

## TURKISH AIRLINES

### CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE

#### ARTÍCULO

#### DEFINICIONES 1

"PUNTOS DE PARADA ACORDADOS" son aquellos lugares, excepto los puntos de origen y destino que se establecen en el billete o se muestran en los horarios de la Aerolínea como lugares de paradas programados en la ruta del Pasajero.

"AGENTE AUTORIZADO" un agente de ventas designado por la Aerolínea para representar a esta en la venta de los servicios de transporte aéreo de pasajeros de la Aerolínea y cuando este incluye los servicios de otras Aerolíneas.

"EQUIPAJE": La ropa y efectos personales de un Pasajero que son necesarios para su viaje. A menos que se especifique lo contrario, incluye tanto el equipaje facturado como el no facturado perteneciente al Pasajero.

"CUPON DE EQUIPAJE" la parte del billete relacionada con el transporte del equipaje facturado del Pasajero.

"ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE" documento emitido por la Aerolínea para la identificación del Equipaje facturado.

"TRANSPORTISTA" Incluye cada Aerolínea que emite un billete y cada Aerolínea que transporta o se compromete a transportar al Pasajero o su Equipaje.

"NORMATIVA DEL TRANSPORTISTA": Normas (distintas a estas condiciones) publicadas por la Aerolínea y vigentes en la fecha de emisión del billete que rigen el transporte del Pasajero y del Equipaje, incluidas las tarifas aplicables vigentes.

"EQUIPAJE FACTURADO" Se transporta en el compartimento y está bajo la responsabilidad del Transportista.

"EQUIPAJE SIN FACTURAR" Es responsabilidad del pasajero y es equipaje de mano gratuito que se mantiene a bordo en la cabina de pasajeros.

"VUELO CON CÓDIGO COMPARTIDO" vuelo que puede ser operado por una Aerolínea identificada por el código de identificación de la Aerolínea que se muestra en el boleto de avión. Puede ser operado por una o más compañías aéreas de conformidad con la Aerolínea. Se vende como si fuera operado por la Aerolínea, con los códigos y número de vuelo propios de esta. Cabe señalar que, si se selecciona un vuelo operado por una de las aerolíneas asociadas de código compartido, las condiciones contractuales propias de este operador pueden diferir de estas condiciones generales de transporte, particularmente en cuanto a las disposiciones establecidas en el artículo 2.4 de las mismas.

"BILLETE EN CONJUNCIÓN" Billete emitido a un Pasajero en unión con otro Billeto, que en conjunto constituyen un solo contrato de transporte.

"CONVENIOS": Cualquiera de los convenios siguientes se aplica al contrato de transporte:

- El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en adelante, denominado "Convenio de Varsovia")
- El Convenio de Varsovia modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955
- El Convenio de Varsovia modificado en La Haya en el año 1955 y por el Protocolo adicional número 3 de Montreal de 1975
- El Convenio de Varsovia modificado en La Haya en 1975 y por el Protocolo adicional número 4 de Montreal de 1975
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, con fecha de 28 de mayo de 1999 (en adelante, denominado "Convenio de Montreal")

"DAÑOS": Muerte o lesión del Pasajero como resultado de un accidente en la aeronave o durante el procedimiento de despegue o aterrizaje; pérdida, destrucción parcial o completa o cualquier otro daño provocado en el Equipaje durante su transporte o bajo la custodia de la Aerolínea; daños derivados del retraso del Pasajero o el Equipaje.

"DÍAS": Los siete días de la semana, incluidos los festivos nacionales. Para los efectos de notificación, no se debe tener en cuenta el día de emisión de una notificación. Para los efectos de determinación del periodo de validez, no se debe tener en cuenta el día de emisión de un Billete o de operación de un vuelo.

"BILLETE ELECTRÓNICO": Plan de viaje/documento, Cupón electrónico y tarjeta de embarque, según corresponda, emitidos por o en nombre de la Aerolínea.

"CUPÓN ELECTRÓNICO": Un Cupón de vuelo electrónico (u otro documento válido) que se encuentra en la base de datos de la Aerolínea.

"FUERZA MAYOR": Condiciones completamente ajenas a la compañía e imprevisibles para la misma que suponen circunstancias extraordinarias, sin poder preverse incluso adoptando las medidas razonables para evitarlas.

"CUPÓN DE VUELO": La sección de un billete, de conformidad con el reglamento de la aerolínea, que incluye la anotación "Válido para el transporte" e indica los puntos concretos entre los que el Pasajero tiene derecho a ser transportado. El cupón tendrá forma de documento impreso o registro electrónico en la base de datos de la Aerolínea que indica que el Pasajero va a volar en un vuelo concreto.

"RECIBO DEL ITINERARIO": Documento que contiene el nombre del Pasajero, los datos del vuelo y las notificaciones relevantes, emitido por la Aerolínea o uno de sus Agentes autorizados de conformidad con la Normativa de la aerolínea, que se envía por correo electrónico, fax u otro medio permitido por la misma, y que el Pasajero debe conservar durante la duración del vuelo y presentar si así se le solicita.

"PROGRAMA DE VIAJERO FRECUENTE MILES&SMILES Y PREMIOS": Programa de viajero frecuente que lleva a cabo la Aerolínea (del cual posee todos los derechos), así como los billetes de premio, billetes de acompañante, ascenso de cabina y otros beneficios emitidos por la Aerolínea según las normas del programa.

"PERIODO MÍNIMO PARA EL REGISTRO": Periodo mínimo de tiempo para que el Pasajero realice los procedimientos de check-in o registro y reciba una Tarjeta de embarque.

"PASAJERO": Cualquier persona, excepto los miembros de la tripulación, transportada o que va a ser transportada en un avión con el consentimiento de la Aerolínea, documentada mediante un Billete por esta.

"CUPÓN DEL PASAJERO o RECIBO DEL PASAJERO": Parte del billete emitido por o en nombre de la Aerolínea identificada de esta forma y que debe conservar el Pasajero en última instancia.

"DEG": Derecho Especial de Giro, que es la unidad compuesta de divisa que conforma un grupo de divisas en la que se incluyen el euro, el yen japonés, la libra británica y el dólar estadounidense, y que se utiliza como la unidad de cambio oficial del Fondo Monetario Internacional.

"DERECHOS DE PASAJEROS SHY": "Normativa de derechos de los pasajeros aéreos" publicada por la Dirección general de aviación civil.

"PUNTO DE PARADA": Descanso previsto en un viaje entre el punto de origen del Pasajero y el destino final, que se ha acordado previamente con la Aerolínea.

"ESCALA": De conformidad con la Normativa de la aerolínea y la normativa gubernamental, la parada se consideran descansos en viajes que duran 24 horas o más y que el Pasajero puede programar en puntos entre el punto de salida y su destino final de llegada.

"TASA": Tasas adicionales al costo del vuelo que cumplen las normas aplicables y han sido aprobadas por una autoridad.

"BILLETE": Boleto de Pasajero y Documento de Cheque de Equipaje o Boleto Electrónico emitido por la Aerolínea o uno de sus Agentes autorizados que contiene las condiciones de transporte, las advertencias y los cupones de vuelo y del Pasajero.

"EQUIPAJE NO FACTURADO": Cualquier equipaje que pertenece a un pasajero diferente al equipaje facturado.

## **ARTÍCULO 2**

### **ÁMBITO 2.1 GENERAL**

2.1.1 Salvo por lo estipulado en los subpárrafos 2.2, 2.5 de este artículo, estas Condiciones de transporte se aplican a todo el transporte aéreo de Pasajeros y Equipaje realizado por la Aerolínea a cambio de una tasa.

2.1.2 Estas condiciones también se aplican al transporte gratuito o con tarifa reducida, excepto si la Aerolínea ha estipulado lo contrario en su Normativa o en los contratos o Billetes correspondientes.

### **2.2 TRANSPORTE HACIA/DESDE CANADÁ Y ESTADOS UNIDOS**

2.2.1 TRANSPORTE HACIA/DESDE CANADÁ: estas condiciones se aplican al transporte entre puntos en Canadá o entre un punto en Canadá y cualquier lugar fuera de este país, sólo si están incluidas en las tarifas en vigor en Canadá.

2.2.2 TRANSPORTE HACIA/DESDE ESTADOS UNIDOS: estas condiciones no se aplican al transporte aéreo según se define en la Ley de aviación federal de Estados Unidos de 1958.

### **2.3 AVIONES PRIVADOS DE PASAJEROS (CHÁRTER)**

Si el transporte se presta dentro del ámbito de un acuerdo de Chárter de aviones de pasajeros privados ("Chárter"), las condiciones del acuerdo de Chárter de pasajeros privados tendrán preferencia sobre las disposiciones de estas Condiciones de transporte. En el caso del transporte de Equipaje, a menos que se especifique lo contrario en el acuerdo de Chárter de pasajeros privados, se aplicarán las condiciones generales de transporte de Equipaje aplicadas a los vuelos programados.

### **2.4 VUELOS DE CÓDIGO COMPARTIDO**

En caso de que se elija un vuelo operado por uno de los socios de código compartido de la Aerolínea, el vuelo puede ser operado por una aerolínea distinta a la Aerolínea que ha emitido el Billete. Si el vuelo es operado por otra aerolínea, las condiciones relacionadas con la operación de dicho vuelo se aplicarán de acuerdo con las condiciones de servicio de dicha aerolínea y, si existen diferencias entre las condiciones de servicio de la aerolínea que opera el vuelo y estas Condiciones de transporte, tendrán preferencia las condiciones de servicio de la aerolínea que opera el vuelo. Todas las condiciones de servicio de la aerolínea que opera el vuelo se pueden encontrar en la página "Acuerdos de código compartido" o en el sitio web de la aerolínea que opera el vuelo. En particular, los aspectos de la prestación del servicio como la hora para realizar el Check-in, los menores no acompañados, los pasajeros que requieren asistencia médica, las pasajeras embarazadas, el embarque en el avión, el transporte de animales, la denegación de la admisión a bordo, la facilitación de depósitos de oxígeno a bordo, las operaciones irregulares, la compensación por denegación de embarque, la recogida de Equipaje, la franquicia de Equipaje gratuito y los límites de responsabilidad en relación con la pérdida de Equipaje se deben examinar con atención y exigir su cumplimiento.

En los casos en los que una reserva incluya vuelos operados por una o más aerolíneas, la aerolínea que opera el vuelo se informará en el momento de la reserva. Si la aerolínea que opera el vuelo se desconoce en el momento de realizar la reserva o si se produce un cambio después de realizarla, la aerolínea que opera el vuelo le informará al Pasajero a más tardar cuando se confirme esta. En cuanto a las reservas realizadas a través de canales que no están bajo el control directo de la Aerolínea (por ejemplo, agencias de viajes y sitios web distintos del sitio web de la Aerolínea), los agentes de viajes y los operadores del sitio web que formalizaron el acuerdo con el Pasajero son responsables, de conformidad con los artículos 2.3 y 11 del Reglamento (CE) n.º 2111/2005, de informar a los Pasajeros de la identidad de la aerolínea que opera el vuelo y de cualquier cambio en esta. El Pasajero debe proporcionar los datos de contacto correctos en el momento de la reserva para permitir dicha notificación.

## **2.5 LEGISLACIÓN IMPERANTE**

En caso de que cualquiera de las disposiciones contenidas o mencionadas en el presente documento sea contraria a los contenidos del convenio aplicable y cualquier legislación, normativa gubernamental, orden o requisito aplicable sin posibilidad de renuncia mediante acuerdo de las partes, dicha disposición no será de aplicación. La invalidez de una disposición no afecta a la validez del resto de las disposiciones.

## **2.6 PRIORIDAD DE LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE SOBRE LA NORMATIVA DE TRANSPORTE**

Salvo que se estipule lo contrario en el presente documento, en caso de incoherencia entre estas Condiciones y la Normativa de la aerolínea, estas Condiciones prevalecerán, excepto si se aplican las tarifas en vigor en Estados Unidos y Canadá, en cuyo caso prevalecerán las condiciones de dichas tarifas.

## **2.7 NORMAS DE TRANSPORTE NACIONAL DE TURQUÍA**

Como excepción a las disposiciones del artículo 2.6, exclusivamente para vuelos nacionales dentro de Turquía, las condiciones de transporte nacional especificadas en el Billete del Pasajero o estipuladas en la Normativa de la aerolínea prevalecerán sobre las presentes Condiciones de transporte. Las presentes Condiciones de transporte se aplicarán igualmente a los vuelos nacionales en Turquía, a no ser que sean contrarias a las condiciones y normativas relacionadas con el transporte nacional.

## **ARTÍCULO 3 BILLETES**

### **3.1 BILLETE COMO PRUEBA DEL CONTRATO**

3.1.1 Un Billete constituye una prueba del contrato de transporte entre la Aerolínea y el Pasajero cuyo nombre aparece en el Billete. Las condiciones del contrato que aparecen en el Billete son un resumen de algunas de las disposiciones de estas Condiciones de transporte.

3.1.2 PRESENTACIÓN DEL BILLETE: Una persona no tendrá derecho a ser transportada en un vuelo a menos que presente un Billete válido debidamente emitido de conformidad con la Normativa de la aerolínea y que contenga el Cupón de vuelo para dicho vuelo y cualesquiera otros Cupones de vuelo no utilizados y el Cupón del pasajero; o bien, en caso de reserva electrónica, un RECIBO DEL ITINERARIO válido y registrado en la base de datos de reservas. Además, un Pasajero no tendrá derecho al transporte si el Billete presentado está roto o si ha sido modificado en forma alguna por alguien que no sea la Aerolínea o su Agente autorizado.

3.1.3 PÉRDIDA O DAÑO DEL BILLETE: En caso de pérdida o daño en un Billete, o parte de este, o en caso de que no se presente un Billete que contiene el Cupón del pasajero y todos los Cupones de vuelo no utilizados, la Aerolínea emisora puede, a petición del Pasajero y de acuerdo con la Normativa de la aerolínea, sustituir este Billete o parte del mismo mediante la emisión de un nuevo Billete cuando la Aerolínea reciba evidencias satisfactorias de que un Billete válido para los vuelos en cuestión se emitió originalmente de la forma debida.

3.1.4 INTRANSFERIBILIDAD DEL BILLETE: Un Billete es intransferible. Si alguien que no es la persona con derecho a ser transportada presenta un Billete o solicita un reembolso en relación con este, la Aerolínea

no será responsable ante la persona que aparece en el Billete si, de buena fe, proporciona el transporte o emite un reembolso a la persona que presenta el Billete.

3.1.5 BILLETES NO REEMBOLSABLES: Esto puede incluir restricciones en caso de que se realicen varias modificaciones de la reserva, así como el no reembolso de los billetes con descuento. Las normas de cambio y reembolso que se aplican a estos billetes se encuentran en la normativa de tarifas del Billete.

### **3.2 PERIODO DE VALIDEZ**

Un Billete es válido para el transporte durante un año a partir de la fecha de inicio del viaje o, si no se utiliza ninguna parte del Billete, a partir de la fecha de emisión de este, excepto si se indica lo contrario en el Billete, en estas Condiciones de transporte o en la Normativa de la aerolínea.

#### **3.2.1. AMPLIACIÓN DE LA VALIDEZ**

3.2.1.1 Si un Pasajero no puede viajar dentro del periodo de validez del Billete debido a que la Aerolínea:

3.2.1.1 **(a)** Cancela el vuelo para el que el Pasajero tiene una reserva; u

3.2.1.1 **(b)** Omite una parada programada que es el lugar de origen, el lugar de destino o una escala del Pasajero; o

3.2.1.1 **(c)** No opera el vuelo programado; o

3.2.1.1 **(d)** Provoca que el Pasajero pierda una conexión; o

3.2.1.1 **(e)** Sustituye una clase de servicio diferente; o

3.2.1.1 **(f)** No puede proporcionar un asiento confirmado previamente, la validez del Billete de dicho Pasajero se extenderá hasta el primer vuelo de la Aerolínea en el que haya un asiento disponible con la clase de servicio para la que se ha pagado la tarifa.

3.2.1.2 Si un Pasajero con Billete no puede viajar dentro del periodo de validez del Billete porque en el momento en el que el Pasajero solicitó las reservas la Aerolínea no pudo ofrecer un asiento en el vuelo, la validez del Billete de dicho Pasajero se extenderá según la Normativa de la aerolínea.

3.2.1.3 Si un Pasajero, después de haber iniciado su viaje, no puede viajar dentro del periodo de validez del Billete por enfermedad, la Aerolínea ampliará (siempre que dicha ampliación esté contemplada en las condiciones de la tarifa abonada por el pasajero) el periodo de validez del Billete de dicho Pasajero hasta la fecha en la que el Pasajero esté en condiciones de viajar, bajo presentación de un certificado médico, o hasta el primer vuelo de la Aerolínea después de dicha fecha desde el punto de reanudación del viaje en el que haya un asiento disponible con la clase de servicio para la que se ha pagado la tarifa. Si los Cupones de vuelo restantes del Billete incluyen una o más Escalas, la validez de este Billete, de conformidad con la Normativa de la aerolínea, se ampliará durante no más de tres meses a partir de la fecha que se muestra en el certificado. En esas circunstancias, la Aerolínea también ampliará el periodo de validez de los billetes de otros miembros de la familia inmediata del Pasajero que acompañen a dicho Pasajero incapacitado.

3.2.1.4 En caso de defunción de un Pasajero durante el viaje, los Billetes de las personas que acompañan al Pasajero pueden modificarse renunciando a la estancia mínima o ampliando la validez. En caso de fallecimiento del familiar inmediato de un Pasajero que ha iniciado el viaje, la validez de los Billetes del

Pasajero y los de los familiares inmediatos que lo acompañan también se podrán modificar. Estas modificaciones se realizarán al recibir un certificado de defunción válido y la ampliación de la validez será por un periodo no superior a 45 días a partir de la fecha de defunción.

### **3.3 SECUENCIA DE LOS CUPONES DE VUELO**

3.3.1 La Aerolínea respetará los Cupones de vuelo solo en orden desde el punto de origen como se muestra en el Billete.

3.3.2 El billete solo es válido para el transporte indicado en los cupones, desde el lugar de origen, pasando por las escalas acordadas, hasta el destino final. Los cupones de vuelo/equipaje deberán aceptarse de forma consecutiva. El billete no se aceptará y perderá su validez si los cupones no se utilizan en la secuencia indicada.

3.3.3. El transporte de cada Cupón de vuelo se aceptará en la clase de servicio especificada en el mismo en la fecha y el vuelo para los que se ha reservado el transporte. Si los Cupones de vuelo se emiten sin una reserva especificada en estos, el asiento se reservará bajo solicitud siempre que se cumplan las condiciones de la tarifa relevante y el asiento solicitado en el vuelo esté disponible.

### **3.4 NOMBRE Y DIRECCIÓN DE LA AEROLÍNEA**

El título (nombre) de la Aerolínea puede aparecer abreviado en el Billete. Se considerará que la dirección de la Aerolínea es la del aeropuerto de salida que se muestra frente a la primera abreviatura del nombre de la Aerolínea en el cuadro Aerolínea del Billete.

## **ARTÍCULO 4 PUNTOS DE ESCALA**

Las Escalas pueden estar permitidas en un punto de parada acordado de conformidad con los requisitos gubernamentales y la Normativa de la aerolínea.

## **ARTÍCULO 5 TARIFAS Y CARGOS**

### **5.1 GENERAL**

Las tarifas se aplican únicamente al transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino. Las tarifas no incluyen el servicio de transporte terrestre entre los aeropuertos y las terminales de la ciudad, a menos que la Aerolínea los proporcione sin cargo adicional.

### **5.2 TARIFAS APLICABLES**

Las tarifas aplicables son las que están publicadas por o en nombre de la Aerolínea o, si no están publicadas, las que se han anunciado de conformidad con la Normativa de la aerolínea. La tarifa aplicable es la tarifa del vuelo o los vuelos en vigor en la fecha de inicio del transporte cubierto por el primer Cupón de vuelo del Billete. Si el importe cobrado no es igual a la tarifa aplicable, la diferencia será abonada por

el Pasajero o, según sea el caso, reembolsada por la Aerolínea de conformidad con la Normativa de la aerolínea.

### **5.3 RUTAS**

Salvo que se estipule lo contrario en la Normativa de la aerolínea, las tarifas se aplican a las rutas publicadas en relación con estas. Si hay más de una ruta posible en la misma tarifa, el Pasajero puede especificar la ruta antes de que se emita el Billete. Si no se especifica la ruta, la Aerolínea puede determinarla.

### **5.4 IMPUESTOS Y CARGOS**

Cualquier impuesto o cargo que imponga el gobierno u otra autoridad, o el operador de un aeropuerto, con respecto a un Pasajero, o el uso por parte de un Pasajero de los servicios y las instalaciones, se sumarán a las tarifas publicadas y el Pasajero deberá abonarlos, excepto si se indica lo contrario en la Normativa de la aerolínea.

### **5.5 DIVISA**

Las tarifas y los cargos se pueden abonar en cualquier divisa aceptada por la Aerolínea. Si el pago se realiza en una divisa distinta a la divisa en la que está publicada la tarifa, dicho pago se realizará con el tipo de cambio establecido de conformidad con la Normativa de la aerolínea.

## **ARTÍCULO 6 RESERVAS**

### **6.1 REQUISITOS DE RESERVA**

6.1.1 Las reservas no estarán confirmadas hasta que se registren como "aceptadas" por la Aerolínea o su Agente autorizado.

6.1.2 Según lo estipulado en la Normativa de la aerolínea, determinadas tarifas pueden tener condiciones que limitan o excluyen el derecho del Pasajero a cambiar o cancelar reservas.

### **6.2 PLAZOS DE EMISIÓN DE BILLETES**

Si el Pasajero no efectúa el pago del Billete dentro del Periodo de emisión (o no completa la compra de un billete dentro del tiempo indicado por la Aerolínea), la Aerolínea puede cancelar la reserva.

### **6.3 DATOS PERSONALES**

El Pasajero reconoce que los datos personales se han proporcionado a la Aerolínea con el fin de realizar una reserva de transporte y obtener servicios auxiliares, facilitar los requisitos de inmigración y entrada, y poner dichos datos a disposición de los organismos gubernamentales. A este efecto, el Pasajero autoriza a la Aerolínea a conservar dichos datos y a transmitirlos a sus propias oficinas, otras aerolíneas o los proveedores de estos servicios, en cualquier país que se puedan encontrar.



#### **6.4 ASIGNACIÓN DE ASIENTOS**

La Aerolínea no garantiza la asignación de un asiento concreto en el avión y el Pasajero se compromete a aceptar cualquier asiento que se le pueda asignar en el vuelo en la clase de servicio para la que se ha emitido el Billete. La Aerolínea se reserva el derecho a cambiar el asiento de un Pasajero antes o durante el vuelo por motivos de seguridad u operativos.

#### **6.5 NO UTILIZACIÓN DEL ESPACIO RESERVADO**

Se puede exigir un cargo de servicio de conformidad con la Normativa de la aerolínea a un Pasajero que no utilice el espacio para el que ha realizado la reserva.

#### **6.6 CONFIRMACIÓN DE LA RESERVA**

Las reservas de ida o de ida y vuelta, pueden estar sujetas al requisito de confirmación de la reserva de conformidad con y dentro de los plazos de tiempo especificados en la Normativa de la aerolínea. El incumplimiento de este requisito puede suponer la cancelación de este tipo de reservas.

#### **6.7 CANCELACIÓN DE RESERVAS POR PARTE DE LA AEROLÍNEA**

Si un Pasajero no utiliza una reserva o no lo notifica a la Aerolínea, la Aerolínea puede cancelar o solicitar la cancelación de cualquier reserva, ida y vuelta o ambos.

### **ARTÍCULO 7 CHECK-IN**

El Pasajero deberá llegar a la ubicación de check-in y la puerta de embarque de la Aerolínea con suficiente antelación a la salida del vuelo para poder completar las formalidades administrativas y los procedimientos de check-in y, en cualquier caso, debe llegar a los mostradores de check-in, completar el check-in y obtener su tarjeta de embarque dentro de la hora límite de check-in indicado por la Aerolínea. Si el Pasajero no llega al mostrador de check-in, completa el check-in y obtiene su tarjeta de embarque antes de la hora límite para realizar el check-in o llega sin la documentación necesaria o no está preparado para viajar, la Aerolínea puede cancelar el espacio reservado para el Pasajero y no retrasará el vuelo. La Aerolínea no es responsable ante el Pasajero por la pérdida o los gastos derivados del incumplimiento del Pasajero de las disposiciones de este artículo.

### **ARTÍCULO 8 NEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE**

#### **8.1 DERECHO A RECHAZAR EL TRANSPORTE**

A su discreción, la Aerolínea tiene derecho a denegar el embarque de un Pasajero la aeronave si el Pasajero ha infringido anteriormente los artículos 8 o 12 en un vuelo anterior o si surge una circunstancia imprevista que legitima a la Aerolínea a denegar el embarque. En ese caso, la Aerolínea no venderá un Billete a dicho Pasajero. Si, en contra de la decisión de prohibirle viajar, el Pasajero logra comprar un Billete y consigue embarcar en la aeronave, siempre que el Billete sea válido y se haya emitido de

conformidad con la Normativa de la aerolínea, solo se reembolsará el coste del Billete a dicho Pasajero. El Pasajero no tendrá derecho a ninguna otra compensación.

Además, la Aerolínea puede denegar el transporte de cualquier Pasajero o Equipaje por motivos de seguridad o si, en el ejercicio de su discreción razonable, la Aerolínea determina que:

8.1.1 Dicha acción es necesaria para cumplir la legislación, las normativas o las órdenes aplicables de un Estado o país desde, hacia o sobre el que se va a volar; o

8.1.2 La conducta, la edad, el estado mental o físico del Pasajero, o el efecto del alcohol o drogas en el Pasajero es tal que:

8.1.2.1 El Pasajero requerirá asistencia especial de la Aerolínea; o

8.1.2.2 El Pasajero les causará molestias, será desagradable con otros Pasajeros o perturbará al personal del vuelo; o

8.1.2.3 Volar supondrá un peligro o riesgo para el Pasajero u otras personas o propiedades; o

8.1.2.4 El Pasajero abusa, amenaza o dirige blasfemias contra el personal de cabina o el personal de tierra mientras está a bordo o antes de embarcar en la aeronave, o en la cabina antes de despegar; o

8.1.2.5 El Pasajero contraviene las disposiciones del artículo 12 o ignora las instrucciones del personal de cabina.

8.1.3 Esta acción es necesaria porque el Pasajero no ha acatado las instrucciones de la Aerolínea, no ha acatado las instrucciones de la Aerolínea en un vuelo anterior, o si una situación u otro motivo hacen creer que es probable que no acate las instrucciones de la Aerolínea; o

8.1.4 El Pasajero se ha negado a someterse a los controles de seguridad; o

8.1.5 La tarifa o los cargos o impuestos aplicables no se han abonado, o no se han cumplido los acuerdos de crédito establecidos entre la Aerolínea y el Pasajero (o la persona que ha pagado el Billete); o

8.1.6.1 El Pasajero no posee la documentación necesaria; o

8.1.6.2 El Pasajero podría intentar entrar a un país por el que, según la ruta programada, es un punto de tránsito; o

8.1.6.3 El Pasajero puede destruir su documentación durante el vuelo; o

8.1.6.4 El Pasajero no entrega los documentos de viaje que debe conservar el personal de cabina (a cambio de un recibo) cuando se lo solicite la Aerolínea.

8.1.7 El Billete presentado por el Pasajero:

8.1.7.1 Ha sido adquirido ilegalmente o se ha comprado a una entidad que no es la Aerolínea emisora o su Agente autorizado; o

8.1.7.2 Se ha denunciado como perdido o robado; o

8.1.7.3 Es un Billete falsificado; o

8.1.7.4 Cualquier Cupón de vuelo ha sido modificado por alguien que no es la Aerolínea o su Agente autorizado, o ha sido dañado (la Aerolínea se reserva el derecho a retener dicho Billete).

8.1.8 La persona que presenta el Billete no puede demostrar que es la persona que aparece en el cuadro "Nombre del pasajero" (la Aerolínea se reserva el derecho a retener dicho Billete); o

8.1.9 El Billete de premio presentado por el Pasajero ha sido emitido contraviniendo las normas del programa Miles&Smiles.

## **8.2 LIMITACIÓN DE TRANSPORTE**

La aceptación del transporte de un menor no acompañado, personas discapacitadas, mujeres embarazadas o personas enfermas puede estar sujeta a acuerdos previos con la Aerolínea, de conformidad con la Normativa de la aerolínea.

Durante el transporte de dicho Pasajero, cualquier empeoramiento del estado de salud de este no será responsabilidad de la Aerolínea.

## **ARTÍCULO 9 EQUIPAJE**

### **9.1 ARTÍCULOS NO ACEPTABLES COMO EQUIPAJE**

9.1.1 El Equipaje del Pasajero no incluye lo siguiente:

9.1.1.1 Artículos que no constituyen Equipaje según se define en el artículo 1.1;

9.1.1.2 Artículos que pueden poner en peligro la aeronave o a las personas o propiedades a bordo de la aeronave, como los especificados en las Instrucciones técnicas para el transporte aéreo seguro de objetos peligrosos de la Organización de aviación civil internacional (ICAO), la Normativa sobre productos peligrosos de la Asociación de transporte aéreo internacional (IATA) y la Normativa de la aerolínea (puede solicitar más información a la Aerolínea);

9.1.1.3 Artículos cuyo transporte está prohibido por la legislación, las normativas o las órdenes aplicables de cualquier Estado desde, hacia o sobre el que se va a volar;

9.1.1.4 Artículos que, en opinión de la Aerolínea, no son adecuados para su transporte por motivos de peso, tamaño o naturaleza, como los artículos frágiles o perecederos;

9.1.1.5 Animales vivos, excepto lo incluido en las condiciones estipuladas en el artículo 9.10;

9.1.2 Se prohíbe el transporte de armas de fuego y munición que no sean de caza o deportivas como Equipaje. Las armas de fuego y la munición de caza y deportivas se pueden aceptar como Equipaje facturado de conformidad con la Normativa de la aerolínea. Las armas de fuego deben estar descargadas, con el seguro puesto y debidamente empaquetadas. El transporte de munición está sujeto a las normativas de la ICAO y la IATA como se especifica en el apartado 9.1.1.2.

9.1.3 El Pasajero no podrá incluir artículos frágiles o perecederos en el Equipaje facturado, como equipos electrónicos, dinero, joyas, metales preciosos, cubiertos, papeles negociables, valores u otros artículos de valor, documentos empresariales, pasaportes u otros documentos de identificación, o muestras de estos.

9.1.4 Se pueden aceptar armas como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y artículos similares como Equipaje facturado, de conformidad con la Normativa de la aerolínea, pero no podrán llevarse en la cabina.

9.1.5 Si se transporta algún artículo mencionado en el artículo 9.1, sea o no sea prohibido para transportar como Equipaje, el transporte de este estará sujeto a cargos, limitaciones de responsabilidad y otras disposiciones de estas Condiciones de Transporte aplicables al transporte de Equipaje.

## **9.2 DERECHO A NEGACIÓN DEL TRANSPORTE**

9.2.1 La Aerolínea puede rechazar el transporte como Equipaje de los artículos descritos en el artículo 9.1 cuyo transporte como Equipaje esté prohibido, y puede denegar el transporte posterior de estos artículos desde el momento que los descubra.

9.2.2 La Aerolínea puede negarse a transportar como equipaje cualquier objeto debido a su tamaño, peso o calidad, así como por razones operativas.

9.2.3 La Aerolínea podrá transportar en vuelos posteriores el Equipaje que exceda la franquicia de equipaje gratuita aplicable, sin previo aviso y sin abonar ninguna compensación, siempre que no se hayan acordado previamente su transporte con la Aerolínea. En caso de retraso, el pasajero no podrá reclamar ninguna indemnización.

9.2.4 La Aerolínea puede negarse a aceptar Equipaje como Equipaje facturado a menos que esté correctamente empaquetado en maletas u otros recipientes adecuados para garantizar su transporte seguro con el cuidado habitual en la manipulación.

## **9.3 DERECHO DE INSPECCIÓN**

Por razones de protección y seguridad, la Aerolínea puede solicitar al Pasajero que permita la inspección de su persona o de su Equipaje, y se puede inspeccionar el Equipaje del Pasajero en su ausencia si el Pasajero no está disponible, con el fin de determinar si está en posesión de o si su Equipaje contiene algún artículo descrito en el artículo 9.1.1 o armas y munición que no se han presentado a la Aerolínea de conformidad con el artículo 9.1.2. Si el Pasajero no está dispuesto a cumplir esta solicitud, la Aerolínea puede negarse a transportar al Pasajero o el Equipaje.

## **9.4 EQUIPAJE FACTURADO**

9.4.1 A la entrega del Equipaje que se va a facturar a la Aerolínea, esta aceptará la custodia del Equipaje y emitirá una Etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de Equipaje facturado.

9.4.2 Si el Equipaje no tiene nombre, iniciales u otra identificación personal, el Pasajero deberá colocar dicha identificación en el Equipaje antes de su aceptación.

9.4.3 El equipaje Facturado será transportado en el mismo avión que el pasajero a excepción de aquellos casos en que por razones operativas y/o de seguridad u otras circunstancias fuera del control de la compañía, se requiera transportar el equipaje facturado en el siguiente vuelo de una aerolínea en el que haya disponibilidad. A excepción de aquellos casos, el equipaje se entrega en el aeropuerto o se envía a la dirección especificada por el pasajero a petición del pasajero. A menos que la aduana del país relacionado indique que el equipaje debe entregarse solo al pasajero para su despacho, y la entrega en la dirección especificada por el pasajero no es posible, el equipaje se entrega en el aeropuerto. Los derechos de los pasajeros enumerados en el artículo 16 (Responsabilidad por daños) no se verán afectad

## **9.5 FRANQUICIA DE EQUIPAJE GRATUITO**

Los Pasajeros pueden transportar Equipaje de forma gratuita según se especifique y de conformidad con las condiciones y limitaciones de la Normativa de la aerolínea. Para los vuelos de código compartido, las normas de Equipaje de la aerolínea que opera el vuelo se consultarán a través de su página web, ya que estas normas pueden diferir de las que se incluyen en estas Condiciones de transporte.

## **9.6 EXCESO DE EQUIPAJE**

El Pasajero deberá pagar un cargo por el transporte del Equipaje que exceda la Franquicia de equipaje gratuito a la tasa aplicable y de la forma que se estipulen en la Normativa de la aerolínea. La Aerolínea puede negarse a transportar el Equipaje que exceda la Franquicia de equipaje gratuita debido a restricciones de la capacidad o requisitos operacionales. Aunque el pasajero haya pagado los cargos por exceso de equipaje, la Aerolínea se reserva el derecho a no transportar el equipaje que exceda la Franquicia de equipaje gratuita debido a motivos operativos. En este caso, la Aerolínea reembolsará la tasa abonada por el pasajero.

## **9.7 DECLARACIÓN DE VALOR DE EXCESO Y CARGO**

9.7.1 Si, de conformidad con la Normativa de la aerolínea, la Aerolínea ofrece la posibilidad de valoración de valor adicional, un Pasajero puede declarar el valor del Equipaje facturado que exceda los límites de responsabilidad aplicables. Si el Pasajero realiza esta declaración, deberá pagar los cargos aplicables.

9.7.2 La Aerolínea se negará a aceptar la Declaración de valor de exceso de Equipaje facturado si una parte del transporte la debe realizar otra aerolínea que no ofrece las instalaciones necesarias.

## **9.8 EQUIPAJE NO FACTURADO (EQUIPAJE DE MANO/EQUIPAJE DE CABINA)**

9.8.1 El Equipaje no facturado (equipaje de mano/equipaje de cabina) es Equipaje transportado en la cabina por el Pasajero y del cual el Pasajero tiene total responsabilidad. Este Equipaje debe caber bajo el asiento frente al Pasajero o en un compartimento de almacenamiento superior en la cabina. Los artículos que la Aerolínea determine que tienen un peso o tamaño excesivos no se permitirán en la cabina.

9.8.2 Los objetos no adecuados para su transporte en el compartimento de carga (como instrumentos musicales delicados) solo se aceptarán para su transporte en el compartimento de cabina si se notifica con antelación y la Aerolínea concede permiso para ello. El transporte de estos objetos puede cobrarse por separado.

## **9.9 RECOGIDA Y ENTREGA DE EQUIPAJE**

9.9.1 El Pasajero deberá recoger su Equipaje en cuanto esté disponible para su recogida en los puntos de destino o escala.

9.9.2. El titular del Cupón de equipaje y de la Etiqueta de identificación de equipaje, que se entrega al Pasajero solo en el momento de registrar el Equipaje, tiene autorización para recibir el Equipaje. La no emisión de la Etiqueta de identificación de equipaje no limitará la Entrega de equipaje si el Cupón de equipaje ya se ha emitido y este se ha identificado mediante otros procedimientos.

9.9.3 Si la persona que solicita el equipaje no puede presentar el Cupón y no puede identificar el Equipaje con la Etiqueta de identificación, el Transportista entregará el Equipaje al Pasajero siempre que este pueda demostrar su derecho a reclamarlo en conformidad con la Aerolínea, y siempre que dicha persona, si así lo solicita la Aerolínea, proporcione a la Aerolínea una garantía suficiente de compensación ante cualquier tipo de daño, pérdida o gasto ocasionados a la Aerolínea.

9.9.4 La aceptación del Equipaje por parte del portador del Vale de equipaje sin la presentación de una queja en el momento de su entrega constituye una prueba de que el Equipaje se ha entregado en buen estado y de acuerdo con el contrato de transporte.

## **9.10 ANIMALES**

9.10.1 Los animales como perros y gatos, cuando estén debidamente embalados y acompañados de certificados de salud y vacunas válidos, permisos de entrada y otros documentos requeridos por los países de entrada o tránsito, serán aceptados para el transporte con el acuerdo previo del Transportista, sujeto a las Regulaciones del transportista. Para que un Pasajero lleve un animal vivo en la cabina o en la bodega de la aeronave, esta reserva debe haberse realizado al menos seis horas antes de la hora programada para el despegue del vuelo. Si no se ha realizado reserva previa para el animal vivo, solo podrá ser aceptado en el vuelo pendiente de la aprobación del oficial autorizado en el punto de partida, y dependiendo de la capacidad del vuelo correspondiente

9.10.2 Si se acepta como Equipaje, el animal junto con su contenedor y comida, no se incluirá en la Franquicia de equipaje gratuito del Pasajero, sino que constituirá Equipaje excesivo por el cual el Pasajero deberá pagar la tasa aplicable.

9.10.3 Los perros guía que acompañen a Pasajeros con deficiencias visuales o auditivas, junto con sus contenedor y comida serán transportados de forma gratuita además de la Franquicia de equipaje gratuito normal, de conformidad con la Normativa de la aerolínea.

9.10.4 La aceptación del transporte de animales está sujeta a la condición de que el Pasajero asume la total responsabilidad de dicho animal. La Aerolínea no será responsable de lesiones o pérdidas, retrasos, enfermedades o el fallecimiento de dicho animal en caso de que se le deniegue la entrada a o el tránsito por un país, Estado o territorio.

## **ARTÍCULO 10 HORARIOS, CANCELACIÓN DE VUELO**

### **10.1 HORARIOS**

La Aerolínea se compromete a hacer cuanto esté en su poder para transportar al Pasajero y su Equipaje con una rapidez razonable, así como para cumplir con los horarios publicados que estén en vigor en la fecha del viaje.

### **10.2 CANCELACIONES, CAMBIOS Y OTROS EN VUELOS PROGRAMADOS**

Si, debido a circunstancias fuera del control de la Aerolínea, esta cambia el tipo de aeronave o la ruta del vuelo, bajo su propia autorización y aprobación, deberá cumplir con cualquiera de los siguientes puntos:

10.2.1 La Aerolínea operadora, causante de las irregularidades en el vuelo, deberá responsabilizarse de los servicios que se ofrezcan a los pasajeros.

10.2.2 Las transacciones de billetes que deban llevarse a cabo debido a irregularidades en el vuelo, deberán realizarse en el marco de transacciones involuntarias.

10.2.3 En conformidad con la normativa sobre los derechos de los pasajeros que viajan por aire (denominada en inglés como SHYPASSENGERS), cuando la finalización del viaje previsto por el pasajero ya no tenga razón de ser, el billete deberá reembolsarse "por completo", con base en la determinación y la aprobación del funcionario de la Empresa.

10.2.4 Si el precio de la compra del billete se abona mediante efectivo, una transferencia bancaria electrónica, una orden de pago, un cheque bancario o con un acuerdo firmado por el pasajero, bonos de viaje u otros servicios (millas, billetes de premio, etc.), este deberá reembolsarse en un plazo de 7 días. Asimismo, deberá proporcionarse un vuelo de vuelta sin coste alguno y en la fecha más próxima posible, de acuerdo con el punto de partida del viaje del pasajero.

10.2.5 El viaje proporcionado será gratuito en el punto de salida del pasajero; o en la estación más cercana al punto de partida y al punto de llegada, o en la estación más cercana al punto de llegada.

10.2.6 Si la duración entre el momento de la cancelación del vuelo y la hora de salida del vuelo que se acaba de ofrecer pasa de las 8 horas, el alojamiento será gratuito. También se proporcionarán los servicios de transporte entre el lugar de alojamiento y el aeropuerto. En caso de que el pasajero no pueda entrar en un país debido a la normativa fronteriza, deberá esperar en la sala de tránsito o, dependiendo de la situación, en el hotel del aeropuerto.

## **ARTÍCULO 11 REEMBOLSOS**

### **11.1 GENERAL**

Si la Aerolínea no proporciona el transporte de acuerdo con el contrato de transporte y en caso de un Pasajero solicite un cambio voluntario de sus acuerdos, la Aerolínea deberá emitir un reembolso por el Billete o la parte de este que no se utilicen, según la tarifa aplicable y la Normativa de la aerolínea.

### **11.2 PERSONA A LA QUE SE DEBE EMITIR UN REEMBOLSO**

11.2.1 Salvo en los casos indicados en las disposiciones de este artículo que se muestran más abajo, la Aerolínea tendrá derecho a emitir un reembolso a la persona cuyo nombre aparece en el Billete o a la persona que ha pagado el Billete bajo presentación de una prueba satisfactoria.

11.2.2 Si el Billete lo ha pagado una persona distinta al Pasajero cuyo nombre aparece en este y la Aerolínea ha indicado en el Billete que existen restricciones en el reembolso, la Aerolínea deberá emitir un reembolso sólo a la persona que ha pagado el Billete o a petición de dicha persona.

11.2.3 Salvo en caso de que se pierda un Billete, los reembolsos solo se emitirán cuando se entregue a la Aerolínea el Cupón del pasajero o el Recibo del pasajero, y a la entrega de todos los Cupones de vuelo no utilizados.

11.2.4 Un reembolso emitido a una persona que presenta el Cupón del pasajero o el Recibo del pasajero y todos los Cupones de vuelo no utilizados, y que se presenta como una persona a la que se puede emitir un reembolso de conformidad con los artículos 11.2.1 o 11.2.2 se considerará un reembolso correcto y eximirá a la Aerolínea de responsabilidad y de cualquier reclamación o reembolso adicionales.

### **11.3 REEMBOLSOS INVOLUNTARIOS**

Si la Aerolínea cancela un vuelo, no opera un vuelo de forma razonable de acuerdo con el horario, no se detiene en un punto de Escala o en el destino del Pasajero, no puede proporcionar un espacio confirmado previamente o provoca que el Pasajero pierda un vuelo de conexión para el que tiene una reserva, el importe a reembolsar será:

11.3.1 Si no se ha utilizado ninguna parte del Billete, un importe igual a la tarifa pagada;

11.3.2 Si se ha utilizado una parte del Billete, el reembolso será el importe mayor de los siguientes:

11.3.2.1 La tarifa de ida (menos los descuentos y cargos aplicables) desde el punto de interrupción hasta el destino o el punto de la siguiente Escala; o

11.3.2.2 La diferencia entre la tarifa pagada por el Billete y la tarifa del transporte utilizado.

### **11.4. REEMBOLSOS VOLUNTARIOS**

Si el pasajero solicita un reembolso de su Billete por motivos distintos a los establecidos en los párrafos de este artículo, el importe del reembolso será:

11.4.1 Si no se ha utilizado ninguna parte del Billete, un importe igual a la tarifa pagada, menos los cargos de servicio o las tasas de cancelación aplicables;

11.4.2 Si se ha utilizado una parte del Billete, el reembolso será un importe igual a la diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa aplicable al viaje entre los puntos para los que se ha utilizado el Billete, menos los cargos de servicio o las tasas de cancelación aplicables.

### **11.5 REEMBOLSO DE BILLETES PERDIDOS**

11.5.1 Si se pierde un Billete o parte de este, se emitirá un reembolso cuando se demuestre a la Aerolínea de forma satisfactoria la pérdida y cuando se paguen los cargos de servicio aplicables, a condición de que:

11.5.1.1 El Billete perdido, o parte de este, no se haya utilizado, reembolsado anteriormente o sustituido;

11.5.1.2 La persona a la que se emite el reembolso se comprometa, de la forma prescrita por la Aerolínea, a volver a pagar a la Aerolínea el importe reembolsado en caso de que el Billete o la parte de este que se hayan perdido sean utilizados por una persona o de que dicho reembolso se realice a la persona en posesión del Billete.

### **11.6 DERECHO A RECHAZAR UN REEMBOLSO**

11.6.1 Después de la finalización de la validez del Billete, la Aerolínea puede negarse a emitir un reembolso cuando la solicitud de este se realice después del tiempo estipulado en la Normativa de la operadora.

11.6.2 La Aerolínea puede negarse a emitir el reembolso de un Billete que se ha presentado a la Aerolínea o a los funcionarios del gobierno de un país como prueba de intención de salir del mismo, a menos que el



Pasajero establezca de forma satisfactoria a la Aerolínea que tiene permiso para permanecer en el país o que saldrá de este mediante otra aerolínea u otro medio de transporte.

#### **11.7 DIVISA**

Todos los reembolsos estarán sujetos a la legislación, las normas y normativas, o las órdenes gubernamentales del país en el que se adquirió originalmente el Billete y del país en el que se va a emitir el reembolso.

De conformidad con las disposiciones anteriores, los reembolsos se realizarán normalmente en la divisa con la que se pagó el Billete, pero se pueden efectuar en otra divisa de conformidad con la Normativa de la aerolínea.

#### **11.8 PERSONAS AUTORIZADAS A EMITIR REEMBOLSOS**

Los reembolsos voluntarios solo serán emitidos por la Aerolínea que emitió originalmente el Billete o por los agentes, si están autorizados.

### **ARTÍCULO 12**

#### **CONDUCTA A BORDO DE LA AERONAVE**

12.1 Si el Pasajero se comporta en la aeronave de forma que ponga en peligro la aeronave, las personas o propiedades a bordo, impida el desempeño de las responsabilidades del personal de cabina, no cumpla con las instrucciones del personal de cabina o se comporte de forma que puede molestar a otros Pasajeros, la Aerolínea puede tomar las medidas oportunas que considere necesarias para evitar dicha conducta, incluida la retención del Pasajero o su expulsión del vuelo.

12.2 El Pasajero debe cumplir los anuncios realizados a bordo en cuanto al uso de aparatos de radio portátiles, juguetes por control remoto, walkie-talkies, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, PDAs y reproductores de CD, DVD y MP3. El Pasajero no utilizará otros dispositivos a bordo sin el permiso de la Aerolínea, a excepción de audífonos y marcapasos, cuyo uso está permitido.

12.3 El Pasajero debe permanecer sentado con el cinturón de seguridad abrochado mientras la señal de "abrocharse los cinturones" esté iluminada. Los Pasajeros están obligados a cumplir las instrucciones del personal y los oficiales de cabina a este respecto.

### **ARTÍCULO 13**

#### **ACUERDOS DE LA AEROLÍNEA**

Si durante el transcurso del contrato de transporte aéreo la Aerolínea acepta también la realización de acuerdos para el ofrecimiento de servicios adicionales, la Aerolínea no tendrá responsabilidad ante el Pasajero excepto en caso de negligencia por su parte en el ofrecimiento de dichos planes.

## **ARTÍCULO 14**

### **FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

#### **14.1 GENERAL**

El Pasajero será el único responsable de cumplir todas las leyes, normativas, órdenes, demandas y requisitos de viaje de los países desde, hacia o sobre los que vuele, así como las instrucciones y la Normativa de la aerolínea. La Aerolínea no será responsable de la ayuda o información proporcionada por ningún Agente o empleado de la Aerolínea a ningún Pasajero en relación con la obtención de los documentos o visados necesarios o el cumplimiento de las leyes, normativas, órdenes, demandas y requisitos, ya sea por escrito o de otro modo; o de las consecuencias para ningún Pasajero derivadas de la falta de obtención de estos documentos o visados, o el incumplimiento de las leyes, normativas, órdenes, demandas, requisitos, normas o instrucciones.

#### **14.2 DOCUMENTOS DE VIAJE**

El Pasajero deberá presentar todos los documentos de salida, entrada, sanitarios y de otro tipo que requieran las leyes, normativas, órdenes, demandas o requisitos de los países en cuestión y permitir que la Aerolínea tome y mantenga copias de estos documentos. La Aerolínea se reserva el derecho a denegar el transporte de cualquier Pasajero que no haya cumplido las leyes, normativas, órdenes, demandas o requisitos aplicables, cuyos documentos no parezcan estar en orden, o que no permita a la Aerolínea tomar y conservar copias de estos documentos.

#### **14.3 DENEGACIÓN DE ENTRADA**

El Pasajero acepta pagar la tarifa aplicable siempre que la Aerolínea, por orden gubernamental, deba enviar de vuelta a un Pasajero a su punto de origen o a otra parte, debido a la no admisión del Pasajero en el país, ya sea en tránsito o en su destino. La Aerolínea puede utilizar los fondos pagados que haya recibido por el transporte no utilizado o los fondos del Pasajero en posesión de la Aerolínea para el pago de esta tarifa. La Aerolínea no reembolsará la tarifa cobrada por el transporte al punto de denegación de entrada o deportación.

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

Si se requiere a la Aerolínea que pague o deposite una multa o sanción, o si debe incurrir en algún gasto debido a la falta de cumplimiento por parte del Pasajero de las leyes, normativas, órdenes, demandas y requisitos de viaje de los países en cuestión o debido a la no presentación por su parte de los documentos requeridos, el Pasajero deberá, cuando se le solicite, reembolsar a la Aerolínea el importe pagado o depositado y los gastos en los que incurra. La Aerolínea puede utilizar los fondos pagados que haya recibido por el transporte no utilizado o los fondos del Pasajero en posesión de la Aerolínea para estos gastos.

#### **14.5 INSPECCIÓN DE ADUANAS**

Si se le solicita, el Pasajero deberá asistir a la inspección de su Equipaje, facturado o no, por parte de los funcionarios de aduanas u otros funcionarios del gobierno. La Aerolínea no es responsable ante el Pasajero por la pérdida o los daños sufridos por el Pasajero y derivados de este requisito.

## **14.6 INSPECCIÓN DE SEGURIDAD**

El Pasajero deberá someterse a las inspecciones de seguridad realizadas por los funcionarios del gobierno o del aeropuerto o por la Aerolínea.

## **ARTÍCULO 15 AEROLÍNEAS SUCESIVAS**

El transporte prestado por varias aerolíneas sucesivas bajo un solo Billete o cualquier Billete en conjunción emitido en relación con este, se considerará una sola instancia de transporte.

## **ARTÍCULO 16 RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

16.1 Por la presente, la Aerolínea se somete a las normas y limitaciones sobre responsabilidad establecidas por el "Convenio" a menos que dicho transporte no sea transporte internacional, al que no se aplique el Convenio.

16.2 En el caso de transporte no internacional, que es al que se aplica el Convenio:

16.2.1 En la medida en la que se aplique la legislación turca, la responsabilidad de la Aerolínea se someterá a las disposiciones de la Ley de aviación civil turca número 2920.

16.2.2 La Aerolínea será responsable por los Daños a un Pasajero o su Equipaje facturado solo si dichos Daños se deben a negligencia por parte de la Aerolínea. Si se produce una negligencia culposa por parte del Pasajero, la responsabilidad de la Aerolínea estará sujeta a la legislación aplicable relativa a negligencia culposa del pasajero.

16.2.3 Salvo en el caso de actos u omisiones realizados con la intención de causar Daños o de forma imprudente y con conocimiento de que probablemente se producirán Daños:

16.2.3.1 La responsabilidad de la Aerolínea con respecto a cada Pasajero por defunción o lesiones corporales se limitará a la suma de responsabilidad mencionada en el Convenio que se aplique al vuelo. Sin embargo, si existe una diferencia entre el límite de responsabilidad según la normativa, se aplicará dicho límite de responsabilidad.

16.2.3.2 En cuanto a los retrasos, la Aerolínea no tendrá responsabilidad alguna excepto por lo estipulado en estas Condiciones de transporte.

16.3 Siempre que no se contravenga lo anterior y tanto si se aplica el Convenio como si no:

16.3.1 La Aerolínea será responsable solo por los Daños producidos en sus propios vuelos. Una aerolínea que emita un Billete o Equipaje facturado en los vuelos de otra aerolínea lo hace únicamente como agente de esta otra aerolínea. Sin embargo, en cuanto al Equipaje facturado, el Pasajero también tendrá derecho a emprender acciones contra la primera o última aerolínea;

16.3.2 La Aerolínea no será responsable por los Daños al Equipaje facturado a menos que dichos Daños se deban a negligencia por parte de la Aerolínea. Si se produce una negligencia culposa por parte del Pasajero, la responsabilidad de la Aerolínea estará sujeta a la legislación aplicable.

16.3.3 La Aerolínea no será responsable por los Daños derivados de su cumplimiento de las leyes o normativas, órdenes o requisitos gubernamentales, o del incumplimiento por parte del Pasajero de estos;

16.3.4 Salvo en el caso de actos u omisiones realizados con la intención de causar Daños o de forma imprudente y con conocimiento de que probablemente se producirán Daños, la responsabilidad de la Aerolínea en el caso de Daños en el Equipaje facturado se limitará a lo siguiente:

Si el vuelo está sujeto a las normas del Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo de La Haya: 250 francos Poincaré por kilogramo de Equipaje facturado y hasta 5000 francos Poincaré por Pasajero para el Equipaje no facturado (en la legislación de la mayoría de los países, 250 francos Poincaré equivalen a 20 \$ (USD) y 5000 francos Poincaré equivalen a 400 \$ (USD) o el equivalente en la divisa local);

a) Si el vuelo está sujeto al Convenio de Montreal: 1131 DEG por Pasajero por Equipaje facturado perdido o dañado.

Si la ley presenta límites de responsabilidad alternativos, se aplicarán estos límites alternativos. Si el peso del Equipaje no se registra en el Vale de equipaje, se acepta que el peso total del Equipaje facturado no excederá la Franquicia de equipaje gratuito indicada en la Normativa de la aerolínea por la clase de servicio relacionada. Si, de conformidad con la disposición 9.7, se ha emitido una Declaración de valor de exceso por el Equipaje facturado, la Aerolínea será responsable de pagar el importe para cubrir el valor indicado en la declaración.

16.3.5 La responsabilidad de la Aerolínea no excederá el importe de los Daños demostrados. La Aerolínea tampoco será responsable de los Daños indirectos o derivados;

16.3.6 La Aerolínea no es responsable de las lesiones a un Pasajero o los Daños al Equipaje de un Pasajero provocado por propiedades contenidas en el Equipaje de dicho Pasajero. Cualquier Pasajero cuyas propiedades causen lesiones a otra persona o Daños a las propiedades de otra persona o las propiedades de la Aerolínea deberá indemnizar a la Aerolínea por todas las pérdidas y los gastos en los que incurra la Aerolínea como consecuencia de estos;

16.3.7 La Aerolínea no será responsable de los Daños en artículos frágiles o perecederos, equipos electrónicos, dinero, joyas, metales preciosos, cubiertos, papeles negociables, valores u otros artículos de valor, documentos empresariales, pasaportes u otros documentos de identificación, o muestras de estos, que se incluyan en el Equipaje facturado del Pasajero. Una vez que el Equipaje se facture y sea aceptado por la Aerolínea para un vuelo a o desde un destino en Estados Unidos, no se aplicarán las limitaciones de este artículo. Sin embargo, todos los vuelos estarán sujetos a la limitación de responsabilidad de la Aerolínea según se estipula en la legislación aplicable.

16.3.8 Si se transporta a un Pasajero cuya edad o estado mental o físico pueden presentar un peligro o riesgo para él mismo, la Aerolínea no será responsable de las enfermedades, lesiones o la incapacidad, incluida la defunción, atribuibles a dicho estado, ni del agravamiento de dicho estado.

16.3.9 Cualquier exclusión o limitación de responsabilidad de la Aerolínea se aplicará a y será para beneficio de los agentes, empleados y representantes de la Aerolínea y cualquier empleado cuyo avión

utilice la Aerolínea, así como los agentes, empleados y representantes. El importe total recuperable de la Aerolínea y de estos agentes, empleados, representantes y personas no superará el importe de la limitación de responsabilidad de la Aerolínea.

16.4 A menos que se estipule expresamente lo contrario, ninguna parte del presente documento supone una renuncia a las exclusiones o limitaciones de responsabilidad de la Aerolínea según el Convenio o la legislación aplicable.

## **16.5 ACUERDO ESPECIAL**

### **16.5.1. GENERAL**

La Aerolínea deberá acatar la limitación de responsabilidad estipulada en el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929, en el Protocolo de modificación firmado en La Haya y en el Convenio de Montreal.

Sin embargo, Turkish Airlines (que forma parte del Acuerdo entre aerolíneas de la IATA (IIA) o las Medidas para implementar el acuerdo entre aerolíneas de la IATA (MIA) de conformidad con el artículo 22, apartado 1, de la Convención o aplica al Reglamento 2027/97 del Consejo de la CEE) no invocará la limitación de responsabilidad bajo el artículo 20, apartado 1, y no hará uso de la defensa bajo el artículo 20, apartado 1, del Convenio en relación con la parte de una reclamación que no supere los 113 100 DEG por el transporte que realice por su cuenta o por todo el transporte internacional al que se aplique el Convenio de Varsovia.

Turkish Airlines aceptará el régimen de responsabilidad indicado en este artículo por el transporte realizado en su nombre o por su parte, y no impondrá responsabilidad alguna a otra aerolínea que haya realizado parte del transporte, ni incurrirá en responsabilidad por la parte del transporte realizado por otra aerolínea.

El régimen de responsabilidad de Turkish Airlines aplicable al Pasajero según el IIA y MIA, y el Reglamento 2027/97 de la CEE se indica a continuación. Los instrumentos mencionados anteriormente conformarán la base para la resolución de todos los conflictos entre las normas indicadas a continuación, su interpretación y su aplicación.

### **16.5.2 RESPONSABILIDAD DE LA AEROLÍNEA**

A. En caso de defunción o lesiones corporales del Pasajero, la Aerolínea no hará uso de defensa argumentando que ha adoptado todas las medidas necesarias para evitar los Daños o de que era imposible adoptar estas medidas para evitar los Daños con un valor máximo de 113 100 DEG.

B. Sin perjuicio del párrafo (A) anterior, si la Aerolínea demuestra que los Daños se debieron en su totalidad o en parte a la negligencia por parte de la persona fallecida o lesionada, la Aerolínea quedará exenta de responsabilidad total o parcial de conformidad con la legislación aplicable.

C. Frente a estas reclamaciones, la Aerolínea se reserva el resto de derechos de defensa indicados en el Convenio, excepto los especificados en los párrafos (A) y (B), que suponen la renuncia al límite de

responsabilidad de la Aerolínea y la defensa de responsabilidad por un valor máximo de 113 100 DEG. La Aerolínea se reserva el derecho de recurso contra terceros, incluidos los derechos de indemnización o contribución.

D. Ni la renuncia de limitaciones ni la renuncia de defensa se aplicarán a las reclamaciones realizadas por los sistemas públicos de seguridad social u organismos similares, sea cual sea la forma en la que se reivindiquen. Si el vuelo está sujeto a las normas del Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo de La Haya, estas reclamaciones estarán sujetas a la limitación del artículo 22, apartado 1, y a las defensas bajo el artículo 20, apartado 1, del Convenio; si el vuelo está sujeto al Convenio de Montreal, estas reclamaciones estarán sujetas a la limitación del artículo 21 y a las defensas bajo el artículo 20 del Convenio. La Aerolínea compensará al Pasajero o sus dependientes por el pago correspondiente a los daños compensatorios recuperables adicionales a los recibidos de cualquier sistema público de seguridad social u organismos públicos similares. (Esta disposición no se aplica a los sistemas públicos de seguridad social u organismos públicos similares de Estados Unidos.)

E. La ley de domicilio del Pasajero no se aplica a las reclamaciones realizadas de acuerdo con este acuerdo privado y no se reconoce el derecho de quinta jurisdicción.

### 16.5.3 PAGO ANTICIPADO

A. A más tardar quince días después de que se establezca la identidad de la persona física con derecho a compensación, Turkish Airlines deberá realizar el pago anticipado para satisfacer las necesidades económicas inmediatas de dicha persona, de forma proporcional a la adversidad sufrida.

B. Sin perjuicio del párrafo (A), un pago anticipado no será inferior a 15 000 DEG por Pasajero en caso de defunción de este.

C. Dicho pago anticipado no constituirá un reconocimiento de responsabilidad y podrá ser deducido de las sumas posteriores pagadas de acuerdo con la responsabilidad de la Aerolínea.

D. Si se demuestra que los Daños han sido provocados en su totalidad o en parte por negligencia del Pasajero fallecido o lesionado, que los Daños han sido provocados en su totalidad o en parte por negligencia de la persona que ha recibido el pago anticipado o que la persona que ha recibido el pago anticipado no es la persona con derecho a compensación; la Aerolínea quedará exenta en su totalidad o en parte de su responsabilidad de conformidad con la legislación aplicable. En tales casos, se devolverá el pago anticipado. El pago anticipado no se devolverá en ningún otro caso.

## **ARTÍCULO 17**

### **LIMITACIÓN DE TIEMPO PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES**

#### **17.1 NOTIFICACIÓN DE RECLAMACIONES**

No se podrá emprender acción alguna en el caso de Daños en el Equipaje facturado a menos que la persona con derecho a la entrega de este se queje a la Aerolínea inmediatamente después de detectar los Daños y, a más tardar, en un plazo de siete días a partir de la fecha de recepción; y en el caso de

retraso, a menos que la queja se realice a más tardar en un plazo de veintiún días a partir de la fecha en la que se entregó el Equipaje. Toda queja deberá hacerse por escrito y expedirse dentro de los plazos anteriores.

#### **17.2 LIMITACIÓN DE ACCIÓN**

Cualquier derecho a indemnización se extinguirá si no se inicia una acción dentro del plazo de dos años, contados a partir de la fecha de llegada a destino o la del día en que el avión debería haber llegado o la de la detención del transporte.

#### **ARTÍCULO 18**

##### **MODIFICACIÓN Y RENUNCIA**

Ningún agente, empleado o representante de la Aerolínea tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a ninguna de las disposiciones de estas Condiciones de transporte.

##### **IDIOMA DE REFERENCIA**

Estas Condiciones de transporte se reproducen en varios idiomas. En caso de incoherencia entre el texto en turco y el texto en otro idioma, el texto en turco se aplicará a menos que la legislación local aplicable exija lo contrario.

**NOMBRE DE LA AEROLÍNEA:** Turkish Airlines **ABREVIATURA DEL NOMBRE:** TK **FECHA DE**

**PUBLICACIÓN:** 22 AGOSTO DE 2019