



# CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

Actualización marzo de 2022

## Artículo 1 - Definiciones

En virtud de las presentes condiciones y salvo excepción indicada en el texto, los términos siguientes se utilizan con el significado indicado a continuación:

**"Acuerdos internacionales (IIA y MIA) de la International Air Transport Association (IATA)"**

Se refieren a los acuerdos entre transportistas relativos a la responsabilidad de los transportistas aéreos, firmados el 31 de octubre de 1995 en Kuala Lumpur (IIA) y el 3 de abril de 1996 en Montreal (MIA), aplicables por los transportistas miembros de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (ver IATA) desde el 1 de abril de 1997, y que se sitúan en el marco jurídico de los textos internacionales sobre la responsabilidad del transportista designados en los puntos (a) a (d) del término "Convenio" definido más adelante.

**"Agente Autorizado"**

Se refiere a una persona física o jurídica que el Transportista ha autorizado para representarle en la venta de títulos de transporte aéreo para sus servicios o, cuando esté autorizado, para los servicios de otro Transportista.

**"Air France"**

Se refiere a la "Société Air France", sociedad anónima con un capital de 126.748.775 euros, con sede social en 45, rue de Paris, 95747 Roissy CDG Cedex, Francia, inscrita en el Registro Mercantil de Bobigny con el número 420 495 178.

**"Animales de compañía"**

Se refiere al animal de compañía que viaja, en cabina o en bodega, con el pasajero que puede ser el propietario o cualquier persona física que asuma la responsabilidad del animal por cuenta del propietario durante el viaje.

**"Billete"**

Se refiere a un documento válido que establece el derecho al Transporte, ya sea en forma de "título de transporte individual o colectivo", o bien, a través de un medio inmaterial equivalente, expedido o autorizado por el Transportista Aéreo o su Agente Autorizado y completado si procede por una Etiqueta de Identificación para el Equipaje Facturado. Materializa el Contrato de Transporte y, por consiguiente, incluye las presentes Condiciones Generales de Transporte, así como los avisos a los pasajeros previstos en el Convenio.

**"Billete Complementario"**

Se refiere a un billete cuya emisión es necesaria debido al número de cupones de un Billete principal que, en conjunto, constituyen un solo y único Contrato de Transporte.

**"Billete Electrónico"**

Se refiere al Billete registrado por el Transportista o a petición de éste en un sistema informático de

reservas cuya existencia es demostrada por el Boletín de Itinerario (o Recibo-Itinerario), el Cupón de Vuelo electrónico o cualquier otro documento del mismo valor, emitido por el Transportista o por un Agente Autorizado.

### **"Boletín de Itinerario" o "Recibo Itinerario"**

Se refiere a uno o varios documentos que el Transportista expide al Pasajero certificando la emisión de un Billete Electrónico, en el que figuran su nombre y apellidos, información sobre el vuelo y los avisos a los Pasajeros.

### **"Code Share" (ver "Vuelo operado en código compartido")**

### **"Código de Designación del Transportista" (o "Código Identificador de Compañía Aérea")**

Se refiere al código de dos o más caracteres alfabéticos, numéricos o alfanuméricos, asignado por la IATA, que identifica a cada transportista miembro de este organismo y que figura en el Billete junto al número de vuelo.

### **"Condiciones Generales de Transporte"**

Se refiere a las presentes Condiciones Generales de Transporte.

### **"Condiciones particulares"**

designa reglas específicas aplicables en virtud del derecho local para un mercado determinado. Estas condiciones son publicadas por el transportista en el sitio web de dicho mercado en la sección "Condiciones particulares" del menú "Aviso legal".

### **"Contrato de Transporte"**

Se refiere a las declaraciones y estipulaciones adjuntas al Billete, identificadas como tales, que incluyen las presentes Condiciones Generales de Transporte y los avisos a los Pasajeros.

### **"Convenio"**

Según los casos, se refiere a:

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

(b) El Protocolo de La Haya del 28 de septiembre de 1955, que modifica el Convenio de Varsovia.

(c) El Convenio complementario de Guadalajara, del 18 de septiembre de 1961.

(d) Los Protocolos de Montreal N° 1, 2 y 4 (1975), que modifican el Convenio de Varsovia.

(e) El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional,

firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

### **"Cupón"**

Se refiere a un Cupón de Vuelo de papel o a un Cupón Electrónico, en los que figura el nombre del Pasajero que debe efectuar el vuelo indicado en el Cupón.

### **"Cupón del Pasajero", "Recibo del Pasajero" o "Comprobante del Pasajero"**

Se refiere a la parte del Billete, emitido por el Transportista o en su nombre, identificado como tal y que el Pasajero debe conservar.

### **"Cupón electrónico"**

Se refiere a un Cupón de Vuelo electrónico o a cualquier otro documento del mismo valor, registrado en un soporte digital en el sistema informático de Reservas del Transportista.

### **"Cupón de Vuelo"**

Se refiere a la parte del Billete identificada como "válida para el transporte" o, si se trata de un Billete Electrónico, al Cupón Electrónico en el que constan los puntos precisos entre los que el pasajero debe ser transportado.

### **"Daño(s)"**

Engloba(n) los perjuicios por muerte o lesiones corporales que un Pasajero podría sufrir o resultante(s) de un retraso, la pérdida total o parcial, o cualquier otro perjuicio provocado por el Transporte Aéreo, con arreglo a la definición ut infra, o en relación directa con éste.

### **"Declaración Especial de Interés"**

Se refiere a la declaración efectuada por el Pasajero al entregar el Equipaje a facturar, especificando un valor superior al estipulado como límite de responsabilidad por el Convenio y que da lugar al pago de un suplemento.

### **"Derecho Especial de Giro (DEG)"**

Se refiere a una unidad de cuenta del Fondo Monetario Internacional (FMI) cuyo valor es determinado periódicamente por este último, a partir del valor de varias monedas de referencia.

### **"Derechohabiente" (ver "Persona con derecho a indemnización")**

### **"Días"**

Se refiere a los días del calendario incluyendo los siete días de la semana, y haciéndose constar que, a efectos de notificación, no se tendrá en cuenta el día en que ésta sea despachada; y que, a efectos de calcular la duración de validez de un Billete, el día de emisión del billete o el día de salida del vuelo no se tomarán en cuenta.

### **"Equipaje"**

Se refiere a los efectos y otros objetos personales transportados por el Pasajero durante el viaje. Excepto disposición contraria, este término se refiere tanto al Equipaje Facturado (o Equipaje de Bodega) como al Equipaje No Facturado (o Equipaje de Cabina o de Mano).

### **"Equipaje de Cabina" o "Equipaje de Mano" (ver "Equipaje No Facturado")**

### **"Equipaje Facturado" o "Equipaje de Bodega"**

Se refiere al Equipaje cuya custodia ha sido aceptada por el Transportista y para el cual se expide una Etiqueta de Identificación de Equipaje.

### **"Equipaje No Facturado", "Equipaje de Cabina" o "Equipaje de Mano"**

Se refiere a todo el Equipaje que no ha sido facturado. Este equipaje se transporta bajo la custodia del Pasajero.

### **"Escalas intermedias"**

Se refiere a los puntos, con excepción de los lugares de salida y de destino, indicados en el Billeto o mencionados en los Horarios como escalas previstas en el itinerario del Pasajero.

### **"Etiqueta de Equipaje" o "Tag"**

Se refiere a la parte de la Etiqueta de Identificación que se adjunta al Equipaje Facturado para su identificación.

### **"Etiqueta de Identificación"**

Se refiere al documento emitido por el Transportista destinado exclusivamente a identificar el Equipaje Facturado, compuesto por una parte que se adjunta al Equipaje ("Etiqueta de Equipaje" o "Tag") y otra que se entrega al Pasajero para la identificación del Equipaje ("Talón de Equipaje").

### **"Fin de Check-in" (ver "Hora Límite de Check-in")**

### **"Fletamento"**

Se refiere a la operación por la que el Transportista que ha formalizado un Contrato de Transporte con el Pasajero ("Transportista Contractual") delega a otro Transportista ("Transportista de hecho") la totalidad o una parte del Transporte Aéreo. Se refiere igualmente a la operación mediante la cual cualquier otro contratante del Pasajero (por ejemplo un organizador de viajes) confía a un Transportista la totalidad o una parte del Transporte Aéreo.

### **"Franquicia de Equipaje"**

Se refiere a la cantidad máxima de Equipaje (en número de piezas y/o en peso y/o en dimensiones)

estipulada por el Transportista con la que puede viajar cada Pasajero.

### **"Fuerza Mayor"**

Se refiere a las circunstancias, anormales e imprevisibles, ajenas a quien las alega y presenta la prueba, cuyas consecuencias no hubiesen podido evitarse a pesar de todas las medidas tomadas.

### **"Gastos de Emisión" (o "Ticketing Fees")**

Se refiere a los gastos facturados por el Transportista o su Agente Autorizado al Pasajero por la emisión del Billete, cuando corresponda.

Su importe es fijado por el emisor del Billete (el Transportista o el Agente Acreditado, según el caso).

### **"Gastos de Modificación" (ver "Gastos de Servicio")**

### **"Gastos de Reemisión" (ver "Gastos de Servicio")**

### **"Gastos de Reembolso" (ver "Gastos de Servicio")**

### **"Gastos de Servicio"**

Se refiere a los gastos facturados por el Transportista y/o su Agente Autorizado al Pasajero, cuando corresponda, en particular por la modificación ("Gastos de modificación"), la reemisión ("Gastos de reemisión") o el reembolso ("Gastos de reembolso") de un Billete.

El Pasajero es informado por el Transportista sobre el importe de los Gastos de Servicio aplicables antes de finalizar la Reserva.

El importe de estos Gastos puede solicitarse al Transportista o a su Agente Acreditado.

### **"Hora Límite de Facturación" o "Fin de Check-in"**

Se refiere a la hora límite antes de la cual el Pasajero deberá haber realizado los trámites necesarios, y en particular el check-in, incluyendo la facturación del equipaje y disponer de su tarjeta de embarque.

### **"Horarios" o "Indicadores Horarios"**

Se refiere a la relación de horas de salida y de llegada de los vuelos, tal y como figuran en las guías horarias publicadas por el Transportista, o bajo su autoridad, o tal y como se hayan comunicado al público por vía electrónica.

### **"IATA" o "International Air Transport Association"**

Se refiere a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, creada en abril de 1945 en Montreal, cuya misión consiste en promover el desarrollo de transportes aéreos seguros, regulares y económicos, favorecer el comercio aéreo y estudiar los problemas relativos a este sector.

**"Indicadores Horarios" (ver "Horarios")****"Parada Voluntaria" o "Escala voluntaria" (o "Stop over")**

Se refiere a una escala programada por el Pasajero durante el viaje en un punto situado entre el lugar de partida y el lugar de destino que figure en el Billete o en los Horarios.

**"Pasajero"**

Se refiere a toda persona titular de un Billete, con excepción de los miembros de la tripulación, transportada o que debe ser transportada en avión.

**"Pasajero con Movilidad Reducida"**

Se refiere a la persona con dificultades de movilidad al utilizar un medio de transporte debido a una discapacidad física (sensorial o locomotriz, permanente o temporal), una deficiencia mental, su edad o cualquier otra causa de discapacidad y cuya situación requiere asistencia especial y la adaptación de los servicios que se ponen a disposición de todos los Pasajeros.

**"Persona con derecho a indemnización"**

Se refiere al Pasajero o a cualquier persona que pueda pretender a una reparación en nombre del Pasajero en conformidad con el derecho aplicable.

**"Plan de Urgencia en caso de retraso importante en la plataforma" (o "Contingency Plan for lengthy tarmac delays")**

Se refiere al plan de urgencia adoptado por el Transportista en caso de retraso importante del avión en la plataforma de un aeropuerto situado en el territorio de Estados Unidos, según lo dispuesto por el Departamento de Transportes de Estados Unidos (DOT).

**"Recibo del Pasajero" o "Comprobante del Pasajero" (ver "Cupón del Pasajero")****"Recibo Itinerario" (ver "Boletín de Itinerario")****"Reserva"**

Se refiere a cualquier solicitud de transporte realizada por un Pasajero, registrada por el Transportista Aéreo o su Agente Autorizado.

**"Tag" (ver "Etiqueta de Equipaje")****"Talón de Equipaje"**

Se refiere a la parte de la Etiqueta de Identificación que el Transportista entrega al Pasajero para la identificación del Equipaje de Bodega.

**"Tarifas"**

Se refiere a la tarifa de un transporte reservado por el Pasajero, en una clase de reserva, para trayectos, vuelos y, si procede, fechas determinadas.

**"Tarifa sin tasas"**

Se refiere a la Tarifa facturada al Pasajero, sin Tasas, Impuestos ni Gastos de Emisión.

**"Tarifa tasas incluidas" o "Tarifa con tasas incluidas"**

Se refiere a la Tarifa sin Tasas a la cual se añaden las Tasas e Impuestos correspondientes.

**"Tasas"**

Se refiere a los gastos, tasas, impuestos y derechos impuestos por un gobierno, por el administrador de un aeropuerto o por cualquier otra autoridad según lo dispuesto en el artículo 4 más adelante.

**"Transporte Aéreo" (o "Viaje Aéreo")**

Se refiere al transporte en avión del Pasajero y de su Equipaje en virtud del Convenio aplicable.

**"Transporte aéreo/ferroviario/marítimo/por carretera"**

Se refiere a un "transporte combinado", efectuado en parte por vía aérea, férrea, marítima o por carretera; en este régimen, el Transporte Aéreo y los otros medios de transporte se venden conjuntamente y pueden realizarse según diversos regímenes de responsabilidad.

**"Transportista"**

Se refiere a AIR FRANCE o a cualquier otro transportista cuyo Código de Designación figura en el Billete o en un Billete Complementario.

**"Transportista Aéreo Comunitario"**

Se refiere a un Transportista aéreo titular de una licencia de explotación válida expedida por un Estado miembro de la Unión Europea, en conformidad con lo dispuesto por el Reglamento del Consejo (CEE) N° 2407/92 de 23 de julio de 1992.

**"Transportista Contractual" o "Transportista Contratante"**

Se refiere al transportista con el que el Pasajero ha formalizado un Contrato de Transporte y cuyo Código de Designación figura en el Billete.

**"Transportista de Hecho" o "Transportista Efectivo"**

Se refiere al transportista que opera efectivamente el vuelo.

**"Viaje Aéreo" (ver "Transporte Aéreo")**



**"Vuelo interior" o "vuelo nacional"**

Se refiere a los vuelos en los que la ciudad de salida y la ciudad de destino están situadas dentro del mismo Estado, en continuidad territorial.

**"Vuelo internacional"**

Se refiere, en virtud del Convenio, a los vuelos en que el punto de salida y el punto de destino y, si procede, el punto de escala están situados en el territorio de por lo menos dos Estados que forman parte del Convenio no obstante las escalas intermedias o los cambios de aeronave, o en un solo Estado si se ha previsto una escala intermedia en otro Estado que forme o no parte del Convenio.

**"Vuelo operado en código compartido" o "Code Share"**

Se refiere a un vuelo operado por un Transportista aéreo que puede ser el Transportista con el que el Pasajero ha formalizado un Contrato de Transporte ("Transportista Contratante" o "Transportista Contractual") u otro Transportista (Transportista que opera el vuelo o "Transportista de Hecho") al que el Transportista Contratante ha asociado su Código de Designación.

**"Web de Air France"**

Se refiere al sitio web "[www.airfrance.com](http://www.airfrance.com)"

---

**Artículo 2 - Campo de aplicación**

## **2.1. Generalidades**

**(a)** Las condiciones del Contrato de Transporte son las condiciones a las que se refiere el Billete del Pasajero.

A reserva de lo dispuesto en el artículo 2.2 siguiente, las presentes Condiciones Generales de Transporte se aplican a los vuelos, o segmentos de vuelo, en los que el número de vuelo Air France (Código de Designación "AF") figura en el Billete o en el Cupón correspondiente.

**(b)** Las Condiciones Generales de Transporte se aplican igualmente al transporte gratuito o con tarifa reducida, salvo estipulación contraria prevista en el Contrato de Transporte o en cualquier otro documento contractual que vincule a Air France y al Pasajero.

**(c)** Todo transporte está sujeto a las Condiciones Generales de Transporte y a las reglas del Transportista relativas a las tarifas vigentes cuando el Pasajero realiza la reserva.

**(d)** Las Condiciones Generales de Transporte se establecen en aplicación del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 y del derecho comunitario vigente.

**(e)** Las Condiciones Generales de Transporte pueden solicitarse a Air France o a sus Agentes Autorizados y pueden consultarse en la web de Air France.

## **2.2. Fletamento y Operación de Vuelos en Código Compartido**

**(a)** Algunos vuelos del Transportista pueden dar lugar a un Fletamento o a la Operación de Vuelos en Código Compartido.

**(b)** Si el transporte se efectúa en virtud de un Contrato de Fletamento o de Operación de Vuelo en Código Compartido, se aplicarán las presentes Condiciones Generales de Transporte, en particular cuando resulten más favorables que las del Transportista de Hecho.

**(c)** Al formalizar el Contrato de Transporte, se indica al Pasajero la identidad del o de los Transportista(s) de Hecho.

Después de formalizar el Contrato de Transporte, otro transportista distinto del indicado en el Billete puede encargarse del Transporte Aéreo. El Transportista informará al Pasajero sobre la identidad del transportista, en cuanto tenga conocimiento del mismo. En todos los casos, el Pasajero será informado a más tardar al realizar el check-in o, si se trata de una conexión sin check-in, antes de las operaciones de embarque en conformidad con la normativa vigente.

**2.3.** El Plan de Urgencia en caso de retraso importante en la plataforma aplicable en el territorio de

Estados Unidos será el del Transportista que opera efectivamente el vuelo (Transportista de Hecho).

#### **2.4. Ley de obligada aplicación**

Estas Condiciones Generales de Transporte son aplicables siempre y cuando no sean contrarias al derecho vigente ni a las reglas de orden público, en cuyo caso prevalecerán ese derecho y esas reglas. La invalidación de una o de varias disposiciones de estas Condiciones Generales de Transporte no afectará la validez de las otras disposiciones, excepto si el Contrato de Transporte no puede subsistir sin la disposición declarada nula y sin valor, que sería determinante y esencial para la existencia de dicho Contrato.

---

#### **Artículo 3 - Billetes**

### **3.1. Disposiciones generales**

**(a)** El Billete demuestra, hasta prueba de lo contrario, que existe un Contrato de Transporte, tanto en su conclusión como en su contenido, entre el Transportista y el Pasajero cuyo nombre figura en el Billete.

**(b)** El servicio de Transporte se presta únicamente al Pasajero o a los Pasajeros designado(s) en el Billete. El Transportista se reserva el derecho de proceder a la verificación de los documentos de identidad de estos Pasajeros. Por tanto, el Pasajero deberá poder demostrar al Transportista, en cualquier momento del viaje, su propia identidad y la de las personas bajo su responsabilidad.

**(c)** Un Billete no puede transferirse, a reserva del derecho vigente aplicable, en particular en relación con los paquetes de viaje con todo incluido. Si una persona distinta de la que debe viajar se presenta con un Billete con el fin de viajar o de hacerse reembolsar, el Transportista no asumirá ninguna responsabilidad si, de buena fe, transporta o reembolsa a la persona que presente el Billete.

**(d)** Algunos Billetes, vendidos a tarifas específicas, son parcial o totalmente no modificables y/o no reembolsables. En estos casos, al Reservar, el Pasajero deberá verificar las condiciones aplicables al Billete y, si procede, suscribir los seguros apropiados para cubrirse en caso de que tuviese que cancelar el viaje.

**(e)** Puesto que está sujeto a condiciones formales obligatorias, el Billete se considera propiedad permanente del Transportista que lo haya emitido.

**(f)** Excepto si es titular de un Billete Electrónico, el Pasajero sólo podrá ser transportado si puede presentar un Billete válido, con el Cupón correspondiente al vuelo y los demás Cupones de vuelo que no hayan sido utilizados, así como el Cupón del Pasajero. Además, un Billete deteriorado o modificado por una persona diferente del Transportista o uno de sus Agentes Acreditados no será válido para el transporte. En el caso de un Billete Electrónico, el Pasajero deberá presentar un documento de identidad y sólo será transportado en un vuelo si el Billete Electrónico válido ha sido emitido a su nombre.

**(g)** En caso de pérdida o deterioro de todo o una parte del Billete por parte del Pasajero o si éste no puede presentar un Billete con el Cupón del Pasajero y los Cupones de Vuelo no utilizados, el Transportista reemplazará, a petición del Pasajero, todo o parte del Billete. El reemplazo se efectuará por emisión de un nuevo Billete, siempre y cuando el Transportista disponga de la prueba, al presentarse la petición, de que se ha emitido un Billete válido para dicho(s) vuelo(s). El Transportista que emita el nuevo Billete podrá facturar al Pasajero Gastos de Servicio por la reemisión del Billete, a menos que la pérdida o el deterioro hayan sido causados por el Transportista o por su Agente Autorizado.

Si el Pasajero no presenta la prueba mencionada anteriormente, el Transportista que emita el nuevo Billete podrá hacer pagar al Pasajero el valor (Tarifa con tasas incluidas) del Billete de reemplazo. El Transportista procederá al reembolso cuando tenga la prueba de que el Billete perdido o deteriorado no ha sido utilizado durante el periodo de validez o si, durante el mismo periodo de validez, el Pasajero encuentra y entrega el Billete al Transportista.

**(h)** El Pasajero deberá tomar todas las medidas adecuadas para evitar la pérdida o el robo del Billete.

**(i)** Si el Pasajero viaja con descuento o con una Tarifa con condiciones particulares, deberá poder presentar al personal del Transportista, durante todo el viaje, los documentos requeridos que justifiquen la atribución de la Tarifa específica y demostrar su regularidad. En caso contrario, se realizará un reajuste de la tarifa correspondiente a la diferencia entre la Tarifa con tasas incluidas pagada inicialmente y la Tarifa con tasas incluidas que el Pasajero hubiese tenido que pagar, o de lo contrario podría denegársele el embarque.

### **3.2. Periodo de validez**

**(a)** Salvo disposiciones contrarias incluidas en el Billete o en las presentes Condiciones Generales de Transporte, o en caso de Tarifas que afecten la duración de validez de un Billete, como se indicó al Pasajero al comprar el Billete o en el Billete mismo, un Billete es válido para el transporte durante:

- Un año, a partir de la fecha de emisión, o
- Un año, a partir de la fecha de utilización del primer Cupón, si ésta tiene lugar durante el año de la fecha de emisión del Billete.

**(b)** Si el Pasajero titular de un Billete válido no puede viajar durante el periodo de validez del Billete porque en el momento de efectuar la Reserva en un vuelo el Transportista no puede confirmar la Reserva solicitada por el Pasajero:

- Se prorrogará la validez del Billete.
- El Billete podrá dar lugar a un reembolso (Tarifa con tasas incluidas), con arreglo a lo dispuesto en el artículo 14 siguiente, incluso si el Billete no es reembolsable.
- O bien, el Pasajero aceptará el correspondiente reajuste de tarifa.

**(c)** Si, después de comenzar el viaje, el Pasajero no tiene la posibilidad de continuar el viaje durante el periodo de validez del Billete por razones de salud, el Transportista podrá prorrogar la validez del Billete, siempre y cuando el Pasajero presente un certificado médico que demuestre que no ha podido continuar el viaje por razones de salud y que no conocía dichas razones al realizar la Reserva, hasta la fecha en que el Pasajero se encuentre nuevamente en condiciones de viajar o hasta la fecha del primer vuelo disponible. La prórroga contemplada anteriormente comenzará únicamente en el punto en que se haya interrumpido el viaje y es válida para viajar en la misma clase cuya Tarifa haya pagado inicialmente el Pasajero. Si los Cupones de Vuelo que no se hayan utilizado incluyen una o

varias escalas voluntarias, la validez del Billeto podrá prorrogarse tres meses máximo contados a partir de la fecha que figure en el certificado médico. Del mismo modo, si se solicita, Air France podrá prorrogar la validez de los Billetes de los miembros de la familia cercana que acompañen al Pasajero, siempre y cuando se cumplan las condiciones de presentación de prueba indicadas anteriormente.

**(d)** En caso de defunción de un Pasajero durante el viaje, los Billetes de las personas que acompañen al viajero fallecido podrán modificarse, ya sea dejando de aplicar la cláusula de estancia mínima o prorrogando el periodo de validez. Si la persona fallecida fuese un familiar de primer grado de un Pasajero que ha iniciado el viaje, también podrá modificarse la validez de los Billetes del Pasajero y de los familiares directos que le acompañen. Cualquier modificación mencionada anteriormente sólo podrá efectuarse después de presentar el certificado de defunción válido y fehaciente. La prórroga mencionada anteriormente comenzará únicamente en el punto en que se haya interrumpido el viaje y es válida para viajar en la clase de Tarifa con tasas incluidas que haya pagado el Pasajero. Las prórrogas no podrán ser superiores a cuarenta y cinco (45) días contados a partir de la fecha del fallecimiento.

### **3.3. Fuerza Mayor alegada por el Pasajero**

Si el Pasajero posee un Billeto según lo dispuesto en el artículo 3.1 (d) anterior, que no ha utilizado o que ha utilizado parcialmente, y si le es imposible viajar por razones de Fuerza Mayor, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 1, el Transportista entregará al Pasajero un vale correspondiente al valor (Tarifa con tasas incluidas) de su Billeto no reembolsable y/o no modificable, válido un año, para viajar más adelante en los vuelos del Transportista y a reserva de los Gastos de Servicio aplicables, siempre y cuando el Pasajero informe al Transportista lo más rápidamente posible y que demuestre que se trata de un caso de Fuerza Mayor.

### **3.4. Secuencia de utilización de los Cupones de Vuelo**

Las reglas definidas en este párrafo pueden variar en función del lugar de residencia, origen y destino del viaje.

Por lo tanto, los pasajeros deben consultar imperativamente las "Condiciones Particulares" disponibles en el sitio web de Air France de su lugar de residencia, que forman parte integrante de las Condiciones Generales de Transporte.

**(a)** La Tarifa con tasas incluidas fijada en función de los datos, fechas de vuelos y trayectos que figuran en el Billeto corresponde a un lugar de salida y a un lugar de destino, vía cualquier Escala intermedia prevista al comprar el Billeto y forma parte integrante del Contrato de Transporte. La Tarifa aplicada en la fecha de emisión del Billeto sólo es válida para un Billeto utilizado en su totalidad respetando el orden y las fechas del trayecto reservado (orden secuencial de los Cupones de Vuelo).

**(b)** El incumplimiento de estas condiciones por parte del pasajero (por ejemplo, si no utiliza el primer Cupón o no utiliza los Cupones en el orden de emisión) constatado el día del viaje generará el pago de un suplemento en el aeropuerto de:

. 125 € en Economy y 300 € en Business para los vuelos europeos (incluyendo Francia continental y Córcega).

. 500 € en Economy y Premium Economy, 1.500 € en Business y La Première (o el equivalente en moneda local) para los vuelos intercontinentales.

**(c)** El suplemento no se aplicará si el Pasajero utiliza un nuevo Billete hacia el mismo destino en un plazo de 24 horas después de la salida del vuelo correspondiente al cupón que no haya utilizado.

**3.5.** Las modificaciones que el Pasajero desee efectuar dependen están sujetas a las condiciones aplicables a la tarifa del Billete y al pago de los Gastos de Servicio aplicables.

### **3.6. Identificación del Transportista**

La identificación del Transportista puede figurar en forma abreviada en el Billete, mediante su Código de Designación (con arreglo a lo dispuesto en el Artículo 1).

Se considera como dirección del Transportista la de su domicilio social o la del lugar principal donde ejerce su actividad.

---

## **Artículo 4 - Tarifas, gastos, tasas, impuestos y derechos**

#### **4.1. Tarifas**

Las Tarifas de los Billetes se aplican únicamente al transporte desde el aeropuerto del punto de origen hasta el aeropuerto del punto de destino, salvo indicación contraria. Las Tarifas no incluyen el transporte de superficie o traslado entre aeropuertos ni entre aeropuertos y terminales en la ciudad. La Tarifa se calculará de acuerdo con las Tarifas vigentes al Reservar el Billete, para viajar en las fechas y según el itinerario que figuran en el Billete. Las modificaciones de itinerario o de fechas de viaje pueden incidir en la Tarifa aplicable.

Las Tarifas aplicables son las publicadas por el Transportista o calculadas por éste en conformidad con las reglas tarifarias vigentes, para el vuelo o los vuelos que figuran en el Billete desde el lugar de salida hasta el lugar de destino, para una clase de transporte determinada, en la fecha de compra de Reserva del Billete.

Al reservar, el Pasajero es informado sobre la Tarifa con tasas incluidas del Billete, los Gastos de Emisión y la Tarifa global del Billete (Tarifa con tasas incluidas + Gastos de Emisión).

#### **4.2. Gastos, tasas, impuestos y derechos**

Los gastos, tasas, impuestos o derechos impuestos por un gobierno, por cualquier otra autoridad o por el administrador de un aeropuerto correrán por cuenta del Pasajero. Al Reservar el Billete, se indicarán al Pasajero dichos gastos, tasas, impuestos o derechos, que se añaden a la Tarifa sin tasas del Billete y se indican por separado en el Billete. Dichos gastos, tasas, impuestos o derechos pueden ser creados o aumentados por un gobierno, por cualquier otra autoridad o por el administrador de un aeropuerto después de la fecha de Reserva del Billete. En tal caso, el Pasajero deberá pagar la diferencia correspondiente. Al contrario, si dichos gastos, tasas, impuestos o derechos se reducen o suprimen, el Pasajero tendrá derecho a solicitar el reembolso del importe correspondiente.

Si el Pasajero renuncia a viajar en un vuelo en el que dispone de una Reserva confirmada, se le reembolsarán dichos gastos, tasas, impuestos o derechos y otros gastos mencionados anteriormente cuya exigibilidad está supeditada al embarque efectivo del Pasajero en conformidad con la normativa aplicable.

#### **4.3. Gastos de Emisión facturados por el Transportista**

El Transportista podrá facturar Gastos al Pasajero por la emisión del Billete. El importe de Gastos de Emisión difiere según el tipo de viaje, la Tarifa y el canal de distribución del Billete.

Estos gastos se añaden a la Tarifa con tasas incluidas.

Los Gastos de Emisión que el Transportista podría facturar no son reembolsables, excepto si se trata de una cancelación del Billete debido a una falta del Transportista.

Antes de finalizar la Reserva, se indicará al Pasajero el importe de los Gastos de Emisión facturados



por el Transportista.

El importe de los Gastos de Emisión facturados por Air France puede consultarse en sus servicios y en su web.

#### **4.4 Moneda de pago**

Las Tarifas sin tasas, las Tasas e Impuestos, los Gastos de Emisión y Gastos de Servicio deben pagarse en la moneda del país donde se compre el Billete, a menos que el Transportista o su Agente Autorizado precisen otra moneda al comprar el Billete o anteriormente (por ejemplo, si la moneda local no es convertible). Por otra parte, el Transportista podrá, a discreción, aceptar los pagos en otra moneda.

---

#### **Artículo 5 - Reservas**

### **5.1. Disposiciones generales**

Las Reservas sólo se confirmarán a partir de su registro en el sistema informático de reserva del Transportista. El Transportista podrá expedir, a petición del Pasajero, una confirmación de Reserva.

### **5.2. Requisitos de la Reserva**

Algunas Tarifas pueden estar sujetas a condiciones que limitan o excluyen la posibilidad de modificar o cancelar la Reserva.

Si el Pasajero no hubiese pagado el Billete antes de la fecha límite de emisión prevista, indicada por el Transportista o su Agente Autorizado, la Reserva podrá cancelarse y asignarse el asiento a otro Pasajero, sin que el Transportista pueda ser considerado responsable por este particular.

### **5.3. Asignación de asientos**

El Transportista se esforzará por satisfacer las solicitudes de asignación de asientos, pero no podrá garantizar la asignación de un asiento determinado, aunque se haya confirmado la Reserva de dicho asiento. El Transportista se reserva el derecho de modificar la asignación de los asientos en cualquier momento, incluso después del embarque, por motivos operativos o de seguridad, o en caso de Fuerza Mayor.

**5.4.** El Transportista se esforzará por satisfacer las demandas del Pasajero relativa a los servicios ofrecidos a bordo, en particular, bebidas, comidas especiales, películas, etc. No obstante, el Transportista no podrá ser considerado responsable si, por razones de seguridad o por razones independientes de su voluntad, no puede ofrecer servicios adaptados, aunque hayan sido confirmados al Reservar.

**5.5.** El tipo de avión indicado al Pasajero al reservar el Billete o posteriormente es indicativo. Razones de seguridad, razones independientes de la voluntad del Transportista o razones operativas pueden conducir al Transportista a modificar el tipo de avión, sin que pueda considerarse responsable al Transportista por este particular.

---

## **Artículo 6 - Datos Personales**

**6.1.** El Pasajero comunicará al Transportista, o a su Agente Autorizado, sus datos personales con el fin de efectuar una Reserva, obtener servicios complementarios, facilitar los trámites de inmigración y de entrada en el territorio de un Estado. Estos datos personales comunicados al Transportista en el marco de la suscripción y ejecución del Contrato de Transporte podrían someterse a un tratamiento informático. Estos datos se recaban y se tratan en conformidad con la ley francesa N° 78-17 de 6 de enero de 1978 modificada relativa a la protección de datos personales.

**6.2.** Los datos comunicados por el Pasajero se utilizan principalmente para: (i) la Reserva y la compra de un Billeto, (ii) la prestación de servicios o servicios específicos relacionados con el transporte, (iii) la prospección, la fidelización y la información comercial y (iv) la realización de estudios estadísticos. Estos datos podrían utilizarse para facilitar los trámites administrativos relativos a la inmigración y a la entrada en el territorio, la prevención de impagados y la lucha contra el fraude, así como para garantizar la seguridad de los vuelos.

**6.3.** Se informa al Pasajero que cualquier incidente que ocurra durante la ejecución del Contrato de Transporte que podría constituir un riesgo contra la seguridad de un vuelo podría consignarse en el sistema informático.

Se informa al Pasajero, quien acepta, que el suministro de ciertos servicios anexos específicos (comidas especiales, asistencia médica) podría conducir al Transportista a registrar en su sistema informático datos que podrían caer bajo el precepto del artículo 8 de la ley francesa de "protección de datos personales" modificada. Estos datos se utilizan exclusivamente en el marco de los servicios anexos específicos solicitados por el Pasajero.

**6.4.** Los datos recabados podrían comunicarse al personal habilitado del Transportista, de sus socios (Agentes Autorizados, Transportistas con arreglo al artículo 1 ut supra, etc.) o de sus empresas de servicios anexos, en el marco de la ejecución de la totalidad o una parte de los fines indicados ut supra.

**6.5.** En conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en Francia y a nivel internacional, el Transportista podría verse obligado en ciertos casos a comunicar datos personales a las autoridades públicas francesas o extranjeras habilitadas (aduanas, inmigración, etc.), en particular con fines preventivos o de lucha contra el terrorismo u otros delitos graves.

Cabe precisar que algunos de los destinatarios mencionados anteriormente podrían estar situados fuera de la Unión Europea y tener acceso a la totalidad o parte de los datos personales recabados por el Transportista (apellidos, nombre, número de pasaporte, detalles del viaje, etc.), para la correcta ejecución del Contrato de Transporte del Pasajero o debido a una habilitación legal específica. Las transferencias de datos efectuadas fuera de la Unión Europea se realizan en conformidad con lo dispuesto en los artículos 68 y siguientes de la ley francesa de protección de

datos personales.

**6.6.** En virtud de la ley francesa de protección de datos personales, el Pasajero dispone del derecho de acceder a sus datos personales, rectificarlos y cancelarlos. Estos derechos pueden ejercerse enviando una carta por correo postal a la siguiente dirección: Air France – Correspondant Informatique et Libertés – DB.AJ – 45 rue de Paris – 95747 ROISSY CDG Cedex (Francia).

**6.7.** A reserva de la normativa vigente, el Transportista se reserva la posibilidad de utilizar los datos del Pasajero con arreglo a las condiciones y para las finalidades definidas en el presente artículo.

**6.8.** Salvo oposición del Pasajero, manifestada al recabar los datos o dirigida por correo a la dirección indicada anteriormente, el Transportista se reserva la posibilidad de utilizar los datos del Pasajero o de comunicarlos a sus socios para poder presentarle ofertas comerciales adaptadas.

**6.9.** Cuando lo exija la ley (prospección comercial por vía electrónica), los datos del Pasajero sólo serán utilizados por el Transportista o sus socios con fines de prospección, principalmente comercial, si el Pasajero da su autorización para dicha finalidad al comunicar sus datos personales. El Pasajero podrá oponerse posteriormente a la utilización de sus datos personales con este fin, enviando una carta a la dirección indicada anteriormente.

**6.10.** Cabe precisar que la recolección de ciertos datos personales es indispensable para realizar la Reserva y establecer el Contrato de Transporte. Naturalmente, el Pasajero puede ejercer su derecho de oposición a la recolección y al tratamiento de estos datos, pero se le informa que esto podría provocar la cancelación del viaje o la imposibilidad de acceder a ciertos servicios anexos específicos solicitados (comidas especiales, etc.). Asimismo, cabe recordar que, en conformidad con las leyes y reglamentos aplicables en Francia y a nivel internacional, el hecho de no comunicar ciertos datos o de comunicar datos inexactos podría conducir a una decisión de denegación de embarque o de entrada a un territorio extranjero, sin que el Transportista pueda ser considerado responsable por este particular.

---

## **Artículo 7 - Asistencia Particular**

**7.1.** El transporte de menores no acompañados, Pasajeros con Movilidad Reducida, personas enfermas o cualquier persona que requiera asistencia particular puede estar sujeto a modalidades particulares.

Se recomienda al Pasajero informar al Transportista sobre su discapacidad o sobre la asistencia particular requerida al realizar la Reserva. Si una solicitud de asistencia particular se realiza después de realizar la Reserva o, según la normativa aplicable, menos de 48 h antes del viaje, el Transportista hará naturalmente todo lo posible por satisfacerla en conformidad con la normativa aplicable, habida cuenta del plazo impartido y de las especificidades de la asistencia solicitada.

Las modalidades particulares relativas al transporte de las personas que figuran en el artículo 7.1 pueden solicitarse al Transportista o a sus Agentes Autorizados, o consultarse en la web de Air France.

**7.2.** Si el Pasajero desea una comida especial, deberá informarse sobre su disponibilidad al efectuar (o al modificar) la Reserva o en los plazos comunicados por el Transportista. De lo contrario, el Transportista no podrá garantizar la disponibilidad de la comida especial a bordo del vuelo correspondiente.

**7.3.** Si el pasajero presenta antecedentes médicos o tiene un problema de salud particular, se le recomienda consultar con un médico antes de viajar, en particular en un vuelo de larga distancia, y tomar todas las precauciones necesarias para que el vuelo se realice correctamente.

---

## **Artículo 8 - Check-in y embarque**

**8.1.** Las horas límites de check-in varían según los aeropuertos. El Pasajero deberá imperativamente respetar las horas límites de check-in con el fin de facilitar el viaje y evitar la cancelación de sus Reservas. El Transportista o su Agente Autorizado proporcionarán al Pasajero la información necesaria sobre la hora límite de check-in del primer vuelo en sus líneas. Si el viaje del Pasajero incluye varios vuelos, el Pasajero deberá informarse si dispone de toda la información sobre las horas límites de check-in relativa a dichos vuelos.

**8.2.** El Pasajero deberá llegar con suficiente tiempo antes de la salida del vuelo para realizar todos los trámites necesarios para el viaje y, en todos los casos, deberá respetar la hora límite de check-in. De no ser así o si no se presenta con los documentos que permitan realizar el check-in y el Pasajero no puede viajar, el Transportista puede cancelar la Reserva del Pasajero, sin asumir ninguna responsabilidad hacia el Pasajero.

**8.3.** El Pasajero deberá presentarse en la puerta de embarque antes de la hora de embarque indicada al facturar. El Transportista podrá cancelar la Reserva del Pasajero si éste no se presenta en la puerta de embarque a más tardar a la hora que se le haya indicado, sin asumir ninguna responsabilidad ante el Pasajero.

**8.4.** El Transportista no será considerado responsable de ninguna manera, en particular por la pérdida, daños o gastos, si el Pasajero no respeta las disposiciones del presente artículo.

---

## **Artículo 9 - Denegación y limitación de transporte**

El Transportista podrá, en cualquier punto de embarque y/o de conexión, denegar el transporte al Pasajero y su Equipaje si se produce, o se considera que podría producirse, una de las situaciones siguientes:

**(a)** El Pasajero no ha cumplido con la normativa aplicable.

**(b)** El transporte del Pasajero y/o de su Equipaje podría poner en peligro la seguridad, la salud, la salubridad o el orden a bordo de la aeronave, en particular si el Pasajero hace uso de intimidación, adopta un comportamiento o utiliza un lenguaje agresivo e insultante para con los pasajeros o el personal.

**(c)** El estado físico o mental del Pasajero, incluyendo un estado causado por el consumo de alcohol, drogas o medicamentos, podría presentar un peligro, e incluso un riesgo, para él mismo, los otros Pasajeros, la tripulación o los bienes.

**(d)** El Pasajero representa en particular una amenaza para los intereses del Transportista y de su personal o ha comprometido o intentado comprometer su seguridad o la de los Pasajeros al reservar billetes, realizar el check-in o al embarcar, a bordo de un vuelo o en un vuelo anterior.

En estos casos, el Transportista tiene derecho a anular la parte no utilizada del billete y a reembolsar, a reserva de la normativa aplicable, el precio pagado por el Pasajero o solo las tasas correspondientes.

**(e)** El Transportista ha notificado por escrito al Pasajero que no puede volver a transportarlo en uno o varios de los vuelos concernidos. En tal caso, se reembolsará el Billete no utilizado con arreglo al artículo 14 más adelante, incluso si el Billete no es reembolsable.

**(f)** En conformidad con el artículo 15.8, el Transportista ha notificado por escrito al Pasajero su anotación en la lista de personas que tienen prohibido embarcar en un futuro a bordo de las aeronaves del Transportista en cualquier punto de la red. En tal caso, se reembolsará el Billete no utilizado con arreglo al artículo 14 más adelante, incluso si el Billete no es reembolsable.

**(g)** El Pasajero no puede demostrar que es la persona designada en la casilla "nombre del Pasajero" del Billete.

**(h)** El Pasajero (o la persona que haya pagado el Billete) no ha pagado la Tarifa con tasas incluidas vigente y/o los Gastos de Emisión y/o las Tasas exigibles.

**(i)** El Pasajero no parece disponer de los documentos de viaje válidos, ha intentado entrar ilegalmente en un país durante un tránsito, ha destruido sus documentos de viaje durante el vuelo, se ha negado a que el Transportista haga y conserve copias de sus documentos o sus documentos

de viaje han caducado y/o están incompletos con arreglo al derecho vigente o son falsos (usurpación de identidad, contrahechura o falsificación de documentos).

**(j)** El Billete que presenta el Pasajero:

- Ha sido adquirido ilegalmente o ha sido comprado a un organismo diferente del organismo del Transportista o de su Agente Autorizado, o
- Está registrado como documento perdido o robado, o
- Ha sido falsificado, contrahecho o
- Presenta un Cupón de vuelo deteriorado o modificado por una persona diferente del Transportista o su Agente Autorizado.

**(k)** El Pasajero se niega a pagar un suplemento de tarifa y/o los Gastos de Servicio con arreglo a lo dispuesto en el artículo 3.4 ut supra.

**(l)** El Pasajero se niega a pagar un suplemento de tarifa con arreglo a lo estipulado en el artículo 10 ut infra.

**(m)** El Pasajero no ha respetado las instrucciones y la reglamentación de seguridad.

**(n)** El Pasajero beneficiario de un descuento o de una Tarifa sujeta a condiciones particulares no puede presentar los justificantes requeridos para la atribución de dicha Tarifa específica y se niega a pagar el reajuste tarifario estipulado en el artículo 3.1 (i).

---

## **Artículo 10 - Equipaje**



## **10.1. Generalidades**

### **10.1.1. Obligaciones del Pasajero**

**(a)** El Pasajero declara conocer perfectamente el contenido de cada una de sus piezas de Equipaje.

**(b)** El Pasajero se compromete a no dejar su Equipaje sin vigilancia a partir del momento en que lo haya preparado y a no aceptar artículos de otro Pasajero o de otra persona.

**(c)** El Pasajero se compromete a no viajar con Equipaje confiado por terceras personas.

**(d)** Se recomienda al Pasajero comprobar que su Equipaje está correcta y sólidamente embalado y protegido en contenedores adaptados para evitar el deterioro de dichos objetos, del Equipaje de los otros Pasajeros o del avión del Transportista.

### **10.1.2. Objetos que no se aceptan como Equipaje**

El Pasajero no deberá incluir en su Equipaje objetos cuyo transporte esté prohibido o limitado por la normativa aplicable y el derecho vigente en los Estados de salida, destino, sobrevuelo o tránsito y, en particular:

**(a)** Objetos que podrían representar un peligro para la aeronave, las personas o los bienes a bordo, como los especificados en la Reglamentación sobre Materias Peligrosas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) y del Transportista, tal y como se aplica (información adicional disponible en los servicios del Transportista); se trata en particular de explosivos, gases envasados a presión, sustancias oxidantes, radioactivas o magnetizadas, sustancias inflamables, sustancias tóxicas o corrosivas, sustancias líquidas de todo tipo (con excepción de los líquidos transportados en el Equipaje de mano y destinados al uso personal del Pasajero durante el viaje).

**(b)** Objetos cuyo peso, dimensiones, configuración o naturaleza se consideren impropios para el transporte, habida cuenta, entre otros, del tipo de avión utilizado. El pasajero puede obtener información sobre estos objetos, si la solicita.

**(c)** Armas de fuego y municiones que no estén destinadas a la caza o al deporte que deberán, para ser admitidas como Equipaje de Bodega, estar descargadas, convenientemente embaladas y transportarse con el seguro puesto. El transporte de municiones está sujeto a la Reglamentación sobre Materias Peligrosas de la OACI y de la IATA, como se indica en el párrafo (a) anterior.

**(d)** Armas cortantes, armas punzantes y aerosoles que pueden utilizarse como armas de ataque o

de defensa, armas de colección, espadas, cuchillos y otras armas del mismo género. Este tipo de objetos no puede transportarse en cabina, en ningún caso. No obstante, pueden aceptarse como Equipaje de Bodega, a reserva de ser aceptadas por el Transportista.

**(e)** Animales vivos, excepto las mascotas, siempre y cuando se respeten las condiciones del artículo 10.4.

### **10.1.3. Derecho de inspección**

Por razones de seguridad y/o a solicitud de las autoridades, podría pedirse al Pasajero que acepte una inspección o a un control (del tipo rayos X u otro) de su Equipaje. Si el Pasajero no está disponible, su Equipaje podrá someterse a control o inspeccionarse en su ausencia con miras a verificar si contiene alguno de los objetos contemplados en el artículo 10.1.2 anterior. Si el Pasajero se niega a aceptar la inspección o el control, el Transportista podrá negarse a transportarle, al igual que a su Equipaje.

### **10.1.4. Derecho a denegar el transporte del Equipaje**

**(a)** El Transportista podrá, por razones de seguridad, negarse a transportar o a seguir transportando el Equipaje del Pasajero si contiene objetos enumerados en el artículo 10.1.2. ut supra o si el Pasajero no ha respetado las obligaciones consignadas en el artículo 10.1.1 (a), (b) y (c). El Transportista no tiene en absoluto la obligación de aceptar en depósito Equipajes y/o artículos rechazados.

**(b)** El Transportista podrá, en particular por razones de seguridad o salubridad, negarse a transportar cualquier objeto incompatible con el transporte aéreo debido a sus dimensiones, forma, peso, contenido, configuración o naturaleza, o negarse a seguir transportándolo, si lo descubre durante el viaje.

**(c)** El Transportista podrá negarse a transportar el Equipaje si el Pasajero se niega a pagar el suplemento de tarifa aplicable con arreglo al artículo 10.2.2. El Transportista no tiene en absoluto la obligación de aceptar en depósito Equipajes y/o artículos rechazados.

**(d)** El Transportista no aceptará transportar animales que no dispongan de los documentos exigidos por la normativa aplicable, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 10.4.

**(e)** El Transportista podrá denegar el transporte en bodega del Equipaje que no haya sido entregado por el Pasajero al Transportista antes de la hora límite de check-in con arreglo a lo dispuesto en el artículo 10.2.1 (a).

## **10.2. Equipaje Facturado o Equipaje de Bodega**

### **10.2.1. Generalidades**

- (a)** El Pasajero deberá entregar su Equipaje en los mostradores de check-in del Transportista con el fin de facturarlos antes de la hora límite de check-in.
- (b)** Después de que el Pasajero entregue el Equipaje en los mostradores de check-in con arreglo a lo indicado anteriormente, el Transportista se hará cargo de la custodia y entregará al Pasajero un Talón de equipaje por cada pieza facturada.
- (c)** El Pasajero deberá identificar con su nombre el Equipaje Facturado.
- (d)** El Equipaje Facturado se transportará, en lo posible, en la misma aeronave que el Pasajero a menos que, por razones operativas o de seguridad, el Transportista decida que se transportará en otro vuelo. En tal caso, el Transportista entregará el Equipaje correspondiente al Pasajero, excepto si la normativa vigente exige que el Pasajero esté presente para un control de aduana.
- (e)** El Equipaje Facturado deberá embalsarse correctamente para proteger su contenido y resistir a una manipulación normal.
- (f)** A reserva de la normativa aplicable, se aconseja al Pasajero no incluir en su Equipaje dinero en efectivo, joyas, objetos de arte, metales preciosos, objetos de plata, valores u otros objetos preciosos, aparatos ópticos o fotográficos, ordenadores, material o aparatos electrónicos y/o de telecomunicación, instrumentos musicales, pasaportes y documentos de identidad, llaves, documentos de negocios, manuscritos o títulos, individualizados o fungibles, etc. A este respecto, cabe recordar que en caso de destrucción, pérdida o deterioro del Equipaje Facturado, el Transportista sólo será responsable dentro de los límites estipulados por el Convenio y el artículo 19 de las Condiciones Generales de Transporte.
- (g)** A reserva de la normativa aplicable, se aconseja al Pasajero no colocar los medicamentos que transporta en el Equipaje a facturar.
- (h)** Si el Pasajero decide interrumpir el viaje prematuramente y no utiliza la totalidad de los Cupones de Vuelo, podría verse obligado a pagar una suma fija cuyo importe no podrá exceder 300 euros para recuperar el equipaje de bodega.

### **10.2.2. Franquicia de Equipaje**

- (a)** La Franquicia de Equipaje corresponde al transporte en bodega de una cantidad de piezas de Equipaje por Pasajero limitada en número y/o peso y/o dimensiones, determinada en función del

destino y de la Tarifa pagada, y figura en el Billeto.

**(b)** El Pasajero podrá viajar con Equipaje de Bodega cuyo número, peso y/o dimensiones sea superior a la Franquicia de Equipaje, a reserva de pagar el correspondiente suplemento de tarifa. Las condiciones relativas al suplemento de tarifa pueden solicitarse al Transportista o a sus Agentes Autorizados, o consultarse en la web de Air France.

**(c)** No obstante lo anterior, el Equipaje de Bodega no podrá exceder un peso máximo por Pasajero. La información relativa al peso máximo puede solicitarse al Transportista o a sus Agentes Autorizados, o consultarse en la web de Air France.

**(d)** El Pasajero puede solicitar información relativa a la Franquicia de Equipaje al Transportista o a sus Agentes Autorizados, o consultarla en la web de Air France.

### **10.2.3. Declaración Especial de Interés**

**(a)** El Equipaje Facturado de valor superior a los límites de responsabilidad previstos en el Convenio, en caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso, podrá ser asegurado personalmente por el Pasajero antes del viaje, o bien, dar lugar, en el momento de la entrega del Equipaje al Transportista, a una Declaración Especial de Interés limitada a cierto importe. En este último caso, el Pasajero deberá pagar un suplemento de tarifa. La indemnización se efectuará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 19.

**(b)** El Transportista se reserva el derecho de verificar la conformidad del valor declarado con el valor del Equipaje y su contenido.

**(c)** El Pasajero deberá efectuar la Declaración Especial de Interés al Transportista antes de la hora límite de check-in. El Transportista dispone además de la facultad de limitar a un valor máximo las declaraciones que pueden suscribirse. El Transportista tiene igualmente derecho a demostrar, en caso de daño(s), que la suma declarada era superior al interés real del Pasajero en el momento de la entrega.

**(d)** El Pasajero puede solicitar al Transportista información relativa a la Declaración Especial de Interés y al suplemento de tarifa estipulado en el artículo 10.2.3 (a) anterior.

### **10.2.4. Recogida y entrega del Equipaje**

**(a)** A reserva de lo dispuesto en el artículo 10.2.1 d), el Pasajero deberá recoger su Equipaje de Bodega tan pronto como se encuentre disponible en los puntos de destino o de Parada voluntaria. Si el Pasajero no lo recoge en un plazo de tres meses contados a partir del momento en que se

encuentre disponible, el Transportista podrá disponer del mismo, sin asumir ninguna responsabilidad ante el Pasajero.

**(b)** Sólo la persona que tenga en su poder el Talón de Equipaje está autorizada a recoger el Equipaje Facturado.

**(c)** Si la persona encargada de recoger el Equipaje no puede presentar el Talón de Equipaje correspondiente, el Transportista sólo le entregará el Equipaje si puede acreditar satisfactoriamente el derecho a retirarlo.

**(d)** La aceptación del Equipaje por la persona que tenga en su poder el Talón de Equipaje sin reclamación de su parte en el momento de la entrega constituye una presunción, salvo prueba contraria, de que el Equipaje se ha entregado en buen estado y en conformidad con el Contrato de Transporte.

### **10.3. Equipaje No Facturado, Equipaje de Cabina o Equipaje de Mano**

**(a)** Todos los Billetes permiten transportar en cabina una cantidad de Equipaje de Mano limitada en número y/o peso y/o dimensiones. Si no se ha comunicado esta información al Pasajero, se aceptará una sola pieza de Equipaje de Mano y las piezas de Equipaje de Mano deberán poder colocarse bajo el asiento situado delante del Pasajero o en un compartimento cerrado previsto con este fin.

Si el Transportista se viese en la necesidad de facturar el Equipaje para transportarlo en bodega, debido al incumplimiento por el Pasajero de los requisitos anteriores, podría exigirse al Pasajero el pago de un suplemento de tarifa, con arreglo a lo previsto en el artículo 10.2.2 (b).

En cualquier momento antes de la salida del vuelo, por razones de seguridad, operativas o de configuración del avión, ciertos Equipajes que el Pasajero desea conservar pueden ser rechazados en cabina y deberán transportarse como Equipaje de Bodega.

**(b)** El Equipaje o los objetos que el Pasajero no desea transportar en las bodegas del avión (como instrumentos musicales frágiles u otros) y no conformes a lo dispuesto en el artículo 10.3. (a) anterior (dimensiones y/o peso no conformes a las normas), sólo podrán aceptarse en cabina si el Transportista ha sido debidamente advertido por el Pasajero antes de realizar el check-in y ha dado su autorización. El transporte de dicho Equipaje podrá en tal caso dar lugar a un suplemento de tarifa, según las modalidades aplicables a las tarifas del Transportista, que pueden solicitarse directamente a éste.

**(c)** El Pasajero es responsable de sus efectos personales y del Equipaje de Mano que conserve en cabina. En caso de destrucción, robo, pérdida o deterioro de los efectos personales y del Equipaje de Mano, el Transportista sólo podrá ser considerado responsable si se demuestra que él mismo, su

personal o sus mandatarios ha(n) cometido una falta, estando limitada esta responsabilidad al importe indicado en el artículo 19 de las Condiciones Generales de Transporte.

## **10.4. Animales de Compañía**

### **10.4.1. Generalidades**

**(a)** El transporte de Animales de Compañía que viajen con el Pasajero está sujeto a la autorización previa y explícita del Transportista.

**(b)** El número de Animales de Compañía que puede transportarse está limitado por vuelo y por Pasajero.

**(c)** Según lo dispuesto por la normativa vigente, está prohibido transportar ciertas categorías de Animales de Compañía. La información relativa a estas categorías puede solicitarse al Transportista o a sus Agentes Autorizados, o consultarse en la web de Air France.

**(d)** El Pasajero deberá poder presentar los documentos en regla relativos a su Animal de Compañía, exigidos por las autoridades del país de salida, de destino o de tránsito, y en particular pasaporte, certificados sanitarios, de vacunas y autorización de entrada o de tránsito.

**(e)** Según los destinos, el transporte de Animales de Compañía puede estar sujeto a ciertas condiciones, en particular de edad, peso, control sanitario, etc., que el Pasajero puede solicitar al Transportista.

**(f)** El Animal de Compañía y su contenedor de transporte no están incluidos en la Franquicia de Equipaje, por lo que el Pasajero deberá pagar un suplemento de tarifa cuyas condiciones puede solicitar al Transportista.

**(g)** Los perros-guía y el correspondiente contenedor de transporte, que acompañen a los Pasajeros con Movilidad Reducida, se transportarán gratuitamente, además de la Franquicia de Equipaje, en conformidad con las reglas del Transportista, a disposición del Pasajero.

**(h)** En caso de fraude, falta o irregularidad de los documentos exigibles, o bien, si el contenedor destinado al transporte del Animal de Compañía no es conforme a lo dispuesto en el artículo 10.4.3., el Transportista no asumirá ninguna responsabilidad por heridas, pérdidas, retrasos, enfermedades o muerte de los animales transportados resultantes de dicho incumplimiento, a menos que hayan sido causados por falta o negligencia del Transportista. Los Pasajeros que viajen con animales que no respeten la normativa aplicable deberán reembolsar las multas, pérdidas, reparaciones y todo tipo de gastos ocasionados por esta situación.

(i) El Pasajero puede solicitar información relativa al transporte de los Animales de Compañía, y en particular al suplemento de tarifa estipulado en el artículo 10.4.1 (f) ut supra, al Transportista o a sus Agentes Autorizados, o consultarla en la web de Air France.

#### **10.4.2. Animales de compañía transportados en la cabina**

(a) Sólo podrán aceptarse en cabina los Animales de Compañía y su contenedor que no sobrepasen el peso estipulado por el Transportista.

Los perros-guía se aceptarán en cabina, siempre y cuando cumplan con la normativa aplicable.

(b) El Animal de Compañía deberá viajar en un contenedor previsto con este fin, cerrado, suficientemente espacioso para el animal y en el que éste pueda ponerse de pie, darse la vuelta y respirar fácil y libremente.

(c) El Pasajero se compromete a no sacar el animal de su contenedor, incluso parcialmente, durante todo el vuelo.

#### **10.4.3. Animales de compañía transportados en bodega**

El Animal de Compañía debe viajar en un contenedor rígido, de plástico duro o de fibra de vidrio y homologado por IATA (*International Air Transport Association*).

---

### **Artículo 11 - Horarios**

**11.1.** Los vuelos y los Horarios de vuelo que figuran en los Indicadores Horarios no tienen valor contractual y están destinados únicamente a informar al Pasajero sobre los vuelos propuestos por el Transportista. Los Indicadores Horarios no son definitivos y pueden modificarse después de la fecha de publicación.

**11.2.** En cambio, se considera que los Horarios de los vuelos que figuran en el Billete forman parte integrante del Contrato de Transporte, a reserva de modificaciones por motivos independientes de la voluntad del Transportista.

**11.3.** El Pasajero deberá comunicar sus señas al Transportista para que éste pueda contactar con él en caso de modificación de los horarios programados que figuran en el Billete.

---

### **Artículo 12 - Retraso y cancelación**

**12.1.** El Transportista se esforzará por adoptar todas las medidas necesarias para evitar los retrasos en el transporte del Pasajero y su Equipaje. En este marco, y con el fin de evitar la cancelación del viaje, el Transportista podría proponer al Pasajero transportarlo en otro vuelo o que efectúe el viaje con otro Transportista y/o por cualquier otro medio de transporte.

**12.2.** En caso de cancelación o retraso de un vuelo, y si el Pasajero dispone de un Contrato de Transporte único (con arreglo al Convenio), el Transportista aplicará todas las disposiciones de la normativa aplicable al respecto.

---

### **Artículo 13 - Sobrerreserva y cambio a clase inferior**

**13.1.** Si, debido a una sobrerreserva programada, el Transportista no puede asignar un asiento a un Pasajero con una Reserva confirmada o un Billete válido, que se haya presentado en los mostradores de check-in y al embarque en los plazos y condiciones estipulados, el Transportista otorgará, si procede, la compensación prevista por la normativa aplicable al respecto.

**13.2.** Si un Pasajero debe viajar en una clase inferior a la que figura en el Billete, el Transportista reembolsará la diferencia de Tarifa, con arreglo a lo previsto por la normativa aplicable al respecto.

---

### **Artículo 14 - Reembolsos**



**14.1.** El reembolso, parcial o total de un Billete, se efectuará según las modalidades definidas en el presente artículo 14, en conformidad con las condiciones aplicables a la tarifa del Billete y, en todo caso, en conformidad con la normativa aplicable al respecto.

**14.2.** Si las condiciones aplicables a la tarifa del Billete lo autorizan, el reembolso se efectuará en base a la Tarifa con tasas incluidas del Billete pagado.

**14.3.** Las solicitudes de reembolso de Billetes deberán presentarse al emisor del Billete (Transportista o Agente Autorizado, según el caso).

**14.4.** El Transportista podrá denegar el reembolso de:

(a) Cualquier Billete, si la solicitud de reembolso se presenta después del vencimiento del periodo de validez.

(b) Un Billete que satisfaga la obligación legislativa o reglamentaria de poseer un título de transporte que permita al Pasajero abandonar el país, a menos que éste presente los documentos necesarios para demostrar que está autorizado a permanecer en dicho país o que lo abandonará en un vuelo de otro Transportista o por cualquier otro medio de transporte.

(c) Un Billete, cuyo titular no haya sido admitido por las autoridades del país de destino o de tránsito del trayecto previsto y si, en consecuencia, se ha devuelto al Pasajero al punto de embarque o a otro destino.

(d) Un Billete robado, falsificado o contrahecho.

**14.5.** Los reembolsos están sujetos a la normativa aplicable del país en el que se haya comprado el Billete originalmente y/o a las leyes y reglamentaciones del país en el que debe efectuarse el reembolso.

---

## **Artículo 15 - Comportamiento a bordo**

**15.1.** A bordo del avión un Pasajero no debe adoptar un comportamiento que pueda molestar, incomodar, amenazar o poner en peligro a las personas, los bienes o el propio avión.

Por consiguiente, el Pasajero no debe obstaculizar el cumplimiento de las tareas de los miembros de la tripulación y debe respetar las consignas, instrucciones y recomendaciones de éstos para garantizar la seguridad del avión, el desenvolvimiento del vuelo y el confort de los Pasajeros.

**15.2.** Por razones de seguridad, el Transportista podría prohibir o limitar el uso de aparatos electrónicos a bordo, como teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, juegos electrónicos, aparatos transmisores, juguetes radiocontrolados y talkies-walkies, con excepción de aparatos para sordos y estimuladores cardiacos o marcapasos.

**15.3.** Está terminantemente prohibido fumar a bordo del avión.

**15.4.** El Transportista se reserva el derecho de limitar o prohibir el consumo de alcohol a bordo.

**15.5.** Está prohibido realizar vídeos y/o tomar fotografías a bordo del avión que no sean personales.

**15.6.** Si el Pasajero no respeta lo dispuesto en el presente artículo, el Transportista podría, en conformidad con las disposiciones legislativas y reglamentarias, tomar todas las medidas adaptadas y razonablemente necesarias. Con este fin, el Transportista podría desembarcar al Pasajero y/o recurrir a medidas coercitivas en cualquier momento del vuelo.

**15.7.** Si el Pasajero no respeta lo dispuesto en el presente artículo (y en el artículo 9 relativo a la denegación y la limitación de transporte) o comete un delito o un acto reprobable a bordo del avión, el Transportista se reserva el derecho de interponer una acción judicial contra el Pasajero.

**15.8.** Si el pasajero no cumple con lo dispuesto en el presente artículo, podría figurar en la lista de las personas que tienen prohibido embarcar a bordo de las aeronaves del Transportista.

---

## **Artículo 16 - Transporte de superficie**

Si el Transportista brinda servicios de transporte terrestre o marítimo (limusina, autobús, tren, barco, etc.), se aplicarán regímenes de responsabilidad diferentes a estos transportes de superficie. Las condiciones de transporte y los regímenes de responsabilidad pueden solicitarse al Transportista.

El transportista aéreo no será responsable de los daños que podrían ocurrir a los Pasajeros ni a su Equipaje durante el transporte por carretera, vía férrea o marítima.

---

## **Artículo 17 - Transportistas aéreos sucesivos**

**17.1.** El Transporte Aéreo que debe ser realizado por varios Transportistas sucesivos, con un solo Billete o varios Billetes emitidos conjuntamente, se considerará como un transporte único para la aplicación del Convenio si ha sido previsto por las partes como una sola operación.

Las disposiciones relativas a este caso se tratan en el artículo 19.1.3. (a).

**17.2.** Si el Transportista es el emisor del Billete o el primero designado en el Billete o en un Billete emitido conjuntamente en caso de Transportes sucesivos, el Transportista sólo será responsable por la parte del Transporte efectuado con sus propios medios.

**17.3.** En caso de destrucción, pérdida, deterioro o retraso del Equipaje, el Pasajero y sus derechohabientes podrán interponer recurso contra el Transportista que haya efectuado el transporte durante el cual se haya producido el accidente o el retraso. Asimismo, el Pasajero podrá interponer recurso contra el primero y el último transportista.

---

## **Artículo 18 – Trámites administrativos**

### **18.1. Generalidades**

(a) El Pasajero debe y tiene la responsabilidad de conseguir todos los documentos, visados y permisos particulares necesarios para su viaje y, si procede, para el viaje de sus hijos menores y/o de los pasajeros bajo su responsabilidad y/o de los Animales de Compañía con los que viaja, y de respetar la normativa aplicable de los Estados (de salida, destino y tránsito), y las consignas del Transportista.

(b) El Transportista no podrá ser considerado responsable por las consecuencias que podría sufrir el Pasajero en caso de incumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo 18.1 (a).

### **18.2. Documentos de viaje**

(a) El Pasajero deberá presentar todos los documentos de entrada, salida y tránsito, así como los documentos sanitarios y otros documentos exigidos por la normativa vigente en los Estados de salida, destino y tránsito. Por otra parte, el Pasajero deberá transmitir dichos documentos al Transportista o permitirle sacar una copia, si procede, o anotar la información que éstos contienen.

(b) El Transportista se reserva el derecho, en conformidad con el artículo 9, de denegar el transporte al Pasajero si no respeta la normativa aplicable o si tiene dudas sobre la validez de los documentos presentados por el Pasajero.

(c) El Transportista no podrá ser considerado responsable por las consecuencias (en particular, pérdidas o gastos) que el Pasajero pudiera sufrir por el incumplimiento de las disposiciones legales.

### **18.3. Denegación de entrada**

Si se niega la entrada a un territorio a un Pasajero, éste deberá pagar todos los gastos y multas exigidas por este concepto por las autoridades locales al Transportista, así como la Tarifa con tasas incluidas del transporte a efectuar si el Transportista debe, tras una orden gubernamental, transportarlo al punto de origen o a otro lugar. El Transportista no reembolsará al Pasajero el Billeto que haya comprado para ser transportado hasta el destino en que se le haya denegado la entrada.

### **18.4. Responsabilidad del Pasajero por multas, gastos de detención, etc.**

Si el Transportista debe pagar o consignar el importe de una multa o penalización o incurrir en gastos de cualquier género debido al incumplimiento, voluntario o involuntario, por parte del Pasajero del derecho vigente en los Estados correspondientes, o bien, debido a la no presentación de los documentos exigidos o a la presentación de documentos no conformes, el Pasajero deberá, a solicitud del Transportista, reembolsar el importe que éste haya pagado o depositado y los

desembolsos ocasionados. El Transportista puede utilizar con este fin cualquier suma que le hayan abonado para los transportes no efectuados o cualquier suma perteneciente al Pasajero que el Transportista tenga en su poder.

#### **18.5. Controles de aduana**

(a) La presencia del Pasajero podría requerirse para asistir a la inspección de su Equipaje (retrasado, Facturado o No Facturado) a petición de la aduana o de cualquier otra autoridad gubernamental. El Transportista no podrá ser considerado responsable por los daños o pérdidas sufridos por el Pasajero durante la inspección de su Equipaje, en particular si se niega a asistir a ella.

(b) El Pasajero deberá indemnizar al Transportista si un acto, una omisión o una negligencia de su parte causara un daño al Transportista debido, en particular, al incumplimiento de las disposiciones del presente artículo o de la autorización concedida al Transportista de proceder a la inspección del Equipaje.

#### **18.6. Control de seguridad**

(a) El Pasajero deberá someterse a los controles de seguridad exigidos por las autoridades gubernamentales o aeroportuarias, así como a petición del Transportista.

(b) El Transportista no podrá ser considerado responsable por negarse a transportar un Pasajero, si dicha denegación está basada en la íntima convicción de que la ley, la reglamentación y/o las exigencias aplicables lo requieren.

---

### **Artículo 19 – Responsabilidad por daños**

### **19.1. Consideraciones generales**

La responsabilidad del Transportista será determinada por las Condiciones Generales de Transporte del Transportista Contractual, salvo disposiciones contrarias comunicadas al Pasajero. Si la responsabilidad del Transportista queda comprometida, sólo lo será en las siguientes condiciones:

**19.1.1** El transporte efectuado con arreglo a las presentes Condiciones Generales de Transporte está sujeto a las reglas de responsabilidad estipuladas por el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 y el Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo (CE) N° 889 de 13 de mayo de 2002 que modifica el Reglamento del Consejo (CE) N° 2027 de 9 de octubre de 1997 relativo a la responsabilidad de los Transportistas aéreos en relación con el transporte de pasajeros y de su equipaje.

**19.1.2** El Transportista es responsable del perjuicio ocasionado en caso de muerte o de lesión corporal, siempre y cuando el accidente que haya causado la muerte o la lesión temporal se produzca a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque o desembarque según lo dispuesto en el artículo 17 del Convenio.

**19.1.3** En la medida en que las disposiciones siguientes no entren en conflicto con las otras disposiciones de las presentes Condiciones, y que el Convenio sea o no aplicable:

(a) La responsabilidad del Transportista está limitada al Daño ocurrido durante los Transportes aéreos en los que su Código de Designación figura en el Cupón o en el Billete correspondiente al vuelo. El Transportista que emite un Billete para un servicio de transporte prestado por otro Transportista o que factura un Equipaje por cuenta de otro Transportista sólo actúa en calidad de mandatario de éste último. No obstante, en relación con el Equipaje Facturado, el Pasajero dispone del derecho de interponer recurso contra el primero o el último Transportista que intervenga en el viaje.

(b) La responsabilidad del Transportista no podrá exceder el importe de los Daños directos demostrados y el Transportista no podrá, en ningún caso, ser considerado responsable de los Daños indirectos o de cualquier forma de Daños no compensatorios.

(c) El Transportista no podrá, en ningún caso, ser considerado responsable por los Daños resultantes del cumplimiento por parte del Transportista de todas las disposiciones legales o reglamentarias (leyes, reglamentos, ordenanzas, exigencias y disposiciones) o del incumplimiento de estas mismas disposiciones por parte del Pasajero.

(d) El Transportista no podrá ser considerado responsable en caso de Daños que afecten al Equipaje No Facturado, a menos que éstos hayan sido causados directamente por negligencia del Transportista, uno de sus empleados o mandatarios, negligencia que deberá ser demostrada por el

Pasajero que la alegue.

(e) El Transportista no será responsable de enfermedades, heridas o discapacidades, incluyendo la muerte de un pasajero, debidas al estado físico del Pasajero, ni de la agravación de dicho estado.

(f) El Contrato de Transporte, incluyendo las presentes Condiciones Generales de Transporte y todas las exclusiones o limitaciones de responsabilidad que en ellas figuran, se aplican y benefician a los Agentes Autorizados del Transportista, sus empleados y sus mandatarios que hayan actuado en ejercicio de sus funciones, sus representantes y al propietario del avión utilizado para el Transporte, así como a sus agentes, empleados y representantes. El importe global recuperable de las personas mencionadas no podrá exceder el importe de la responsabilidad del Transportista.

(g) Si la negligencia u otro acto u omisión perjudicial de la persona que solicita reparación o de la persona que le ha otorgado dichos derechos ha causado el Daño o ha contribuido a éste, la responsabilidad del Transportista quedará exonerada en totalidad o en parte para con dicha persona, incluso en caso de muerte o de lesión corporal según el derecho vigente.

(h) Salvo estipulación expresa, ninguna de las presentes disposiciones implica renuncia a las exclusiones o limitaciones de responsabilidad del Transportista, del propietario del avión utilizado por el Transportista, de su personal, mandatarios o representantes, en conformidad con el Convenio y el derecho aplicable.

## **19.2. Disposiciones aplicables a los vuelos internacionales y nacionales**

### **19.2.1. Daños corporales:**

(a) En conformidad con el artículo 17 § 1 del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, el Transportista es responsable del Daño ocasionado en caso de muerte o de lesión corporal de un Pasajero, siempre y cuando el accidente que haya causado el Daño se produzca a bordo de la aeronave o durante las operaciones de embarque y desembarque según lo dispuesto por dicho convenio, y a reserva de los casos de exoneración de responsabilidad.

(b) El Transportista no será responsable del Daño si demuestra que:

- La muerte o las lesiones corporales resultan del estado de salud, físico o mental, del Pasajero anterior a su embarque a bordo del vuelo.
- El Daño, según lo dispuesto en el párrafo 2.1 (a), ha sido causado, totalmente o en parte, por la negligencia, un acto o una omisión perjudicial de la persona que exige reparación o la persona que le ha otorgado dichos derechos, según el artículo 20 del Convenio de Montreal de 28 de mayo de

1999.

- El Daño no ha sido provocado por la negligencia, otro acto u omisión perjudicial del Transportista, sus empleados o sus mandatarios, si el importe del Daño es superior a 128.821 DEG por Pasajero, según el artículo 21 § 2 (a) del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999.
- El Daño ha sido provocado únicamente por la negligencia, otro acto u omisión de un tercero, si el importe del Daño es superior a 128.821 DEG por Pasajero, según el artículo 21 § 2 (b).

(c) Importe del Daño reparable:

- El importe de la responsabilidad del Transportista en caso de muerte o lesión corporal de un Pasajero, según lo dispuesto en el párrafo 2.1 (a) anterior, no está sometido a ningún límite. El importe del Daño reparable cubrirá la reparación del Daño, tal y como lo determinen por arreglo amistoso un perito o los juzgados o tribunales competentes.
- En el marco de las presentes disposiciones, el Transportista sólo indemnizará al Pasajero por la parte que exceda los pagos recibidos por éste último del organismo de seguridad social al que esté afiliado y únicamente por los Daños compensatorios.

(d) El Transportista se reserva el derecho a recurrir y subrogarse contra terceros.

(e) En caso de muerte o de lesión corporal resultantes de un accidente aéreo, con arreglo al artículo 17 del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999 y del párrafo 2.1 (a) de dicho artículo y en aplicación del artículo 5 del Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo (CE) N<sup>o</sup> 889 de 13 de mayo de 2002 que modifica el Reglamento del Consejo (CE) N<sup>o</sup> 2027 de 19 de octubre de 1997, la persona identificada como Derechohabiente podrá obtener un adelanto que le permita hacer frente a sus necesidades inmediatas, proporcionalmente al perjuicio material que haya sufrido. El adelanto no será inferior al equivalente en EUROS de 16.000 DEG por Pasajero en caso de muerte. A reserva del derecho vigente, el adelanto se pagará en un plazo de 15 días contados a partir de la identificación del Derechohabiente y se deducirá del importe definitivo de la reparación que se deba al Pasajero fallecido.

En virtud del artículo 5 del Reglamento N<sup>o</sup> 889 de 13 de mayo de 2002 y del artículo 28 del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, el pago de estos adelantos o pagos anticipados no constituye un reconocimiento de responsabilidad y dichas sumas podrán deducirse de las sumas abonadas posteriormente por el Transportista Aéreo Comunitario en concepto de indemnización, en función de su responsabilidad.

Este adelanto no es reembolsable, salvo si se demuestra que la negligencia, otro acto u omisión



perjudicial de la persona que exige reparación o de la persona que le ha otorgado dichos derechos han causado el Daño o han contribuido a él, o si la persona a la que se abonó el adelanto no tenía derecho a indemnización.

### **19.2.2 Retraso**

#### **(a) Características del Daño compensable:**

- Sólo el Daño directo, demostrado y resultante directamente de un retraso, será compensable, con exclusión de los Daños indirectos y cualquier forma de Daños que no sean compensatorios.
- El Pasajero deberá demostrar la existencia del Daño resultante directamente del retraso.

#### **(b) Alcance de la responsabilidad del Transportista:**

- El Transportista no será responsable de los Daños resultantes del retraso si demuestra que él, sus empleados o mandatarios, tomaron todas las medidas razonables para evitarlos o que era imposible tomar dichas medidas.
- El Transportista no será responsable del Daño resultante del retraso, si dicho retraso ha sido ocasionado por el Pasajero o si éste ha contribuido a dicho daño, es decir, si el Daño resulta, totalmente o en parte, de la negligencia, un acto u una omisión perjudicial de la persona que exige reparación o de la persona que le ha otorgado dichos derechos.

#### **(c) Alcance de la compensación:**

- Si el Pasajero ha sufrido Daños debido a un retraso, según lo dispuesto por el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, y con excepción de actos u omisiones del Transportista o de su personal cometidos con la intención de causar un Daño o imprudente y conscientemente de que podría resultar un Daño, la responsabilidad del Transportista está limitada a la suma de 5.346 DEG por Pasajero. El importe de la compensación se determinará en función del Daño demostrado por el Pasajero.
- Si el Pasajero ha sufrido Daños debido a un retraso en la entrega del Equipaje facturado, con excepción de actos u omisiones cometidos con la intención de causar un Daño o imprudente y conscientemente de que podría resultar un Daño, la responsabilidad del Transportista está limitada a 1.288 DEG por Pasajero. Una compensación global (destinada a cubrir los gastos de primera necesidad) podrá otorgarse al Pasajero.

### **19.2.3 Equipaje**

**(a)** En conformidad con el artículo 17 del Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, el Transportista es responsable del Daño ocasionado en caso de destrucción, pérdida o deterioro del Equipaje Facturado, siempre y cuando el accidente que haya provocado el Daño se haya producido a bordo de la aeronave o durante los periodos en que el Transportista tenía la custodia del Equipaje Facturado.

**(b) Exclusiones de responsabilidad del Transportista:**

- El Transportista no será responsable de los Daños ocasionados al Equipaje del Pasajero si dichos Daños resultan de la naturaleza, de un defecto o vicio propio de dicho Equipaje. Si las pertenencias incluidas en el Equipaje del Pasajero han ocasionado perjuicios a otras personas o al Transportista, el Pasajero deberá indemnizar al Transportista por todas las pérdidas que haya sufrido y por los gastos en que haya tenido que incurrir por este concepto.
- El Transportista no asumirá ninguna responsabilidad particular, con excepción de la prevista en el apartado (c) más abajo, por los Daños y/o pérdidas causados a objetos frágiles o de valor, o embalados de forma inapropiada, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 10.1.2, excepto si el Pasajero ha realizado la Declaración Especial de Interés contemplada en el artículo 10.2.3. y si ha pagado el suplemento de tarifa correspondiente.
- El Transportista no será responsable de los Daños causados, totalmente o en parte, al Equipaje debido a la negligencia, un acto o una omisión perjudicial de la persona que exige reparación o de la persona que le ha otorgado dichos derechos.

**(c) Importe del daño compensable:**

- Para el Equipaje Facturado y con excepción de actos u omisiones cometidos con la intención de causar un Daño o imprudente y conscientemente de que podría resultar un Daño, la responsabilidad del Transportista en caso de Daños está limitada a la suma de 1.288 DEG por Pasajero. Si se hubiese declarado un valor superior, en conformidad con el artículo 10.2.3., la responsabilidad del Transportista se limitará al valor declarado a menos que pueda demostrar fehacientemente que dicho valor es superior al interés real del Pasajero en el momento de la entrega.
- Para el equipaje No Facturado admitido a bordo, el Transportista sólo podrá ser considerado responsable si se demuestra que la falta fue cometida por éste, sus empleados o mandatarios. En tal caso, su responsabilidad estará limitada a 1.288 DEG por Pasajero.

---

**Artículo 20 - Plazos de reclamación y de acción de responsabilidad**

## **20.1. Notificación de reclamaciones por Equipaje**

**(a)** La recepción del Equipaje Facturado que no haya dado lugar a reclamaciones por parte del Pasajero en los plazos previstos constituirá presunción, salvo prueba de lo contrario a cargo del Pasajero, que el Equipaje se entregó en buen estado y en conformidad con el Contrato de Transporte. La declaración de Equipaje faltante debe presentarse imperativamente al transportista a la llegada del vuelo. Las declaraciones presentadas posteriormente podrán no tomarse en cuenta. De igual manera, los objetos faltantes del Equipaje deben señalarse al transportista lo más rápidamente posible. Las declaraciones tardías podrán no tomarse en consideración.

**(b)** En caso de deterioro, retraso, pérdida o destrucción del Equipaje, el Pasajero deberá presentar una reclamación por escrito al Transportista lo más rápidamente posible y, a más tardar, en un plazo respectivo de siete (7) días (en caso de deterioro o destrucción) y de veintiún (21) días (en caso de retraso) contados a partir de la fecha en que el Equipaje se ha puesto a su disposición. Si no se ha presentado reclamación en los plazos previstos, el Pasajero perderá el derecho a entablar cualquier acción legal contra el Transportista, excepto en caso de fraude por parte de éste último. Si se presenta la reclamación en los plazos previstos –siete (7) o veintiún (21) días– y el Transportista y el Pasajero no han logrado llegar a un acuerdo, éste último puede entablar una acción de daños y perjuicios en un plazo de dos años consecutivos a la fecha de llegada del avión o a la fecha en que el avión hubiese debido aterrizar.

## **20.2. Acción de responsabilidad para los Pasajeros**

Las acciones de responsabilidad deben entablar, bajo pena de extinción, en un plazo de dos años contados a partir de la llegada al destino o del día en que la aeronave hubiese debido llegar o de la interrupción del transporte. El modo de cálculo del plazo será determinado por la ley del Juzgado o del Tribunal al que se eleve el caso.

**20.3. Las reclamaciones o acciones mencionadas en los párrafos 20.1 y 20.2 anteriores deberán formularse por escrito, en los plazos indicados.**

---

## **CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE**

abrir PDF

