sujeto a la competencia de los Tribunales que se determinen por la Legislación Internacional, incluidos los Reglamentos Comunitarios de aplicación o, en su caso, la normativa en materia de Consumo y/o procesal del lugar de residencia efectiva del pasajero. A falta de norma expresa de entre las referidas anteriormente, dicho litigio quedará sujeto a la competencia exclusiva de los tribunales de Lisboa (Portugal).

## **ARTÍCULO 22 VERSIÓN PREVALECIENTE**

Estas Condiciones de transporte escritas en lengua portuguesa cuentan con una versión escrita en lengua inglesa y podrán tener versiones escritas en otras lenguas. En caso de conflicto entre cualquier otra versión escrita y la versión escrita en lengua portuguesa, ésta prevalecerá.

**TRANSPORTES AÉREOS PORTUGUESES, S.A.**

**Nota:** A título meramente informativo, referimos que, el día 02 de junio de 2008, cada DEG



correspondía a: **Euros**: 1,04 (un Euro con cuatro céntimos), y **USD**: 1,62 (un dólar con sesenta y dos céntimos de los Estados Unidos de América).