

## Condiciones generales de transporte

### Condiciones generales de transporte (pasajeros y equipaje)

#### Aer Lingus

Estas Condiciones generales de transporte de Aer Lingus se aplicarán a los vuelos operados por Aer Lingus Limited o Aer Lingus (UK) Limited, o bien por cualquiera de nuestros socios de código compartido.

#### Servicios Aer Lingus Regional

Aer Lingus ha llegado a un acuerdo de franquicia con la aerolínea regional irlandesa Stobart Air. Según lo estipulado en el acuerdo, Stobart Air opera bajo la marca y la imagen distintiva de Aer Lingus Regional. Los billetes expedidos por los servicios regionales de Aer Lingus los expide Aer Lingus como agente de Stobart Air. Estos vuelos están sujetos a las [Condiciones generales de transporte de Stobart Air](#).

#### Condiciones Generales de Transporte de Aer Lingus vigentes a partir del 19 de marzo de 2021

##### Artículo Tema

- 1 Definiciones
- 2 Aplicabilidad
- 3 Billetes
- 4 Tarifas, impuestos, derechos, tasas y moneda
- 5 Reservas
- 6 Facturación y embarque
- 7 Denegación y limitación de transporte
- 8 Equipaje
- 9 Horarios, retrasos, cancelación de vuelos y compensación por embarque
- 10 Reembolsos
- 11 Comportamiento a bordo de la aeronave
- 12 Acuerdos para la prestación de servicios adicionales
- 13 Documentos de viaje, entradas, aduanas y seguridad
- 14 Transportistas sucesivos
- 15 Responsabilidades por daños
- 16 Limitación de tiempo para las reclamaciones y acciones legales
- 17 Reclamaciones de compensación por embarque denegado, retrasos prolongados y cancelaciones (Reglamento (CE) 261/2004)
- 18 Asistencia especial
- 19 Otros reglamentos y condiciones
- 20 Interpretación

## ARTÍCULO 1: DEFINICIONES

Cuando lea el presente documento de condiciones, tenga en cuenta que:

"Nosotros", "nuestro" "nosotros mismos" y "nos" significa Aer Lingus Limited o Aer Lingus (UK) Limited.

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

"ESCALAS ACORDADAS" se refiere a aquellos lugares, excluidos el de partida y el de destino, que se indican en el billete o figuran en nuestros horarios como lugares de parada acordada dentro de su ruta.

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

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

"EQUIPAJE" se refiere a sus efectos personales que le acompañan en su viaje. A no ser que se especifique otra cosa, se considerará que este término incluye tanto el equipaje facturado como el no facturado.

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

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

"TRANSPORTISTA" se refiere a toda entidad de transporte aéreo distinta de nosotros, cuyo código identificador de línea aérea aparezca en su billete o en un billete conjunto.

"EQUIPAJE FACTURADO" se refiere al equipaje de cuya custodia nos hemos hecho cargo y para el cual hemos expedido un comprobante de facturación. El equipaje facturado se transporta en la bodega del avión.

"HORA LÍMITE PARA FACTURAR" se refiere a la hora límite especificada por la línea aérea a la cual usted debe haber completado las formalidades de facturación y recibido su tarjeta de embarque.

"CONDICIONES DE TRANSPORTE" o "estas CONDICIONES" se refiere a estas condiciones de transporte u otras condiciones de transporte del transportista, según sea el caso.

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

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

"VUELO DE ENLACE" se refiere a un vuelo posterior, nuestro o de otro transportista, incluido en el mismo billete o billete conjunto.

"CONVENIO" se refiere a cualquiera de los siguientes elementos que fuere aplicable según el contexto:

- el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (al que, en adelante, se hará referencia como "Convenio de Varsovia");
- el Convenio de Varsovia, según su versión modificada en la Haya el 28 de septiembre de 1955;
- el Convenio de Varsovia, según su versión modificada mediante el Protocolo Adicional n° 1 de Montreal (1975);
- el Convenio de Varsovia, según su versión modificada en la Haya y mediante el Protocolo Adicional n° 2 de Montreal (1975);
- el Convenio de Varsovia, según su versión modificada en la Haya y mediante el Protocolo Adicional n° 4 de Montreal (1975);
- el Convenio suplementario de Guadalajara (1961);
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (al que se hace referencia en adelante como el Convenio de Montreal);

"CUPÓN" se refiere tanto a un cupón de vuelo en papel como a un cupón electrónico, cada uno de los cuales da derecho al pasajero mencionado a viajar en el vuelo determinado identificado en el mismo.

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

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

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

"BILLETE ELECTRÓNICO" se refiere al recibo/itinerario expedido por nosotros o por un tercero en nuestro nombre, a los cupones electrónicos y, en su caso, a un documento de embarque.

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

"RECIBO/ITINERARIO" se refiere al documento o documentos que expedimos a los pasajeros que viajan con billetes electrónicos y en el que figuran el nombre del pasajero, la información sobre el vuelo y los oportunos avisos.

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

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

"DERECHOS ESPECIALES DE GIRO (SDR)" son una unidad internacional de cuenta definida por el Fondo Monetario Internacional. Las sumas ofrecidas en dólares US en estas Condiciones de transporte solo son indicativas. La cifra que pagaremos por daños será la convertida a la moneda de Irlanda el día en que la cifra por daños que debemos abonar sea determinada por un tribunal y según certifique el Banco central de Irlanda o como provea la ley aplicable.

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

"TARIFA" se refiere a los precios, a los cargos o a las condiciones de transporte relacionadas, publicados y registrados, cuando fuere necesario, con las autoridades adecuadas.

"BILLETE" se refiere al documento denominado "billete de pasajero y comprobante de facturación", al recibo/itinerario o al billete electrónico, en todo caso expedido por nosotros o por un tercero en nuestro nombre, y que incluye las condiciones de contrato, los avisos y los cupones.

"PERRO DE SERVICIO ADIESTRADO" se refiere a un perro que ha sido adiestrado para realizar una tarea que le ayude con una discapacidad.

"EQUIPAJE NO FACTURADO" se refiere a todo equipaje que no sea equipaje facturado (el equipaje no facturado es el que lleva con usted a bordo del avión).

## **ARTÍCULO 2: APLICACIÓN**

### **2.1 GENERAL**

Salvo lo dispuesto en los Artículos 2.3 y 2.4, nuestras Condiciones de transporte se aplicarán a todos los vuelos, o segmentos de vuelos, que operamos bajo nuestro código identificador de línea aérea y a cualquier caso en el que tengamos una responsabilidad legal con usted en relación con su vuelo.

### **2.2 CÓDIGOS COMPARTIDOS Y FRANQUICIAS**

Para algunos servicios, tenemos establecidos acuerdos con otros transportistas, lo que se conoce como "códigos compartidos". Esto implica que, aun si tiene una reserva con nosotros y es titular de un billete en el que figura nuestro nombre o código identificador de línea aérea como transportista, puede ser otro transportista quien opere la aeronave. Si fueran éstas las circunstancias, nosotros o nuestros agentes autorizados le comunicaremos el nombre del transportista que fuera a operar la aeronave en el momento de realizar su reserva.

Para algunos servicios, tenemos establecidos acuerdos con otras aerolíneas que se llaman "franquicias". Esto implica que otro transportista operará la aeronave en la que usted viajará utilizando nuestro nombre, nuestra imagen y nuestro código identificador de línea aérea.

Si un código compartido o una franquicia se aplica a su vuelo, nosotros o nuestros agentes autorizados le haremos saber si nosotros u otra línea aérea operaremos el vuelo en el momento de hacer la reserva.

## **2.3 LEGISLACIÓN IMPERANTE**

Las presentes condiciones de transporte son aplicables a no ser que se hallen en conflicto con nuestras tarifas o con la legislación pertinente, en cuyo caso prevalecerán tales tarifas o leyes. Si cualquiera de las disposiciones de las presentes condiciones de transporte se declarara inejecutable en virtud de cualquier ley aplicable, el resto de tales disposiciones conservará individualmente su ejecutoriedad.

## **2.4 PRIMACÍA DE LAS CONDICIONES SOBRE LOS REGLAMENTOS**

A excepción de lo previsto en las presentes condiciones de transporte, en caso de conflicto entre estas condiciones de transporte y cualquier otro reglamento que nosotros pudiéramos tener para temas concretos, prevalecerá lo dispuesto en las presentes condiciones de transporte.

# **ARTÍCULO 3: BILLETES**

## **3.1 CONDICIONES GENERALES**

**3.1.1** Prestaremos servicio de transporte únicamente al pasajero cuyo nombre figure en el billete, a efectos de lo cual podrá solicitársele que presente una identificación válida.

**3.1.2** Excepto en los casos recogidos en el Artículo 3.1.4 y el Artículo 3.3.7, y según nuestro reglamento en relación con los cambios de nombre, el billete no es transferible.

**3.1.3** Algunos billetes se venden a tarifas que pueden ser parcial o totalmente no reembolsables. Debe consultar las condiciones de las tarifas al realizar la reserva y escoger la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades. También debe asegurarse de tener un seguro adecuado que le cubra en caso de que deba cancelar el billete o no pueda viajar.

**3.1.4** Nosotros o nuestros agentes autorizados expediremos un billete de sustitución a nombre de otro pasajero bajo las siguientes circunstancias:

- usted desea transferir su reserva y el billete se compró como parte de un "paquete" al que se aplica la Ley de paquetes turísticos y comercio turístico (Package Holidays and Travel Trade Act) de Irlanda de 1995, en su forma enmendada, o la normativa relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados del Reino Unido de 2018; y
- usted nos comunica a nosotros o a nuestros agentes autorizados con una antelación de al menos 7 días su intención de transferir la reserva antes de la fecha de salida especificada; y
- nos devuelve el billete a nosotros o a un agente autorizado e indica el nombre, la dirección y un número de contacto de la persona que desea sea titular del billete de sustitución; y
- nos paga a nosotros a nuestros agentes autorizados las tarifas, cargos u otros costes adicionales derivados de la transferencia.

También expediremos un billete de sustitución siguiendo los requisitos de cualquier legislación correspondiente que ejecute la Directiva (UE) n.º 2015/2302 de Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre los paquetes de viaje y los preparativos de viaje relacionados que sea aplicable en el país en el que se compró el billete original.

**3.1.5** El billete es y permanece en todo momento propiedad del transportista emisor del mismo.

**3.1.6** Salvo en caso de billete electrónico, usted no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a no ser que presente un billete válido que contenga el cupón de vuelo correspondiente a dicho vuelo y todos los demás cupones de vuelo no utilizados, así como el cupón de pasajero. Por otra parte, tampoco tendrá derecho a ser transportado si el billete que presente se encuentra dañado o ha sido alterado en modo alguno por una persona ajena a nosotros o un agente autorizado. En caso de billete electrónico, no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a no ser que nos proporcione una identificación adecuada y se haya expedido a su nombre un billete electrónico válido.

**3.1.7(a)** En caso de pérdida o daño de un billete (o de parte del mismo) por su parte, o en caso de no presentar un billete que contenga el cupón de pasajero y todos los cupones de vuelo sin usar, a petición de usted nosotros reemplazaremos dicho billete (o parte de él) mediante emisión de un nuevo billete, siempre que exista evidencia contrastable en ese momento de que un billete válido para el/los vuelo(s) en cuestión fue debidamente emitido, y usted firma un acuerdo de reembolsarnos por cualquier coste o pérdida, hasta el valor del billete original, que sean incurridos razonablemente por nosotros u otro transportista por mal uso del billete. Nosotros no le reclamaremos un reembolso por ninguna de las pérdidas resultantes de nuestra propia negligencia. El transportista emisor puede cobrar una comisión por tramitación razonable por este servicio, a no ser que la pérdida o daño se debiera a la negligencia del transportista emisor o de su agente.

**3.1.7(b)** Cuando no exista dicha evidencia o cuando usted no firme tal acuerdo, el transportista emisor del nuevo billete podrá exigirle que pague el precio completo del billete para obtener un billete de sustitución, sujeto a reembolso si y cuando el transportista emisor del billete original haya comprobado que el billete perdido o dañado no ha sido usado antes del vencimiento de su validez. Si, al encontrar el billete original antes del vencimiento de su validez, usted lo devuelve al transportista emisor del nuevo billete, el reembolso anteriormente mencionado será cursado en ese momento.

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

## **3.2 PERÍODO DE VALIDEZ**

**3.2.1** Salvo que se indique de otro modo en el billete, en las presentes condiciones o en las tarifas aplicables (que puedan limitar la validez del billete, en cuyo caso tal limitación se mostrará en el billete) todo billete o vale será válido:

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

**3.2.1(b)** siempre que el primer viaje se produzca antes de un año desde la fecha de expedición, un año desde la fecha del primer viaje contemplado en el billete.

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

**3.2.3** Si tras haber comenzado su viaje le resultara imposible viajar dentro del período de validez del billete a causa de una enfermedad, podremos (si usted lo solicita) ampliar tal período de validez hasta la fecha en la que usted se encuentre en condiciones de viajar, o hasta la fecha del siguiente vuelo que hagamos, después de tal fecha, desde el mismo lugar de partida que el del viaje aplazado, en la plaza que haya disponible dentro de la misma clase de servicio correspondiente a la tarifa abonada en primera instancia. Dicha enfermedad deberá ser atestiguada por un certificado médico.

Cuando los cupones de vuelo que permanezcan restantes en su billete o, en el caso de un billete electrónico, el cupón electrónico, incluyan una o más escalas, podemos decidir ampliar la validez de dicho billete durante un máximo de tres meses a partir de la fecha que se muestra en su certificado médico que indica que es apto para viajar. En tales circunstancias, ampliaremos de igual modo el período de validez de los billetes de todos los familiares directos que le acompañaban cuando se sintió enfermo.

**3.2.4(a)** En caso de fallecimiento de un pasajero durante el viaje, podemos decidir modificar los billetes de las personas que acompañen al pasajero renunciando a cualquier requisito de estancia mínima o ampliando la validez de los billetes.

**3.2.4(b)** En caso de fallecimiento de un familiar directo de un pasajero que haya iniciado el viaje, podemos decidir modificar la validez de los billetes del pasajero y los de sus familiares directos que acompañen al pasajero renunciando a cualquier requisito de estancia mínima o ampliando la validez de los billetes. Toda modificación de este tipo podrá efectuarse sólo tras la recepción de un certificado de defunción en regla, y toda extensión consiguiente de la validez del billete no podrá ser superior a un período de cuarenta y cinco (45) días desde la fecha del fallecimiento.

### **3.3 SECUENCIA Y USO DE CUPONES**

**3.3.1** El billete que usted ha comprado es válido solo para el transporte que se indica en el billete, desde el lugar de salida, pasando por las escalas acordadas hasta el destino final. La tarifa que usted ha pagado está basada en nuestra tarifa y se refiere al transporte tal y como se indica en el billete. La tarifa que usted ha pagado es una parte esencial de nuestro contrato con usted.

**3.3.2** Si usted deseara cambiar algún aspecto de su transporte debe ponerse en contacto con nosotros por adelantado. Se calculará el precio de su nuevo transporte y a usted se le dará la opción de aceptar el nuevo precio o de mantener su transporte original como se indica en el billete.

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

**3.3.4** Tenga en cuenta que mientras algunos tipos de modificaciones no conllevan cambios de precio, otros, tales como el cambio del punto de origen (por ejemplo, si usted no vuela el primer segmento) o el cambio de dirección del itinerario, pueden acarrear un incremento del

precio. Hay muchas tarifas que sólo tienen validez en las fechas y para los vuelos que figuran en el billete y que no pueden ser cambiadas en modo alguno, o únicamente previo pago de una tasa adicional.

**3.3.5** Cada cupón de vuelo contenido en su billete será válido para el transporte en la clase de servicio, en la fecha y en el vuelo en que se ha reservado plaza. Cuando se emite un billete originalmente sin especificar una reserva, la plaza se puede reservar más tarde sujeta a nuestra tarifa y a la disponibilidad de plazas en el vuelo solicitado.

**3.3.6** Tenga en cuenta que en el caso de que no se presente a un vuelo y no nos haya avisado con antelación, podremos cancelar sus reservas anticipadas. Sin embargo, si nos avisa con antelación, no cancelaremos sus reservas subsiguientes. En este caso se aplicará lo estipulado en el Artículo 3.3.4.

**3.3.7** Si no ha podido viajar debido a una enfermedad grave o el fallecimiento de un familiar directo, y la totalidad o una parte de su billete no es reembolsable, le permitiremos elegir entre un reembolso completo o un crédito por la parte de la tarifa no reembolsable. Haremos esto si usted:

- tiene un billete completamente sin utilizar;
- nos ha informado de inmediato sobre la enfermedad grave o el fallecimiento; y
- nos ha facilitado cualquier documentación o prueba de dicha enfermedad grave o fallecimiento que le solicitemos razonablemente.

El crédito pueden utilizarlo para futuros viajes en nuestros servicios usted o cualquier persona que elija.

## **3.4 NOMBRE Y DIRECCIÓN DEL TRANSPORTISTA**

Es posible que en el billete nuestro nombre se muestre abreviado con nuestro código identificador de línea aérea.

La dirección de Aer Lingus Limited es Dublin Airport, Dublín, Irlanda.

La dirección de Aer Lingus (UK) Limited es Belfast City Airport, Sydenham Bypass, Belfast, Co Antrim BT3 9JH, Irlanda del Norte.

Consulte también nuestro sitio web en [aerlingus.com](http://aerlingus.com) si desea obtener información sobre cómo ponerse en contacto con nosotros.

## **ARTÍCULO 4: TARIFAS, IMPUESTOS, DERECHOS, TASAS Y MONEDA**

### **4.1 TARIFAS Y RECARGOS**

Las tarifas solo son aplicables para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino, salvo indicación expresa de lo contrario por nuestra parte. Las tarifas no incluyen transporte terrestre entre aeropuertos ni entre aeropuertos y terminales de ciudad.

Su tarifa se calculará en base a nuestra tarifa en vigor en la fecha de pago de su billete para el viaje en las fechas e itinerario específico en él indicado. Si usted cambiara su itinerario o fechas de viaje, esto podría aumentar el precio a pagar.



También puede añadirse a la tarifa de su billete un recargo (por ejemplo, un recargo de combustible o de seguro de viaje). Este recargo dependerá de nuestra tarifa en vigor en la fecha de pago de su billete.

## **4.2 IMPUESTOS, TASAS Y CARGOS**

A usted corresponderá el pago de la totalidad de los impuestos, tasas y cargos gravados por gobiernos u otras autoridades gubernamentales. En el momento de adquirir el billete, se le comunicarán los impuestos, tasas y cargos aplicables al mismo pero no incluidos en la tarifa, la mayoría de los cuales se mostrarán desglosados en el billete. Los impuestos, tasas y cargos que aplican los gobiernos al transporte aéreo están en permanente cambio, y puede que se impongan con posterioridad a la fecha de expedición del billete. Si se produce un incremento en una tasa, impuesto o cargo de su billete, usted deberá abonar dicho incremento. Igualmente, si se impone una nueva tasa, impuesto o cargo, incluso después de ser emitido el billete, usted deberá pagarlo. De manera similar, en caso de que cualquier impuesto, tasa o cargo aplicado por un gobierno que usted nos hubiera abonado en el momento de la expedición del billete se viera anulado o reducido de manera que ya no fuera aplicable a su billete, o en caso de que el importe consiguiente fuera menor, tendrá derecho a exigir su reembolso. Si no va a viajar, puede solicitar por escrito el reembolso total de tales tasas, impuestos y cargos pagados. En este caso, el reembolso estará sujeto al pago de una comisión por tramitación razonable.

En vuelos con punto de inicio en Francia, no se aplicará ningún cargo administrativo para reembolsos de impuestos, tarifas y cargos reclamados en línea a través de [www.aerlingus.com](http://www.aerlingus.com). Para reembolsos de impuestos, tarifas y cargos que no se reclamen en línea, se aplicará un cargo de servicio que no superará el 20 % de la cantidad del reembolso.

Si usted es residente en la República Federal de Alemania y su vuelo sale de ese país, no se aplicará ningún aumento de los impuestos, tarifas o cargos en el período de cuatro meses a partir de la fecha de compra del billete.

## **4.3 MONEDA**

Todos estos impuestos, tarifas, tasas y cargos han de abonarse en la moneda del país en el que se emite el billete, a no ser que nosotros o nuestro agente autorizado indiquemos lo contrario al realizarse el pago o antes (a causa, por ejemplo, de la imposibilidad de cambiar la moneda local). Nos reservamos el derecho plenamente discrecional de aceptar pagos en otras monedas.

# **ARTÍCULO 5: RESERVAS**

## **5.1 REQUISITOS DE LAS RESERVAS**

**5.1.1** Nosotros o nuestro agente autorizado registraremos sus reservas. Le confirmaremos por escrito su(s) reserva(s) en la dirección de correo electrónico que se nos indicó en el momento en que se hizo su reserva.

**5.1.2** Algunas tarifas conllevan condiciones que limitan o anulan su derecho a modificar o cancelar las reservas.

## **5.2 LÍMITE DE TIEMPO PARA EMISIÓN DE BILLETES**

Si no ha abonado el billete antes del límite de tiempo establecido para la emisión del mismo, establecido por nosotros o por nuestro agente autorizado, podremos cancelar su reserva.

## **5.3 DATOS PERSONALES**

Tendremos que usar los datos personales que nos ha facilitado durante su reserva /sus "datos personales") para los fines de facilitar el viaje y los servicios que ha solicitado, que incluyen hacer su reserva y obtener el pago, servicios especiales de asistencia solicitados, alquiler de coches, reservas de hoteles y otros servicios auxiliares. Esto puede suponer la transmisión por nuestra parte de sus datos personales a terceros en relación con su viaje, incluidas las agencias de seguridad del gobierno y los socios de asistencia en tierra en otros aeropuertos. Puede recibir comunicaciones de marketing nuestras si ha hecho una reserva con nosotros, salvo que haya indicado que no desea recibirlas. Consulte la [Declaración de privacidad](#) de Aer Lingus para obtener más información sobre cómo usamos y protegemos sus datos personales.

## **5.4 ASIENTOS**

Procuraremos atender todas las solicitudes de reserva de asientos concretos. Sin embargo, no podemos garantizarle ningún asiento en particular. Nos reservamos el derecho de asignar o reasignar asientos en cualquier momento, incluso después del embarque en el avión. Esto puede ser necesario por motivos de funcionamiento o seguridad.

## **5.5 RECONFIRMACIÓN DE RESERVAS**

Las reservas anticipadas o las de regreso pueden requerir su reconfirmación en unas fechas específicas. Le comunicaremos la necesidad de esta reconfirmación, en su caso, y la forma en la que debe hacerla. Si se le comunica la necesidad de hacerlo y usted no reconfirma, podremos cancelar sus reservas anticipadas o de regreso. Sin embargo, si usted nos comunica que sigue queriendo viajar, y hay plazas libres en el vuelo, le reintegraremos sus reservas y le transportaremos. Si no hay plazas en el vuelo haremos todo lo posible por transportarle a su siguiente destino o a su destino final.

Usted debe consultar los requisitos de reconfirmación de los otros transportistas que participen en su viaje, si los hay. Cuando sea necesario, deberá reconfirmar con el transportista cuyo código aparezca en el vuelo en cuestión en el billete.

## **ARTÍCULO 6: FACTURACIÓN Y EMBARQUE**

**6.1** Los límites de hora para facturar son diferentes en cada aeropuerto y le recomendamos que se informe sobre estos límites y los cumpla. Su viaje será más tranquilo si se da tiempo suficiente para cumplir con los límites de hora establecidos. Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva si no cumple la hora límite de facturación indicada. Nosotros o nuestros agentes autorizados le comunicaremos la hora límite para facturar para su primer vuelo con nosotros. Usted mismo deberá informarse de las horas límite correspondientes a los vuelos subsiguientes de su viaje. Puede consultar las horas límite de todos nuestros vuelos en nuestros horarios y en nuestro sitio web, o preguntándonos directamente a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

**6.2** Debe presentarse en la puerta de embarque no más tarde de la hora que le indiquemos al facturar. Podemos decidir dejarle en tierra si no llega a la puerta de embarque a tiempo.

**6.3** No seremos responsables ante usted por ninguna pérdida o gasto en el que incurra por no respetar la hora límite de facturación o por no presentarse en la puerta de embarque a la hora indicada.

**6.4** Debe proporcionar una identificación válida en todos los vuelos, tal y como especificaremos de vez en cuando.

## **ARTÍCULO 7: DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DEL TRANSPORTE**

### **7.1 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE**

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

**7.1.1** si el no transportarle a usted o a su equipaje fuera necesario de conformidad con cualesquiera leyes, reglamentaciones u órdenes administrativas;

**7.1.2** si el transportarle a usted o a su equipaje pudiera poner en peligro o afectar en modo alguno a la seguridad de la aeronave o la seguridad, la salud o la comodidad de los demás pasajeros o de la tripulación;

**7.1.3** si usted tuviera en su poder drogas ilegales o tuviéramos razones fundamentadas para creer que las tiene;

**7.1.4** si su estado físico o mental, incluida toda intoxicación por alcohol o drogas, representara un peligro o riesgo para usted mismo, para los demás pasajeros, para la tripulación o para los bienes materiales;

**7.1.5** si usted hubiera hecho una amenaza de bomba u otra amenaza de seguridad;

**7.1.6** si no hubiera obedecido las instrucciones de nuestro personal de tierra o de un miembro de la tripulación de la aeronave en relación con la seguridad, incluido, pero sin limitarse a ello, la exigencia de cumplir con las medidas de mitigación sanitaria aplicadas para evitar la propagación de enfermedades infecciosas;

**7.1.7** si hubiera interferido deliberadamente en el desempeño de las obligaciones de un miembro de la tripulación del avión;

**7.1.8** si se le hubiera hallado culpable de mala conducta en cualquier vuelo anterior, o en relación con el mismo, y tuviéramos motivos para pensar que tal conducta pudiere repetirse;

**7.1.9** si hubiera rehusado a someterse a un control de seguridad de usted mismo o de su equipaje;

**7.1.10** si no hubiera abonado las tarifas, los impuestos, las tasas o los cargos correspondientes;

**7.1.11** si se hubiera comportado de un modo intimidatorio, abusivo, indisciplinado u ofensivo con algún miembro de la tripulación o del personal de tierra;

**7.1.12** si no hubiera presentado su billete o su tarjeta de embarque o sus documentos de viaje después de que nosotros se los pidiéramos razonablemente;

**7.1.13** si no tuviera o no pareciera tener documentos de viaje válidos, deseara entrar en un país en el que estuviera en tránsito o para el que no tuviera documentos de viaje válidos, destruyera sus documentos de viaje durante el vuelo o se negara a entregar los documentos de viaje a la tripulación del vuelo cuando así se lo indicara; si la autoridad de inmigración del país al que viaja, o del país en el que tiene una escala, nos hubiera informado (verbalmente o por escrito) de que decidió no permitirle la entrada en ese país, aunque usted tuviera, o pareciera tener, documentos de viaje válidos;

**7.1.14** si usted intentara entrar en un país para el que sus documentos de viaje no son válidos;

**7.1.15** si usted se hubiera negado a entregar o no nos entregara información que una autoridad gubernamental nos hubiera solicitado sobre usted, incluida la información solicitada antes de su vuelo;

**7.1.16** si no cumpliera con los requisitos sanitarios del gobierno, del organismo de salud pública o de cualquier otro organismo gubernamental aplicable al país al que viaje, incluido el hecho de que se negara o no se sometiera a un reconocimiento médico, a una prueba o a un examen médico solicitado por nosotros o por un gobierno u organismo de seguridad;

**7.1.17** si no pudiera usted demostrar satisfactoriamente ser la persona a cuyo nombre estuviera expedido el billete;

**7.1.18** si presentara un billete: adquirido de forma ilegal, comprado a una entidad que no seamos nosotros ni ningún agente autorizado nuestro, que hubiera sido denunciado como perdido o robado, o que fuera una falsificación;

**7.1.19** si no hubiera cumplido los requisitos indicados en el Artículo 3.3 en relación con la secuencia y uso de los cupones, presentara un billete que hubiera sido expedido o modificado de cualquier forma por alguien que no fuéramos nosotros ni un agente autorizado nuestro, o si el billete estuviera dañado;

**7.1.20** si le hubiéramos entregado un aviso de prohibición o se lo hubiera entregado un transportista miembro de International Consolidated Airlines Group S.A. o con el que tuviéramos un código compartido o un acuerdo de franquicia;

**7.1.21** si no hubiera completado el proceso de facturación antes de la hora límite para facturar; o

**7.1.22** si no hubiera llegado a la puerta de embarque a tiempo.

## **7.2 PASAJEROS QUE REQUIEREN PREPARATIVOS PREVIOS**

**7.2.1** En el caso de los pasajeros que viajen con perros de servicio adiestrados o mascotas, consulte el Artículo 8.9.

**7.2.2** En el caso de los pasajeros con una discapacidad o con movilidad reducida que requieran asistencia especial, consulte el Artículo 18.

**723** Podemos decidir no transportar:

- mujeres embarazadas o
- pasajeros que estén enfermos,

si no se han realizado los preparativos necesarios para llevarles (consulte nuestro sitio web para obtener más información) antes de la facturación; o

- en el caso de niños sin acompañante cuando no se cumplan los requisitos del Artículo 7.2.4 o 7.2.5.

**724** No le transportaremos si tiene menos de 12 años de edad en la fecha del viaje y no viaja con otra persona mayor de 16 años en su reserva o en una reserva vinculada. Si rechazamos transportarle se aplicará el Artículo 10.2.

**725** Si tiene de 12 a 15 años de edad en la fecha del viaje y no va acompañado por otra persona mayor de 16 años en su reserva o una reserva vinculada, debe llevar con usted en todo momento un formulario de indemnización cumplimentado, que está disponible en nuestro sitio web. El formulario de indemnización debe firmarlo su padre, madre o tutor en el mostrador de facturación en el primer punto de salida y un miembro de nuestro personal de facturación debe ser testigo de la firma. El padre, la madre o el tutor debe mostrarnos un pasaporte o un carnet de conducir válido para confirmar su identidad. Si no lleva el formulario de indemnización consigo en todo momento o no lo presenta cuando se lo solicitemos nosotros o nuestros agentes autorizados, podemos negarnos a transportarle. Si rechazamos transportarle se aplicará el artículo 10.2.

**726** Debe comprobar los requisitos de preparativos previos de cualquier otro transportista cuyo código identificador de línea aérea aparezca en el billete para el vuelo en cuestión de su viaje.

## **ARTÍCULO 8: EQUIPAJE**

### **8.1 FRANQUICIA DE EQUIPAJE**

Podemos llevar una parte de su equipaje gratuitamente, siempre que se adecúe a las condiciones y limitaciones aplicables de nuestra normativa de equipajes en el momento de su vuelo, cuyos detalles puede consultar en nuestro sitio web o solicitarnos directamente a nosotros o a cualquiera de nuestros agentes autorizados.

### **8.2 EXCESO DE EQUIPAJE**

Tendrá que abonar un cargo adicional por el transporte de todo equipaje que exceda el establecido como franquicia de equipaje. Puede obtener las tarifas correspondientes a tales cargos solicitándolas directamente a nosotros o a cualquiera de nuestros agentes autorizados.

### **8.3 ARTÍCULOS NO ACEPTABLES COMO EQUIPAJE**

**8.3.1** No se le permite incluir en el equipaje:

**8.3.1.1** Objetos que puedan poner en peligro a la aeronave o a las personas o bienes a bordo de la misma, como los que se indican en las instrucciones técnicas para el transporte

aéreo seguro de objetos peligrosos de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y en las normas sobre objetos peligrosos de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA), así como en nuestras normas propias (puede solicitarnos la información adicional que requiera sobre estas cuestiones);

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

**8.3.1.3** Todo objeto que consideremos razonablemente inadecuado para su transporte debido a que sea peligroso, poco seguro por su peso, dimensiones, forma o naturaleza, o que sea frágil o perecedero teniendo en cuenta, entre otras cosas, el tipo de aeronave utilizada. Puede solicitarnos información adicional sobre artículos no aceptables.

**8.3.1.4** Se prohíbe transportar como equipaje armas de fuego y munición que no tengan fines deportivos o de caza. Las armas de fuego y la munición para fines de caza y deportivos pueden aceptarse como equipaje facturado y no permitiremos su transporte en la cabina de la aeronave. Las armas de fuego deben ir descargadas y llevar el seguro puesto, además de estar debidamente embaladas. El transporte de munición está sujeto a las normas de la OACI y de la IATA, como se indica en el artículo 8.3.1.1. Debe asegurarse de que tiene todos los documentos necesarios para las armas de fuego y la munición. Si no los tiene, podemos decidir no transportarlas.

**8.3.1.5** Las armas de coleccionista como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y artículos similares, pueden aceptarse como equipaje facturado, a nuestra discreción, pero en ningún caso se permitirá su transporte en la cabina de pasajeros de la aeronave.

**8.3.1.6** No debe incluirse en el equipaje facturado dinero, joyas, metales preciosos, ordenadores, dispositivos electrónicos personales, títulos negociables, acciones ni demás artículos de valor, documentos mercantiles, medicamentos personales, pasaportes ni otros documentos identificativos o muestras.

## **8.4 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE**

**8.4.1** Sujeto a lo dispuesto en los Artículos 8.3.2 y 8.3.3, nos negaremos a transportar como equipaje los objetos descritos en el Artículo 8.3, y podremos denegar el subsiguiente transporte de éstos en el momento en que los descubramos.

**8.4.2** Podremos negarnos a aceptar equipaje para su transporte si, en nuestra opinión, no está embalado debidamente y con seguridad en un contenedor apropiado. Puede solicitarnos información adicional acerca de embalajes y contenedores aceptables e inaceptables.

## **8.5 DERECHO DE REGISTRO**

Por motivos de seguridad, podremos solicitarle que nos permita registrarle e inspeccionarle por escáner, y registrar e inspeccionar por escáner y/o rayos X su equipaje. Podremos registrar su equipaje aunque usted no se halle presente, con el objeto de determinar si se encuentra en posesión de o si su equipaje contiene cualquiera de los artículos descritos en el Artículo 8.3.1 o cualesquiera armas de fuego, municiones o armas que no nos hayan sido presentadas de conformidad con los Artículos 8.3.2 u 8.3.3. Si no desea consentir en tal solicitud, podremos negarnos a transportarle tanto a usted como a su equipaje. En caso de que un registro o una inspección por escáner le causen daño a usted, o en caso de que un registro o una inspección por escáner o rayos X causen daños en su equipaje, no seremos responsables de los mismos a no ser que su causa sea una falta o negligencia por nuestra parte.

## **8.6 EQUIPAJE FACTURADO**

**8.6.1** Cuando usted nos entregue el equipaje que desee facturar, nosotros quedaremos en custodia del mismo y expediremos al efecto una etiqueta de identificación de equipaje para cada unidad individual de su equipaje facturado.

**8.6.2** El equipaje facturado debe incorporar su nombre.

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

## **8.7 EQUIPAJE NO FACTURADO**

**8.7.1** Existen unas dimensiones y/o peso máximos para el equipaje sin facturar que se puede llevar en la cabina de pasajeros de la aeronave. El equipaje sin facturar que lleve en la cabina debe caber bajo el asiento que se halle enfrente del suyo o en un compartimento de almacenado cerrado en la cabina de la aeronave. Si su equipaje sin facturar no pudiera almacenarse de este modo, o bien resultara demasiado pesado o lo consideráramos poco seguro por el motivo que fuere, deberá facturarlos como equipaje facturado.

**8.7.2** Los objetos que no sean adecuados para su transporte en la bodega de cargas (como instrumentos musicales delicados), y que no cumplan los requisitos indicados en el Artículo 8.7.1 anteriormente, solo se aceptarán para su transporte en la cabina de pasajeros si nos avisa de ello con antelación y nosotros le concedemos la autorización correspondiente. Podrá exigírsele el pago de un cargo adicional por este servicio. Puede obtener los detalles de los cargos aplicables solicitándonoslos a nosotros o a cualquiera de nuestros agentes autorizados.

## **8.8 RECOGIDA Y ENTREGA DEL EQUIPAJE FACTURADO**

**8.8.1** Sujeto al Artículo 8.6.3, se le exige que recoja el equipaje facturado tan pronto como se ponga a su disposición en el destino o en la escala. Si no lo recoge en un período de tiempo razonable, podremos cobrarle una cuota por almacenaje. Si el equipaje facturado no es reclamado en los tres (3) meses siguientes desde el momento en que se puso a su disposición, podremos deshacernos de él sin incurrir con ello en responsabilidad alguna para con usted.

**8.8.2** Únicamente el portador del comprobante de facturación y de la etiqueta de identificación del equipaje tendrá derecho a la entrega del equipaje facturado.

**8.8.3** Si una persona reclama un equipaje facturado y no puede presentar el comprobante de facturación ni identificar el equipaje mediante una etiqueta de identificación de equipaje, entregaremos el equipaje a tal persona solo si, en nuestra opinión, demuestra que tiene derecho a hacerse cargo del mismo.

## **8.9 VIAJAR CON PERROS DE SERVICIO ADIESTRADOS O MASCOTAS**

### **PERROS DE SERVICIO ADIESTRADOS**

**8.9.1** Los perros de servicio adiestrados que acompañen a un pasajero con una discapacidad pueden ser admitidos en la cabina del avión si las leyes aplicables lo permiten y con sujeción a las condiciones especificadas en la sección [Asistencia especial](#) de nuestro sitio web, y si se han

hecho los preparativos necesarios en los aeropuertos que correspondan. Debe notificarnos con antelación si desea viajar con su perro de servicio adiestrado.

**8.9.2** Los perros de servicio adiestrados que acompañen a pasajeros con una discapacidad que cumplan las condiciones especificadas por nosotros se transportarán gratuitamente con carácter adicional a la franquicia de equipaje normal.

**8.9.3** No tendremos responsabilidad alguna por ningún perro de servicio adiestrado que no cuente con todos los documentos sanitarios, de entrada, de salida y similares necesarios para su entrada o paso por cualquier país, estado o territorio, así como por cualquier daño causado por dicho perro de servicio, y la persona que lleve al perro de servicio deberá reembolsarnos toda multa, coste, pérdida o responsabilidad en la que razonablemente hayamos incurrido o que se nos haya impuesto como resultado.

## **MASCOTAS**

**8.9.4** Aparte del transporte de perros de servicio adiestrados, el transporte de otros animales está sujeto a nuestro acuerdo previo. Se transportarán como equipaje facturado o como carga de acuerdo con nuestra política y normativas en cada momento, que están disponibles en la sección "Viajar con mascotas" de nuestro sitio web. Si aceptamos transportar sus animales, habrá de ser conforme a las siguientes condiciones:

**8941** Deberá asegurarse de que los animales estén en continentes adecuados para su transporte, vayan acompañados de documentos de certificación válidos, certificados sanitarios y de vacunación, permisos de entrada y demás documentos exigidos por los países de entrada y tránsito, sin los cuales no se aceptará el transporte de dichos animales. El transporte estará sujeto a las condiciones adicionales que indiquemos, y que le facilitaremos cuando lo solicite.

**8942** Si se acepta como equipaje, el animal, junto con su contenedor y su alimento, no se incluirá en su franquicia de equipaje, sino que se considerará exceso de equipaje, y habrá de abonar la tasa correspondiente.

**8.9.5** Cuando el transporte de cualquier animal no esté sujeto a las normas de responsabilidad del Convenio, no seremos responsables de ningún daño o pérdida, enfermedad o fallecimiento de ningún animal que hayamos aceptado transportar, salvo negligencia por nuestra parte.

**8.9.6** No tendremos responsabilidad alguna por ningún animal que no cuente con todos los documentos sanitarios, de entrada, de salida y similares necesarios para su entrada o paso por cualquier país, estado o territorio, así como por cualquier daño causado por el animal, y la persona que lleve al animal deberá reembolsarnos toda multa, coste, pérdida o responsabilidad en la que razonablemente hayamos incurrido o que se nos haya impuesto como resultado.

## **ARTÍCULO 9: HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIÓN DE VUELOS Y COMPENSACIÓN POR EMBARQUE DENEGADO**

### **9.1 HORARIOS**

**9.1.1** Las horas de salida y de vuelo que se muestran en nuestros horarios pueden variar entre la fecha de publicación y la fecha en que usted viaje. No se los garantizamos y no forman



parte de su contrato de transporte con nosotros.

**9.1.2** Antes de aceptar su reserva, nosotros o nuestros agentes autorizados le notificaremos la hora de salida programada en vigor en ese momento y esta estará indicada en su billete o itinerario/recibo. Es posible que necesitemos cambiar la hora de salida programada posteriormente a la emisión de su billete o itinerario/recibo. Si nos proporciona a nosotros o a nuestros agentes autorizados una dirección de correo electrónico de contacto, trataremos de notificarle tales cambios. Si, después de que usted haya comprado su billete, hacemos un cambio significativo en la hora de salida programada y usted no puede aceptar el cambio y no podemos hacerle una reserva en un vuelo alternativo adecuado, tendrá derecho a un reembolso, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 10.2.

## **9.2 CANCELACIÓN, RETRASOS Y COMPENSACIÓN POR EMBARQUE DENEGADO**

**9.2.1** Tomaremos todas las medidas razonables para evitar retrasos al transportarle a usted y a su equipaje. En el ejercicio de estas medidas y para prevenir la cancelación de un vuelo, en circunstancias excepcionales podremos disponer que el vuelo sea operado por un transportista y/o una aeronave alternativos.

**9.2.2** Con la excepción de lo dispuesto de otro modo por la legislación aplicable, y con sujeción a las disposiciones del Artículo 9.2.3, si cancelamos o retrasamos un vuelo cinco horas o más, no operamos un vuelo con una adecuación razonable al horario, no paramos en su destino o escala, o hacemos que pierda la conexión con un vuelo para el que tenía una reserva confirmada, podremos, a su discreción, realizar una de estas acciones:

**9221** transportarle tan pronto como sea posible en otro de nuestros servicios programados en el que haya plaza disponible sin cargo adicional en la clase o servicio para el que pagó la tarifa y, cuando sea necesario, extender la validez de su billete; o

**9222** en un margen de tiempo razonable, trasladarle al destino indicado en su billete mediante nuestros servicios o los de otro transportista, o por los medios y en la clase de transporte acordados mutuamente sin cargo adicional. Si la tarifa y los cargos de la nueva ruta fuesen inferiores a lo abonado por la ruta original, le reembolsaremos la diferencia; o

**9223** le ofreceremos u obtendremos para usted un reembolso de acuerdo con las disposiciones del Artículo 10.2.

**9.2.3** En caso de acontecer cualquiera de los sucesos descritos en el Artículo 9.2.2, excepto provisto de otro modo por el Convenio, las opciones detalladas en los Artículos 9.2.2.1 a 9.2.2.3 son las únicas y exclusivas soluciones que usted tiene a su disposición y nosotros no tendremos más responsabilidad para con usted. No obstante lo anterior, no seremos responsables ante usted por ninguna pérdida o daño ocasionado por la incidencia de alguno de los sucesos descritos en el Artículo 9.2.2, y las soluciones mencionadas en el Artículo 9.2.2 estarán disponibles a nuestra discreción, si hubiéramos tomado todas las medidas necesarias razonables para evitar el daño o si nos hubiese sido imposible tomar dichas medidas.

**9.2.4** Si no podemos ofrecer plazas previamente confirmadas, proporcionaremos una compensación a aquellos pasajeros a quienes se haya denegado el embarque de acuerdo con la ley aplicable y nuestra política de compensación por embarque denegado. Esto no se aplicará si usted no cumple los requisitos de facturación y embarque del Artículo 6 o si ejercemos nuestro derecho de rechazar transportarle de conformidad con el Artículo 7.

## **ARTÍCULO 10: REEMBOLSOS**

**10.1** Le reembolsaremos el billete o cualquier parte no utilizada del mismo de conformidad con las correspondientes normativas de precios o tarifa, como se indica a continuación:

**10.1.1** 10.1.1 Salvo que se disponga lo contrario en este Artículo, tendremos derecho a efectuar un reembolso a la persona cuyo nombre figure en el billete o a la persona que haya abonado el billete, siempre y cuando se presente prueba suficiente de tal pago.

**10.1.2** Si el billete hubiera sido abonado por otra persona que no fuera el titular del mismo, y en el billete figurara que existe alguna restricción para el reembolso del precio, podremos efectuar dicho reembolso solo a la persona que hubiera abonado el billete o a quien ésta indicara.

**10.1.3** Salvo en caso de pérdida del billete, solo se efectuará el reembolso correspondiente una vez entregados a nosotros el billete y todos los cupones de vuelo no utilizados.

### **10.2 REEMBOLSOS INVOLUNTARIOS**

**10.2.1** Si cancelamos un vuelo, hacemos un cambio significativo en su hora de salida programada que no es aceptable para usted y no podemos reservarle un vuelo alternativo adecuado, retrasamos un vuelo cinco horas o más, no nos detenemos en su destino o escala, provocamos que pierda un vuelo de conexión, o por alguna otra razón de conformidad con estas condiciones donde se hace referencia a este Artículo, el importe del reembolso será:

**10.2.1.1** si no se ha utilizado ninguna parte del billete, un importe igual al precio abonado, incluidos todos los impuestos, tasas y cargos pagados;

**10.2.1.2** si se ha utilizado una parte del billete, un importe equivalente a la diferencia entre el precio abonado (incluidos todos los impuestos, tasas y cargos pagados) y el precio del servicio de transporte entre los puntos para los que se ha utilizado el billete.

### **10.3 REEMBOLSOS VOLUNTARIOS**

**10.3.1** Si tuviera usted derecho al reembolso de su billete por motivos distintos a los descritos en el Artículo 10.2, el importe del reembolso será:

**10.3.1.1** si no se ha utilizado ninguna parte del billete, un importe igual al valor de reembolso de la tarifa de conformidad con las normas de tarifas y todos los impuestos, tasas y cargos pagados menos los cargos por servicio o cancelación razonables;

**10.3.1.2** si se ha utilizado una parte del billete, un importe igual a la diferencia entre el valor de reembolso de la tarifa de conformidad con las normas de tarifas y todos los impuestos, tasas y cargos pagados y el precio del servicio de transporte entre los puntos para los que se ha utilizado el billete, menos los cargos por servicio o cancelación razonables.

### **10.4 REEMBOLSO DE BILLETE PERDIDO**

**10.4.1** Si pierde un billete o una parte del mismo, tras proporcionarnos prueba suficiente de su pérdida y tras abonarnos los correspondientes gastos de administración, efectuaremos el reembolso tan pronto como nos sea posible, una vez vencido el plazo de validez del billete, siempre y cuando:

**10.4.1.1** el billete perdido, o la parte correspondiente del mismo, no haya sido utilizado, reembolsado anteriormente o sustituido (salvo en caso de uso, reembolso o sustitución por parte de o a un tercero debido a una negligencia nuestra).

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

**1042** Si nosotros o nuestro agente autorizado perdemos el billete o parte del mismo, la pérdida será responsabilidad nuestra.

## **10.5 DERECHO A DENEGAR REEMBOLSOS**

**1051** Podremos negarnos a efectuar el reembolso cuando la solicitud correspondiente se formule tras la expiración del plazo de validez del billete.

**1052** Podremos negarnos a reembolsar el importe de todo billete que se nos hubiera presentado a nosotros, o a los correspondientes representantes del gobierno, como prueba de su intención de salir del país, a no ser que nos demuestre satisfactoriamente que cuenta con permiso para permanecer en dicho país o que tiene intención de salir del mismo utilizando los servicios de otro transportista u otro medio de transporte.

## **10.6 MONEDA**

Nos reservamos el derecho a reembolsar el importe por el mismo medio y en la misma moneda empleados originalmente para abonar el billete.

## **10.7 AUTORÍA DEL REEMBOLSO DEL BILLETE**

Los reembolsos voluntarios sólo los puede efectuar el transportista que originalmente haya expedido el billete, o un agente del mismo debidamente autorizado para ello.

# **ARTÍCULO 11: COMPORTAMIENTO A BORDO DE LA AERONAVE**

## **11.1 GENERAL**

Si, según nuestra opinión razonable, usted se comporta a bordo de la aeronave de manera que:

- a) ponga en peligro la aeronave o a cualquier persona o propiedad que se halle a bordo,
- b) obstruya o impida a la tripulación cumplir sus obligaciones,
- c) incumpla cualquier instrucción dada por la tripulación, incluidas, entre otras, las relativas a la seguridad, o al consumo de tabaco, alcohol o drogas,
- d) permita que su estado físico o mental se vea afectado por el alcohol o las drogas,
- e) se comporta de manera que incomode, moleste, dañe o lesione a otros pasajeros o a la tripulación,
- f) se comporte de manera amenazante, abusiva, insultante o indisciplinada hacia otros pasajeros o la tripulación, o
- g) haga una amenaza de bomba u otra amenaza de seguridad;

podremos tomar las medidas que consideremos necesarias para evitar que prosiga tal conducta, incluido el encierro. Podrá desembarcarse de la aeronave e impedírsele proseguir el viaje en cualquier punto del mismo, y podrá ser denunciado ante la autoridad competente para ser acusado de todos los delitos que haya cometido a bordo de la aeronave.

**11.2** Si, como resultado de una conducta suya prohibida por el Artículo 11.1, decidimos, a nuestra total discreción, desviar la aeronave con el propósito de dejarle en tierra, deberá abonar todos los costes razonables y adecuados derivados de tal desvío.

### **11.3 DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**

Por motivos de seguridad, podremos prohibir o limitar el funcionamiento dentro de la aeronave de equipo electrónico, incluidos, aunque sin limitación a ellos:

- a) teléfonos móviles;
- b) ordenadores portátiles;
- c) grabadoras;
- d) radios;
- e) reproductores de CD y MP3;
- f) videojuegos;
- g) altavoces Bluetooth; o
- h) dispositivos de transmisión, incluidos los juguetes con radiocontrol y los walkie-talkies.

Se permite el funcionamiento de los equipos de ayuda auditiva y marcapasos.

### **11.4 FILMACIÓN Y FOTOGRAFÍA**

Está estrictamente prohibido tomar fotografías o grabar vídeos de nuestro personal, equipos o procedimientos. El uso de cámaras de fotografía y vídeo, ya sean de película o digitales, tanto en cámaras como en otros dispositivos de grabación, solo se permite para la grabación de imágenes personales del pasajero.

## **ARTÍCULO 12: ACUERDOS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES**

**121** Si organizamos para usted con terceros la prestación de cualquier servicio distinto del transporte aéreo, o si expedimos algún billete o volante relacionado con el transporte o los servicios (distintos del transporte aéreo) prestados por un tercero, como reservas de hotel o alquiler de vehículos, al hacerlo, estaremos actuando únicamente como su agente. Se aplicarán los términos y condiciones del servicio proporcionado por terceros.

**122** Si le proporcionáramos además transporte de superficie, pueden aplicarse a este servicio condiciones diferentes. Puede obtener información sobre estas condiciones si nos la solicita directamente a nosotros o a cualquiera de nuestros agentes autorizados.

## **ARTÍCULO 13: DOCUMENTOS DE VIAJE, ENTRADAS, ADUANAS Y SEGURIDAD**

### **13.1 GENERAL**

**13.1** Usted será el responsable de obtener, y presentarnos, todos los visados y documentos de viaje necesarios y de cumplir todas las leyes, normativas, órdenes, peticiones y requisitos de viaje de todos los países desde, hacia o a través de los cuales vaya a viajar.

**13.12** No seremos responsables de las consecuencias que para el pasajero pueda tener la no obtención de tales documentos o visados, o el no cumplimiento de las mencionadas leyes, normativas, órdenes, peticiones, requisitos, normas o instrucciones.

### **13.2 DOCUMENTOS DE VIAJE**

Antes de viajar, debe presentar todos los documentos de entrada, salida, de tipo sanitario y demás que sean exigibles en virtud de cualquier ley, normativa, orden, petición u otro requisito del país o países en cuestión, y pruebas del cumplimiento de los demás requisitos de entrada que impongan las autoridades de los países interesados. Si se lo solicitamos, usted debe:

- permitirnos tomar y retener copias de los mismos
- permitirnos depositar su pasaporte o un documento de viaje equivalente con un miembro de la tripulación del avión para su custodia segura hasta el final del vuelo.

Nos reservamos el derecho a denegarle el transporte en caso de que no cumpla estos requisitos o en caso de que sus documentos de viaje parezcan no estar en orden.

### **13.3 DENEGACIÓN DE ENTRADA**

Si se le deniega la entrada en algún país, será usted el responsable del pago de toda multa, cargo o coste de detención que nos imponga el gobierno correspondiente, así como del coste derivado de su traslado desde tal país y cualquier otro coste que paguemos o aceptemos pagar razonablemente. El precio que hayamos cobrado por su transporte hasta el punto de denegación o prohibición de entrada no será objeto de reembolso por nuestra parte.

### **13.4 RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO POR MULTAS, COSTES DE DETENCIÓN Y OTROS CARGOS**

Si nos vemos obligados a abonar cualquier multa o sanción, o a incurrir en cualquier gasto, a causa del no cumplimiento por su parte de las leyes, normativas, órdenes, peticiones u otros requisitos de viaje de los países concernientes, o por no presentar usted los documentos exigidos, deberá reembolsarnos, cuando se lo solicitemos, todo importe abonado por este concepto y todo gasto incurrido. Podremos utilizar para satisfacer tal pago el valor de todo transporte no utilizado y contemplado en su billete, o cualquier fondo suyo que tengamos en nuestro poder.

### **13.2 INSPECCIÓN DE ADUANAS**

Si fuera necesario, debe estar presente para cualquier inspección de su equipaje por parte de los encargados de aduanas u otros representantes gubernamentales. No seremos responsables ante usted por ningún daño o perjuicio que sufra en el transcurso de tal inspección o como resultado del incumplimiento por su parte de este requisito.

### **13.3 INSPECCIÓN DE SEGURIDAD**

Deberá someterse a los controles de seguridad que los gobiernos, las autoridades de los aeropuertos, otros transportistas o nosotros estimemos convenientes.

### **ARTÍCULO 14: TRANSPORTISTAS SUCESIVOS**

El transporte que debamos llevar a cabo nosotros y otros transportistas en virtud de un mismo billete o billete conjunto se considera una operación única a efectos del Convenio. Sin embargo, se recomienda consultar el Artículo 15.5.3.

### **ARTÍCULO 15: RESPONSABILIDADES POR DAÑOS**

#### **15.1 NORMAS DE RESPONSABILIDAD**

**15.1.1** Nuestra responsabilidad para con usted estará regulada por estas Condiciones de transporte y la responsabilidad de cada transportista implicado en su viaje se determinará según sus propias condiciones de transporte.

**15.1.2** A no ser que se especifique otra cosa en estas Condiciones de transporte, los viajes internacionales (tal y como se define en el Convenio) están sujetos a las normas de responsabilidad descritas en el Convenio.

#### **15.2 RESPONSABILIDAD POR DEFUNCIÓN, HERIDA U OTRA LESIÓN FÍSICA DE PASAJEROS**

**15.2.1** Nuestra responsabilidad económica por los daños sufridos en caso de fallecimiento, herida o cualquier otro tipo de lesión corporal de un pasajero en caso de accidente, no estará sujeta a ningún límite económico, aunque esté estipulado por la ley, el convenio o un contrato.

**15.2.2** Para cualquier daño hasta la suma de 128.821 derechos especiales de giro o equivalente, no excluirémos ni limitaremos nuestra responsabilidad demostrando que tanto nosotros como nuestros agentes hemos adoptado todas las medidas necesarias para evitar los mencionados daños, o que ha resultado imposible, tanto para nosotros como para nuestros agentes, adoptar tales medidas. Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, si demostráramos que los daños hubieran sido causados por una negligencia del pasajero fallecido o lesionado, o que tal negligencia hubiera contribuido a tales daños, quedaríamos total o parcialmente exonerados de nuestra responsabilidad de conformidad con la legislación aplicable.

En la medida en que los daños en virtud de este Artículo 15.2 puedan superar los 128 821 SDR, no seremos responsables de esos daños si podemos probar que:

1. dichos daños no se deben a ningún tipo de negligencia o acto u omisión impropio por nuestra parte o por parte de ninguno de nuestros agentes; o
2. dichos daños se debieron únicamente a la negligencia o acto u omisión impropio de terceros.

**15.2.3** Con la mayor diligencia y, en todo caso no más tarde de quince (15) días después de que se determine la identidad de la persona física con derecho a compensación, efectuaremos cuantos pagos anticipados sean necesarios para satisfacer las necesidades económicas inmediatas en proporción a la dificultad que se sufra. Este pago anticipado no será inferior al

equivalente a 16 000 SDR por pasajero en caso de fallecimiento.

**15.2.4** Los pagos anticipados no constituirán reconocimiento de responsabilidad y podrán deducirse de cualquier suma que posteriormente se pague en concepto de responsabilidad. Los pagos anticipados no serán reembolsables, salvo en los casos en que (i) demostrásemos que los daños fueron causados por una negligencia del pasajero fallecido o lesionado, o (ii) se demuestre posteriormente que la persona receptora de tal pago anticipado causó o contribuyó a los daños por negligencia, o bien que tal persona no fuera la que tenía derecho a la compensación.

**15.2.5** Las obligaciones de seguro estipuladas en el Artículo 7 del Reglamento (CEE) n.º 2407/94 del Consejo se deben entender como que requiere que tengamos cobertura de seguro de responsabilidad de al menos 128.821 derechos especiales de giro por pasajero y a partir de entonces, hasta un nivel razonable.

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

### **15.3 RESPONSABILIDAD POR DAÑOS EN EL EQUIPAJE**

**15.3.1** No tendremos responsabilidad alguna por daños ocasionados en el equipaje no facturado (aparte de los daños causados por un retraso que esté cubierto por el Artículo 15.3.3 siguiente) a menos que la causa de dichos daños sea nuestra negligencia o la negligencia de nuestros agentes.

**15.3.2** Solo tendremos responsabilidad por daños en el equipaje facturado cuando el suceso que haya causado el daño haya tenido lugar a bordo de nuestra aeronave o mientras el equipaje facturado se encontraba bajo nuestra custodia. No seremos responsables si, y en la medida en que, el daño es resultado de un defecto, mala calidad o vicio inherente al equipaje.

**15.3.3** Excepto cuando demuestre que los daños se debieron a una acción u omisión por nuestra parte o por parte de nuestros agentes realizada con la intención de causar daños o realizada temerariamente y con conocimiento de que de ella pueden resultar daños con bastante probabilidad, nuestra responsabilidad por daños al equipaje facturado (incluidos los daños causados por retrasos) se limitará a 1,288 SDR por pasajero, a no ser que haya realizado una declaración especial del valor del equipaje como muy tarde al facturar, pagando una tasa suplementaria.

**15.3.4** No somos responsables de daños en el equipaje causados por retrasos si demostramos que nosotros y nuestros agentes tomamos todas las medidas razonables para evitar los daños, o que fue imposible para nosotros tomar estas medidas.

**15.3.5** No seremos responsables de ningún daño ocasionado por su equipaje. Usted será el responsable de cualquier daño que su equipaje pueda ocasionar a otras personas o bienes, incluidos nuestros bienes.

**15.3.6** No somos responsables de ninguna manera por daños o pérdida de objetos que usted incluya en su equipaje facturado aunque tenga prohibido incluirlos conforme al Artículo 8.3, o en el caso de las armas de fuego permitidas si no ha cumplido las condiciones para incluirlas conforme al Artículo 8.3, excepto según lo estipulado en el Convenio. Estos elementos incluyen elementos frágiles o perecederos, elementos con un valor especial, como dinero, joyas, metales preciosos, ordenadores, dispositivos electrónicos personales, certificados de acciones, bonos y otros documentos valiosos, documentos mercantiles, pasaportes y otros documentos identificativos, medicación con receta médica o cualquier otra medicación que considere

esencial. En el caso de cualquier reclamación por daños, retrasos o pérdidas, podemos hacer uso de todas las defensas de negligencia que se especifican en el Convenio.

**15.3.7** No somos responsables de ninguna manera por daños en elementos que usted incluya en su equipaje sin facturar aunque tenga prohibido incluirlos conforme a los Artículos 8.3.1 y 8.3.2.

## **15.4 RESPONSABILIDAD POR DAÑOS CAUSADOS POR RETRASOS DE LOS PASAJEROS**

**15.4.1** Nuestra responsabilidad por daños causados a un pasajero debido a un retraso se limita a los 5346 SDR del Convenio. No somos responsables de daños a los pasajeros causados por retrasos si demostramos que tomamos todas las medidas razonables para evitar los daños, o que fue imposible para nosotros tomar estas medidas.

## **15.5 GENERAL**

**15.5.1** Cualquier responsabilidad que tengamos por daños se verá reducida en caso de negligencia por su parte que cause o contribuya al daño según la ley aplicable.

**15.5.2** No seremos responsables de ningún daño derivado de nuestro cumplimiento de las leyes o normativas administrativas aplicables, ni de su incumplimiento de las mismas.

**15.5.3** Solo seremos responsables de los daños acontecidos durante el transporte en un vuelo o segmento de vuelo si nuestro código identificador de línea aérea aparece en el cuadro de transportista correspondiente a dicho vuelo o segmento en el billete. Si expedimos un billete o facturamos equipaje para su transporte con otro transportista, lo haremos únicamente en calidad de agente de dicho transportista. No obstante, en lo que respecta al equipaje facturado, puede presentar reclamación contra el primer o el último transportista.

**15.5.4** Excepto cuando rijan otras provisiones específicas de estas Condiciones de transporte, nuestra responsabilidad se limita a daños compensatorios recuperables por pérdidas y costes probados, según estipula el Convenio.

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

**15.5.6** Nada de lo recogido en las presentes Condiciones de transporte renuncia a ninguna exclusión o limitación de responsabilidad a la que tengamos derecho según el Convenio o las leyes vigentes, a no ser que se haya indicado expresamente.

**15.5.7** Nada de lo recogido en las presentes Condiciones de transporte:

- nos impide excluir o limitar nuestra responsabilidad conforme al Convenio o las leyes aplicables o
- constituye una renuncia a la defensa de la que dispongamos conforme al Convenio o las leyes aplicables



contra cualquier organismo público de seguridad social o persona responsable del pago de compensaciones o que haya pagado tales compensaciones en relación con el fallecimiento, herida o lesión corporal sufrido por un pasajero.

## **ARTÍCULO 16: LIMITACIÓN DE TIEMPO PARA LAS RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES**

### **16.1 NOTIFICACIÓN DE RECLAMACIONES SOBRE EQUIPAJE**

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

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

### **16.2 LIMITACIÓN DE ACCIONES LEGALES**

Todo derecho a compensación por daños quedará extinguido en el caso de que no se presente una acción legal contra nosotros en los dos años siguientes a la fecha de llegada al lugar de destino, o a la fecha en la que el vuelo tuviera programada la llegada, o a la fecha en la que se interrumpió el transporte. El método de cálculo del período de limitación será el que dictamine el tribunal donde se lleve el caso.

El límite de tiempo para iniciar acciones de reclamación de compensación conforme al Reglamento (CE) 261/2004 CE estará sujeto al Artículo 17.1.6.

## **ARTÍCULO 17 – RECLAMACIONES DE COMPENSACIÓN POR EMBARQUE DENEGADO, RETRASOS PROLONGADOS Y CANCELACIONES (REGLAMENTO (CE) 261/2004)**

**17.1** Las reclamaciones de compensación conforme al Reglamento (CE) 261/2004 deben realizarse de la siguiente manera:

**17.1.1** Debe presentarnos su reclamación de compensación directamente a nosotros y darnos un plazo de 28 días o el plazo que prescriba la ley aplicable (el que sea inferior) para responder directamente a su reclamación antes de contratar a un tercero para hacer la reclamación en su nombre. Las reclamaciones se pueden presentar en línea [aquí](#) o por correo postal.

**17.1.2** Usted está específicamente excluido de ceder su reclamación de compensación o cualquier derecho derivado de estas Condiciones o de la ley aplicable a cualquier persona o parte en cualquier jurisdicción, a menos que y en la medida en que la exclusión de una cesión no esté permitida por la ley de la jurisdicción en la que se realiza la cesión.

**17.1.3** Nada en este Artículo le impide consultar a un asesor legal o a otra empresa externa antes de presentarnos su reclamación directamente de conformidad con el Artículo 17.1.1 anterior.

**17.1.4** No trataremos ninguna reclamación presentada por una empresa externa en su nombre si antes no ha seguido el proceso del Artículo 17.1.1 anterior o si esa empresa externa no nos ha entregado la documentación necesaria para demostrar que tiene autorización para hacer la reclamación en su nombre.

**17.1.5** El Artículo 17.1.1 no se aplica a una parte que haga una reclamación en nombre de un pasajero que carezca de capacidad para presentar una reclamación o sea menor de edad. Podemos exigir una prueba de que la persona que presenta la reclamación tiene autorización para hacerlo.

**17.1.6** Un pasajero puede presentarnos una reclamación en nombre de otros pasajeros de la misma reserva mediante el proceso descrito en el Artículo 17.1.1 anterior. Podemos exigir una prueba de que el pasajero que presenta la reclamación tiene autorización de los otros pasajeros para hacerlo.

**17.1.7** Cualquier acción de reclamación de compensación conforme al Reglamento (CE) 261/2004 debe iniciarse dentro del periodo de limitación aplicable determinado por la legislación sobre la limitaciones del tribunal en el que se vea el caso.

**17.1.8** Cualquier pago o reembolso realizado en virtud de este Artículo 17 conforme al Reglamento (CE) 261/2004 se efectuará a la tarjeta de crédito utilizada para hacer la reserva o a la cuenta bancaria de un pasajero de la reserva. Podemos solicitar pruebas de que el pasajero que presenta la reclamación es el titular de la cuenta bancaria.

**17.1.9** Usted puede presentar una reclamación contra Aer Lingus en su tribunal local, con la excepción de que los tribunales irlandeses tendrán jurisdicción exclusiva en relación con reclamaciones conforme al Reglamento (EC) 261/2004 cuando no haya cumplido con este Artículo 17.

## **ARTICULO 18 – ASISTENCIA ESPECIAL**

El transporte de pasajeros con una discapacidad o movilidad reducida está sujeto a nuestras políticas y procedimientos, que se pueden consultar en "[Asistencia especial](#)" en nuestro sitio web. Los pasajeros con discapacidades que nos hayan informado de su situación y de la atención especial que precisen en el momento de la expedición del billete, y que nosotros hayamos aceptado, no podrán ser objeto de posterior denegación de transporte en razón de tales discapacidades o atenciones especiales.

Si usted es un pasajero con una discapacidad o movilidad reducida y necesita asistencia especial, debe informarnos de sus necesidades especiales en el momento de la reserva, pero como máximo 48 horas antes de la hora de salida programada de su vuelo.

Si es usted un pasajero con una discapacidad o movilidad reducida le llevaremos a donde se hayan hecho preparativos para atender sus necesidades especiales. Si no nos informa de sus necesidades especiales en el momento de la reserva, en todo caso haremos todo lo posible para atender sus necesidades especiales.

### **Asientos**

Todas las normas relativas a los asientos del artículo 5.4 se aplican a los pasajeros con una discapacidad o movilidad reducida. Además, si es usted un pasajero con una discapacidad o movilidad reducida que necesita un asiento junto a un mamparo, por ejemplo, una discapacidad que le obligue a ir acompañado por un perro de servicio adiestrado en la cabina de conformidad con el Artículo 8.9, y solicita un asiento junto a un mamparo al menos 24 horas antes de viajar,

se le proporcionará si no está asignado ya a otro pasajero con una discapacidad o movilidad reducida.

### **Viajar con un acompañante**

Podemos exigir que viaje con un acompañante si es esencial para la seguridad, si no tiene capacidad para ayudar en su propia evacuación de la aeronave o si no es capaz de comprender las instrucciones de seguridad. Cuando un pasajero discapacitado o un pasajero con la movilidad reducida cuente con la asistencia de un acompañante, haremos todo lo posible para ofrecer a esa persona un asiento juntos al pasajero discapacitado o el pasajero con movilidad reducida.

### **Equipaje**

No se cobrará el transporte de un dispositivo de asistencia, como una silla de ruedas o un bastón, y dichos dispositivos de asistencia no se contarán para la franquicia de equipaje gratuito.

## **ARTÍCULO 19: OTROS REGLAMENTOS Y CONDICIONES**

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

1. el transporte de menores sin acompañante, mujeres embarazadas y pasajeros enfermos;
2. las restricciones sobre el uso de dispositivos y elementos electrónicos a bordo de la aeronave;
3. el consumo de bebidas alcohólicas y tabaco a bordo;
4. el transporte de animales;
5. el tamaño/peso del equipaje;
6. artículos prohibidos en el equipaje; y
7. Pasajeros con movilidad reducida

Puede obtener información sobre estos reglamentos y condiciones solicitándonoslo directamente a nosotros o a cualquiera de nuestros agentes autorizados.

## **ARTÍCULO 20: INTERPRETACIÓN**

El título de cada Artículo de estas Condiciones de transporte se incluye sólo por comodidad y no debe ser utilizado para interpretación del texto.

Última actualización: 19 de marzo de 2021

Fecha de la versión anterior: 15 de julio de 2019