



## **Condiciones generales de transporte, pasajeros y equipaje**

Aplicables desde marzo de 2005

## **Artículo 1 – Significados de los siguientes términos contenidos en las presentes condiciones**

A medida que lea estas condiciones, tenga presente que:

Por "Nosotros" se entenderá Swiss International Air Lines Ltd., domiciliada en Basilea, Suiza.

Por "Usted" se entenderá cualquier persona, a excepción de los miembros de la tripulación, transportada o susceptible de ser transportada en un avión conforme a un Billete (véase también la definición de "Pasajero").

Por "LUGARES DE PARADA ACORDADOS" se entenderá los lugares (a excepción del lugar de partida y del lugar de destino) indicados en el Billete o mostrados en nuestros paneles informativos de horarios de vuelo como lugares de parada previstos en su ruta.

Por "AGENTE AUTORIZADO" se entenderá un agente de ventas nombrado por nosotros para representarnos en la venta de nuestros servicios de transporte aéreo.

Por "EQUIPAJE" se entenderá los bienes personales que lleve consigo durante su viaje. Salvo que se indique lo contrario, hará referencia tanto al Equipaje Facturado como al no Facturado.

Por "FACTURACIÓN DE EQUIPAJE" se entenderá la(s) parte(s) de su Billete que hagan referencia al transporte de su Equipaje Facturado.

Por "ETIQUETA IDENTIFICATIVA DEL EQUIPAJE" se entenderá el documento emitido exclusivamente para identificar el Equipaje Facturado.

Por "TRANSPORTISTA" se entenderá un transportista aéreo o de otro tipo, distinto a nosotros, cuyo código clasificador aparezca en su Billete o conjuntamente con su Billete.

Por "EQUIPAJE FACTURADO" se entenderá el Equipaje que conservemos bajo nuestra custodia para el cual hayamos emitido la correspondiente facturación de equipaje.

Por "HORA LÍMITE DE FACTURACIÓN" se entenderá el plazo límite indicado por nosotros dentro del cual deberá haber finalizado las formalidades de facturación y haber recibido su tarjeta de embarque.

Por "CONDICIONES DEL CONTRATO" se entenderá las condiciones indicadas o entregadas con su Recibo del Billete o del Itinerario, identificadas como tal, que incorporen mediante referencia estas Condiciones de Transporte además de otras notificaciones.

Por "BILLETE CONJUNTO" se entenderá un Billete emitido en relación con otro Billete que, conjuntamente, constituyen un único contrato de transporte.

Por "CONVENIO" se entenderá cualquiera de los fundamentos legales aplicables que se indican a continuación:

- el Convenio para la Unificación de Determinadas Normas Relativas al Transporte Internacional Aéreo, suscrito en Varsovia el 12 de octubre de 1929;
- el Convenio de Varsovia modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955;
- e Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo Adicional Nº 1 de Montreal (1975);
- el Convenio de Varsovia modificado en La Haya por el Protocolo Adicional Nº 2 de Montreal (1975);
- la Convenio Complementario de Guadalajara (1961);
- el Convenio para la Unificación de Determinadas Normas Relativas al Transporte Internacional Aéreo, suscrito en Montreal el 28 de mayo de 1999 (en lo sucesivo denominado el Convenio de Montreal).

Por "CUPÓN" se entenderá tanto el Cupón de Vuelo en papel, como el Cupón Electrónico, cada uno de los cuales legitima al pasajero cuyo nombre aparezca en él, a viajar en el vuelo en concreto al que haga referencia.

Por "DAÑOS" se entenderá el fallecimiento, las heridas o cualquier otra lesión corporal sufrida por un Pasajero, así como la pérdida parcial, el robo o cualquier otro daño derivado o relacionado con el transporte u otros servicios relacionados que prestemos.

Por "DÍAS" se entenderá los siete días de la semana. A efectos de comunicación de daños, no contará el día a

partir del cual se notifique tal daño. Con el fin de determinar la validez de un Billete, no se contará el día siguiente a su emisión ni al del inicio del vuelo.

Por "CÓDIGO CLASIFICADOR" se entenderá la abreviatura empleada para identificar una aerolínea en concreto.

Por "CUPÓN ELECTRÓNICO" se entenderá un cupón electrónico de vuelo u otro documento de valor existente en nuestra base de datos.

Por "BILLETE ELECTRÓNICO" se entenderá el Itinerario/Recibo emitido por nosotros o en nuestro nombre, el/los Cupon(es) Electrónico(s) y, en su caso, un documento de embarque.

Por "CUPÓN DE VUELO" se entenderá la parte del Billete en el que conste la indicación "apto para viajar" o, en caso de tratarse de un Billete Electrónico, el Cupón Electrónico, e indica los lugares concretos entre los cuales el pasajero tiene derecho a ser transportado.

Por "FUERZA MAYOR" se entenderá las circunstancias inusuales e imprevisibles fuera del control del Pasajero cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aun habiéndose ejercido toda la atención debida.

Por "ITINERARIO/RECIBO" se entenderá el o los documentos que emitimos a los Pasajeros que viajen con Billetes Electrónicos que contengan el nombre del Pasajero y la información y las notificaciones propias del vuelo.

Por "PASAJERO" se entenderá cualquier persona, salvo miembros de la tripulación, transportados en un avión o que vayan a serlo, conforme a lo indicado en un Billete (véase también la definición de "usted").

Por "CUPÓN DEL PASAJERO" o "RECIBO DEL PASAJERO" se entenderá la parte del Billete emitido por nosotros o en nuestro nombre, marcado como tal, que deberá conservar el Pasajero en última instancia.

Por "REGISTRO DEL NOMBRE DEL PASAJERO" se entenderá toda la información de viaje relativa a un pasajero registrada en la base de datos de nuestro sistema informatizado de reservas obtenida durante el proceso de reservas.

Por "SDR" se entenderá el Derecho Especial de Giro definido por el Fondo Monetario Internacional [en el momento de la entrada en vigor de las presentes Condiciones, 1 SDR equivale a 2,00 CHF aproximadamente].

Por "ESCALA" se entenderá una parada programada en su viaje en un punto concreto entre el lugar de partida y el lugar de destino.

Por "TARIFA" se entenderá el precio, los cargos y las tasas publicados. También incluirá las Condiciones de Transporte de la línea aérea correspondiente, aprobadas (cuando resulte necesario) por las autoridades correspondientes.

Por "BILLETE" se entenderá el documento denominado "Billete de Pasajero y Facturación de Equipaje" o el Billete Electrónico, emitido en cada caso por nosotros o en nuestro nombre, incluidas las Condiciones Contractuales, las notificaciones y los Cupones.

Por "EQUIPAJE NO FACTURADO" se entenderá el Equipaje que no haya facturado.

## **Artículo 2 - Aplicabilidad**

### **2.1 General**

Salvo conforme a lo establecido en el apartado 2.2, 2.4 y 2.5, nuestras Condiciones de Transporte serán aplicables sólo a los vuelos o segmentos de vuelo donde se indique nuestro nombre o Código Clasificador en el billete correspondiente a ese vuelo o segmento de vuelo.

### **2.2 Operaciones charter**

Si el transporte se lleva a cabo conforme a un contrato de vuelo charter, las presentes Condiciones de Transporte sólo serán aplicables en la medida en que se incorporen al billete mediante referencia o de otro modo, o mediante el contrato de transporte.

### **2.3 Codeshares**

Prestamos algunos de nuestros servicios mediante acuerdos alcanzados con otros transportistas conocidos como "codeshares". Vuelos de este tipo podrán operarlos otros transportistas bajo su propio Código de Clasificación, el de un tercero, e incluso el nuestro. Si usted ha realizado una reserva con nosotros y dispone de un billete donde nuestra denominación o Código de Clasificación conste como el del Transportista, el vuelo podrá estar operado por nuestro Socio-Codeshare. En el supuesto de un Vuelo Codeshare, le informaremos sobre el Transportista que opere el avión en el momento en el que usted realice la reserva.

### **2.4 Transporte mixto**

Algunos tramos de transporte se ofrecen en colaboración con otras empresas de transporte por carretera o por ferrocarril. En estos casos, las condiciones de transporte para el transporte por tierra se basan en las condiciones de transporte de la empresa de transporte que ofrece el servicio.

### **2.5 Legislación preferente**

Estas Condiciones de Transporte serán aplicables salvo que resulten incoherentes con nuestras Tarifas o con la legislación oportuna, en cuyo caso, serán nuestras Tarifas o dicha legislación aplicable las que prevalezcan. El hecho de que cualquiera de estas Condiciones de Transporte resulten nulas conforme a la legislación aplicable no impedirá que las demás continúen surtiendo plenos efectos.

### **2.6 Prioridad de condiciones**

Salvo que en el presente documento se indique expresamente lo contrario, las Condiciones de Transporte aquí recogidas prevalecerán sobre cualesquiera otras normas que hayamos emitido aplicables a las actividades de transporte de nuestros pasajeros.

## Artículo 3 – Billetes

### 3.1 General

**3.1.1** Sólo prestaremos el servicio de transporte al Pasajero nombrado en el Billete. A tal fin, se le podrá solicitar mostrar su identificación.

**3.1.2** Los Billetes no son transmisibles: sólo usted podrá utilizar el Billete para vuelo al que haga referencia.

**3.1.3** Algunos Billetes se venden con descuentos, los cuales podrían ser total o parcialmente no reembolsables.

**3.1.4** Si usted dispone de un Billete no reembolsable (apartado 3.1.3), aún sin utilizar, y no se le permite viajar con motivo de un supuesto de Fuerza Mayor, le ingresaremos la cantidad correspondiente a la parte no reembolsable del precio, la cual podrá utilizar en futuros viajes con nuestra compañía, siempre y cuando nos informe puntualmente sobre tal supuesto de Fuerza Mayor y nos aporte las pruebas oportunas. Deduciremos, no obstante, de este importe una tasa razonable por servicios de administración.

**3.1.5** El Billete es y seguirá siendo en todo momento propiedad del Transportista que lo haya emitido.

**3.1.6** Salvo que se trate de un Billete Electrónico, no podrá volar si no presenta un Billete válido que contenga el Cupón de Vuelo para ese vuelo en concreto, todos los demás Cupones de Vuelos no utilizados, y el Cupón del Pasajero. Tampoco podrá acceder al vuelo si el Billete que presente se encuentra dañado o ha sido modificado por alguien distinto a nosotros o a nuestro Agente Autorizado. En el supuesto de un Billete Electrónico, no podrá acceder al vuelo salvo que presente su identificación oportuna y dicho Billete haya sido debidamente emitido a su nombre.

**3.1.7** Si extravía su Billete (o parte de su Billete), si se deteriora o si no contiene el Cupón del Pasajero y todos los demás Cupones de Vuelo no utilizados, procederemos a sustituirlo total o parcialmente, previa solicitud por su parte, mediante la emisión de otro Billete nuevo, siempre y cuando existan pruebas susceptibles de comprobación en ese momento que demuestren que el Billete se emitió debidamente, y con la condición de que usted se comprometa por escrito a reembolsarnos cualesquiera gastos en los que hayamos incurrido nosotros u otro Transportista con motivo de la manipulación indebida del Billete, hasta el importe del billete original. Podremos cobrar una tasa razonable por servicios de administración con motivo de la emisión del billete nuevo, pero no reclamaremos reembolso alguno, ni tasas de administración, por los gastos incurridos con motivo de nuestra propia negligencia.

**3.1.8** Si las pruebas mencionadas en el apartado 3.1.7 no fueran susceptibles de comprobación o si usted no firmara el compromiso correspondiente, previa emisión del nuevo Billete, podremos solicitarle el abono del precio del Billete a cambio del Billete reembolsable sustitutorio. Si tras encontrar el Billete original con anterioridad al vencimiento de su validez, no los presenta, le será reembolsado.

**3.1.9** Un Billete es un documento de valor, por lo que deberá tomar las medidas oportunas para mantenerlo a salvo y asegurarse de que no lo extravié ni es objeto de robo.

### 3.2 Periodo de validez

**3.2.1** La validez del Billete podrá estar restringida a lo indicado en el propio Billete, en las presentes Condiciones de Transporte, o en las Tarifa aplicable. En caso de no indicarse restricción alguna, el Billete tendrá una validez de un año desde su fecha de emisión o desde la fecha del primer viaje realizado en él indicado, con la condición de que el Pasajero realice dicho primer viaje en el plazo de un año desde la fecha de emisión del Billete.

**3.2.2** Si no pudo iniciar su viaje dentro del plazo de validez del Billete porque no pudimos confirmarle su reserva en el momento en el que la realizó, ampliaremos la validez del Billete o, de forma alternativa, podrá reclamar su reembolso de conformidad con el Apartado 10.

**3.2.3** Si, una vez comenzado su viaje, no se le permite viajar dentro del plazo de validez del Billete debido a enfermedad, ampliaremos el plazo de validez del Billete hasta la fecha en la que se haya recuperado y pueda seguir viajando, o hasta el primer vuelo que parta del lugar donde retome el viaje en la fecha en la que queden plazas disponibles en la clase para la cual abonó el importe inicial. Dicha enfermedad deberá justificarse mediante la presentación del certificado médico oportuno. Si los cupones de vuelo restantes del Billete (o, en caso de tratarse de un Billete Electrónico, del Cupón Electrónico) implican una o varias Escalas, ampliaremos la validez del Billete hasta tres meses desde la fecha indicada en el certificado médico presentado. En tal caso, también ampliaremos el periodo de validez de los Billetes de los familiares inmediatos que le acompañen.

**3.2.4** En el supuesto de fallecimiento de un Pasajero durante el viaje, ampliaremos la validez de los Billetes de las personas que le acompañen y prescindiremos de los requisitos de estancia mínima aplicables a dichos Billetes. En el supuesto de fallecimiento de un familiar inmediato de un Pasajero que se encuentre de viaje, modificaremos la validez de los Billetes tanto del Pasajero como de sus familiares inmediatos que le acompañen. No obstante, en tales casos, solicitaremos un certificado de defunción válido. En cualquiera de estos casos, ampliaremos la validez de los Billetes por un máximo de cuarenta y cinco (45) Días desde la fecha del fallecimiento.

### 3.3 Secuencia y uso del cupón

**3.3.1** Su Billete será válido sólo para el transporte en él indicado, desde el lugar de salida hasta el lugar de destino, vía los Lugares de Parada Acordados. El precio abonado será el correspondiente a la aplicación de nuestras Tarifas, y constituirá una parte integral del compromiso contractual alcanzado con usted. Las tarifa de vuelo sólo es válido si los vuelos se realizan en la secuencia de las reservas. De otro modo, se realiza un nuevo cálculo del precio del vuelo sobre la base del recorrido real del viaje.

**3.3.2** Si deseara modificar cualquier aspecto de su transporte, deberá ponerse previamente en contacto con nosotros. Se calculará el precio de su nuevo transporte y se le dará la opción de aceptar el precio nuevo o de

mantener el del billete inicialmente adquirido. En caso de verse obligado a modificar cualquier aspecto de su transporte con motivo de un supuesto de Fuerza Mayor, deberá contactarnos con la mayor brevedad posible. Haremos todo cuanto se encuentre razonablemente a nuestro alcance para transportarle hasta su próxima Escala o hasta su lugar de destino conforme a las condiciones contractuales inicialmente acordadas.

**3.3.3** En caso de modificar su transporte sin nuestro consentimiento, calcularemos el precio correspondiente aplicable a su nuevo transporte, tras lo cual, deberá abonar la diferencia entre el precio que haya abonado y el precio total aplicable con motivo de la revisión de su transporte. Si el precio nuevo resultara ser inferior, le reembolsaremos la diferencia. Observe, no obstante, que los Cupones no utilizados perderán su valor.

**3.3.4** Tenga presente que, aunque algunas modificaciones de su transporte no implicarán cambio alguno del precio, otras modificaciones, como el cambio del lugar de salida (no volando el primer segmento) o de dirección del viaje, podrán implicar el cobro de precios más elevados. Asimismo, algunos precios serán aplicables sólo en las fechas y para los vuelos indicados en el Billete: no podrán someterse a cambio alguno y, en tal caso, sólo previo pago de un importe adicional.

**3.3.5** Cada Cupón de Vuelo contenido en su Billete será aceptado para su transporte correspondiente en la clase, en la fecha y en el vuelo en el cual se haya reservado la plaza. En el supuesto de Billetes inicialmente emitidos sin especificarse reserva alguna, el asiento podrá reservarse posteriormente, dependiendo de la Tarifa del Billete y de la disponibilidad de plazas en dicho vuelo.

**3.3.6** Tenga presente que, si no se presenta al vuelo sin habérselo comunicado previamente, podremos cancelar cualquier reserva que haya realizado para su viaje de vuelta o vuelos posteriores.

### **3.4 Interrupción del viaje**

Sólo podrá interrumpir su viaje en el lugar de parada previsto y únicamente si dicha interrupción ha sido acordada con nosotros antes de comenzar el viaje, lo cual deberá quedar debidamente reflejado en su Billete. Si su Billete responde a una tarifa normal, podrá optar por interrumpir el viaje en cualquier lugar de parada previsto durante el periodo de validez de dicho Billete, con la condición de que tal opción se encuentre permitida conforme a las normas locales y se incluya en nuestro horario de vuelos.

Si viaja con un Billete especial, podrán aplicarse determinadas restricciones que limiten o no permitan la realización de Escalas.

### **3.5 Denominación y dirección del transportista**

Nuestra denominación podrá abreviarse en el Código Clasificador (o en otros lugares) del Billete. Nuestra dirección queda recogida en las presentes Condiciones de Transporte.

## **Artículo 4 – Precios, impuestos, tasas y cargas**

### **4.1 Precio de los billetes**

Salvo que se indique expresamente lo contrario, el precio de los Billetes abarcará sólo el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen, hasta el aeropuerto en el punto de destino. Dichos precios no incluyen el transporte en tierra entre aeropuertos ni entre aeropuertos y las terminales de las ciudades. En hecho de modificar su itinerario o las fechas del viaje podría implicar un cambio en el precio del Billete.

### **4.2 Impuestos, cargas y tasas**

Cualesquiera impuestos, cargas y tasas gravados por las autoridades gubernamentales u otro tipo de autoridades, o por el operador de cualquier aeropuerto, deberán ser abonados por el Pasajero. Se le informará sobre cualesquiera impuestos, cargas y tasas no incluidos en el precio del Billete en el momento de adquirirlo, la mayoría de los cuales se indicarán separadamente. Los impuestos, las cargas y las tasas gravados sobre el transporte aéreo cambian constantemente y podrán gravarse una vez emitido el Billete. En caso de aumentar posteriormente los impuestos, las cargas o las tasas del Billete, el Pasajero estará obligado a abonarlos. Del mismo modo, si se aplica un nuevo impuesto, carga o tasa incluso después de que su Billete haya sido emitido, estará igualmente obligado a abonarlo. En los mismos términos, en caso de que los impuestos, cargas o tasas abonadas en el momento de la emisión del Billete quedaran derogados o se redujeran, el Pasajero estará legitimado a reclamar su reembolso si las autoridades o las entidades que los impusieron nos reembolsan, a su vez, la cantidad oportuna.

### **4.3 Moneda**

Todo los precios, impuestos, cargas y tasas se deberán abonar en la moneda de curso legal del país en el que se emita el billete, salvo que nosotros o nuestro Agente Autorizado acepte una moneda diferente en ese momento o con anterioridad a la realización del pago (por ejemplo, ante la imposibilidad de convertir la moneda local). Conforme a nuestra exclusiva discrecionalidad, podremos aceptar el pago en otra moneda.

### **4.4 Tasas por pago con tarjeta de crédito (Optional Payment Fee)**

En caso de que utilice una tarjeta de crédito como medio de pago, SWISS cobrará un suplemento adicional al precio del vuelo, siempre que el billete se venda en un país en el que estos suplementos no estén prohibidos legalmente. Por tanto, los pasajeros deberán seleccionar o indicar obligatoriamente el estado en el que adquieren el billete a la hora de realizar su reserva. En caso de que seleccionen o indiquen un estado en el que no se haya vendido el billete, SWISS podrá requerir el pago posterior del suplemento siempre y cuando el suplemento por pago con tarjeta de crédito no esté prohibido legalmente en dicho estado.

## Artículo 5 – Reservas

### 5.1 Requisitos de reserva

**5.1.1** Nosotros o nuestro Agente Autorizado registraremos su(s) reservas(s). También le facilitaremos la confirmación escrita de su(s) reserva(s), previa solicitud por su parte.

**5.1.2** Existen determinadas Tarifas con condiciones que limitan o excluyen su derecho a modificar o cancelar las reservas realizadas.

### 5.2 Fecha límite de pago

Si el Pasajero no ha realizado el pago del Billete en la fecha de facturación indicada, nos reservamos el derecho a cancelar su reserva.

### 5.3 Datos personales

**5.3.1** El Pasajero reconoce que nos ha facilitado sus datos personales con el fin de: realizar una reserva, adquirir un Billete o recibir otros servicios que haya elegido, desarrollar y prestar servicios, facilitar los procedimientos de inmigración y entrada, y poner a disposición de las autoridades correspondientes los datos proporcionados relativos a su vuelo. A tal fin, nos autoriza a conservar y a emplear dichos datos, así como a transmitirlos a nuestras oficinas, Agentes Autorizados, autoridades, otros Transportistas o a los proveedores de los servicios anteriormente mencionados.

**5.3.2** También podremos comunicar su nombre y dirección a terceros en caso de que su conducta haya causado daños o lesiones a otros pasajeros.

**5.3.3** Debe saber que las autoridades de determinados países solicitan el acceso, con fines de seguridad e inmigración, a datos relativos al viaje hacia y desde dichos países, y que nos autoriza a transmitir a dichas autoridades, con los fines mencionados, los datos "Passenger Name Record" (PNR), por ejemplo, su nombre completo, fecha de nacimiento, dirección completa, números de teléfono, información sobre sus acompañantes, fecha de realización de la reserva / de emisión del billete, fecha del viaje previsto, información sobre el pago, estado e itinerario del viaje, información sobre "Pasajero Frecuente", el histórico de cambios del PNR, etc. Asimismo, debe saber que dichos datos podrán transmitirse a países donde no resulten equivalentes a los proporcionados conforme a la legislación suiza.

**5.3.4** De conformidad con la legislación de los EE.UU., el Servicio de Aduanas y de Protección de Fronteras (CBP) recibirá información PNR relativa a los vuelos de los pasajeros de los EE.UU. Las autoridades de los EE.UU. han realizado las mismas declaraciones a Suiza en lo relativo a los datos PNR de vuelos entre Suiza y EE.UU., que a la Unión Europea, de tal modo que el CBP se compromete a emplear estos datos con el fin de evitar y combatir el terrorismo y la comisión de otros delitos transnacionales graves. La información se conservará durante al menos 3 años y seis meses, y se podrá compartir con otras autoridades. Se puede obtener más información sobre estos acuerdos, incluidas las medidas de salvaguarda de datos personales, en la página web del [CBP](#).

### 5.4 Asientos

Haremos todo lo posible por satisfacer las solicitudes de ocupación de asientos presentadas por adelantado, pero no podemos garantizar ningún asiento en concreto. Nos reservamos el derecho a asignar o volver a asignar nuevos asientos en cualquier momento, incluso después del embarque. Esta medida podría resultar necesaria por motivos operativos o de seguridad.

### 5.5 Reconfirmación de reservas

**5.5.1** Las reservas para viajes de ida y de vuelta deberán reconfirmarse dentro de los plazos establecidos. Le informaremos de cuándo realizar tal reconfirmación, así como de cómo y dónde realizarla. En el supuesto de resultar necesario pero no realizarse reconfirmación alguna, podremos cancelar la reserva de su vuelo. Sin embargo, si nos comunica que aún desea realizar el viaje, readmitiremos su reserva y le transportaremos siempre y cuando queden plazas. En el supuesto de que no quede espacio en el vuelo, haremos cuanto podamos para transportarle a su lugar de destino siguiente o final.

**5.5.2** Le aconsejamos que confirme con los demás Transportistas implicados en su viaje sus propios requisitos de reconfirmación. Puede que deba reconfirmar su reserva con el Transportista cuyo código se muestre en el Billete correspondiente al vuelo en cuestión.

### 5.6 Cancelación de reservas

Tenga presente que si no toma el vuelo sin habernos informado previamente, podremos proceder a la cancelación de su vuelo de vuelta o de posteriores reservas. Sin embargo, si nos informa de antemano que no tomará el vuelo inicial, no procederemos a la cancelación de reserva alguna de vuelos posteriores.

## **Artículo 6 – Facturación y embarque**

**6.1** Las horas límite de facturación difieren de un aeropuerto a otro. Su viaje resultará más tranquilo si se organiza para disponer del tiempo necesario para cumplir con dichas Horas Límite ya que, de no hacerlo, nos reservamos el derecho a cancelar sus reservas. Nosotros o nuestros Agentes Autorizados le informarán sobre las horas límite de facturación aplicables a su primer vuelo con nosotros. También deberá informarse usted mismo sobre tales plazos para cualquier vuelo posterior que realice. Nuestros paneles con los horarios de vuelos muestran las horas límite, las cuales también podrá solicitarnos directamente o a través de nuestro Agente Autorizado.

**6.2** Deberá encontrarse en la puerta de embarque no más tarde de la hora que le hayamos indicado al facturar.

**6.3** Podremos cancelar el asiento reservado para usted si no llega a tiempo a la puerta de embarque.

**6.4** No nos responsabilizaremos de pérdida ni gasto alguno en el que haya incurrido con motivo del incumplimiento de lo establecido en las cláusulas de este Apartado.

## **Artículo 7 – Denegación y limitación del transporte**

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

**7.1.1** Mediante el ejercicio razonable de nuestra discrecionalidad, podremos negarnos a transportarle a usted o su Equipaje, tras haberle notificado por escrito que procederemos de tal modo transcurrida una fecha en concreto. En tales casos, tendrá derecho a recibir el reembolso correspondiente.

**7.1.2** También podremos negarnos a transportarle a usted o su Equipaje en caso de que se cumplan o se puedan cumplir, conforme a nuestro criterio razonable, una o varias de las siguientes condiciones:

- a. que tal medida resulte necesaria para cumplir con la legislación, las normas o las disposiciones aplicables;
- b. que el transporte de su persona o de su Equipaje ponga en peligro la seguridad, la salud o el bienestar de los demás pasajeros o de la tripulación;
- c. que el estado mental o físico que presente, incluida la influencia del alcohol o las drogas, constituya un riesgo para usted mismo, los pasajeros, la tripulación o los bienes;
- d. que haya mostrado una conducta indebida en vuelos anteriores y tengamos motivos para creer que dicha conducta podría repetirse;
- e. que se haya negado a someterse a un control de seguridad;
- f. que no haya abonado el precio, los impuestos, las cargas o las tasas;
- g. que no disponga de documentos de viaje válidos, pretenda acceder a un país para el cual sólo disponga de un visado de tránsito, o no cuente con los documentos de viaje necesarios (también en caso de que presumamos que podría destruir sus documentos de viaje durante el vuelo o que podría negarse a presentarlos a la tripulación del vuelo tras ser solicitados);
- h. que presente un Billete adquirido de forma ilegítima, que haya sido adquirido a una entidad diferente a nosotros o a nuestro Agente Autorizado, de cuya pérdida, robo o falsificación se haya informado, o que no pueda probar que usted sea la persona que consta en el Billete;
- i. que no haya cumplido los requisitos del Artículo 3.3 anterior en cuanto a la secuencia y utilización del cupón, que presente un Billete no emitido o modificado por nosotros o por nuestro Agente Autorizado, o que dicho Billete se encuentre dañado;
- j. que no observe las instrucciones sobre seguridad que le sean comunicadas.

### **7.2 Asistencia especial**

Los menores que no vayan acompañados, las personas con discapacidades, las mujeres embarazadas, las personas con enfermedades u otras personas que requieran asistencia especial sólo podrán volar si Swiss así lo ha acordado previamente. No se podrá denegar el transporte a los pasajeros con discapacidades que nos informaron sobre las necesidades concretas que presentaban en el momento de realizar la reserva, sobre la base de dicha discapacidad o de otras necesidades especiales.

### **7.3 Menores**

**7.3.1** Los menores de cinco años sólo podrán viajar si van acompañados de un adulto, es decir, una persona de 18 años o mayor, o una persona de 16 años o mayor en el supuesto de ser hermano o hermana de dicho menor. Los menores de dos años sólo podrán viajar si van acompañados por al menos un adulto.

**7.3.2** Los menores de entre cinco y once años sólo podrán viajar sin ir acompañados de un adulto si cuentan con nuestro consentimiento. Todos los menores con edades inferiores a once años que viajen sin un adulto que les acompañe deberán estar registrados como "menores sin acompañamiento". Su vuelo se encontrará sujeto a regulaciones especiales disponibles en cualquiera de nuestras oficinas de venta. El transporte de menores no acompañados estará sujeto a tasas suplementarias.

## Artículo 8 - Equipaje

### 8.1 Transporte de equipaje permitido sin cargo

Podrá transportar una cantidad concreta de Equipaje sin coste alguno, con sujeción a nuestras condiciones y restricciones. Podrá solicitarnos directamente dichas condiciones y restricciones, las cuales constan en el billete, o bien hacerlo a través de nuestros Agentes Autorizados.

### 8.2 Equipaje con sobrepeso

Deberá abonar una tasa adicional por el transporte del Equipaje que suponga sobrepeso. Podrá solicitarnos nuestras tasas por sobrepeso.

Si desea transportar más de 100 kilos de exceso de equipaje (concepto por peso) o más de 4 piezas (concepto por piezas) y/u objetos de gran volumen (como, por ejemplo, bicicletas o sillas de ruedas), deberá notificarnos dicha intención con antelación. En caso contrario, nos reservamos el derecho a rechazar el transporte de tal sobrepeso y / o artículos pesados. Cualquier sobrepeso que desee transportar como carga aérea deberá entregarse al menos 24 horas antes de facturar.

### 8.3 Artículos inaceptables como equipaje

**8.3.1** En su Equipaje no podrá incluir:

- a. artículos que puedan poner en peligro al avión o a las personas o bienes a bordo, incluidos los artículos recogidos en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Aéreo Seguro de Mercancías Peligrosas de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO), en las Normas sobre Mercancías Peligrosas de la Asociación de Transporte Aéreo (IATA) y en nuestra propia normativa (ponemos a su disposición información adicional al respecto previa solicitud)
- b. artículos cuyo transporte se encuentre prohibido por la legislación y normativa aplicable del país de salida o de destino;
- c. artículos que podamos razonablemente considerar inadecuados para su transporte por considerarlos peligrosos o inseguros, por no poder transportarlos debido a su peso, tamaño, forma o naturaleza, bienes perecederos o bienes demasiado frágiles para el tipo de avión operado. Ponemos a su disposición información sobre artículos inaceptables previa solicitud.

**8.3.2** Las armas de fuego y la munición empleada con fines diferentes a la caza o a la práctica de un deporte no podrán transportarse como Equipaje. Las armas de fuego y la munición para cazar y practicar algún deporte sólo podrá transportarse como Equipaje Facturado. Las armas de fuego deberán estar descargadas con el seguro activado y encontrarse debidamente embaladas. El transporte de munición quedará sujeto a las regulaciones de la ICAO y de la IATA indicadas en el apartado 8.3.1a) anterior.

**8.3.3** Objetos como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y artículos similares podrán aceptarse como Equipaje Facturado conforme a nuestra propia discrecionalidad, pero no podrán introducirse en la cabina del avión.

**8.3.4** Su Equipaje Facturado no podrá incluir dinero, medicamentos, llaves, joyas, metales preciosos, ordenadores, dispositivos electrónicos personales, documentos negociables, valores u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes, otros documentos de identificación o muestras.

**8.3.5** Si, a pesar de las prohibiciones indicadas, introduce en su Equipaje cualquiera de los artículos indicados en los apartados 8.3.1, 8.2.2 y 8.3.4, no nos responsabilizaremos de la pérdida ni de los daños que dichos artículos puedan sufrir.

### 8.4 Derecho a denegar el transporte

**8.4.1** Con sujeción a los apartados 8.3.2 y 8.3.3 anteriores, nos negaremos a transportar como Equipaje cualquiera de los artículos descritos en el apartado 8.3. También podremos negarnos a transportar cualquiera de estos artículos si fueran descubiertos.

**8.4.2** Podremos negarnos a aceptar el transporte del Equipaje salvo que, conforme a nuestra opinión responsable, se encuentre embalado de forma correcta y segura en envases adecuados. Ponemos a su disposición información sobre embalaje y contenedores inaceptables previa solicitud.

### 8.5 Derecho a cachear

Por motivos de seguridad, podremos solicitarle que se someta a un cacheo y a un escáner, y que nos permita revisar su Equipaje, y pasarlo por el escáner o por los rayos X. Su Equipaje también podrá revisarse y pasarse por rayos X en su ausencia. Estas actividades han sido diseñadas para determinar si usted lleva consigo o si su Equipaje contiene artículos prohibidos conforme al apartado 8.3.1, armas de fuego, munición u otro tipo de armas sobre cuya existencia no nos haya notificado, de conformidad con los apartados 8.3.2 o 8.3.3. Si no deseara atenerse a dicha petición, podremos negarnos a permitirle viajar o transportar su Equipaje. En el supuesto de que un cacheo o el sometimiento a un escáner o a rayos X provoquen daños a su persona o a su Equipaje, no nos responsabilizaremos de tal daño salvo que se deba a negligencia grave por nuestra parte.

### 8.6 Equipaje facturado

**8.6.1** Una vez entregado el Equipaje que desee facturar con nosotros, pasará a convertirse en nuestra responsabilidad. Emitiremos una Etiqueta Identificativa de Equipaje para cada bulto facturado. El Equipaje que desee llevar consigo como Equipaje no Facturado que le solicitemos nos entregue para su colocación en el compartimento de carga, será considerado Equipaje Facturado y quedará cubierto por nuestra Facturación de Equipaje.

**8.6.2** Todo el Equipaje Facturado deberá llevar su nombre u otro tipo de identificación personal en un lugar visible.

**8.6.3** Siempre que sea posible, el Equipaje Facturado deberá transportarse en el mismo avión que usted, salvo que no resulte posible por motivos de seguridad u operativos. En el supuesto de que su Equipaje Facturado se transporte en un vuelo posterior, se lo haremos llegar a su dirección, salvo que la legislación aplicable establezca que deba presentarse en el despacho de aduanas correspondiente.

## **8.7 Equipaje de mano**

**8.7.1** Puede que especifiquemos las dimensiones y / o el peso máximo del Equipaje que se le permita subir al avión. En caso de no especificarlo, cualquier Equipaje que lleve consigo deberá caber debajo del asiento situado delante de usted o en el compartimento de almacenamiento adjunto en la cabina del avión. Si su Equipaje no pudiera almacenarse de este modo, o si el peso resultara excesivo o de otro modo se considerase peligroso, se le solicitará que nos lo entregue para transportarlo como Equipaje Facturado.

**8.7.2** Los objetos que no puedan transportarse en el compartimento de carga (por ejemplo, instrumentos musicales delicados) y que no cumplan los requisitos indicados en el apartado 8.7.1 anterior, sólo podrán transportarse en la cabina, siempre y cuando nos lo haya notificado previamente y hayamos accedido a transportarlos. Puede que se le solicite el pago de una tasa adicional con motivo de la prestación de este servicio.

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

**8.8.1** De conformidad con el apartado 8.6.3 anterior, deberá recoger el Equipaje Facturado tan pronto como se ponga a su disposición en el lugar de destino o en el de Escala. Podremos cobrarle una tasa por almacenamiento si no procede a la recogida de su Equipaje Facturado dentro de un plazo de tiempo razonable. De no hacerlo en un plazo de tres (3) meses desde que se puso a su disposición, podremos eliminarlo sin que ello implique asumir responsabilidad alguna por nuestra parte.

**8.8.2** El Equipaje Facturado sólo se entregará al titular del documento de Facturación y de las Etiquetas Identificativas del Equipaje.

**8.8.3** Si una persona que reclama un Equipaje Facturado no dispone del documento de Facturación del Equipaje, ni lo puede identificar mediante su Etiqueta Identificativa correspondiente, sólo se lo entregaremos si nos demuestra su derecho a recogerlo.

## **8.9 Animales**

Se podrán transportar animales conforme a las siguientes condiciones:

**8.9.1** Deberá asegurarse de que animales como perros, gatos, pájaros y otro tipo de animales domésticos se encuentren en jaulas aptas y dispongan de certificados de salud y de vacunación válidos, permisos de entrada y demás documentos que los países de destino o de tránsito establezcan. No se podrán transportar animales que no cumplan tales requisitos. Le informaremos sobre disposiciones adicionales aplicables al transporte de animales previa solicitud.

**8.9.2** Cualquier animal que aceptemos como Equipaje, junto con su jaula y comida, no quedará incluido en su volumen de Equipaje permitido sin cargo, sino que se considerará equipaje con sobrepeso, por lo que deberá abonar la tasa correspondiente.

**8.9.3** Los perros guía que acompañen a Pasajeros con deficiencias visuales podrán viajar sin que ello implique el pago de importe adicional alguno respecto del equipaje permitido sin coste, con sujeción a las normas especiales establecidas por nosotros, disponibles previa solicitud.

**8.9.4** En los supuestos en los que el transporte de un animal no se encuentre sujeto a las disposiciones sobre responsabilidad del Convenio, no podremos ser considerados responsables de las lesiones sufridas, ni de la pérdida, enfermedad o muerte del animal que nos hayamos comprometido a transportar, salvo que se deba a negligencia grave por nuestra parte.

**8.9.5** No asumimos responsabilidad alguna de los animales que no tengan todos los documentos necesarios de entrada, salida, de tipo sanitario o de otra naturaleza relativos a la entrada o al paso del animal por cualquier país. En tales casos, la persona que acompañe al animal deberá reembolsarnos las sanciones, los costes razonables, las pérdidas o los pagos compensatorios en los que hayamos incurrido como consecuencia de dicha falta de documentos.

## **Artículo 9 – Horarios, retrasos y cancelación de vuelos**

### **9.1 Horarios de vuelo**

**9.1.1** Los horarios indicados en los paneles informativos de vuelos podrán cambiar desde la fecha de su publicación hasta la fecha efectiva de la realización del viaje. No podemos garantizarle estos horarios y tampoco forman parte del acuerdo contractual alcanzado con nosotros.

**9.1.2** Antes de aceptar su reserva, le notificaremos la hora prevista del vuelo en ese momento, la cual quedará reflejada en su Billete. Sin embargo, podríamos vernos obligados a modificar dicha hora prevista de vuelo tras haber emitido su Billete. Cuando nos proporcione una dirección de contacto, haremos lo posible por notificarle dichos cambios a esa dirección. Si tras haber adquirido su Billete realizamos un cambio relevante de la hora prevista del vuelo, pero dicha nueva hora no le resulta aceptable y no existe la posibilidad de reservarle una plaza en un vuelo alternativo que le resulte más adecuado a sus necesidades, tendrá derecho al reembolso correspondiente de conformidad con el apartado 10.2 a continuación.

### **9.2 Cancelaciones, asignaciones de rutas nuevas y retrasos**

**9.2.1** Tomaremos todas las medidas necesarias para transportarle a usted y su equipaje con puntualidad. Con el fin de evitar cancelaciones de vuelo, en circunstancias excepcionales, podremos contratar a otros Transportistas y / o aviones para que operen en nuestro nombre el vuelo previsto.

**9.2.2** Salvo que el Convenio establezca lo contrario, si cancelamos un vuelo, nos abstenemos de operar un vuelo de forma razonable conforme al horario previsto, no aterrizamos en su destino final o en la Escala prevista, o provocamos la pérdida de otro vuelo para el cual disponía de una reserva confirmada, usted podrá elegir entre:

- a. ser transportado en otro de nuestros servicios previstos en los que haya plazas disponibles sin que ello implique coste adicional alguno y, cuando resulte necesario, ampliar la vigencia de su Billete;
- b. cobrar el precio del cupón o de los cupones no utilizados con un "Miscellaneous Charges Order", MCO;
- c. recibir el reembolso del precio correspondiente de conformidad con lo establecido en el apartado 10.2 a continuación; o
- d. en caso de no resultar posible transportarle al destino indicado en su Billete dentro de un plazo de tiempo razonable utilizando nuestros servicios, y si no desea reembolso alguno, utilizaremos los servicios de otro transportista a nuestra elección para que le transporte a su destino.

**9.2.3** Salvo que el Convenio establezca lo contrario, en caso de que tengan lugar cualesquiera de los supuestos recogidos en el apartado 9.2.1 anterior, las opciones indicadas en el apartado 9.2.2 constituyen las opciones únicas y exclusivas a su disposición. No asumiremos, por lo tanto, ningún otro tipo de responsabilidad.

**9.2.4** Si, debido a overbooking, nos resultara imposible ofrecerle una plaza en el vuelo para el cual tuviera una reserva confirmada, le indemnizaremos por denegación de embarque, de conformidad con la legislación aplicable y con nuestras propias normas sobre denegación de embarque. (Véase el Apartado 16).

## **Artículo 10 – Reembolsos**

### **10.1 General**

Reembolsaremos los Billetes o cualesquiera Cupones de Vuelo no utilizados de conformidad con las disposiciones sobre Tarifas aplicables, de conformidad con lo siguiente:

**10.1.1** Salvo que el presente apartado establezca lo contrario, estaremos legitimados para reembolsar el coste del Billete a la persona identificada en él o a la persona que abonó su coste, siempre y cuando se puedan presentar pruebas suficientes que demuestren la realización de dicho pago.

**10.1.2** Si el Billete ha sido abonado por una persona diferente al pasajero cuyo nombre conste en él, y si el Billete indica la restricción de reembolsos, sólo procederemos a reembolsar el importe a la persona que abonó el Billete, o conforme a las instrucciones que ésta nos indique.

**10.1.3** Salvo en el supuesto de pérdida del Billete, los reembolsos sólo se realizarán a cambio de un Billete y de todos los Cupones de Vuelo no utilizados.

**10.1.4** El reembolso de billetes de vuelo pagados con tarjeta de crédito sólo podrá realizarse a modo de abono a la cuenta de la tarjeta de crédito indicada originalmente para realizar el pago. La suma a abonar se basará, según las medidas indicadas en el presente artículo, únicamente en el importe y la moneda indicados en el billete de vuelo. La suma de reembolso que reciba el titular de la tarjeta de crédito mediante el abono a su cuenta de la tarjeta de crédito podrá divergir del importe cobrado originalmente por la institución bancaria de la tarjeta, debido a los tipos de cambio y las tasas cobradas por dicha institución. Nuestra empresa no asume ningún tipo de responsabilidad por dichas divergencias frente al titular de la tarjeta.

### **10.2 Reembolsos involuntarios**

**10.2.1** Si cancelamos un vuelo, nos abstenemos de operarlo de forma razonable conforme al horario establecido, no aterrizamos en su destino final o en la Escala prevista, o provocamos la pérdida por su parte de otro vuelo para el cual disponía de una reserva confirmada, le realizaremos el reembolso oportuno.

**10.2.2** En el supuesto de no haber empleado Cupones de Vuelo, le reembolsaremos la tarifa aplicada, incluidos todos los impuestos, cargas y tasas.

**10.2.3** En caso de haber utilizado uno o varios Cupones de Vuelo, le reembolsaremos al menos la diferencia entre el precio abonado y la Tarifa correspondiente a los viajes entre los puntos para los cuales haya utilizado el Billete. También le reembolsaremos los impuestos, cargas y tasas abonadas para las rutas que no haya realizado.

### **10.3 Otros reembolsos**

Si tuviera derecho al reembolso del precio de su Billete por causas diferentes a las indicadas en el apartado 10.2, dicho reembolso se realizará de conformidad con los siguientes principios:

**10.3.1** Si no ha utilizado los Cupones de Vuelo, recibirá el importe abonado menos un cargo razonable por los servicios prestados o una tasa de cancelación.

**10.3.2** En caso de haberse utilizado uno o más Cupones de Vuelo, se le reembolsará al menos la diferencia entre el precio abonado y los costes de viaje correspondientes entre los puntos para los cuales haya utilizado el Billete, menos un cargo razonable por los servicios prestados o una tasa de cancelación.

### **10.4 Reembolsos por billetes extraviados**

Si extravía su Billete o (a) el/los Cupón(es) de Vuelo, pero nos presenta pruebas satisfactorias que demuestren tal pérdida, le realizaremos el reembolso oportuno de conformidad con el apartado 10.3 con la mayor brevedad tras el vencimiento de la vigencia del Billete, con la condición de que:

**10.4.1** el Billete extraviado o el Cupón de Vuelo no haya sido utilizado, reembolsado o se haya procedido a su sustitución (salvo que dicho uso, reembolso o sustitución se deba a negligencia por nuestra parte);

**10.4.2** la persona a la que se realice el reembolso se comprometa a reintegrarnos el importe reembolsado del modo establecido por nosotros, en el supuesto de que exista fraude y / o en caso de que el Billete o el Cupón de Vuelo extraviado haya sido utilizado por un tercero (salvo que dicho fraude o utilización por un tercero se deba a negligencia por nuestra parte).

**10.4.3** Si nosotros o nuestro Agente Autorizado extraviamos un Billete o un Cupón de Vuelo, nos haremos responsables de tal extravío.

### **10.5 Derecho a denegar el reembolso**

**10.5.1** Podremos negarnos a realizar un reembolso si el interesado lo solicita con posterioridad al vencimiento de la validez del Billete.

**10.5.2** Podremos denegar el reembolso de un Billete que nos haya sido presentado a nosotros o a una autoridad como prueba del intento de abandonar el país, salvo que se demuestre que se disponía de la autorización necesaria para permanecer en dicho país o que se partiría de dicho país hacia otro con un Transportista diferente o mediante otro medio de transporte.

### **10.6 Moneda**

Nos reservamos el derecho a realizar los reembolsos del modo y en la misma moneda que la utilizada para abonar el Billete.

### **10.7 Reembolsos voluntarios**

Los reembolsos voluntarios sólo los realizará el Transportista que originariamente emitió el Billeto o su Agente Autorizado, de conformidad con sus propias normas sobre reembolsos voluntarios.

## **Artículo 11 – Conducta a bordo del avión**

### **11.1 General**

Si, en nuestra opinión, su conducta fuera tal que pusiera en peligro la aeronave o cualquier persona o propiedad a bordo, obstaculizara el trabajo de la tripulación o se abstuviera de obedecer sus instrucciones, especialmente en lo referente a las prohibiciones de fumar o consumir alcohol y drogas, o si con su comportamiento molestara, incomodara, dañara o lesionara a otros pasajeros o a la tripulación, podremos tomar las medidas que consideremos razonablemente necesarias para evitar que dicha conducta continúe, incluida su detención. Podrá ser expulsado del avión, se le podrá prohibir permanecer a bordo y se le podrá procesar por los delitos cometidos a bordo.

Queda prohibido consumir cualquier tipo de alcohol que lleve consigo a bordo. También se prohíbe llevar drogas o consumirlas a bordo. Se prohíbe fumar en todos nuestros vuelos.

### **11.2 Dispositivos electrónicos**

Por razones de seguridad, podremos prohibir o restringir el uso a bordo de equipos electrónicos, especialmente teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras y radios portátiles, dispositivos para CDs, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión, juguetes controlados vía radio y walkie-talkies. Se permite el uso de audífonos y marcapasos.

## **Artículo 12 – Gestiones para servicios adicionales**

**12.1** En el supuesto de que realicemos en su beneficio gestiones con terceros con el fin de prestarle servicios diferentes al transporte aéreo, o si emitimos un billete o un vale referente al transporte o a los servicios prestados por un tercero (salvo el transporte aéreo), por ejemplo, reservas de hotel o alquiler de vehículos, estaremos actuando exclusivamente como agentes de dicho tercero, por lo que sólo serán de aplicación sus propios términos y condiciones.

**12.2** En el supuesto de estarle prestando un transporte por superficie, se podrán aplicar otras regulaciones a dicho transporte, disponibles previa solicitud por su parte.

## **Artículo 13 – Formalidades administrativas**

### **13.1 General**

**13.1.1** Será responsable de obtener todos los documentos de viaje y visados necesarios para cumplir con la legislación, las normas y las directivas de los países de los que proceda, hacia los que se dirija o a través de los que viaje. También será responsable de averiguar qué documentos de inmigración serán necesarios para la realización de su viaje.

**13.1.2** No seremos responsables de su incumplimiento a la hora de obtener los documentos de inmigración o visados necesarios, como tampoco de su inobservancia de la legislación, las normas o las directivas de los países correspondientes.

### **13.2 Documentos de viaje**

Antes de comenzar el viaje, deberá presentar todos los documentos de entrada, de salida y de otro tipo que la ley, los reglamentos o las directivas de cada país establezcan. Estamos legitimados para realizar y conservar copias de dichos documentos, así como para escanearlos de forma electrónica. Nos reservamos el derecho a no permitirle volar si no cumple con dichos requisitos, o si sus documentos de viaje parecen no estar en regla.

### **13.3 Denegación de entrada**

Si se le deniega la entrada a un país, deberá abonar la sanción o el gravamen que las autoridades correspondientes nos impongan, así como el coste de repatriación desde dicho país. No se le reembolsará el importe cobrado para volar hasta el punto en el que se le denegó la entrada.

### **13.4 Responsabilidad de los pasajeros por sanciones, costes de detención, etc.**

En el supuesto de que se nos requiriera abonar cualquier sanción o penalización, o incurrir en cualquier gasto, con motivo del incumplimiento por su parte de la legislación, de las normas o de las directivas aplicables en cualquier país, o de la falta de presentación por su parte de la documentación necesaria, deberá reembolsarnos, previa solicitud por nuestra parte, los importes abonados por nosotros o los gastos en los que hayamos incurrido. Estaremos legitimados para indicar el importe de los Cupones no utilizados en su Billete o cualesquiera otros importes que les sean debidos para cubrir tal pago o gasto.

### **13.5 Inspección aduanera**

Deberá someterse a la inspección de su Equipaje por parte de las autoridades aduaneras o de otro tipo, previa solicitud. No nos responsabilizaremos de cualquier tipo de pérdida o daño sufrido en el curso de tal inspección, ni con motivo del incumplimiento por su parte de este requisito.

### **13.6 Inspección de seguridad**

Deberá someterse a cualesquiera controles de seguridad ordenados por las autoridades, las personas autorizadas del aeropuerto, los Transportistas o nosotros mismos.

## **Artículo 14 – Transportistas sucesivos**

El transporte que deba realizarse por nosotros y otros Transportistas bajo un único Billete o conforme a un Billete Conjunto, se considerará una única operación a los efectos del Convenio. Sin embargo, también deberá tener presente cuanto se recoge en el apartado 15.1.5 a continuación.

## **Artículo 15 – Responsabilidad por daños**

### **15.1 Disposiciones generales**

**15.1.1** Nuestra propia responsabilidad, así como la responsabilidad de cada Transportista implicado en el vuelo, quedará establecida por el Convenio, la legislación aplicable, nuestras Condiciones de Transporte o las Condiciones de Transporte del Transportista correspondiente.

**15.1.2** Salvo que las presentes condiciones de transporte establezcan lo contrario, serán de aplicación las normas sobre responsabilidad establecidas por el Convenio.

**15.1.3** Si su vuelo no estuviera sujeto a las normas del Convenio, serán aplicables las disposiciones de la legislación suiza; también se aplicarán las siguientes disposiciones.

**15.1.4** La responsabilidad por Daños y Perjuicios que debamos asumir se verá reducida o excluida de conformidad con la legislación aplicable cuando su incursión se deba a negligencia por su parte o haya sido provocada por terceros.

**15.1.5** Nos responsabilizaremos sólo de los Daños ocasionados durante el transporte en vuelos o segmentos de vuelos donde aparezca nuestro Código Clasificador en el Billete para el vuelo o segmento del vuelo correspondiente. Si emitimos un Billete o aceptamos el transporte del Equipaje por otro Transportista, lo estaremos haciendo sólo como agentes de dicho otro Transportista. En casos de Equipaje Facturado, sin embargo, el Pasajero estará legitimado para presentar una reclamación contra el primer o el último Transportista.

**15.1.6** Si ha suscrito el Contrato de Transporte con otro Transportista pero somos nosotros quienes le transportamos, o si suscribió el Contrato de Transporte con nosotros pero le transporta otro Transportista (Codeshare), y sufre daños durante dicho transporte, podrá reclamar daños y perjuicios tanto a nosotros como al otro transportista.

**15.1.7** No nos responsabilizaremos de los Daños derivados del cumplimiento de las disposiciones legales u oficiales, ni de los Daños derivados del incumplimiento por su parte de tales disposiciones legales u oficiales.

**15.1.8** Salvo que las presentes Condiciones de Transporte indiquen lo contrario, sólo responderemos de los Daños directos recuperables causados con motivo de pérdidas justificadas, conforme a lo establecido en el Convenio.

**15.1.9** No responderemos de las enfermedades, lesiones, discapacidades, ni del fallecimiento atribuible a su estado físico, ni al empeoramiento que pudiera experimentar.

**15.1.10** El contrato de transporte, incluidas estas Condiciones de Transporte y las restricciones sobre responsabilidad aplicables, también será aplicable a nuestros Agentes Autorizados, nuestros trabajadores y los demás ayudantes y representantes. El importe total susceptible de recuperar, tanto de nosotros, como de los mencionados Agentes Autorizados, trabajadores, ayudantes y representantes, no superará el importe que asumamos por nuestra propia responsabilidad.

**15.1.11** Nada de lo recogido en las presentes Condiciones de Transporte implicará la exclusión o la limitación de nuestra responsabilidad conforme al Convenio o en virtud de la legislación aplicable, salvo que dichas Condiciones de Transporte así lo establezcan expresamente.

### **15.2 Daños al equipaje y retraso en su entrega**

**15.2.1** De conformidad con lo establecido en el Convenio, seremos responsables de los Daños causados al Equipaje Facturado, así como del retraso en su entrega. Si el transporte estuviera sujeto al Convenio de Montreal, seremos responsables con independencia de que hayamos incurrido en culpa. Sin embargo, no seremos responsables del equipaje facturado si, y en la medida en que, el daño hubiera resultado de un defecto inherente al equipaje, a su calidad o a la presencia de defectos. En el supuesto de equipaje no facturado, artículos personales incluidos, seremos responsables si el daño se debió a haber incurrido en culpa por nuestra parte. No seremos responsables del retraso en la entrega del equipaje si hemos tomado todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño sufrido o si nos resultó imposible tomar tales medidas. Sólo seremos responsables de los Daños provocados al Equipaje Facturado si tales daños han derivado de nuestra propia negligencia.

**15.2.2** En el supuesto de Daños al Equipaje Facturado o al retraso en su entrega, nuestra responsabilidad quedará limitada a un máximo de 19 DEGs por kilo; y en caso de Daños al Equipaje Facturado, nuestra responsabilidad quedará limitada a un máximo de 332 DEGs por pasajero, si el transporte se acoge al Convenio de Varsovia / Protocolo de La Haya / Protocolo de Montreal. En caso de ser responsables conforme al Convenio de Montreal, nuestra responsabilidad por el Equipaje Facturado y no Facturado, así como por Equipaje Facturado dañado y/o retrasado, quedará limitada a 1'131 DEGs por pasajero.

**15.2.3** Los límites indicados en el apartado 15.2.2 relativos al Convenio de Varsovia / Protocolo de La Haya no serán de aplicación si los daños se causaron de forma intencionada o imprudentemente, con conocimiento de las consecuencias.

**15.2.4** En los casos en que no se registró el peso del equipaje en el momento de su facturación, presupondremos que el peso total del Equipaje Facturado no superaba el volumen de equipaje permitido sin cargo para el tipo de billete en concreto. Si al facturar lo declaró el artículo por escrito indicando un peso superior (y abonó la tasa adicional correspondiente), asumiremos nuestra responsabilidad por cualquier Daño hasta el importe superior declarado.

**15.2.5** Será responsable de los Daños provocados por su Equipaje si éstos responden a su propia negligencia. Igualmente, será responsable de los Daños provocados por su Equipaje a otras personas, a la propiedad de terceros o a nuestros propios bienes.

**15.2.6** No responderemos de los Daños sufridos por los artículos que no puedan entregarse como Equipaje

Facturado, de conformidad con el apartado 8.3 anterior, incluidos artículos frágiles, bienes perecederos o de valor tales como dinero, llaves, medicamentos, joyas, metales preciosos, ordenadores, dispositivos electrónicos, valores u otros objetos de valor, documentos comerciales, pasaportes, otros documentos de identificación o muestras.

### **15.3 Daños o lesiones personales**

En caso de ser responsables de su fallecimiento, lesiones u otros daños corporales,

**15.3.1** No estableceremos límite alguno a la responsabilidad relativa a cualquier reclamación interpuesta por daños directos conforme al Artículo 17 del Convenio.

**15.3.2** En cuanto a reclamaciones de hasta 113'100 DEGs, no alegaremos en nuestra defensa que no existió culpa por nuestra parte o por parte de otro transportista.

**15.3.3** Salvo que se disponga lo contrario en los apartados anteriores 15.3.1 y 15.3.2, nos reservamos toda la defensa frente a las reclamaciones interpuestas, conforme al Convenio y a la legislación nacional aplicable. En lo que a terceros respecta, nos reservamos asimismo todos los derechos para recurrir frente a cualquier otra persona, incluidos, entre otros, los derechos de responsabilidad e indemnización.

**15.3.4** Le indemnizaremos tanto a usted como a sus familiares directos por los Daños efectivamente sufridos, con la condición de que dichos Daños no queden cubiertos por las compañías de seguro o por instituciones similares que por sí mismas puedan reclamarnos la indemnización correspondiente. También le indemnizaremos por los daños morales, de conformidad con la legislación aplicable.

**15.3.5** En caso de sufrir un accidente a bordo de una de nuestras aeronaves y fallecer, sufrir heridas u otro tipo de lesión corporal, o en caso de que tal supuesto ocurra a bordo de un vuelo para el cual constemos como Transportistas en el documento de transporte, abonaremos un anticipo en un plazo de 15 días desde que se determine quién deberá responder por los daños directos, con el fin de cubrir las necesidades financieras más inmediatas.

El importe del anticipo que deba abonarse se determinará según el grado del daño o de las lesiones sufridas. En caso de fallecimiento, el importe de la indemnización ascenderá a 16'000 DEGs por pasajero.

**15.3.6** El pago de dicho anticipo no constituirá aceptación alguna de nuestra responsabilidad. También podremos deducir tales pagos de cualesquiera importes posteriores que debamos abonar como consecuencia de la responsabilidad en la que hayamos incurrido. Dicho anticipo deberá reembolsarse si se comprobara posteriormente que usted intervino o que contribuyó a provocar su propio fallecimiento o lesiones mediante sus propios actos, especialmente mediante negligencia, o si su fallecimiento se debió a una enfermedad o discapacidad existente. Lo propio será de aplicación si la persona que cobre el anticipo provocó o contribuyó al acaecimiento tanto del fallecimiento como de las lesiones mediante negligencia, o si no tenía derecho a resarcimiento alguno por daños directos.

### **15.4 Responsabilidad en caso de retraso**

Si fuéramos los responsables de su retraso, nuestra responsabilidad alcanzará un máximo de 4'694 DEGs por pasajero, de conformidad con el Convenio. No seremos responsables en caso de haber tomado todas las medidas razonablemente necesarias para evitar el daño o si las circunstancias impidieron que pudiéramos tomar tales medidas. Observe que el Art. 9 y el Art. 16 de las presentes Condiciones también podrá aplicarse en caso de retraso.

### **15.5 Responsabilidad en caso de vuelos codeshare**

En caso de vuelos operados por nosotros como servicios codeshare conjuntamente con otro Transportista, responderemos ante los pasajeros que firmaron el contrato de transporte con nosotros en cuyos Billetes nuestro Código Clasificador nos muestre como Transportistas. Sólo responderemos de los daños causados a los pasajeros de nuestro socio codeshare en caso de ser nosotros los operadores del vuelo en el que se produjeron los daños (véase también el Art. 15.1.6).

## Artículo 16 – Indemnización por overbooking

### 16.1 Overbooking de vuelos que partan de Suiza o de un aeropuerto dentro de la UE

Para los vuelos que partan de un aeropuerto en Suiza o en la UE, usted, en calidad de pasajero, en caso de overbooking se beneficiará de los derechos recogidos en la Regulación EC 261/2004.

**16.1.1** En el supuesto de que sea mayor el número de pasajeros con reservas confirmadas para un vuelo en concreto que la capacidad disponible de dicho vuelo, y en caso de no poder transportarles debido a tal overbooking, recibirán la indemnización correspondiente con la condición de que:

- a. dispongan de un Billete debidamente emitido y tanto nosotros como nuestro Agente Autorizado confirmemos la reserva cumpliendo en todo momento con la normativa aplicable, y
- b. haber facturado dentro del plazo indicado.

**16.1.2** Intentaremos localizar pasajeros dispuestos a renunciar al vuelo para el cual dispongan de una reserva a cambio de una indemnización adecuada.

**16.1.3** A la hora de asignar los asientos disponibles en un vuelo con overbooking, concederemos prioridad a los menores que no vayan acompañados y a los pasajeros enfermos o con discapacidades. Se asignarán las plazas a los demás pasajeros en el orden de facturación. También podremos establecer otros criterios no discriminatorios al asignar las plazas.

**16.1.4** Si no se le permite embarcar al partir de Suiza o de un aeropuerto dentro de la UE, podrá elegir entre:

- a. recibir un reembolso por el precio del Cupón del Vuelo no utilizado, o
- b. realizar una nueva reserva para otro vuelo alternativo hacia el lugar de destino indicado en su Billete en el siguiente vuelo disponible o en un momento posterior, lo que usted elija.

**16.1.5** Adicionalmente a lo anterior, si no se le permite embarcar, estará legitimado a recibir una indemnización conforme a lo siguiente:

Distancia al lugar de destino	Retraso en la llegada al lugar de destino	Importe de la Indemnización
Hasta 1500 kilómetros	menos de dos horas	EUR 125
Hasta 1500 kilómetros	más de dos horas	EUR 250
Más de 1500 kilómetros	menos de tres horas	EUR 200
Más de 1500 kilómetros	más de tres horas	EUR 400
Más de 3500 kilómetros	menos de cuatro horas	EUR 300
Más de 3500 kilómetros	más de cuatro horas	EUR 600

**16.1.6** En los vuelos sujetos a la Regulación EC261/2004 serán de aplicación las indemnizaciones de acuerdo a la propia regulación. Le indemnizaremos por la denegación de proceder al embarque en la moneda de curso legal del lugar en el que se le haya denegado tal embarque.

**16.1.7** En los casos en que la tarifa para vuelos de un solo trayecto en el sector para el cual se deniegue el embarque sea inferior a la indemnización indicada conforme al apartado 16.1.5 anterior, la indemnización que le abonaremos ascenderá al precio aplicable al vuelo de un solo trayecto.

**16.1.8** Podrá elegir entre cobrar la indemnización por la denegación del embarque en forma de pago en efectivo o en forma de vale de viaje.

**16.1.9** Adicionalmente a cuanto antecede, en caso de que se le deniegue el embarque, le reembolsaremos:

- el gasto propio de realizar una llamada telefónica y de enviar un fax a su lugar de destino;
- los gastos razonables incurridos en concepto de comida y alojamiento mientras dure la espera;
- los costes de todos los transbordos dentro de la zona del aeropuerto;
- los costes de todos los transportes entre el aeropuerto nuevo de destino y el original en aquellos casos en los que una ciudad o región disponga de más de un aeropuerto.

**16.1.10** El pago de una indemnización y de prestaciones con motivo de la denegación del embarque no restringirá los demás derechos que legalmente le correspondan.

### 16.2 Indemnización por salidas dentro de los EEUU y Canadá

**16.2.1** 1 En el supuesto de denegarle el embarque desde un aeropuerto de salida en los Estados Unidos o Canadá, se aplicarán las siguientes disposiciones, en lugar de las indicadas en el apartado 16.1 anterior:

- Una indemnización en caso de que le ofrezcamos una opción de transporte alternativa que le lleve a su destino o al lugar de la primera parada intermedia con un máximo de 1 hora de diferencia de la hora prevista de llegada.

- El 200% del precio pagado por usted a su destino o al lugar de la primera parada intermedia (máx. 650 USD) en caso de que le ofrezcamos una opción de transporte alternativa que le lleve a su destino o al lugar de la primera parada intermedia a más de 1 hora pero a menos de 4 horas de diferencia de la hora prevista de llegada.
- El 400% del precio pagado por usted a su destino o al lugar de la primera parada intermedia (máx. 1.300 USD) en caso de que no le ofrezcamos una opción de transporte alternativa que le lleve a su destino o al lugar de la primera parada intermedia a menos de 4 horas de diferencia de la hora prevista de llegada.

"Opción de transporte alternativa" significa lo siguiente: transporte aéreo con reserva confirmada sin coste adicional (operado por una compañía aérea licenciada por DOT) u otro medio de transporte aceptado y usado por usted en caso de transporte denegado en el vuelo original.

**16.2.2** Si acepta los importes indicados en el apartado 16.2.1 anterior, no podrá reclamar ninguna otra indemnización.

### **16.3 Excepciones**

No estaremos obligados a indemnizarle con motivo de la denegación del embarque conforme a lo indicado en los apartados 16.1 y 16.2 anteriores, en caso de no haber abonado importe alguno por el vuelo que pretenda tomar, en el supuesto de tratarse de un billete con tarifa reducida que no se encuentre disponible al público directa ni indirectamente, ni en caso de que prevalezcan una serie de circunstancias que nos permitan, de conformidad con las presentes Condiciones de Transporte y con las disposiciones legales oportunas, denegarle el transporte.

## **Artículo 17 – Límites temporales aplicables a la presentación de acciones y reclamaciones**

### **17.1 Notificación de acciones**

**17.1.1** La aceptación del Equipaje por su parte en calidad de titular del Equipaje Facturado sin presentar reclamación alguna en el momento de la entrega será considerada prueba suficiente de la entrega del Equipaje en buen estado y conforme a lo establecido en el contrato de transporte, salvo que demuestre lo contrario.

**17.1.2** Si presenta una reclamación o una acción con motivo de los Daños ocasionados al Equipaje Facturado, deberá notificarnos tan pronto como observe el Daño y, a más tardar, en un plazo de siete (7) Días desde la recepción del Equipaje. Si desea presentar una reclamación o una acción con motivo del retraso en la entrega del Equipaje Facturado, deberá notificarnos en un plazo de veintiún (21) Días desde la fecha en la que se puso el Equipaje a su disposición. Todas estas notificaciones deberán realizarse por escrito.

### **17.2 Limitación a la presentación de acciones**

El derecho a reclamar daños y perjuicios vencerá si no se ejerce en el plazo de dos años desde la fecha de llegada al lugar de destino, desde la fecha prevista de llegada del avión o desde la fecha en la que se detuvo el transporte. El método para calcular el plazo de limitación quedará establecido de conformidad con la legislación del tribunal que conozca del asunto.

## **Artículo 18 – Legislación aplicable**

El contrato de transporte y sus disposiciones legales asociadas se someterán a la legislación suiza salvo que resulte obligatoria la aplicación de una legislación nacional diferente.

## **Artículo 19 - Otras regulaciones**

El título de cada uno de los Artículos de estas Condiciones de Transporte se ha indicado sólo a efectos de conveniencia, por lo que no servirá en modo alguno para la interpretación del texto.

Las presentes Condiciones han sido aprobadas por la Oficina Federal Suiza de Aviación Civil el 25 de febrero de 2005, de conformidad con el Art. 4 de la Normativa Suiza sobre Transporte Aéreo.

La versión aprobada en alemán de estas Condiciones Generales de Transporte prevalecerá sobre las versiones traducidas.