

## Contenido

### Condiciones Generales de Transporte (CGT)

<b>1. Definiciones</b>	<b>2</b>
<b>2. Ámbito de aplicación</b>	<b>3</b>
<b>3. Reservas</b>	<b>3</b>
3.1 Datos de contacto para notificaciones e información	3
3.2 Contrato de transporte	3
3.3 Billete de vuelo	3
3.4 Cambios de reserva	4
3.5 Anulación y no utilización del vuelo	4
3.6 Formulario de contacto en línea – Miembros	4
<b>4. Precios / Pago</b>	<b>4</b>
4.1 Precios del billete	5
4.2 Impuestos / Tasas / Recargos	5
4.3 Retribuciones	5
4.4 Pagos	5
<b>5. Tarifas</b>	<b>6</b>
5.1 Tarifa Flex	6
5.2 Tarifa ahorro	6
<b>6. Transporte</b>	<b>6</b>
6.1 Facturación, retrasos en la llegada a facturación	6
6.2 Embarque, horarios de embarque	7
6.3 Documentos de viaje	7
6.4 Transporte de pasajeros	7
6.5 Transporte de equipaje y animales	9
<b>7. Denegación de embarque, anulación, retrasos</b>	<b>12</b>
7.1 Limitación y denegación del transporte	12
7.2 Retrasos, cambios en el horario de los vuelos y anulaciones	13
<b>8. Comportamiento a bordo</b>	<b>13</b>
8.1 Los pasajeros están obligados a respetar las indicaciones de la tripulación	13
8.2 Además, los pasajeros a bordo deben comportarse de modo que	13
<b>9. Protección de datos</b>	<b>14</b>
<b>10. Responsabilidad / Avisos legales</b>	<b>14</b>
<b>11. Plazo para ejercer derecho de compensación y demanda</b>	<b>16</b>
11.1 Reclamación por daños dentro del plazo previsto	16
11.2 Plazo de interposición de demanda	16
<b>12. Varios</b>	<b>16</b>

# Condiciones Generales de Transporte (CGT)

Condiciones Generales de Transporte (CGT) de Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, NIKI Luftfahrt GmbH y Belair Airlines AG

## **1. Definiciones**

### **Aerolínea Operadora**

Por aerolínea operadora se entiende aquella compañía de transporte aéreo que realiza el vuelo reservado o un trayecto del mismo por encargo de la línea aérea.

### **Servicio de código compartido**

Por servicio de código compartido se entiende el transporte por parte de una compañía aérea distinta a la línea aérea con la que se hubiera acordado contractualmente el transporte.

### **Cupón de vuelo**

El cupón de vuelo es una parte del billete del pasajero que indica los lugares concretos en los que el cupón es válido para el transporte.

### **Pasajero**

Pasajero es toda persona –exceptuando los miembros de la tripulación– que, según lo indicado en el billete de vuelo y sobre la base de un contrato de transporte válido, es transportado, o debe serlo, en un avión.

### **Línea aérea**

Por línea aérea se entiende la compañía aérea con la cual se celebra el contrato de transporte, ésta podrá ser Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG (en lo sucesivo “**Air Berlin**”), NIKI Luftfahrt GmbH o Belair Airlines AG.

### **Código de designación de compañía aérea / Siglas de identificación**

Código de designación de compañía aérea / Siglas de identificación es el código de dos o tres letras que identifica a una compañía aérea.

### **Billete de vuelo**

Es el documento emitido por la línea aérea, tanto en formato electrónico como en papel, incluidos todos los cupones de vuelo, de pasajero y otros cupones, para el transporte del pasajero y de su equipaje.

### **Cambio de ruta**

Expedición de un nuevo billete que cubra el transporte a los mismos destinos pero a través de una ruta diferente de la designada en el billete del pasajero o en parte de él, o aceptación del billete del pasajero o parte de él para transporte hasta el mismo destino, pero por una ruta diferente de la designada en él.

### **Mercancías peligrosas**

Por mercancías peligrosas se entienden todas aquellas mercancías definidas en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la IATA (IATA-DGR) aplicable en la actualidad. Puede consultar y descargar la lista de mercancías peligrosas en [www.airberlin.com/IATA-DGR](http://www.airberlin.com/IATA-DGR).

### **Fuerza mayor**

Se considera fuerza mayor aquel hecho que sucede por motivos ajenos a la empresa, ya sea por fuerzas naturales o por actuaciones de terceros, prácticamente imposible de prever e inevitable pese a mantener la mayor de las diligencias.

### **Niños pequeños**

Los niños pequeños son aquellos niños de menos de 2 años.

### **Trayectos cortos y medios**

Se consideran trayectos cortos y medios aquellos vuelos dentro de territorio alemán y europeo, incluida la Federación Rusa al oeste de los Urales y el Cáucaso, así como los vuelos entre Europa y el norte de África / Turquía / Islas Canarias / Azores y Madeira / Israel / Irak / Irán / Siria / Líbano / Jordania.

### **Trayectos largos**

Trayectos largos son todos los vuelos entre Europa y los territorios de la Federación Rusa al este de los Urales / Asia Central / Sudeste Asiático / Extremo Oriente / Pacífico / Norteamérica, Centroamérica y Sudamérica / Caribe / África Central / Sur de África / Estados del Golfo (salvo Irak e Irán).

### **DEG**

Derecho Especial de Giro, tal como lo define el Fondo Monetario Internacional.

### **Tarifa**

La tarifa es el precio final, con todos los impuestos, recargos y tasas, incluidas las condiciones tarifarias para el vuelo correspondiente, por ej. para cambios en la reserva o reembolsos, que debe ser abonado por el pasajero.

## **2. Ámbito de aplicación**

**2.1** Estas Condiciones Generales de Transporte se aplican a la celebración de contratos para el transporte de pasajeros y equipaje, incluidos los servicios asociados, por parte de las Líneas Aéreas, exceptuando para aquellos vuelos desde/a Canadá y EE.UU., a los que se aplican las Condiciones Generales de Transporte para Viajes a/desde Canadá y EE.UU. (CGT Canadá/EE.UU.).

**2.2** En caso de un servicio de código compartido o cualquier otra reserva de vuelo en que la aerolínea operadora sea diferente de la compañía que comercializa el vuelo, además de las presentes Condiciones Generales de Transporte se aplicarán las Condiciones Generales de Transporte de la aerolínea operadora que lleve a cabo el transporte. En caso de divergencias, las Condiciones Generales de Transporte de la aerolínea operadora prevalecerán sobre las disposiciones de las presentes CGT. Pueden obtenerse indicaciones adicionales al respecto en [www.airberlin.com/codeshare](http://www.airberlin.com/codeshare). La aerolínea operadora encargada del vuelo proporcionará más información.

## **3. Reservas**

### **3.1 Datos de contacto para notificaciones e información**

De todas las notificaciones e información se ocupa el Centro de Atención al Cliente de Air Berlin. Se puede contactar con el Centro de Atención al Cliente llamando al teléfono 01805 737 800 (0,14 €/min desde la red fija alemana; máximo 0,42 €/min. desde la red móvil; las tarifas desde otros países pueden variar), enviando un fax al número +49 (0)30-4102 1003, por correo electrónico a [serviceteam@airberlin.com](mailto:serviceteam@airberlin.com) o por correo postal a Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlín, Alemania.

### **3.2 Contrato de transporte**

**3.2.1** El contrato nace, con respecto a todas las ofertas de reservas de vuelo que se pueden reservar en Internet mediante [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) u otras páginas autorizadas de reservas por Internet, después de hacer clic en el campo "Reserva vinculante" y una vez haya aparecido un resumen con los datos de reserva en la pantalla (confirmación de reserva en línea). La persona que realiza la reserva puede guardar o imprimir inmediatamente la confirmación de la reserva. A efectos informativos, dicha confirmación se enviará de nuevo automáticamente al cliente en un plazo de 24 horas a la dirección de correo electrónico de contacto indicada por la persona que haya hecho la reserva.

**3.2.2** Si la reserva se realiza por escrito, correo electrónico o fax, o en persona, el contrato nace una vez recibida la confirmación de la reserva, en caso de reserva telefónica, con la correspondiente comunicación telefónica de confirmación de la reserva.

**3.2.3** En todos los casos, al realizar la reserva se debe indicar el nombre y apellidos correctos del pasajero, los cuales deben coincidir con los que aparecen en su DNI o documento análogo.

**3.2.4** Las personas que realizan una reserva reciben al término de la misma una confirmación de reserva / un número de reserva, y son responsables de conservarlos en un lugar seguro y fuera del alcance de terceros.

### **3.3 Billeto de vuelo**

**3.3.1** El transporte de un pasajero por parte de la línea aérea o de una aerolínea operadora tiene lugar únicamente tras presentar un billete de vuelo emitido a nombre del pasajero o, en caso de utilizar el servicio AB-TIX (servicio de billetes electrónicos) de la línea aérea, siempre que el sistema AB-TIX tenga constancia de la reserva de un billete de vuelo electrónico. Esto no afecta a las disposiciones del punto 6.3.

**3.3.2** El pasajero se compromete a conservar los billetes de vuelo que le hubieran sido entregados y de preservarlos del acceso no autorizado por parte de terceros.

**3.3.3** Si el pasajero reserva una tarifa que requiere una secuencia concreta en el empleo de los cupones de vuelo y no se atiene a dicha secuencia, la línea aérea aplicará la tarifa vigente en el momento de la reserva para el trayecto divergente concreto. Si el precio de este vuelo es superior al correspondiente al trayecto realizado en la secuencia concreta, la línea aérea puede supeditar la continuación del vuelo al pago de los costes adicionales.

### **3.4 Cambios de reserva**

3.4.1 Un cambio de reserva se produce si, a petición de la persona que realiza la reserva,

- habiendo reservado un vuelo con tarifa ahorro, una vez celebrado el acuerdo de transporte, se cambia(n) antes de una salida determinada la fecha/hora del vuelo, el nombre del pasajero, el destino, el aeropuerto de salida y/o de regreso o
- habiendo reservado un vuelo con tarifa Flex, una vez celebrado el acuerdo de transporte, se cambia(n) el nombre del pasajero, el destino, el aeropuerto de salida y/o regreso.

3.4.2 El cambio de reserva se debe realizar por teléfono o en el mostrador según las condiciones de este punto 3.4, siendo requisito imprescindible la existencia de plazas disponibles y estando sujeto a autorizaciones oficiales en el lugar de destino. El cambio de reserva es posible

- hasta 30 minutos antes de la hora de salida indicada en la confirmación de la reserva si se trata de un vuelo con tarifa ahorro,
- también con posterioridad en caso de haber reservado un vuelo con tarifa Flex.

Los cambios de reserva en línea únicamente se pueden realizar hasta dos (2) días antes de la salida prevista del vuelo. No se puede modificar ningún nombre en línea. Una reserva solamente puede cambiarse por un vuelo posterior si el vuelo por el que se cambia la reserva aparece en la programación de vuelos publicada, y únicamente si el vuelo posterior tiene lugar en un plazo máximo de 365 días tras el vuelo de ida reservado originariamente. No se puede cambiar la reserva de un vuelo nacional por un vuelo internacional ni viceversa.

3.4.3 Cuando se cambia una reserva se debe pagar la diferencia entre la tarifa original y la actual, posiblemente más elevada, calculada en la fecha en que se realiza el cambio. Se puede cambiar la reserva de un vuelo por otro con una tarifa más reducida, pero se seguirá aplicando la tarifa original. El cambio de reserva en vuelos de tarifa ahorro incluye una tasa adicional según la tabla de precios de la línea aérea vigente en el momento del cambio de reserva (punto 4.3). Los niños pequeños no deben abonar tasas de cambio.

### **3.5 Anulación y no utilización del vuelo**

3.5.1 La anulación de una reserva o de otro servicio acordado (por ej. reserva de plaza, transporte de animales, reservas especiales) en la tarifa ahorro se debe comunicar a la línea aérea por escrito (por fax a +49 (0)30-4102 1003, por correo a Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Serviceteam, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlín, Alemania, o por correo electrónico a [serviceteam@airberlin.com](mailto:serviceteam@airberlin.com)) o por teléfono llamando al número 01805 737 800 (0,14 €/min. desde la red fija alemana; máximo 0,42 €/min. desde la red móvil; las tarifas desde otros países pueden variar), indicando el número de reserva y antes de la hora de salida indicada en la confirmación de la reserva. La fecha determinante es el día en que Air Berlin recibe la notificación.

3.5.2 Para peticiones de reembolso relacionadas con la tramitación de vuelos no utilizados o anulados en la tarifa ahorro, la línea aérea cobra una remuneración adicional por dicha tramitación, indicada en la actual tabla de precios (punto 4.3).

3.5.3 Si un pasajero anula o no llega a utilizar un vuelo reservado con tarifa Flex, se le reembolsará el importe de ese billete. Si no se utiliza o se anula un vuelo reservado con tarifa ahorro, la línea aérea está facultada, de acuerdo con la legislación, a exigir el pago acordado pactado menos los gastos que se hayan podido evitar y/o posibles usos alternativos del servicio reservado, salvo que la no utilización o la anulación del vuelo sea debida a circunstancias imputables a la línea aérea o a fuerza mayor. La persona que realiza la reserva es libre de demostrar que la línea aérea no ha sufrido ninguna pérdida o que el derecho de reembolso o compensación por gastos es considerablemente inferior. Se recomienda a los clientes contratar un seguro de anulación de viaje.

### **3.6 Formulario de contacto en línea – Miembros**

La compañía aérea ofrece a la persona que realiza la reserva, en cumplimiento con lo dispuesto en el Reglamento (UE) nº 996/2010, la posibilidad de contactar con una persona física con nombre, dirección y número de teléfono en el marco de la página web [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) a fin de ser notificada en caso de accidente aéreo. Estos datos no van asociados a la reserva, se utilizarán exclusivamente a tal fin y se eliminarán 48 horas después de la fecha del vuelo. En caso de cambios en la reserva, se deberán volver a introducir los datos.

## **4. Precios / Pago**

## **4.1 Precios del billete**

4.1.1 Se aplican los precios y los servicios confirmados en el momento de efectuar la reserva. En caso de un cambio en la reserva, se aplica el punto 3.4.3.

4.1.2 Los cambios en el precio del billete después de la celebración del contrato son admisibles en caso de cambios en el precio del combustible, cambios o imposición de gravámenes específicos de aviación (impuestos, tasas, contribuciones, gravámenes especiales u otros gravámenes específicos de la aviación para determinados servicios), costes específicos de aviación, costes de emisión de certificados o fluctuaciones del tipo de cambio de como mínimo un 10% del precio de cada billete, siempre que hubiera transcurrido un período de tiempo superior a cuatro meses entre la celebración del contrato y la fecha pactada del viaje, si la línea aérea hubiera avisado de ello sin demora a la persona que realiza la reserva al recibir la información en cuestión y la línea aérea no hubiera tenido ninguna influencia en dichos cambios en el momento de la celebración del contrato. En caso de un aumento de los costes imputable al número de asientos (p. ej., costes de combustible), la línea aérea puede exigir el pago de dicho aumento; de lo contrario, los costes adicionales de transporte se dividirán entre el número de asientos del avión y el aumento resultante se aplicará a cada asiento. Si aumentan los costes que debe pagar la línea aérea, como cargos aeroportuarios, el precio del vuelo puede a su vez aumentar en la cantidad proporcional correspondiente. En caso de que cambien los tipos de cambio una vez celebrado el contrato de transporte aéreo, el precio del vuelo puede aumentar proporcionalmente al encarecimiento del transporte para la línea aérea. Solamente se puede exigir un aumento del precio hasta 21 días antes de la fecha de salida acordada. Si los incrementos de precio aplicados después de la celebración del contrato superan el 5% del precio total del vuelo, la persona que realiza la reserva tiene derecho a desistir del contrato sin incurrir en gasto alguno. En caso de una reducción o anulación de impuestos, tasas o gastos, el importe excedente se devolverá o se deducirá, según corresponda. En caso de vuelos con origen o destino en los EE.UU. sólo podrán introducirse incrementos en el precio del billete después de la celebración del contrato en caso de incremento de los impuestos o de las demás tasas estatales, y sólo en caso de que en el momento de la celebración del contrato se obtuviera el consentimiento por escrito de la persona que realiza la reserva con respecto a tales potenciales incrementos haciendo clic en la casilla correspondiente de la página de reservas.

## **4.2 Impuestos / Tasas / Recargos**

El precio del vuelo se calcula de conformidad con la tarifa. Además de abonar el precio del vuelo, el pasajero debe correr con los gastos de impuestos, tasas y otros recargos. Durante la reserva, la línea aérea informará al pasajero sobre los impuestos, las tasas y otros recargos que debe abonar.

El pasajero debe informarse personalmente de los costes no relacionados directamente con el transporte, como los costes de entrada o salida del país, visado, etc.

## **4.3 Retribuciones**

La línea aérea tiene derecho a cobrar retribuciones especiales por determinados servicios indicados en las presentes CGT. Se puede consultar la cuantía de dichas retribuciones en la tabla de precios de la línea aérea, publicada en la página web de Air Berlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)). También se puede consultar la tabla de precios en el Centro de Atención al Cliente de Air Berlin, en las direcciones de contacto indicadas en el punto 3.1, así como en el mismo aeropuerto, en los correspondientes mostradores de la línea aérea.

## **4.4 Pagos**

4.4.1 En principio, todos los pagos deben realizarse mediante una tarjeta de crédito aceptada por la línea aérea o mediante cargo en una cuenta bancaria de Alemania, Austria o Países Bajos a especificar por el pasajero. El coste total del vuelo puede pagarse también en efectivo, pero solamente en un mostrador del aeropuerto el día de la reserva. Salvo que el pagador estipule lo contrario, se cobrarán primero los pagos de las deudas más antiguas. Todo pago que sea insuficiente para liquidar la totalidad de la deuda se aplicará inicialmente a los intereses, y después, a la deuda principal.

4.4.2 En caso de no pagar la deuda, una vez exigido el pago habiendo determinado un plazo para ello y transcurrido el plazo establecido en dicho requerimiento de pago con amenaza de rescisión de contrato, la línea aérea tiene derecho a rescindir el contrato y exigir una compensación de daños o el cumplimiento según la legislación vigente.

4.4.3 Si en el pago mediante tarjeta de crédito, la entidad emisora de la tarjeta de crédito empleada, o en caso de domiciliación bancaria, la entidad gestora de la cuenta encargada de realizar el pago, denegaran el pago de los costes derivados del contrato de transporte por algún motivo imputable al pasajero, éste estará obligado a abonar una tasa de 10 EUR/ 14 USD/ 14 CAD como compensación por la devolución del cargo en cuenta. El cliente es libre de demostrar que la línea aérea no ha sufrido pérdidas o que la pérdida sufrida ha sido inferior.

## **5. Tarifas**

### **5.1 Tarifa Flex**

La tarifa Flex permite realizar cambios en la reserva sin necesidad de abonar una tasa especial, tal como se indica en el punto 3.4. Lo mismo se aplica para la anulación del vuelo. Las particularidades se pueden consultar en las condiciones tarifarias, publicadas en la página web de Air Berlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)), o en el Centro de Atención al Cliente de Air Berlin, en las direcciones de contacto indicadas en el punto 3.1, así como en el mismo aeropuerto, en los correspondientes mostradores de la línea aérea.

### **5.2 Tarifa ahorro**

La tarifa ahorro permite realizar cambios en la reserva tras abonar una tasa especial, tal como se indica en el punto 3.4; dicha tasa especial se debe consultar en la tabla de precios de la línea aérea vigente en el momento del cambio de reserva (punto 4.3). Otras particularidades se encuentran reguladas en las condiciones tarifarias, publicadas en la página web de Air Berlin ([www.airberlin.com](http://www.airberlin.com)), o que se pueden consultar al Centro de Atención al Cliente de Air Berlin, en las direcciones de contacto indicadas en el punto 3.1, así como en el mismo aeropuerto, en los correspondientes mostradores de la línea aérea.

## **6. Transporte**

### **6.1 Facturación, retrasos en la llegada a facturación**

6.1.1 Los pasajeros se comprometen a respetar los horarios de facturación indicados en la reserva correspondiente. Esto significa que

- el pasajero debe estar en posesión de la tarjeta de embarque en el mostrador de facturación, como muy tarde dentro del plazo indicado en la confirmación de reserva correspondiente, para poder acceder al vuelo reservado.
- al utilizar las máquinas de facturación rápida en el aeropuerto, debe haber completado el proceso de facturación automática para obtener su tarjeta de embarque en el plazo de facturación indicado en la correspondiente reserva de vuelo;
- para la facturación mediante MMS (válida únicamente con operadores móviles de la red alemana o austriaca), los pasajeros deben haber confirmado la consulta por SMS de la línea aérea a través de su teléfono móvil (con capacidad para enviar MMS), dentro del plazo de facturación indicado en la confirmación de vuelo, a fin de obtener su tarjeta de embarque en forma de código de barras MMS y poder acceder al vuelo reservado. Para más información acerca de la facturación y los servicios electrónicos, consultar la página [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com).
- para la facturación en línea, el proceso en línea debe haberse concluido como tarde 120 minutos antes de la hora de salida prevista y la tarjeta de embarque debe estar imprimida. Para más información acerca de la facturación y los servicios electrónicos, consultar la página [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com).

6.1.2 A título informativo, se pueden consultar los horarios de facturación de los correspondientes aeropuertos de salida en la página web [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com), así como en el Centro de Atención al Cliente o en los mostradores de la línea aérea. Se recomienda llegar al mostrador de facturación con suficiente antelación, es decir, bastante antes de la hora de facturación prevista, a fin de compensar posibles incidentes, como largas colas, que impidieran la realización a tiempo del servicio. Esto se aplica especialmente a pasajeros cuya reserva incluye servicios especiales por parte de la línea aérea, como el transporte de pasajeros en silla de ruedas (punto 6.5.2.11), el transporte de animales en la bodega (punto 6.5.3) o el transporte de menores sin acompañante (punto 6.4.1.5 – 6.4.1.8).

6.1.3 El incumplimiento de las horas límite de facturación implica que los pasajeros perderán su derecho al transporte. En el caso de vuelos con la tarifa ahorro, los pasajeros están obligados a abonar el precio del vuelo menos los gastos que se hayan podido evitar o los usos que se le hubiera podido dar de forma alternativa, a no ser que el incumplimiento del horario de facturación fuera responsabilidad de la línea aérea o se debiera a fuerza mayor. De igual modo, no se admitirán reclamaciones por daños y perjuicios, compensación de gastos ni otras reclamaciones contra la línea aérea a este respecto.

6.1.4 Para el caso de facturación el día de la víspera, en caso de que se ofrezca este servicio en el aeropuerto en cuestión, la línea aérea cobrará en el mostrador de facturación una cantidad adicional según la tabla de precios vigente en el momento de la facturación (punto 4.3). No se cobrará ninguna tasa por facturación el día de la

víspera en caso de niños pequeños, niños menores de doce años, titulares de la tarjeta topbonus Card Silver, la tarjeta Gold o la tarjeta Service, incluidos los acompañantes, así como en caso de pasajeros de clase Business.

## **6.2 Embarque, horarios de embarque**

6.2.1 Se puede consultar la hora de salida prevista en la correspondiente confirmación de reserva.

6.2.2 Los pasajeros deben encontrarse en la puerta de embarque, como mínimo a la hora indicada en la tarjeta de embarque o indicada en el mostrador de facturación, y tener una tarjeta de embarque válida (facturación MMS: código de barras MMS).

6.2.3 El incumplimiento de las horas límite de embarque implica que los pasajeros perderán su derecho al transporte en ese vuelo. En el caso de vuelos reservados con la tarifa ahorro, los pasajeros están obligados a abonar el precio del vuelo menos los gastos que se hayan podido evitar o usos de otro tipo, a no ser que el incumplimiento del horario de embarque fuera responsabilidad de la línea aérea o se debiera a fuerza mayor. De igual modo, no se admitirán reclamaciones por daños y perjuicios, compensación de gastos ni otras reclamaciones contra la línea aérea a este respecto.

## **6.3 Documentos de viaje**

6.3.1 Cada pasajero es personalmente responsable de cumplir todas las normas importantes asociadas al viaje (por ejemplo, las normas sobre pasaportes, visados y sanidad, incluyendo las relativas a los animales domésticos que puedan acompañar al pasajero) así como de la integridad y el perfecto estado de los documentos de viaje.

6.3.2 El traslado de un pasajero por parte de la línea aérea o la aerolínea operadora se realizará únicamente tras la presentación de la documentación de viaje completa y válida, además de un pasaporte / DNI / visado válido o, en caso de pérdida de los documentos originales, documentos sustitutivos equivalentes a la hora de facturar. Lo mismo se aplica para los animales.

6.3.3 En el caso de niños y niños pequeños, también es necesario presentar un documento identificativo adecuado (inclusión en el pasaporte de padres/tutor o el propio pasaporte / DNI del niño). La línea aérea aconseja a los pasajeros tener preparado el número de referencia de la reserva en el momento de facturar. En función del país de destino (por ej. EE.UU.), pueden aplicarse condiciones de entrada al país especiales para menores. Se puede obtener más información en la embajada del país en cuestión o el Ministerio de Asuntos Exteriores.

6.3.4 La línea aérea o la aerolínea operadora tienen derecho a negar el transporte si no se cumplen las condiciones de entrada impuestas por el país de destino o si no se pueden presentar los documentos de viaje/prueba requeridos por un país en concreto.

6.3.5 En caso de incumplimiento de las condiciones de entrada o salida, especialmente debido a una documentación incompleta o con mermas, la línea aérea o la aerolínea operadora tienen derecho a negar el transporte y a cargar en la cuenta del pasajero los costes y daños resultantes de ello.

## **6.4 Transporte de pasajeros**

6.4.1 Transporte de niños pequeños, niños

6.4.1.1 Para evitar riesgos para la salud, la línea aérea no recomienda volar con bebés de menos de 7 días de edad.

6.4.1.2 La tarifa para el transporte de niños pequeños / bebés para todas las rutas internacionales es el 10% de la tarifa de adulto (precio neto del vuelo). Bebés y niños pequeños viajan gratis en todas las rutas nacionales de Alemania. La tarifa para niños de edades comprendidas entre 2 y 12 años es el 67% del precio neto del vuelo más impuestos, tasas y recargo por combustible.

6.4.1.3 En caso de que un niño cumpla dos años en el marco de un vuelo reservado, entre el vuelo de ida y el vuelo de regreso, se cobrará el 67% del precio neto del billete, más impuestos, tasas y sobretasas al combustible. Al niño en cuestión le corresponderá un asiento tanto en el vuelo de ida como en el de vuelta, teniendo en cuenta que los niños menores de dos años están obligados a utilizar un asiento infantil por motivos de seguridad en aplicación del punto 6.4.1.4.

6.4.1.4 Cada pasajero adulto tiene derecho a llevar un niño pequeño sin asiento propio. Sólo se permite un niño pequeño por cada fila de asientos. Los niños pequeños pueden viajar en su propio asiento infantil siempre que se haya reservado un asiento adicional. El asiento para niños debe permanecer durante todo el vuelo asegurado al asiento del avión mediante el cinturón facilitado. Actualmente, están autorizados para uso general en aviones los siguientes asientos para niños: Römer King Quickfix, Maxi Cosi Mico, Maxi Cosi City, Storchenmühle Maximum, Luftkid, otro sistema de retención infantil certificado autorizado para uso exclusivo en aeronaves por una autoridad de un estado miembro de las JAA, FAA o Transport Canada y con su marca correspondiente, sistemas de retención infantil certificados autorizados para el uso en vehículos a motor según la norma UN ECE R 44, -03 o



sus versiones actualizadas, sistemas de retención infantil para uso en vehículos a motor y aeronaves según la norma canadiense CMVSS 213/213.1 o sistemas de retención infantil autorizados para uso en vehículos a motor y aeronaves según la norma US FMVSS N.º 213 y con su marca correspondiente. Pueden permitirse otros asientos para niños en casos específicos siempre que se notifique previamente. En todos los casos, el asiento para niños debe estar autorizado (certificado) e identificado correspondientemente. Puede encontrar más información en la sección Servicio/Servicios para Familias en [www.airberlin.com](http://www.airberlin.com) o en el Centro de Atención al Cliente cuando realice el registro.

6.4.1.5 Los menores sin acompañante de edades comprendidas entre 5 y 11 años ("menores sin acompañante") sólo pueden viajar previa notificación a la línea aérea y si ésta ha confirmado el transporte para el menor no acompañado. Si un niño de entre 5 y 11 años va acompañado de una persona de 16 años como mínimo, dicho niño no se considerará menor sin acompañante según los puntos 6.4.1.5 - 6.4.1.8. También se puede reservar este servicio para niños de entre 12 y 16 años.

6.4.1.6 Sólo se permitirá el transporte de menores sin acompañante previa presentación en el mostrador de facturación de un pasaporte/documento de identidad oficial con fotografía. Los padres/tutores deben entregar una confirmación por escrito de que al niño se le permite viajar. Si los padres/tutores están divorciados o separados, cada uno de ellos debe presentar una confirmación por escrito en el mostrador de facturación. En algunos países se aplican normas especiales. Si desea obtener más información, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente. En el mostrador de facturación se debe indicar el nombre de la persona que recogerá al niño en el aeropuerto de destino. Los padres/tutores deben esperar en el aeropuerto hasta la salida del avión.

6.4.1.7 Para el transporte de niños sin acompañante se cobrará una tasa especial de tramitación por vuelo según la tabla de precios vigente en el momento de la reserva (punto 4.3).

6.4.1.8 En vuelos con escalas en alguno de los nudos aéreos de la línea aérea, ésta proporcionará una persona para que acompañe y supervise a los menores sin acompañante, siempre y cuando la escala no supere 2 horas. Si las supera, se denegará el transporte, excepto si la escala que supere 2 horas tiene lugar dentro de una reserva de la línea aérea.

#### 6.4.2 Transporte de embarazadas

6.4.2.1 Por motivos de seguridad y para evitar riesgos para la salud de las futuras mujeres, en el transporte de mujeres embarazadas se aplicará lo siguiente:

- La línea aérea transportará a mujeres embarazadas a más de cuatro semanas de la fecha prevista para el parto; la línea aérea se reserva el derecho a solicitar un certificado médico que demuestre que el embarazo no ha superado la semana 36 de gestación.
- No podrán volar aquellas mujeres a las que queden menos de cuatro semanas para la fecha prevista de parto.

6.4.2.2 Las normas indicadas en el punto 6.4.2.1 deben ser también tenidas en cuenta a la hora de planificar la fecha del viaje de vuelta.

#### 6.4.3 Transporte de pasajeros con escayola

6.4.3.1 Se informa a los pasajeros con escayola de que existen riesgos significativos para la salud asociados con el transporte aéreo durante los primeros cuatro (4) días posteriores a la colocación de una escayola, con independencia de que la escayola se lleve abierta o cerrada durante el vuelo y, por esta razón, la línea aérea tiene derecho a negar el transporte a cualquier pasajero afectado, de conformidad con la sección 7.1.1. Sin embargo, la línea aérea puede hacer una excepción y consentir el transporte del pasajero en casos concretos, siempre que esté disponible un transporte de pacientes o que el pasajero presente un certificado médico antes de la salida en el que se indique que no se prevén riesgos para la salud vinculados con el transporte del pasajero, ya sea con la escayola abierta o cerrada, y que el certificado especifique si la escayola se puede llevar abierta o cerrada.

6.4.3.2 Si se ha llevado la escayola durante un mínimo de cuatro (4) días sin ningún tipo de complicaciones, se aceptará el transporte del pasajero con la escayola. Sin embargo, se recomienda encarecidamente que, por motivos médicos, se abra cualquier escayola cerrada.

6.4.3.3 Si el pasajero necesita espacio adicional en el avión a causa de la escayola, se deberá notificar con antelación a la línea aérea. Esta notificación debe realizarse como mínimo 48 horas antes de la salida del vuelo; de lo contrario, y en casos concretos, la línea aérea puede negar el transporte según el punto 7.1.1.

#### 6.4.4 Transporte de pasajeros discapacitados o con movilidad reducida



En aplicación del Art. 4 párr. 2 del Reglamento (CE) n.º 1107/2006, la línea aérea podrá exigir que un pasajero discapacitado o un pasajero con movilidad reducida viaje acompañado de otra persona que se encuentre en condiciones de prestarle la ayuda que dicho pasajero minusválido o pasajero con movilidad reducida precisa.

## **6.5 Transporte de equipaje y animales**

### **6.5.1 Equipaje permitido**

#### **6.5.1.1 Embalaje correcto**

La línea aérea o la aerolínea operadora pueden negarse a aceptar la facturación de equipaje si no viene dispuesto de forma que se pueda garantizar su transporte seguro. El pasajero debe embalar su equipaje de modo que tanto el equipaje facturado como todos los elementos que éste contenga puedan resistir el transporte sin sufrir daños.

#### **6.5.1.2 Etiqueta identificativa**

La etiqueta identificativa del equipaje entregada al pasajero sirve como registro rebatible del equipaje facturado en lo que respecta al peso y número de bultos. Se aconseja a los pasajeros adjuntar una etiqueta con su nombre y dirección al exterior e interior del equipaje facturado.

#### **6.5.1.3 Recogida del equipaje**

Los pasajeros deben recoger su equipaje facturado una vez realizada la entrega por parte de la línea aérea o la aerolínea operadora. La línea aérea tiene derecho a cobrarle al pasajero aquellos costes de almacenamiento generados por bultos de equipaje no recogidos por el pasajero arbitrariamente o cuya recogida se deniegue de manera injustificada.

#### **6.5.1.4 Aduana**

El pasajero es único responsable del pago de todas las tasas de aduanas relacionadas con su equipaje.

#### **6.5.1.5 Objetos perdidos (lost and found)**

La línea aérea recomienda a los pasajeros contactar inmediatamente con el mostrador de objetos perdidos (lost and found) del aeropuerto de destino correspondiente en caso de retraso, pérdida, destrucción o daños de su equipaje.

#### **6.5.1.6 Equipaje permitido**

El equipaje de mano no debe pesar más de 6 kg (8 kg con ordenador portátil). Las dimensiones del equipaje de mano no deben superar las medidas de 55 cm x 40 cm x 20 cm. Por motivos de seguridad y de restricción de espacio, sólo se permite un bulto de equipaje de mano por persona. Según el Reglamento (CE) n.º 1546/2006, los pasajeros que salgan de aeropuertos de la Unión Europea y Suiza (incluidos los vuelos de conexión) sólo pueden transportar una cantidad máxima de 100 ml de líquidos, recipientes a presión, pastas, lociones y otras sustancias similares por producto envasado en su equipaje de mano. Es decisiva la cantidad indicada en el recipiente. Los envases individuales deben empaquetarse en una bolsa de plástico transparente de cierre reutilizable con una capacidad máxima no superior a 1 litro. Sólo se permite una bolsa por persona. Para medicamentos y comida para bebés se aplican normas especiales que se pueden consultar en el Centro de Atención al Cliente de la línea aérea. Algunos estados no pertenecientes a la Unión Europea han adoptado la misma normativa. Si desea obtener más información, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de la línea aérea.

##### **6.5.1.6.1 El cupo permitido de equipaje facturado en clase Economy:**

- (para vuelos hasta el 30/04/2012) 20 kg por pasajero,
- (para vuelos a partir del 01/05/2012) un bulto de equipaje de 23 kg por pasajero,

##### **6.5.1.6.2 El cupo permitido de equipaje en clase Business:**

- (para vuelos hasta el 30/04/2012) 30 kg por pasajero
- (para vuelos a partir del 01/05/2012) 32 kg por bulto de equipaje, hasta dos bultos de equipaje por pasajero

### **6.5.2 Exceso de equipaje o equipaje especial**

#### **6.5.2.1 Se considera exceso de equipaje cualquier equipaje que supere el peso permitido.**

6.5.2.2 Se considera equipaje especial cualquier bulto de equipaje que, debido a sus dimensiones (por ej. equipaje demasiado grande y voluminoso), no pueda considerarse dentro de la norma, aunque su peso se encuentre por debajo del límite permitido. Los equipos deportivos también se consideran equipaje especial.

#### **6.5.2.3 Peso máximo**

El peso de cada uno de los bultos de equipaje no debe superar los 32 kg (exceptuando el equipaje especial). Puede obtener más información consultando el Centro de Atención al Cliente de la línea aérea.

6.5.2.4 Por todo equipaje que supere el límite permitido, siempre que esté permitido su transporte y salvo otro tipo de acuerdo, se cobrará una tasa por transporte (tasa de exceso de equipaje) según la tabla de precios (punto 4.3) vigente en el momento del registro. La tasa por exceso de equipaje se deberá abonar en cualquier caso antes de la salida del vuelo.

6.5.2.5 Los equipos deportivos deben embalarsé por separado. La línea aérea recomienda entregar el equipaje deportivo en un embalaje sólido. Se debe reconocer como tal durante la facturación. Para el transporte de equipos deportivos se cobrará también una tasa especial que se deberá consultar en la tabla de precios (punto 4.3) vigente en el momento del registro. Las tasas para equipos deportivos indicadas en la tabla de precios sólo tienen vigencia si se registran dichos equipos como mínimo 48 horas antes del horario de salida del vuelo según el punto 6.5.2.9 y se ha abonado la tasa correspondiente. En caso de un registro y/o abono posterior, se aplican las tasas generales para exceso de equipaje según el punto 6.5.2.4.

6.5.2.6 Para vuelos hasta el día 30/04/2012 incluido, se pueden reservar con antelación unidades de exceso de equipaje de forma adicional al equipaje regular (exceptuando equipaje especial o deportivo) según la tabla de precios (punto 4.3) vigente en el momento de la reserva. Cada unidad de exceso de equipaje autoriza una facturación adicional de 5 kg. Los precios de las unidades de exceso de equipaje se indican en la tabla de precios (punto 4.3) vigente en el momento de la reserva.

6.5.2.7 Según la capacidad disponible, se autoriza una reserva de hasta 10 unidades de exceso de equipaje (un máximo de 50 kg) por pasajero y trayecto / reserva de vuelo. Las unidades de exceso de equipaje se pueden reservar hasta 48 horas antes de la salida. No se pueden reservar unidades de exceso de equipaje para vuelos a EE.UU. / Canadá o para vuelos de niños pequeños. Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de la línea aérea para obtener más información. Debido a restricciones del espacio disponible, la línea aérea se reserva el derecho, desde el principio, de limitar o excluir la opción de reserva de unidades de exceso de equipaje si se utiliza una aeronave más pequeña. Si el pasajero cancela una unidad de exceso de equipaje, la línea aérea tendrá derecho, de acuerdo con la ley, a exigir el pago de la tasa acordada al pasajero menos cualquier ahorro en los gastos y/o a utilizar el servicio reservado de forma alternativa salvo que las circunstancias que hayan llevado a la cancelación se deban a la línea aérea o a un caso de fuerza mayor. El pasajero es libre de demostrar que línea aérea no acumula ningún derecho a reclamación de indemnización o que el derecho a indemnización es significativamente menor. Puede obtener más información consultando el Centro de Atención al Cliente de la línea aérea.

6.5.2.8 La línea aérea o la aerolínea operadora son libres de decidir en cada caso particular el cobro de exceso de equipaje o equipaje especial. Los factores determinantes para decidir acerca del transporte de exceso de equipaje y equipaje especial son la capacidad disponible de la bodega de carga y las disposiciones relativas a la seguridad y la protección laboral. Por este motivo, se puede limitar la cantidad de exceso de equipaje y de equipaje especial, llegando incluso a vetarse su transporte. Según el punto 6.5.2.9, solamente existe derecho al transporte del exceso de equipaje y equipaje especial cuando el registro hubiera sido confirmado por la línea aérea.

6.5.2.9 Cualquier bulto de equipaje (independientemente de si se trata de equipaje de viaje o deportivo) que pese más de 32 kg, deberá registrarse en el Centro de Atención al Cliente de la línea aérea como equipaje especial con un peso extraordinario como mínimo 48 horas antes de la salida. En el registro se deben indicar el peso y las dimensiones del exceso de equipaje o equipaje especial.

6.5.2.10 Para el equipaje deportivo se aplican adicionalmente las siguientes disposiciones:

- Si se incluye equipo de buceo en el equipaje, los cinturones se deben transportar sin los plomos y las botellas de aire comprimido deben estar vacías. Las lámparas de buceo se deben embalar separadas de los componentes generadores de calor o baterías, a fin de evitar una conexión durante el transporte. Las baterías desmontadas se deben asegurar contra cortocircuitos.
- Las bicicletas con motor auxiliar o motor eléctrico se consideran mercancía peligrosa y queda excluido su transporte como equipaje.
- Los pasajeros deben notificar a la línea aérea con antelación si van a facturar armas deportivas, armas de caza y la munición correspondiente, o cualquier artículo que tenga aspecto o esté etiquetado como arma, munición o sustancias potencialmente explosivas. La línea aérea recomienda a los pasajeros que se presenten en el mostrador de facturación temprano el día de salida. La línea aérea o la aerolínea operadora sólo permitirán el transporte de dichos artículos si se transportan como mercancía o equipaje facturado según las normativas legales aplicables al transporte de mercancías peligrosas. Cada pasajero

puede transportar por persona un máximo de 5 kg de munición (de la subclase 1.4S, UN0012 o UN0014). La línea aérea proporcionará más información durante el registro.

6.5.2.11 Se puede transportar una (1) silla de ruedas por pasajero discapacitado, y se deberá comunicar en el momento de la reserva. El transporte de sillas de ruedas motorizadas puede estar restringido debido a la capacidad limitada de la bodega de carga. Dichas sillas de ruedas deben entregarse en condiciones que permitan una manipulación y un transporte seguros. Se puede garantizar el transporte de dispositivos médicos y accesorios de movilidad, incluidas las sillas de ruedas eléctricas, sólo si éstos han sido registrados con una antelación de 48 horas, indicando las dimensiones y el peso, si hay espacio suficiente a bordo y si el transporte no entra en conflicto con las disposiciones pertinentes sobre mercancías peligrosas. La línea aérea proporcionará más información durante el registro.

#### 6.5.3 Transporte de animales

6.5.3.1 El transporte de animales está sujeto al pago de tasas. Las tasas correspondientes se indican en la tabla de precios (punto 4.3) vigente en el momento del registro. Se aplican las normas oficiales en materia de transporte de animales. Los animales se deben llevar en un transportín adecuado, cerrado, a prueba de fugas y seguro, además de absolutamente higiénico (en caso de transporte en cabina: dimensiones máximas 55 cm x 40 cm x 20 cm, hasta 6 kg incl. la caja) y no podrán abandonar el transportín en ningún momento durante el transporte. Los animales transportados en la cabina no deben abandonar el transportín durante el vuelo. Está prohibido colocar el transportín sobre los asientos. El transportín debe deslizarse bajo el asiento delantero.

6.5.3.2 Por motivos de seguridad y de espacio, el derecho que tiene el pasajero de transportar a un animal sólo se aplica en caso de que la línea aérea haya recibido la notificación y haya confirmado dicha intención de transporte en el momento de la reserva y si el transportín cumple los requisitos mencionados anteriormente. El pasajero es responsable de garantizar que todas las vacunas necesarias y certificados de salud, así como los documentos de entrada, sean válidos y estén al día. Cada país puede establecer diferentes limitaciones respecto a la entrada o salida de animales, razón por la cual el transporte de animales puede estar prohibido como norma general en determinados vuelos (por ejemplo, vuelos con origen o destino en Reino Unido, Irlanda o Islandia). Si desea obtener más información sobre el transporte de animales y las posibles limitaciones, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Air Berlin a través de los datos indicados en el punto 3.1.

6.5.3.3 Solamente existe derecho al transporte de perro lazarillo en caso de que la línea aérea haya recibido la notificación en el momento de la reserva y haya confirmado dicha intención de transporte. El transporte del perro lazarillo es gratuito. Cada país puede establecer diferentes limitaciones respecto a la entrada o salida de animales, razón por la cual el transporte de perros lazarillo puede estar prohibido como norma general en determinados vuelos (por ejemplo, vuelos con origen o destino en Reino Unido, Irlanda o Islandia). Si desea obtener más información sobre el transporte de animales y las posibles limitaciones, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Air Berlin a través de los datos indicados en el punto 3.1.

#### 6.5.4 Equipaje no autorizado

6.5.4.1 En principio, está prohibido el transporte de mercancías peligrosas en todos los vuelos de la línea aérea o de la aerolínea operadora.

6.5.4.2 Está especialmente prohibido el transporte por parte del pasajero de los siguientes objetos:

- Artículos que puedan poner en peligro al avión, al equipo de a bordo o a las personas, especialmente explosivos, gases comprimidos, sustancias oxidantes, radiactivas, corrosivas o magnéticas y sustancias altamente inflamables, tóxicas o agresivas, así como todo tipo de líquidos, es decir, cualquier artículo o sustancia clasificados como peligrosos según las normativas de sustancias peligrosas (consultar en: [www.airberlin.com/IATA-DGR](http://www.airberlin.com/IATA-DGR) o solicitar información al Centro de Atención al Cliente de la línea aérea);
- Artículos que no sean aptos para el transporte por su peso, tamaño o naturaleza.
- No se permite a los pasajeros llevar armas de ningún tipo, ni en el equipaje de mano ni encima, especialmente armas de fuego, armas blancas o punzantes, o contenedores bajo presión de gas, que puedan ser utilizadas con el propósito de atacar o defenderse. Esto mismo se aplica a todos los tipos de munición y sustancias potencialmente explosivas. Se prohíben los encendedores de gasolina. Los pasajeros sólo pueden llevar consigo 1 encendedor de gas. En principio, está prohibido incluir en el equipaje hornillos de gas para camping o cartuchos de líquido inflamable.

6.5.4.3 Para el transporte de los siguientes objetos se aplica:

- Las pilas de litio sueltas o las pilas de litio recargables (que se utilizan normalmente en equipos electrónicos de consumo como portátiles, teléfonos móviles, relojes, cámaras, etc.) sólo se pueden transportar con el equipaje de mano. No se pueden transportar más de dos pilas de litio sueltas o pilas

recargables con un índice máximo de 160 vatios/hora como pilas de recambio para equipos electrónicos de consumo. Se debe obtener autorización previa de la línea aérea para el transporte a bordo de pilas sueltas o pilas recargables con un índice individual comprendido entre 100 y 160 vatios/hora. Cada una de estas pilas debe estar asegurada contra cortocircuitos. Si desea obtener más detalles sobre el transporte de pilas y pilas recargables, puede consultar la información sobre seguridad disponible en Internet.

- Las pistolas de juguete (de plástico o metal), tirachinas, cubiertos, cuchillas de afeitar (tanto cuchillas de seguridad como sueltas), juguetes disponibles en el mercado que se puedan utilizar como arma, agujas de punto, raquetas de deporte y otros equipos deportivos o de ocio que se puedan utilizar como arma (p. ej. monopatinas, cañas de pescar o remos), así como cualquier otro artículo afilado o cortante, sólo se pueden transportar en el equipaje facturado. Esta misma se aplica a las tijeras de manicura, limas, peines con mango acabado en punta, jeringuillas (salvo las documentadas con fines médicos), así como velas con componentes de gel, plantillas de zapatos con componentes de gel y bolas de nieve o elementos decorativos similares, independientemente de su tamaño o de la cantidad de líquido. Para evitar lesiones, todos los bultos del equipaje facturado acabados en punta o cortantes deben ir protegidos y empaquetados de forma segura.

6.5.4.4 Se aconseja a los pasajeros no transportar en el equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, de valor especial, por ejemplo dinero, joyas, metales preciosos, piedras preciosas, ordenadores portátiles, cámaras, teléfonos móviles, navegadores u otros dispositivos electrónicos, títulos-valor (certificados de acciones, etc.) u otros objetos de valor o documentos, muestras, documentación identificativa, llaves de casa, llaves del coche, medicación o líquidos. Para evitar que se produzcan daños en el cierre de seguridad en el transcurso de controles de seguridad (particularmente en tránsitos internacionales hacia o desde los Estados Unidos), se recomienda además que el equipaje facturado no esté cerrado con llave o, en su caso, que se facture provisto de un candado TSA (Transportation Security Administration), desarrollado por las autoridades estadounidenses.

## **7. Denegación de embarque, anulación, retrasos**

### **7.1 Limitación y denegación del transporte**

7.1.1 La línea aérea o la aerolínea operadora tienen derecho a denegar o interrumpir con antelación el transporte de un pasajero y/o su equipaje especialmente si:

- la conducta del pasajero en cuestión pone en peligro la seguridad del avión, de una persona o de objetos a bordo;
- impide a los miembros de la tripulación llevar a cabo su trabajo;
- se ignoran las instrucciones de la tripulación, especialmente en relación con el consumo de tabaco y alcohol;
- el comportamiento del pasajero supone una molestia inaceptable o provoca daños materiales o lesiones a otros pasajeros o a la tripulación;
- existe sospecha razonable de que el pasajero llevará a cabo alguno de los actos anteriormente mencionados; el transporte infringe la ley, normativas o requisitos en vigor en el país de salida o destino o en el país que esté sobrevolando la aeronave en ese momento;
- el pasajero se niega a someterse a sí mismo o a su equipaje a las comprobaciones necesarias por motivos de seguridad;
- el pasajero no está en posesión de los documentos de viaje válidos o en perfecto estado, destruye los documentos de viaje durante el vuelo o se niega entregar los documentos a los miembros de la tripulación cuando se le soliciten a cambio de un recibo por escrito;
- el pasajero no cumple las normas exigidas para realizar el viaje (p. ej., normativa de pasaporte, visado y sanidad, incluida la relativa a los animales que le acompañen);
- se deniega al pasajero la entrada en un país;
- el pasajero no puede demostrar en el mostrador de facturación o en el momento del embarque que se trata de la persona a cuyo nombre se realizó la reserva;
- no se ha pagado la tarifa, los impuestos, las tasas o los recargos, incluidos los de vuelos anteriores;

- el pasajero contraviene las instrucciones relativas la seguridad indicadas por la línea aérea o la aerolínea operadora, o atenta contra las instrucciones dentro del ámbito de las normas de la compañía;
- el pasajero lleva equipaje no autorizado según el punto 6.5.4;
- el pasajero contraviene el punto 6.5.3 relativo al transporte de animales;
- al acceder al vuelo, el pasajero con escayola no cumple los requisitos establecidos en el punto 6.4.3;
- el pasajero no ha indicado previamente la necesidad de espacio adicional debido a la escayola, tal como indica el punto 6.4.3.3;
- el pasajero no respeta los horarios de facturación indicados en el punto 6.1 o los horarios de embarque indicados en el punto 6.2,
- el transporte del pasajero está asociado a importantes riesgos para la salud
- así como en cualquier otro de los casos indicados expresamente en las CGT.

7.1.2 La línea aérea o la aerolínea operadora tienen derecho a pedir a pasajeros el abandono del avión, a negarse a su transporte a cualquier ubicación o a rechazar su transporte en toda la red de rutas si fuese necesario para asegurar la operación segura del vuelo o proteger a los pasajeros y a la tripulación. Además, el piloto al mando está autorizado para adoptar cualquier otra medida necesaria y razonable para mantener o restaurar la seguridad y el orden a bordo. Los actos ilegales a bordo serán perseguidos según la legislación civil o criminal.

## **7.2 Retrasos, cambios en el horario de los vuelos y anulaciones**

7.2.1 La línea aérea se esfuerza al máximo para realizar puntualmente el transporte de pasajeros y equipaje. Las horas de salida programadas pueden estar sujetas a cambios razonables por motivos operativos. La línea aérea se esfuerza por minimizar los cambios en los horarios de los vuelos e informar a los pasajeros sobre dichos cambios lo antes posible. Según la legislación local, se pueden realizar cambios a corto plazo en las rutas y/o cancelaciones debidas a factores o impedimentos relacionados con la seguridad impuestos por las autoridades públicas.

7.2.2 Se recomienda a los pasajeros que confirmen el horario de su vuelo llamando por teléfono al Centro de Atención al Cliente en el número 01805 737 800 (0,14 €/min. desde la red fija alemana; máximo 0,42 €/min. desde la red móvil alemana; las tarifas desde otros países pueden variar) entre las 24 y 48 horas antes del vuelo de ida o de regreso. La línea aérea recomienda también a los pasajeros que dejen un número de teléfono de contacto al realizar la reserva que permita una comunicación con ellos en su destino.

7.2.3 En caso de cambiar a otra compañía aérea, la línea aérea está obligada, independientemente del motivo del cambio, a realizar todos los pasos necesarios para que los pasajeros sean informados con la mayor diligencia sobre el cambio y la identidad de la nueva compañía aérea. En cualquier caso, los pasajeros recibirán la notificación en el momento de facturar o, como muy tarde, en el momento de embarque (Reglamento (CE) n.º 2111/2005).

7.2.4 En caso de un retraso o anulación, de existir los supuestos legales, la línea aérea proporcionará servicios de compensación y asistencia según el Reglamento (CE) n.º 261/2004.

## **8. Comportamiento a bordo**

### **8.1 Los pasajeros están obligados a respetar las indicaciones de la tripulación.**

### **8.2 Además, los pasajeros a bordo deben comportarse de modo que**

- no hagan peligrar al avión, a las personas ni a los objetos a bordo;
- no impidan a los miembros de la tripulación llevar a cabo su trabajo;
- no causen daños materiales ni lesiones a otros pasajeros ni a la tripulación ni supongan una molestia inaceptable;
- no contravengan las instrucciones relativas a la seguridad indicadas por la línea aérea o la aerolínea operadora, o atenten contra las instrucciones dentro del ámbito de las normas de la compañía. 8.3 Por

motivos de seguridad, está prohibido el empleo de aparatos electrónicos privados durante el despegue y el aterrizaje. Está prohibido el uso de teléfonos móviles durante todo el vuelo. Solamente se pueden utilizar otros aparatos electrónicos si la tripulación así lo autoriza.

## **9. Protección de datos**

La línea aérea recoge, procesa y utiliza aquellos datos personales necesarios para la celebración, realización o terminación del contrato de transporte, así como de los servicios adicionales relacionados con el contrato de transporte. Estos datos se recogen, procesan y utilizan dentro del marco de la relación contractual, empleando para ello sistemas de procesamiento de datos. Su compilación, procesamiento o utilización tienen lugar dentro del marco de las disposiciones legales con objeto de celebrar, realizar o terminar el contrato de transporte, así como los servicios adicionales relacionados con dicho contrato de transporte, lo que se refiere especialmente a: realización de reservas, adquisición del billete de vuelo, adquisición de servicios adicionales y tramitación de pagos; facilitación o posibilitación de procesos de entrada en un país y trámites aduaneros. En este marco, la línea aérea transmite datos a terceros, socios contractuales de la misma, en tanto en cuanto es necesario para la celebración, realización o terminación del contrato de transporte, o de los servicios adicionales relacionados con dicho contrato de transporte. La línea aérea recoge datos de pasaporte y, junto con los datos personales recogidos, procesados y utilizados para el contrato de transporte, los transmite a las autoridades nacionales e internacionales (incluidas las autoridades de EE.UU. y Canadá) si la petición realizada por las autoridades para obtener dichos datos se basa en disposiciones legales y son, por tanto, necesarias para el cumplimiento del contrato de transporte.

## **10. Responsabilidad / Avisos legales**

**10.1** Se aplicarán las disposiciones legales vigentes junto con las establecidas en el Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional con respecto a daños a la vida y la integridad física de los pasajeros, así como con respecto al equipaje de los pasajeros. Excepto en los casos de lesiones corporales o daños a la salud, o salvo el incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales que sean indispensables para llevar a cabo adecuadamente el contrato y cuyo cumplimiento en principio el pasajero pueda esperar, la línea aérea solamente es responsable de daños causados con dolo o por negligencia grave; las disposiciones de la Convención de Montreal u otras disposiciones de responsabilidad secundarias, sobre todo el Reglamento (CE) n.º 261/2004, no se verán afectadas. Todas las reclamaciones y consultas relativas al equipaje deben realizarse en el mostrador de equipajes directamente a la llegada. Por lo demás, los daños pueden ser reclamados por escrito dentro de los plazos estipulados en el Convenio de Montreal. El escrito correspondiente debe dirigirse a Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Kundenservice, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlín, Alemania. Se recomienda transportar los objetos de valor, medicamentos, productos perecederos o artículos frágiles en el equipaje de mano (peso máximo autorizado: 6 kg / 8 kg con portátil). Con respecto a la limitación de responsabilidad, se aplica la información indicada en el billete. Salvo que el párrafo anterior disponga de otro modo, se aplicarán sin restricciones las excepciones incluidas en el Convenio de Montreal y la legislación nacional aplicable.

**10.2** En caso de utilizar algún medio de transporte distinto de un avión (por ejemplo, Rail&Fly) en cualquier parte del trayecto, dicha parte estará sujeta a los términos y condiciones aplicables a los medios de transporte en cuestión (art. 38 párrafo 2 del Convenio de Montreal).

### **Información según el Anexo del Reglamento (CE) nº 889/2002 por el que se modifica el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo sobre la responsabilidad de la compañía aérea en caso de accidente:**

Responsabilidad de la compañía aérea ante pasajeros y su equipaje: estas notas informativas resumen las normas de responsabilidad que deben ser aplicadas por las compañías aéreas de la Comunidad según la legislación de la Comunidad y el Convenio de Montreal.

Indemnización en caso de muerte o lesiones: no existe límite económico fijado para la responsabilidad en caso de muerte o lesiones de un pasajero. Para daños de hasta 113.110 DEG (importe redondeado en moneda nacional), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea puede impugnar una reclamación mediante prueba de ausencia de negligencia o de cualquier otra falta por su parte.

Pagos anticipados: en caso de muerte o lesiones de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en un plazo de quince días a partir de la fecha de identificación de la persona con derecho a la indemnización, un pago anticipado para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este pago anticipado no podrá ser inferior a 16.000 DEG (importe redondeado en moneda nacional).

Retrasos en el transporte de pasajeros: en caso de retrasos en el transporte de pasajeros, la compañía aérea es responsable del daño siembre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retrasos en el transporte de pasajeros se limita a 4.694 DEG (importe redondeado en moneda nacional).

Retrasos en el transporte de equipaje: en caso de retrasos en el transporte de equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siembre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retrasos en el transporte de equipaje se limita a 1.131 DEG (importe redondeado en moneda nacional).

Destrucción, pérdida o daños del equipaje: la compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta una cantidad de 1.131 DEG (importe redondeado en moneda nacional). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado previamente. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.

Límite máximo de responsabilidad por el equipaje: se aplicará un límite máximo de responsabilidad si el pasajero entrega una declaración especial, como máximo en el momento de facturar, y abona una tasa suplementaria.

Reclamaciones sobre el equipaje: en caso de daños, retrasos, pérdidas o destrucción del equipaje, el pasajero deberá reclamarlo a la compañía aérea por escrito lo antes posible. En caso de daños del equipaje facturado, el pasajero debe presentar una reclamación por escrito en el plazo de siete días, en caso de retraso, en el plazo de veintiún días; en ambos casos, a partir de la fecha en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. Responsabilidad de la compañía aérea contractual y de la aerolínea operadora: Cuando la aerolínea operadora no es la misma que la compañía aérea contractual, el pasajero podrá dirigir su queja o reclamación por daños y perjuicios a cualquiera de ellas. Cuando en el billete aparece el nombre o código de una compañía aérea, esta compañía es la compañía aérea contractual.

Plazos de reclamación: las acciones judiciales ante un tribunal para reclamar una indemnización por daños y perjuicios deberán iniciarse en un plazo de dos años a partir de la fecha de llegada del avión o del día en que debería haber llegado el avión.

Fundamento de la información: estas disposiciones se fundamentan en el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999, hecho efectivo en la Comunidad por la legislación nacional de los Estados Miembros mediante el Reglamento (CE) nº 2027/97, en su versión modificada por el Reglamento [CE] nº 889/2002."

Si la persona que recoge el equipaje facturado lo acepta sin reservas, esta acción establecerá la presunción discutible de que se ha entregado sin daño alguno y de conformidad con el documento de transporte. La responsabilidad de la compañía aérea se limita en todos los casos a daños demostrados. Los daños que se deben indemnizar pueden reducirse en caso de culpa concurrente. Se remite, de forma supletoria, a la disposición sobre responsabilidad del artículo 20 del Convenio de Montreal.

#### **Información según el Reglamento (CE) n.º 261/2004:**

Esta información resume los reglamentos sobre la responsabilidad de las compañías aéreas de la Unión Europea que, de conformidad con las disposiciones legales comunitarias, deberán ser aplicados por las mismas en caso de cancelación, retraso del vuelo y/o denegación de embarque. El Reglamento sólo se aplica en caso de que el pasajero se encuentre en posesión de una reserva confirmada para el vuelo en cuestión, haya llegado a tiempo para facturar a la hora especificada (excepto en caso de cancelación del vuelo) y viaje con una tarifa disponible para el público. Las reclamaciones de indemnización relacionadas a continuación quedarán excluidas si el incidente se debe a circunstancias extraordinarias que no hubieran podido evitarse ni siquiera tomando todas las medidas razonables (por ejemplo, condiciones climatológicas desfavorables, inestabilidad política, huelgas, riesgos para la seguridad o deficiencias inesperadas en la seguridad de vuelo). Del mismo modo, queda excluido el derecho a reclamación del pasajero si es excluido del vuelo por motivos justificables como, por ejemplo, relacionados con la salud, la seguridad general y operativa o debido a incorrecciones en los documentos de entrada al país y el pasaporte.

Según el Reglamento (CE) nº 261/2004, se considera retraso cuando el despegue se aplaza al menos 4 horas con respecto a la hora de salida programada en vuelos de una distancia superior a 3.500 km; al menos 3 horas en vuelos de una distancia comprendida entre 1.500 y 3.500 km y vuelos de más de 1.500 km dentro de la CE, y al menos 2 horas en vuelos de hasta 1.500 km de distancia. El pasajero tiene derecho a recibir servicios de asistencia de la línea aérea si, según estimaciones razonables, se prevé que el vuelo sufrirá un retraso considerable. Estos servicios se limitan al suministro de refrigerios en proporción al tiempo de espera y a la facilitación de dos llamadas telefónicas breves, faxes o correos electrónicos. Se proporcionará alojamiento nocturno siempre que sea necesario según el criterio de la línea aérea. La línea aérea no está obligada a proporcionar servicios de asistencia si por su causa se retrasara aún más la salida. En caso de retrasos superiores



a 5 horas, el pasajero tiene derecho al reembolso del billete correspondiente a aquellas secciones del viaje (escalas) no completadas y para las secciones del viaje ya completadas, sólo en la medida en que el vuelo hubiera dejado de tener sentido para los planes de viaje originales del pasajero, ofreciendo además, si procede, un vuelo de regreso al primer aeropuerto de salida en cuanto fuera posible. En caso de exclusión voluntaria o involuntaria del vuelo reservado debido a sobrecontratación (overbooking), el pasajero tiene derecho a solicitar a la línea aérea servicios de asistencia y el reembolso según lo descrito. Asimismo, se ofrecerá al pasajero un transporte alternativo hasta el destino final del vuelo reservado. La sustitución del transporte se llevará a cabo a la mayor brevedad posible y estará sujeta a unos términos comparables. Según disponibilidad de asientos, el pasajero también podrá viajar a su destino final en momento posterior o en el momento que solicite, en cuyo caso los costes de refrigerios, hotel y transferencia, calculados a partir del momento en que reciba la oferta de transporte alternativo, correrán por cuenta del pasajero. Los pasajeros excluidos del vuelo de forma involuntaria tienen el derecho adicional a una compensación (en efectivo, cheque o transferencia bancaria o, si se muestra conforme, en forma de cupón). El valor de esta compensación depende de la distancia del viaje programado y del transporte alternativo ofrecido. Para vuelos de hasta 1.500 km de distancia, la compensación será de 250 euros; para vuelos de entre 1.500 y 3.500 km de distancia y vuelos dentro de la CE de más de 1.500 km de distancia, será de 400 euros, y para el resto de vuelos será de 600 euros. Si al pasajero se le ofrece un vuelo alternativo cuya hora de llegada para vuelos de hasta 1.500 km no supera las dos horas con respecto a la hora de llegada del vuelo reservado originalmente, para vuelos de entre 1.500 y 3.500 km de distancia no supera las tres horas y para el resto de vuelos de más de 3.500 km de distancia no supera las cuatro horas, la compensación será únicamente el 50% de las cantidades mencionadas anteriormente, es decir, 125 euros, 200 euros o 300 euros. Si se hubiera anulado el vuelo con el que el pasajero hubiera confirmado reserva, el pasajero tendrá igualmente los mismos derechos a transporte alternativo, servicio de asistencia, reembolso y compensación que los indicados anteriormente. El pasajero no tiene derecho a compensación si la cancelación del vuelo se ha debido a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar ni siquiera adoptando todas las medidas razonables. Del mismo modo, el derecho a compensación se pierde si se informa sobre la cancelación del vuelo como mínimo 14 días antes de la salida reservada, si se informa sobre la cancelación entre 14 y 7 días antes de la salida programada, y si el vuelo ofrecido alternativamente no sale más de 2 horas después de la hora original de salida o no llega más de 4 horas después de la hora de llegada programada, así como en caso de informar sobre la cancelación en los 7 días previos a la salida y la salida no tiene lugar con una antelación de más de 1 hora con respecto del horario de salida original o la llegada con más de 2 horas de retraso sobre el horario de llegada previsto. El mediador correspondiente en lo que atañe al Reglamento es, para la República Federal Alemana: la Oficina Federal de Transporte Aéreo (LBA), Hermann-Blenk-Str. 26, 38108 Braunschweig, para Austria: el Ministerio de Transporte, Innovación y Tecnología, Postfach 3000, Radetzkystr. 2, AT-1030 Viena, para Suiza: la Oficina Federal de Aviación Civil, CH-3003 Berna.

**Importante:** esta información es obligatoria según el Reglamento (CE) n.º 889/2002 y el Reglamento (CE) n.º 261/2004. Esta información no constituye fundamento para una reclamación de indemnización por daños y perjuicios ni se puede utilizar en la interpretación de las disposiciones del Convenio de Montreal.

## **11. Plazo para ejercer derecho de compensación y demanda**

### **11.1 Reclamación por daños dentro del plazo previsto**

Si la persona que recoge el equipaje facturado lo acepta sin reservas, esta acción establecerá la presunción discutible de que se ha entregado sin daño alguno y de conformidad con el contrato de transporte. En caso de daños, la persona que recoge el equipaje deberá presentar una reclamación ante la compañía que comercializa el vuelo en cuanto descubra dichos daños, si se trata de equipaje facturado, dispone de un plazo de siete (7) días. En caso de retrasos, la reclamación se deberá enviar en el plazo de veintiún (21) días después de que el equipaje haya sido puesto a disposición de la persona encargada de recogerlo. Los partes de daños se deben declarar por escrito. Una vez superado el plazo de reclamación, queda excluida cualquier demanda contra la línea aérea.

El escrito correspondiente debe dirigirse a Air Berlin PLC & Co. Luftverkehrs KG, Kundenservice, Saatwinkler Damm 42-43, 13627 Berlín, Alemania. Se recomienda transportar los objetos de valor, medicamentos, productos perecederos o artículos frágiles en el equipaje de mano (peso máximo autorizado: 6 kg / 8 kg con portátil).

### **11.2 Plazo de interposición de demanda**

En el marco de un transporte internacional de personas y equipaje solamente se puede interponer una demanda por daños y perjuicios dentro de un plazo límite de dos años; el plazo comienza el día de llegada a destino de la aeronave, o el día que debería haber llegado, o el día en el que se hubiera interrumpido el transporte. El cálculo del plazo se rige por el derecho del tribunal que conozca el asunto.

## **12. Varios**

El hecho de que una o varias cláusulas de las presentes Condiciones Generales de Transporte se declararan nulas no afectará a la efectividad de las cláusulas restantes.

**Fecha de publicación: 07/12/2011**