

Condiciones Generales - Condiciones generales de transporte para pasajeros y equipaje
Frankfurt, mayo de 2018

Publicado por:
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Artículo 1: Definiciones	2
Artículo 2: Ámbito de aplicación	4
Artículo 3: Billetes de avión	5
Artículo 5: Reservas	7
Artículo 6: Check-in y embarque	8
Artículo 7: Derecho a denegar el transporte.....	9
Artículo 8: Equipaje	10
Artículo 9: Horarios de vuelos, retrasos y cancelaciones	13
Artículo 10: Reembolsos	13
Artículo 11: Comportamiento a bordo.....	14
Artículo 12: Servicios suplementarios.....	15
Artículo 13: Trámites administrativos.....	15
Artículo 14: Responsabilidad por daños y perjuicios	16
Artículo 15: Plazos para solicitar indemnizaciones o presentar reclamaciones.....	18
Artículo 16: Otras disposiciones	18
Artículo 17: Órgano de arbitraje.....	18
Artículo 18: Títulos abreviados	18

Artículo 1: Definiciones

Salvo cuando del tenor literal o del contexto se desprenda otra cosa, las siguientes expresiones tendrán el significado que se les asigna a continuación:

Airline Designator Code

Son los dos caracteres o tres letras que identifican a una compañía aérea específica.

Equipaje

Son todos aquellos objetos destinados a su uso particular. A menos que se especifique lo contrario, este término incluye tanto el equipaje consignado como el equipaje no consignado del pasajero.

Resguardo (o recibo) del equipaje

Es la parte del billete de avión que hace referencia al transporte de su equipaje consignado.

Etiqueta de equipaje

Es un documento emitido por nosotros exclusivamente para identificar el equipaje consignado. Consta de dos partes: una que fijaremos a la pieza de equipaje consignada y otra destinada a la identificación del equipaje que le entregaremos a usted.

“Carrier” o “Operating Carrier”

Es aquella compañía aérea que transporta al pasajero o su equipaje en virtud de un billete de avión y cuyo Airline Designator Code figura en el billete de avión o en un billete de conexión.

Equipaje consignado

Es aquel equipaje que tomamos bajo nuestra custodia y para el que hemos emitido una etiqueta de equipaje.

Tiempo límite de check-in

Antelación con la que usted debe acudir a los mostradores del transportista aéreo para iniciar los trámites de facturación y obtener su tarjeta de embarque.

Code Share

Es un transporte aéreo operado por una compañía distinta a la que figura en el billete de avión.

Si va a realizar un vuelo operado por alguno de nuestros socios en régimen de código compartido, Code Share le rogamos que consulte en el artículo 2.3 las posibles divergencias con respecto a las presentes Condiciones de transporte.

Condiciones del contrato

Son aquellas condiciones, así denominadas, que figuran, bien de forma completa o bien mediante referencia en el billete de avión o en el “recibo del itinerario” y que vinculan el contrato de transporte a las presentes Condiciones generales de transporte.

Billete de conexión

Es el billete de avión emitido para el pasajero en conexión directa con otro billete; ambos billetes juntos constituyen un único contrato de transporte.

Transportista aéreo

Es aquella compañía aérea que transporta al pasajero o su equipaje en virtud de un billete de avión y cuyo Airline Designator Code figura en el billete de avión o en un billete de conexión.

Convenio

Hace referencia a la/s base/s legal/es aplicable/s en cada caso:

- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929.
- El Convenio de Varsovia, en su versión modificada del Protocolo de La Haya el 28 de septiembre de 1955.
- El Convenio de Varsovia, en su versión modificada por el Protocolo Adicional n.º 1 de Montreal (1975).
- El Convenio de Varsovia, en su versión modificada del Protocolo de La Haya y del Protocolo Adicional n.º 2 de Montreal (1975).
- El Convenio complementario de Guadalajara (1961).
- El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado el 28 de mayo de 1999 en Montreal (en adelante, el Convenio de Montreal).

Cupón

Hace referencia al cupón en papel y en formato electrónico que indica los lugares entre los que el cupón autoriza al pasajero a viajar.

Daños

Incluye el fallecimiento, las lesiones físicas, los perjuicios por retraso, las pérdidas u otros deterioros de cualquier tipo que se produzcan a consecuencia del transporte o en relación con el mismo, o con otros servicios prestados por el transportista aéreo.

Días

Hace referencia a días naturales completos, incluidos los domingos y días festivos oficiales; en el caso de las notificaciones, no se computará el día de envío de la notificación; a los efectos de la determinación del periodo de validez de un billete, no se tendrá en cuenta el día de la emisión del billete o el día del inicio del vuelo.

Cupón electrónico

Es un cupón de vuelo o documento justificante correspondiente, almacenado en formato electrónico en nuestro sistema de reservas.

Billete electrónico

Es aquel billete de avión almacenado por nosotros o por un agente autorizado en nuestro sistema de reservas, cuyo justificante es el "recibo del itinerario" que se entrega al pasajero.

Tarifa

Como se especifica en el artículo 4.

Cupón de vuelo

Es la parte del billete de avión marcada con la reseña "Good for passage" ("válido para el transporte") o, en el caso de un billete electrónico, el cupón electrónico que indica los lugares entre los que el cupón autoriza al pasajero a viajar.

Fuerza mayor

Son circunstancias excepcionales e imprevisibles que escapan a nuestro control y que resultan inevitables incluso aunque actuemos con la máxima diligencia.

Recibo del itinerario

Es el documento de viaje que le entregamos cuando usted viaja con un billete electrónico y que contiene su nombre completo, los datos de su vuelo y otras observaciones. Deberá conservar este documento durante todo el viaje. **Pasajero** Es cualquier persona que es o que va a ser transportada en avión, con nuestro consentimiento, en virtud de un billete de avión.

Cupón (o recibo) del pasajero

Es la parte del billete de avión emitido por nosotros o por un agente autorizado, provisto de la reseña correspondiente y que conserva el pasajero.

DEG

Son los derechos especiales de giro según la definición del Fondo Monetario Internacional.

Escala

Son aquellas paradas previstas dentro del itinerario del pasajero, situadas en puntos distintos de los de origen y de destino.

Tarifas

Son los precios y recargos aplicables a los vuelos, tanto si han sido establecidos o autorizados por parte de las autoridades aéreas competentes, o estas tienen conocimiento de los mismos, incluidas las disposiciones en materia de aplicación de una tarifa (precio del vuelo).

Si va a realizar un vuelo operado por alguno de nuestros socios en régimen de código compartido, Code Share le rogamos que consulte en el artículo 2.3 las posibles divergencias con respecto a las presentes Condiciones de transporte.

Billete

Es el documento emitido por nosotros o por un agente autorizado, identificado como "billete de avión y resguardo de equipaje" o "billete electrónico"; las condiciones de contratación y observaciones contenidas en él, así como el cupón de vuelo y el del pasajero, son partes integrantes del billete de avión.

Equipaje no consignado

Es aquella parte de su equipaje que no ha sido consignada.

Nosotros

Se refiere a Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

Usted

Designa a todas aquellas personas que son transportadas en avión, en virtud de un billete de avión. (ver también la definición de "pasajero").

Artículo 2: Ámbito de aplicación**General**

2.1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 2.2, 2.4 y 2.5, estas Condiciones solo serán aplicables a los transportes aéreos que se realicen en virtud de un billete de avión en el que figure nuestro código Airline Designator Code (LH) en el espacio reservado para el código de la compañía aérea.

Chárter

2.2. Los transportes realizados en virtud de un acuerdo chárter solo estarán sometidos a estas Condiciones de transporte si así lo prevén las disposiciones del acuerdo chárter o si así se indica en el billete.

Code Shares

2.3. Hemos alcanzado acuerdos con otras compañías aéreas, conocidos con el nombre de "Code Shares". En virtud de este tipo de acuerdos, aunque en el espacio reservado en el billete para el transportista aéreo aparezca nuestro nombre o airline designator code (LH), puede ser otra compañía la que realice el transporte. En el caso de que el vuelo se opere en régimen de Code Share, Lufthansa le comunicará en el momento de la reserva qué compañía operará el vuelo. Los servicios en régimen de Code Share en vuelos operados por otras compañías aéreas quedan sujetos a las presentes Condiciones generales de transporte. En determinadas circunstancias, no obstante, los socios de Code Share pueden aplicar disposiciones a la hora de operar sus propios vuelos que podrían diferir de las aplicadas por Lufthansa a los vuelos operados por cuenta propia. Estas reglas están aquí incorporadas como referencia y como parte de estas Condiciones de transporte.

Puede consultar información sobre los socios en régimen de Code Share de Lufthansa en sus respectivos sitios web o en su agencia de viajes.

Le recomendamos que consulte las disposiciones aplicables a los vuelos operados por otra compañía aérea en el marco de un acuerdo de Code Share y se familiarice con sus particularidades, como, p. ej., en materia de tiempos límite de check-in, requisitos y normas aplicables al transporte de menores sin acompañante, transporte de animales, denegación del transporte, equipos de oxígeno, irregularidades en el tráfico, indemnización en caso de denegación del transporte, límites de franquicia y consigna de equipaje, etc.

Puede consultar información sobre los socios en régimen de Code Share de Lufthansa en nuestra página web lh.com.

Normativa predominante

2.4. En caso de que cualquiera de las disposiciones recogidas en estas Condiciones de transporte o a las que estas hagan referencia estén en contradicción con nuestras tarifas o con las leyes, prevalecerán dichas tarifas o leyes. La ineficacia de determinadas disposiciones con arreglo al derecho aplicable no afecta a la validez de las demás.

Las Condiciones prevalecen sobre Regulaciones

2.5. Siempre que las presentes Condiciones no establezcan lo contrario, estas prevalecerán frente a otras normativas de Deutsche Lufthansa AG que traten sobre el mismo objeto.

Artículo 3: Billetes de avión

Disposiciones generales

3.1.

3.1.1. Prestaremos el servicio de transporte únicamente al pasajero cuyo nombre figura en el billete de avión y previa presentación del mismo o, en el caso de una reserva electrónica, previo almacenamiento de un ETIX válido en nuestro sistema de reservas. En ambos casos, dicho billete deberá contener el cupón para el vuelo correspondiente, todos los cupones de vuelo siguientes y el cupón para el pasajero.

3.1.2. Los billetes de avión son intransferibles.

3.1.3. El reembolso de billetes emitidos en condiciones especiales reducidas puede quedar restringido. Consulte las condiciones específicas en las disposiciones aplicables a la respectiva tarifa.

3.1.4. Si está en posesión de un billete como el descrito en 3.1.3 y le es imposible realizar el viaje por causas de fuerza mayor, le reembolsaremos también la parte en principio no reembolsable del precio del billete, siempre que nos haya notificado y demostrado la existencia de la citada circunstancia de fuerza mayor con la antelación suficiente y no haya utilizado todavía el billete.

3.1.5. El billete de avión es, y seguirá siendo en todo momento, propiedad de la compañía que lo haya emitido. Mientras no se demuestre lo contrario, el billete de avión constituye una prueba de la conclusión de un contrato de transporte y de su respectivo contenido. Las condiciones del contrato contenidas en el billete son un resumen de algunas disposiciones contenidas en las presentes Condiciones generales de transporte.

Billete de avión como requisito para el transporte

3.1.6. Salvo en el caso de que viaje con un billete electrónico, usted solo tendrá derecho al transporte si presenta un billete válido emitido a su nombre que contenga el cupón de vuelo para el vuelo correspondiente, el resto de cupones de vuelo no utilizados y el cupón para el pasajero. No tendrá derecho al transporte si el billete presentado está considerablemente deteriorado o ha sido modificado, a menos que dicha modificación haya sido realizada por nosotros. En el caso de que viaje con un billete electrónico, el pasajero solo tendrá derecho al transporte si es capaz de identificarse convenientemente y si existe un billete electrónico válido emitido a su nombre. Un vuelo reservado en el sistema de billetes electrónicos de Deutsche Lufthansa AG solo se crea: a) en solicitud del pasajero indicando su número de tarjeta (tarjeta de cliente LH, tarjeta de crédito) y b) presentando su tarjeta durante el check-in.

Extravío del billete de avión o de la tarjeta de cliente

3.1.7. (a) En caso de deterioro considerable o pérdida del billete de avión o de una parte del mismo, o en caso de no presentación del billete de avión que contenga el cupón para el pasajero y todos los cupones de vuelo no utilizados, podemos, previa solicitud de su parte, reemplazar su billete de forma total o parcial. En estos casos deberá demostrar que el billete de avión fue emitido debidamente para el transporte en cuestión. Podemos solicitar el abono del recargo correspondiente por este servicio. No tendrá que volver a pagar el precio del billete. Asimismo, podemos exigir que se comprometa a reembolsarnos el precio del billete en caso de que una tercera persona utilice el billete de avión o el cupón extraviado para el transporte, o para obtener el reembolso de su precio. No exigiremos compensación alguna por extravíos, cuyas causas sean atribuibles a negligencia por nuestra parte.

3.1.7. (b) En caso de que no se presenten pruebas de la pérdida o de que usted rehúse firmar el documento de compromiso, la compañía aérea que emita el billete sustitutorio podrá exigir un pago cuyo importe puede ascender hasta el precio total del billete. Dicho importe podrá ser reembolsado cuando la compañía que emitió el billete original tenga constancia de que el billete extraviado o deteriorado no ha sido utilizado durante su periodo de validez. Si encuentra el billete original y lo entrega a la compañía emisora del nuevo billete antes de la finalización de su periodo de validez, el billete sustitutorio le será reembolsado de inmediato.

Obligación de actuar con diligencia

3.1.8. Los billetes de avión son objetos valiosos. Usted está obligado a conservarlos con el debido cuidado y a adoptar las precauciones pertinentes para protegerlos frente a una posible pérdida o robo.

Periodo de validez

3.2.

3.2.1. A menos que las disposiciones contenidas en el billete de avión, las presentes Condiciones o las tarifas aplicables (que pueden restringir el periodo de validez de un billete de avión en función de los datos que figuran en el mismo) establezcan lo contrario, el periodo de validez de un billete de avión será de:

3.2.1.1. (a) Un año a partir de la fecha de emisión.

3.2.1.1. (b) Un año a partir del momento del inicio del viaje, siempre que este se produzca en el plazo de un año desde la emisión del billete.

3.2.2. Si no puede realizar el viaje dentro del periodo de validez de su billete porque no podemos confirmar una reserva, dicho periodo se prolongará hasta el momento en el que podamos confirmar la reserva o bien tendrá derecho al reembolso con arreglo al artículo 10.

Prolongación del periodo de validez

3.2.3. En el caso de que, una vez iniciado el viaje, se viera impedido para continuarlo dentro del periodo de validez de su billete debido a una enfermedad, podemos prolongar dicho periodo hasta que su estado de salud le permita continuar el viaje. La validez se prolongará hasta la fecha en la que un médico certifique que se encuentra en condiciones de viajar o hasta la fecha en la que, tras la certificación de su capacidad para viajar, podamos ofrecerle un vuelo para el trayecto y la clase de servicio reservadas originariamente. La enfermedad debe demostrarse mediante un certificado médico. Si el tramo del trayecto que todavía no se ha recorrido contiene una o varias escalas, el periodo de validez puede prolongarse hasta tres meses contados desde la fecha del certificado médico que confirma su capacidad para viajar. En estos casos, la validez de los billetes de los familiares más próximos que le acompañen se prolongará en la misma proporción.

3.2.4. En caso de fallecimiento de un pasajero durante un viaje, los acompañantes del mismo no quedarán obligados a respetar el periodo mínimo de estancia o, en su caso, podrán prolongar el periodo de validez de sus billetes. En caso de fallecimiento de un familiar directo de un pasajero después de que este haya iniciado el viaje, podrá prolongarse el periodo de validez de los billetes de los familiares directos que le acompañen. Únicamente deberán presentar un certificado de defunción válido y el periodo de prolongación será de 45 días como máximo, desde la fecha de la defunción.

Modificaciones solicitadas por el pasajero

3.3.

3.3.3. Si se acoge a una tarifa que obligue a utilizar los cupones del billete de avión en una secuencia determinada, le rogamos que tenga en cuenta lo siguiente: en el caso de que no realice alguno de los trayectos parciales, o no lo realice en la secuencia prevista en el billete, y ninguno de los demás datos del viaje hayan sufrido modificación, realizaremos un nuevo cálculo del precio del vuelo en función del cambio de itinerario llevado a cabo por usted. Determinaremos el precio del vuelo que debería haber pagado con arreglo al itinerario efectivo, dentro de su categoría de precios, el día en que realizó su reserva original. Dicho precio podría ser mayor o menor al inicialmente pagado.

En el caso de que la categoría de precios originalmente reservada no estuviese disponible para el itinerario modificado el día en que efectuó su reserva, dicho cálculo se realizará a partir de la categoría de precios más reducida disponible en la citada fecha para su itinerario modificado.

En el caso de que el precio a pagar por el itinerario modificado, el día de la reserva inicial, supere el del billete original, le facturaremos la diferencia correspondiente una vez descontado el precio ya pagado. Tenga en cuenta que su transporte puede quedar supeditado al pago previo de dicha diferencia.

Si dispone de un billete que, conforme a las reglas de la tarifa, admite la posibilidad de un reembolso y todavía no ha volado ninguno de sus trayectos parciales, podrá solicitar el reembolso del mismo en las condiciones establecidas en su tarifa. En este caso perderá todo derecho a ser transportado.

El presente artículo 3.3.3 no es aplicable al transporte de usuarios residentes en Austria.

3.3.4. El transporte de usuarios residentes en Austria queda sujeto a la siguiente reglamentación:

Si se acoge a una tarifa que obligue a utilizar los cupones del billete de avión en una secuencia determinada, le rogamos que tenga en cuenta lo siguiente: en el caso de que no realice alguno de los trayectos parciales, o no lo realice en la secuencia prevista en el billete, y ninguno de los demás datos del viaje sea objeto de modificación, realizaremos un nuevo cálculo del precio del vuelo en función del cambio de itinerario introducido por usted. Esta norma no es aplicable en el caso de que se vea impedido para realizar todos los trayectos parciales en la secuencia prevista por causas de fuerza mayor, enfermedad u otro motivo no atribuible a su persona, y siempre que nos notifique y demuestre la existencia de la citada circunstancia tan pronto como tenga conocimiento de ella. En caso de que debamos proceder a un nuevo cálculo del precio del vuelo, determinaremos el importe que debería haber pagado con arreglo al itinerario efectivo, dentro de su categoría de precios, el día en que realizó su reserva original. Dicho precio podría ser mayor o menor al inicialmente pagado.

En el caso de que la categoría de precios originalmente reservada no estuviese disponible para el itinerario modificado el día en que efectuó su reserva, dicho cálculo se realizará a partir de la categoría de precios más reducida disponible en la citada fecha para su itinerario modificado.

En el caso de que el precio a pagar por el itinerario modificado, el día de la reserva inicial, supere el del billete original, le facturaremos la diferencia correspondiente una vez descontado el precio ya pagado. Tenga en cuenta que su transporte puede quedar supeditado al pago previo de dicha diferencia.

Si dispone de un billete que, conforme a las reglas de la tarifa, admite la posibilidad de un reembolso y todavía no ha volado ninguno de sus trayectos parciales, podrá solicitar el reembolso del mismo en las condiciones establecidas en su tarifa. En este caso perderá todo derecho a ser transportado.

Nombre y dirección del transportista aéreo

3.4. Nuestro nombre puede figurar en el billete de avión en forma de Airline Designator Codeo de cualquier otra abreviatura. La dirección del aeropuerto de procedencia será, al mismo tiempo, nuestra dirección y aparecerá en el billete en el lado opuesto a la primera abreviatura de nuestro nombre.

Artículo 4: Tarifas, impuestos, tasas y suplementos

Tarifas

4.1. El precio a pagar será el correspondiente al transporte desde el aeropuerto de origen efectivo hasta el aeropuerto de destino efectivo. El cálculo se realiza acorde con la tarifa aplicable el día de la reserva del billete del vuelo con las fechas e itinerario mostrados en su billete de avión. Las tarifas de vuelo no incluyen los traslados en tierra entre aeropuertos ni desde estos hasta los centros urbanos. La tarifa puede incluir recargos impuestos por el transportista aéreo.

Impuestos, tasas y suplementos

4.2. Además del precio del billete, usted deberá abonar todos los impuestos, tasas u otros gastos establecidos por el gobierno, los municipios u otras autoridades, o por parte de las entidades de gestión de los aeropuertos a los pasajeros o por el uso que estos hacen de sus servicios. Al adquirir el billete, se le informará sobre dichos impuestos, tasas y suplementos que, por lo general, se desglosarán en el billete por separado.

Moneda

4.3. A menos que la legislación aplicable prevea lo contrario, los precios de los vuelos podrán abonarse en todas las monedas aceptadas por nosotros. En caso de que el pago se efectúe en el país de origen en una moneda diferente a aquella en la que la tarifa está publicada, la conversión se realizará aplicando el tipo de cambio bancario de compra establecido por nosotros el día de la emisión del billete.

Artículo 5: Reservas

Requisitos de reserva

5.1.

5.1.1. Cada uno de los cupones de vuelo se aceptará únicamente para el transporte a bordo del vuelo, la clase de servicio y la fecha para los que se dispone de una reserva de plaza. En el caso de los billetes reservados sin plaza de asiento asignada, podrá reservarse posteriormente una plaza determinada, siempre que quede alguna libre en el vuelo deseado.

5.1.2. Nosotros o nuestros agentes autorizados registraremos su(s) reserva(s). Si lo solicita, le enviaremos una confirmación de la(s) misma(s) por escrito.

5.1.3. Determinadas tarifas están sujetas a restricciones en relación con los cambios de reserva o las cancelaciones. Consulte las condiciones específicas en las respectivas disposiciones en materia de tarifas.

Tiempo límite de emisión de billetes

5.2. Se cancelará su reserva si no ha realizado el pago del billete antes de la fecha límite de emisión, anunciada por nosotros o la agencia de viajes que gestionó su reserva.

Datos personales

5.3.

5.3.1. Usted admite habernos facilitado sus datos personales a los siguientes efectos: efectuar reservas de vuelos, adquirir billetes de avión, obtener servicios adicionales, permitirnos el desarrollo y la oferta de servicios, cumplimentar los trámites de entrada en un país y transmitir dichos datos a las autoridades competentes en relación con su viaje. Usted nos autoriza a transmitir dichos datos, exclusivamente con los fines mencionados, a nuestras oficinas, nuestros agentes autorizados, las autoridades, otras compañías aéreas o cualquier proveedor de los servicios mencionados.

5.3.2. Nos reservamos el derecho a revisar las transacciones con el fin de evitar posibles estafas u otras prácticas fraudulentas, para lo cual recurriremos a fuentes internas o externas. En caso de sospecha o detección de una actividad fraudulenta, nos reservamos asimismo el derecho a transmitir información (incluidos los datos personales) a otras filiales del Grupo Lufthansa (entre otros Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH), que podrían revisar dicha información para sus propios fines.

Requisitos de reserva

5.4.

5.4.1. Reserva anticipada de asientos. En vuelos domésticos e internacionales operados por Lufthansa, le ofrecemos la posibilidad de reservar su asiento previamente. La reserva anticipada de asientos le permite elegir, sujeto a disponibilidad, un asiento de una categoría determinada (pasillo, ventanilla, central, asiento con más espacio para las piernas) de entre los asientos disponibles en la clase reservada. En función del tipo de asiento elegido, este servicio puede quedar sujeto al pago de un recargo en algunas clases de reserva. No existe ninguna obligación de reservar un asiento (de pago).

5.4.2. Reserva de asientos gratuita. Si tiene derecho a la reserva gratuita de un asiento, siempre podrá solicitar un asiento determinado en el momento del check-in sin costes adicionales. Si hace uso del servicio de Check-in automático, podrá cambiar su asiento por otro que esté disponible de forma gratuita. Nos esforzaremos por satisfacer los deseos de los pasajeros a este respecto, pero no podemos garantizar ningún asiento en concreto.

5.4.3. Estamos autorizados a asignar a los pasajeros un asiento distinto en cualquier momento, incluso después de subir a bordo. Estos cambios pueden requerirse por motivos de seguridad u operativos. Si ha pagado previamente por su reserva de asiento y su vuelo es cancelado o se le asigna un asiento distinto por motivos de seguridad u operativos, le reembolsaremos el importe pagado por su reserva de asiento. Dicho reembolso no se realizará si renuncia voluntariamente a presentarse al vuelo, efectúa un cambio de reserva, solicita un upgrade a otra clase de servicio o nos indica datos incorrectos en el momento de reservar su asiento sobre su aptitud para ocupar una plaza en la fila de la salida de emergencia.

Reconfirmación de reservas

5.5.

5.5.1. Por norma general, no exigimos reconfirmación de las reservas. En los casos en los que otras compañías aéreas exigen la reconfirmación de un vuelo de conexión o del vuelo de vuelta, el incumplimiento de dicho requisito autoriza al transportista aéreo a cancelar la reserva del citado vuelo de conexión o de vuelta.

5.5.2. Convendría que se informara sobre las disposiciones en materia de reconfirmación de plazas de las compañías con las que viaja. Si la compañía aérea que aparece en su billete de avión así lo exige, Airline Designator Code debe reconfirmar su plaza con ella.

Cancelación de las reservas de vuelos de conexión o de vuelta por parte del transportista aéreo, tasa de tramitación por asiento no ocupado

5.6. Podrá cobrarse una tasa de tramitación en caso de que usted:

5.6.1. No se presente a la salida del vuelo en el aeropuerto o en otro lugar de salida a la hora establecida por nosotros (o, si no se ha establecido ninguna hora, con el tiempo suficiente para poder llevar a cabo los trámites legales y de check-in antes de la salida del vuelo) y, en consecuencia, no ocupe la plaza que había sido reservada para usted.

5.6.2. Se presente al vuelo con documentación insuficiente y, por tanto, sin la preparación adecuada para el viaje y, debido a ello, no pueda ocupar la plaza de transporte reservada.

5.6.3. Cancele su reserva con posterioridad al plazo establecido por el transportista aéreo. La tasa de tramitación no se cobrará si usted ha cancelado su reserva de plaza debido a un retraso o a la cancelación de su vuelo, a la eliminación de una escala prevista o ante la imposibilidad de transporte en el vuelo en cuestión por causas de fuerza mayor, o bien si no se ha presentado al vuelo por cualquiera de los motivos citados.

Artículo 6: Check-in y embarque

6.1. Los tiempos límite de check-in varían de un aeropuerto a otro, por lo que recomendamos que se informe al respecto y respete estos tiempos. Disfrutará de un viaje más relajado si se reserva el tiempo suficiente para cumplir los tiempos límite de check-in. Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva si no cumple los tiempos límites de check-in indicados. Nosotros o la agencia de viajes que emitió su billete le avisaremos del tiempo límite de check-in de su primer vuelo con nosotros. Puede consultar los tiempos límite de check-in de nuestros vuelos en nuestra página web o a través de la agencia de viajes que haya emitido su billete. Salvo que se especifique lo contrario, deberá realizar el check-in de su vuelo con una antelación mínima de 45 minutos previos a la hora de salida prevista del mismo.

6.2. Deberá presentarse en la puerta de embarque, como muy tarde, a la hora que se le indicó en el momento de realizar el check-in.

6.3. En caso de que no se presente a tiempo para embarcar, estaremos autorizados a cancelar su reserva.

6.4. No asumimos responsabilidad alguna en relación con los daños o gastos en los que incurra debido al incumplimiento, exclusivamente atribuible a usted, de las presentes disposiciones o de las disposiciones del transportista aéreo.

Artículo 7: Derecho a denegar el transporte

Derecho a denegar el transporte

7.1. Estamos facultados a denegarle el transporte a bordo de un vuelo o un vuelo de conexión nuestro, siempre y cuando le hayamos informado por escrito, antes de la reserva, de que desde el momento de la notificación por escrito nos abstendríamos de volver a llevarle a bordo de nuestros vuelos. Este caso puede darse si, p. ej., ha infringido, en algún vuelo anterior, las normas de conducta recogidas en los artículos 7 y 11, lo que justificaría nuestra negativa a ofrecerle transporte. Asimismo, podemos denegarle el transporte o cancelar su reserva de plaza en el caso de que

7.1.1. Esta medida esté justificada por razones de seguridad y orden público, o para evitar la contravención de normas impuestas por las autoridades o por el país de origen o destino del vuelo o de un país que vaya a sobrevolarse.

7.1.2. El hecho de transportarle pueda afectar a la seguridad o a la salud de los demás pasajeros, o suponer una molestia importante para estos.

7.1.3. Su comportamiento, edad o estado mental o físico, incluidos los efectos causados por el consumo de alcohol o drogas, pueda representar un peligro para usted mismo, para otros pasajeros, para la tripulación o para los bienes materiales.

7.1.4. Su comportamiento inapropiado en un vuelo anterior nos haga suponer que ese comportamiento pueda repetirse.

7.1.5. Se niegue a someterse a un control de seguridad.

7.1.6. No haya abonado la tarifa del billete, las tasas o los suplementos aplicables.

7.1.7. No esté en posesión de documentos de viaje válidos, desee entrar en un país por el que solo está autorizado a transitar o para el que no posee documentos de viaje válidos, destruya los documentos de viaje durante el vuelo o se niegue a entregar dichos documentos a la tripulación, a cambio de un resguardo, cuando esta lo solicite.

7.1.8. Presente un billete de avión adquirido por métodos ilegales o contraviniendo los términos y condiciones de Miles & More, un billete cuya pérdida o robo ya haya sido notificado o un billete falsificado, o si no puede identificarse como el pasajero titular del billete de avión.

7.1.9. Se niegue a abonar la diferencia a la que se refiere el apartado 3.3.3 o presente un billete de avión que ha sido emitido por una oficina distinta de las nuestras o de las de cualquiera de nuestros agentes autorizados, o que presenta un deterioro considerable.

7.1.10. Incumpla nuestras disposiciones en materia de seguridad.

7.1.11. Incumpla la prohibición de fumar a bordo de todos nuestros vuelos o la de utilizar equipos electrónicos a bordo cuando no esté permitido.

Lufthansa declina toda responsabilidad para con usted en caso de ejercer su derecho a denegarle el transporte según se establece en el artículo 7.1. Cuando Lufthansa emita su billete de avión en su nombre o en el de una de nuestras compañías aéreas asociadas (código compartido, interlining, chárter), Lufthansa no asumirá ninguna responsabilidad en caso de que la compañía aérea que opera el vuelo le deniegue el transporte.

Asistencia especial

7.2.

7.2.1. El transporte de personas discapacitadas, enfermas o que requieran una asistencia especial deberá notificársenos previamente. Para los pasajeros que, al adquirir su billete, nos hayan indicado la necesidad de asistencia especial y hayamos accedido a transportarlos, su necesidad de asistencia no será motivo de denegación del transporte.

Transporte de niños

7.2.2. Los niños que aún no hayan cumplido los 5 años de edad solo podrán viajar en compañía de un adulto de, al menos, 18 años de edad. El transporte de niños de edades comprendidas entre los 5 y los 12 años sin acompañante requiere de una notificación previa por teléfono y queda sujeto al pago de la respectiva tasa publicada, así como a las disposiciones aplicables que podrá solicitar en nuestras oficinas de venta y a nuestros agentes autorizados.

7.2.3. En nuestros vuelos, los niños pueden viajar también sobre su propio asiento infantil; para ello, los niños menores de 2 años deberán disponer de un asiento reservado para ellos. El asiento infantil deberá ser fijado por usted mismo al asiento por medio del cinturón de seguridad y deberá permanecer así durante todo el vuelo. Solo se admiten asientos infantiles aptos para su uso a bordo de aviones. En caso contrario, estaremos autorizados a denegar el transporte del asiento infantil en el interior de la cabina. No asumimos responsabilidad alguna en relación con las consecuencias derivadas de una posible fijación defectuosa del asiento infantil, de la imposibilidad de usarlo o del incumplimiento de estas normas o de las indicaciones que le hagan a bordo.

En la sección "Información & Servicios" de la página lh.com puede consultar información adicional sobre los viajes con niños y, en particular, sobre el uso de asientos infantiles adecuados a bordo de aviones.

Derechos en caso de denegación del transporte

7.3. En caso de que usted quedara excluido del transporte o su reserva de plaza fuera cancelada por alguno de los motivos enumerados previamente, sus derechos se limitarían a la posibilidad de exigir el reembolso de la tarifa pagada, de acuerdo con el artículo 10.3.

Artículo 8: Equipaje

Límite de franquicia de equipaje y exceso de equipaje

8.1. El límite de franquicia de equipaje hace referencia a la cantidad de equipaje permitida por pasajero, limitada por unidades, peso o dimensiones, que se determina según la tarifa y queda reflejada en el billete; no obstante, también puede solicitarnos información sobre la franquicia de equipaje o recurrir a la agencia de viajes que emitió el billete de avión. El transporte de equipaje que sobrepase los límites de franquicia está sujeto al pago de un recargo. En vuelos operados con números de vuelo de Lufthansa por otras compañías aéreas (Code Share), el límite de franquicia de equipaje también queda reflejado en el billete; no obstante, los recargos en concepto de exceso de equipaje son aplicados siempre por la compañía aérea operadora con arreglo a sus términos y condiciones. Puede solicitar información sobre las tarifas en vigor en nuestras oficinas o a nuestros agentes autorizados. En cualquier caso, ninguna pieza de equipaje podrá tener un peso superior a 32 kilogramos.

Equipaje de desconocidos

8.2. Le rogamos que se niegue siempre a llevar equipaje u objetos de desconocidos dentro del equipaje de mano o consignado.

Objetos no admitidos en el equipaje

8.3.

8.3.1. Su equipaje no podrá contener:

8.3.1.1. Objetos que puedan suponer un peligro para el avión, para las personas o para los objetos que se encuentran a bordo del avión, como los incluidos en las normativas sobre mercancías peligrosas de la OACI y de la IATA, que nosotros o nuestros agentes autorizados le entregaremos si lo solicita. Entre dichas mercancías figuran en especial los materiales explosivos, los gases comprimidos, las sustancias corrosivas, oxidantes, radiactivas o magnetizantes, los materiales inflamables y las sustancias venenosas o irritantes.

8.3.1.2. Objetos cuyo transporte esté prohibido de acuerdo con la normativa del país de origen o de destino del vuelo, o que vaya a sobrevolarse durante el viaje.

8.3.1.3. Objetos peligrosos o poco seguros, o que no sean aptos para su transporte debido a su peso, tamaño, forma o naturaleza, o por ser perecederos, frágiles o especialmente delicados. Si lo solicita, nosotros o la agencia de viajes que haya emitido su billete le informaremos con más detalle sobre su caso particular.

8.3.2. En caso de que lleve consigo o en su equipaje (a) armas de cualquier tipo, en especial, armas de fuego o pulverizadores para ataque o defensa; (b) munición y explosivos; (c) objetos que, a juzgar por su forma o marcas, aparenten ser armas, munición o sustancias explosivas, deberá comunicárnoslo para que las inspeccionemos antes de iniciar el vuelo. El transporte de objetos de este tipo solo está permitido si se transportan como mercancía o equipaje consignado de acuerdo con las disposiciones en materia de transporte de mercancías peligrosas. La frase 2 no es aplicable a agentes de policía que estén obligados a llevar armas en el cumplimiento de su deber. Durante el vuelo, deberán entregar sus armas al comandante del avión.

8.3.3. El transporte de munición o armas de fuego no deportivas o de caza no está permitido como equipaje. La admisión de armas y munición deportivas y de caza como equipaje consignado queda sujeta a nuestro criterio discrecional. Deberán estar descargadas, provistas de un seguro accionado y embaladas adecuadamente. De acuerdo con el punto

8.3.1.1, el transporte de munición está sometido a las normativas de la OACI y de la IATA. Sin perjuicio de que existan disposiciones o acuerdos contrarios, Lufthansa no recibirá órdenes de transportar armas de fuego y munición de guerra a bordo de los vuelos que opere.

8.3.4. No nos hacemos responsables de aquellos objetos que se introduzcan en el equipaje consignado contraviniendo las disposiciones recogidas en los puntos 8.3.1 y 8.3.2.

Derecho a denegar el transporte

8.4.

8.4.1. De acuerdo con lo establecido en los apartados 8.3.2 y 8.3.3, rehusaremos transportar los objetos mencionados en el párrafo 8.3 de este artículo; si se descubre la presencia de uno de estos objetos durante el transporte, podremos negarnos a continuar transportándolo.

8.4.2. Podemos rehusar transportar todo equipaje que, por su tamaño, forma, peso, naturaleza o contenido, no sea apto para su transporte por motivos operativos, de seguridad o porque pueda poner en peligro el bienestar de otros pasajeros. Si lo solicita, le informaremos sobre los objetos considerados como no aptos para el transporte.

8.4.3. Podemos rehusar transportar cualquier equipaje que no esté debidamente embalado en la maleta o en un contenedor similar, de forma que pueda garantizarse su transporte seguro aplicando la precaución habitual durante su manipulación.

Registro del pasajero e inspección del equipaje

8.5. Si el pasajero se niega a ser registrado o a que su equipaje sea inspeccionado para comprobar que no lleva consigo o que su equipaje no contiene ninguno de los objetos prohibidos o que deben declararse de acuerdo con el párrafo 8.3, nos reservamos el derecho a no transportar a dicho pasajero o su equipaje sin ninguna otra responsabilidad con el pasajero que la del reembolso, según el artículo 10.3 de las Condiciones de transporte.

Equipaje consignado

8.6.

8.6.1. Al recibir un equipaje para su facturación, la responsabilidad y custodia será nuestra desde ese mismo momento. Registramos este dato en el billete de avión, proceso que constituye la emisión del resguardo del equipaje. Las etiquetas de equipaje que entregamos junto a los resguardos de equipaje, únicamente sirven para la identificación del equipaje.

8.6.2. El equipaje consignado debe ir provisto de su nombre completo u otro tipo de identificación.

8.6.3. El equipaje consignado será transportado en el mismo avión en el que usted viaje, salvo que, por motivos de seguridad u operativos, decidamos transportarlo en otro vuelo (el siguiente siempre que sea posible). Si su equipaje consignado es transportado en el siguiente vuelo, se lo enviaremos al lugar en el que se encuentre, salvo que su presencia sea requerida para la inspección aduanera. El artículo 14 (Responsabilidad por daños y perjuicios) permanece invariable.

Equipaje no consignado

8.7.

8.7.1. Estamos autorizados a establecer las dimensiones máximas para el equipaje de mano. En cualquier caso, el equipaje de mano debe caber debajo del asiento delantero o en los compartimentos para el equipaje de mano de la cabina del avión. Si su equipaje de mano no cumple estos requisitos o contraviene la normativa de seguridad, será transportado como equipaje consignado.

8.7.2. Aquellos objetos no aptos para su transporte en la bodega, tales como instrumentos musicales delicados, y que no cumplan los requisitos recogidos en el párrafo 8.7.1, solo serán aceptados en cabina si usted nos ha informado previamente al respecto y los hemos admitido para el transporte. Este servicio especial puede quedar sujeto al pago de un recargo.

Recogida del equipaje consignado

8.8.

8.8.1. Tiene la obligación de recoger su equipaje consignado tan pronto como esté listo para ser retirado en el aeropuerto de destino o en el que se interrumpa el vuelo.

8.8.2. Solo entregaremos el equipaje consignado al titular del resguardo del equipaje y previo pago, en su caso, de las cantidades que todavía nos adeude, según se establece en las Condiciones de transporte.

8.8.3. Si la persona que acude a recoger el equipaje no puede presentar el resguardo del mismo o no es capaz de identificar el equipaje mediante la etiqueta de equipaje (en caso de que se hubiera emitido), solo le entregaremos el equipaje si aporta pruebas, a nuestro juicio, satisfactorias de su derecho a retirarlo.

Mascotas y animales de servicio

8.9.

8.9.1.

El transporte de perros, gatos y otros animales domésticos requiere de nuestro consentimiento y queda sujeto a las siguientes disposiciones:

Los animales deben viajar en contenedores especiales aptos para el transporte de los mismos y estar provistos de certificados de salud y vacunación, permisos de entrada y otros documentos exigidos por los respectivos países en relación con la entrada y el tránsito de animales. Nos reservamos el derecho a determinar la forma de transporte y a limitar el número de animales admitidos en cada vuelo.

8.9.2. El peso de los animales transportados, así como el peso de su contenedor y su comida, no está incluido en la franquicia de equipaje del pasajero. Este tipo de transporte queda sujeto a la tarifa de exceso de equipaje correspondiente.

8.9.3. Los perros de servicio se transportarán de forma gratuita y, siempre que sea posible, en el interior de la cabina; tenga en cuenta también el apartado 8.9.5

8.9.4. En vuelos de/a los EE. UU., podrá llevar gratuitamente un perro de uso psicoterapéutico (perro de "soporte emocional" o de "servicio psiquiátrico") en el interior de la cabina, siempre que se cumplan los siguientes requisitos: Los pasajeros que viajen con un perro de uso psicoterapéutico deberán presentar a LH documentos actualizados (es decir, con una antigüedad máxima de un año con respecto al primer vuelo que tenga previsto realizar el pasajero) con el membrete de un especialista titulado (p. ej., un psiquiatra, psicólogo, trabajador social clínico con licencia o médico de familia que trate el trastorno mental o emocional del paciente), que certifiquen que: (1) el pasajero padece un trastorno mental o emocional reconocido en el "Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales – 4.ª edición (DSMIV)"; (2) el pasajero necesita llevar al perro de servicio en sus viajes en avión o para desarrollar sus actividades en el destino; (3) la persona que expide el certificado es un especialista psicosocial titulado que está tratando al pasajero, y (4) la fecha y el tipo de titulación del citado especialista psicosocial deben figurar en la documentación, indicándose además el estado o la jurisdicción en la que fue expedida. LH se reserva el derecho a verificar la autenticidad de todos los documentos facilitados.

Tenga en cuenta el apartado 8.9.5.

Si desea viajar con un perro de servicio o de uso terapéutico, deberá comunicárnoslo con una antelación mínima de 48 horas a la salida del vuelo y presentarse en el mostrador de check-in como mínimo una hora antes de que se cumpla el tiempo límite de check-in.

8.9.5. Tenga en cuenta que para que el vuelo pueda realizarse de forma segura y sin contratiempos, el animal deberá haberse educado convenientemente para comportarse correctamente en un entorno público. El transporte del animal dentro de la cabina solo se permitirá si este le obedece y se comporta de la forma debida. En caso contrario, podremos exigirle que le coloque un bozal para su transporte o permita que el animal sea trasladado a la bodega de carga (siempre que se disponga de un contenedor adecuado), e incluso denegarle el transporte.

Los animales que viajan en el interior de la cabina (incluidos sus respectivos contenedores, en su caso), deberán caber en el espacio reservado para los pies y permanecer debidamente asegurados durante toda la estancia a bordo.

8.9.6. Usted es responsable de la seguridad, la salud y la conducta de su animal, así como del cumplimiento de todas las normas en materia de entrada y salida del país y de seguridad, y de todas las demás normas aplicables en los respectivos países a la entrada y el tránsito de animales.

Usted asume todos los posibles gastos derivados del incumplimiento de esta obligación y todos los daños que puedan ocasionar los animales con los que viaje, y nos exime de toda responsabilidad, siempre y cuando los daños no sean debidos a negligencia grave o intencionalidad por nuestra parte.

Artículo 9: Horarios de vuelos, retrasos y cancelaciones

Horarios de vuelos

9.1.

Antes de aceptar su solicitud de reserva, le informaremos sobre la hora prevista en el horario para su vuelo, tal y como esté fijada en ese momento, y la haremos constar en su billete de avión. Si nos facilita información de contacto, nos comprometemos a notificarle cualquier cambio. Si tras la adquisición de su billete se produce un cambio importante en el horario de vuelos que le resulta inaceptable, tendrá derecho a reembolso según lo dispuesto en el artículo 10.2.

Cancelación, cambio de ruta, retrasos, etc.

9.2.

Hacemos todo lo que está en nuestra mano para evitar los retrasos. En nuestro esfuerzo por evitar retrasos y cancelaciones de vuelos puede ocurrir que, en determinadas circunstancias que escapan a nuestro control, el transporte se lleve a cabo en otro avión o por parte de otra compañía aérea.

Notificaciones

9.3. Cualquier retraso, cancelación o desvío le será comunicado puntualmente en el aeropuerto o durante el vuelo. También puede consultar información sobre su vuelo en la página web de Lufthansa (<http://www.lufthansa.com>).

Artículo 10: Reembolsos

Disposiciones generales

10.1. Le reembolsaremos el billete de avión o la parte no utilizada del mismo, de acuerdo con los siguientes párrafos de este artículo y, en su caso, con las respectivas disposiciones en materia de tarifas:

Destinatario del reembolso

10.1.1. Salvo que en este artículo se disponga lo contrario, el reembolso se entregará al pasajero cuyo nombre aparezca en el billete o a la persona que haya pagado el billete, siempre que se presente un justificante del pago del billete.

10.1.2. Si el billete ha sido abonado por una persona distinta del pasajero cuyo nombre figura en el billete de avión y el billete está provisto de la correspondiente restricción en relación con su reembolso, este solo se efectuará a la persona que pagó el billete o a un tercero a instancias de dicha persona.

10.1.3. Salvo en caso de extravío del billete, el reembolso solo se efectuará previa presentación del billete y todos los cupones de vuelo no utilizados.

10.1.4. Si el reembolso se hace efectivo a la persona que presenta el cupón del pasajero y todos los cupones de vuelo no utilizados y que, de acuerdo con los apartados 10.1.1 o 10.1.2, se presenta como la persona con derecho al reembolso, se considerará que el reembolso se ha pagado al titular del derecho al reembolso.

Reembolso involuntario

10.2.

10.2.1. Si cancelamos un vuelo, no realizamos un vuelo de acuerdo con el horario previsto, alteramos el destino o suprimimos alguna escala, o si usted pierde un vuelo de conexión reservado debido a un retraso atribuible a nosotros mismos, el importe del reembolso será:

10.2.1.1. Igual al precio del vuelo abonado si no se ha utilizado ninguna parte del billete.

10.2.1.2. Como mínimo la diferencia entre el precio pagado y la tarifa aplicable a los trayectos recorridos si se ha utilizado una parte del billete.

Reembolso voluntario

10.3.

10.3.1. En caso de que usted exija un reembolso por motivos diferentes a los mencionados en el punto 10.2.1 de este artículo, el importe del reembolso, si usted tiene derecho al mismo conforme a estas Condiciones Generales, será:

10.3.1.1. Igual al precio del vuelo abonado, una vez descontadas las tasas aplicables, si no se ha utilizado ninguna de las partes del billete.

10.3.1.2. Igual a la diferencia entre el precio pagado y la tarifa aplicable a los trayectos recorridos, una vez descontadas las tasas aplicables, si se ha utilizado una parte del billete.

Reembolso de un billete de avión extraviado

10.4.1. En caso de extravío de un billete o de una parte del mismo, el reembolso se efectuará, una vez aportada una prueba satisfactoria de la pérdida y previo pago de la tasa aplicable, siempre que:

10.4.1.1. El resguardo o el cupón de vuelo extraviado no haya sido empleado ya para el transporte o para solicitar el reembolso correspondiente, o no haya sido cambiado por otro sin haberse efectuado un nuevo pago del billete (excepto en el caso de que el transporte, reembolso o cambio efectuado a un tercero sea atribuible a nuestra propia negligencia).

10.4.1.2. La persona destinataria del reembolso se comprometa en la forma establecida por nosotros a devolver la cantidad reembolsada en caso de que otra persona presente y utilice el resguardo o cupón de vuelo extraviado para viajar o para obtener el reembolso, a menos que el uso fraudulento por parte de un tercero sea atribuible a nuestra propia negligencia. En este caso, se realizará un cargo de servicio.

10.4.2. En caso de extravío por nuestra parte del billete de avión o de una parte del mismo, la responsabilidad recaerá sobre nosotros.

Denegación de reembolsos

10.5.

10.5.1. Podemos denegar un reembolso si se solicita transcurridos seis meses desde la fecha de expiración del periodo de validez del billete.

10.5.2. Nos reservamos el derecho a denegar el reembolso de un billete que usted haya presentado ante las autoridades de un país o ante una compañía de transporte como prueba de su intención de salir de nuevo del país, a menos que pueda probar que tiene permiso para permanecer en el mismo o que va a salir de él con otro transportista aéreo o medio de transporte.

Moneda

10.6. Todos los reembolsos quedan sujetos a las leyes y demás disposiciones del país en el que se haya adquirido el billete originariamente y, asimismo, a las del país en el que se vaya a realizar el reembolso. En estas condiciones, nos reservamos el derecho a realizar el reembolso en la misma forma y moneda en la que se efectuó el pago del billete de avión.

Entidad pagadora

10.7. El reembolso solo podrá efectuarlo el transportista aéreo que emitió el billete de avión originariamente.

Reembolso de pagos efectuados con tarjeta de crédito

10.8. Los reembolsos de billetes abonados con tarjeta de crédito solo se efectuarán en forma de abono en la cuenta en la que se adeudó la cantidad pagada. Según lo dispuesto en este artículo, el reembolso solo se efectuará por el importe y en la moneda que figuran en el billete. El importe del reembolso que el titular de la tarjeta de crédito recibirá en forma de abono en la cuenta asociada a su tarjeta puede diferir del importe pagado originariamente a la compañía emisora de la tarjeta de crédito por el billete reembolsado, debido a cambios en el tipo de conversión y a las comisiones cobradas por dicha entidad. Estas diferencias no facultan al destinatario del reembolso a reclamarnos cantidad alguna.

Artículo 11: Comportamiento a bordo**General**

11.1. Si su comportamiento a bordo nos hace suponer que usted puede representar un peligro para el avión o para personas u objetos que se encuentran a bordo, o si obstaculiza a la tripulación en el desempeño de sus funciones o no cumple las instrucciones de la tripulación, incluidas las relativas a la prohibición de fumar, al consumo de alcohol o de drogas, o si causa daños o molestias a otros pasajeros o a la tripulación, nos reservamos el derecho a adoptar las medidas necesarias para evitar ese comportamiento, que contemplan incluso la posibilidad de inmovilizarlo. Podemos negarnos a permitir que siga viajando con nosotros y se podrá presentar una denuncia contra usted.

Equipos electrónicos

11.2. Queda prohibido el uso de teléfonos móviles, equipos transmisores y juguetes con radiocontrol a bordo. Como excepción a esta regla, se permite el uso de teléfonos móviles a bordo de aviones equipados con tecnología de soporte para telefonía móvil. Esté atento a las instrucciones de la tripulación por megafonía y consulte a bordo el material informativo adicional o la guía sobre FlyNet. La opción de hablar por el móvil, no obstante, está deshabilitada a bordo. Si se permite el uso de videocámaras, ordenadores portátiles, reproductores MP3, reproductores de CD y consolas de juegos a bordo, mientras permanezca apagada la luz que indica la obligación de abrocharse el cinturón de seguridad.

Vuelos para no fumadores

11.3. Todos los vuelos de Lufthansa son para no fumadores. Está prohibido fumar en todos los compartimentos del avión. Esta norma es aplicable también a los cigarrillos electrónicos.

Poseción de alcohol

11.4. Queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas que no hayan sido adquiridas a bordo.

Obligación de abrocharse el cinturón de seguridad

11.5. Por norma general, está obligado a ocupar su asiento durante el vuelo. El cinturón de seguridad debe mantenerse abrochado mientras se está sentado en el asiento.

Artículo 12: Servicios suplementarios

12.1. En los casos en los que contratemos para usted otros servicios distintos del transporte aéreo con terceros o emitamos documentos de transporte para otros servicios de transporte distintos del aéreo, estaremos actuando solo en calidad de agentes. En estos casos, se aplicarán las condiciones de contratación del respectivo proveedor de servicios.

12.2. Los servicios de traslado prestados por nosotros para nuestros pasajeros quedan sujetos a estas condiciones. Estas condiciones están a su disposición.

Artículo 13: Trámites administrativos**General****13.1.**

13.1.1. Tiene usted la obligación y la responsabilidad de obtener todos los documentos de viaje y visados para su viaje, y de cumplir todas las normas de los países de origen y destino de sus vuelos, y de aquellos que sobrevuele; lo mismo es aplicable en relación con la normativa y las instrucciones de nuestra compañía a este respecto. Sus documentos de viaje y visados deberán ser válidos durante todo el viaje, incluidas las posibles interrupciones del mismo. No asumimos responsabilidad alguna a este respecto ni estamos obligados a verificar su validez.

13.1.2. No asumimos responsabilidad alguna en relación con las consecuencias, por improbables que sean, de que un pasajero no logre obtener o llevar consigo los documentos de viaje válidos o visados necesarios o incumpla la normativa o las instrucciones pertinentes.

Documentos de viaje

13.2. Antes del inicio del viaje, tiene la obligación de presentar los documentos de entrada y salida, certificados de salud y otros documentos requeridos por los respectivos países, y de autorizarnos a realizar copias de dichos documentos. Nos reservamos el derecho a denegarle el transporte si incumple la normativa aplicable o si sus documentos son insuficientes, y no asumimos responsabilidad alguna en relación con las pérdidas o gastos en los que incurra por el incumplimiento de dichas disposiciones.

Prohibición de la entrada en un país

13.3. Si se le prohíbe la entrada en un país, estará obligado a pagar el precio del vuelo desde dicho país. Para el cobro de dicha tarifa, podremos emplear el dinero correspondiente al transporte que usted no ha utilizado o aquellos fondos que obren en nuestro poder. La tarifa abonada por el transporte hasta el lugar de la denegación de entrada o de la expulsión del país no podrá ser objeto de reembolso.

Responsabilidad del pasajero por sanciones, etc.

13.4. En caso de que debamos abonar o depositar alguna cantidad por sanciones o multas, o incurramos en algún gasto debido a su incumplimiento de alguna normativa en materia de entrada o de tránsito por el país en cuestión, o por insuficiencia de los documentos requeridos por dicha normativa, usted quedará obligado a reembolsarnos los importes abonados o depositados y los gastos en que hayamos incurrido, además de una cantidad en concepto de gastos de tramitación, en cuanto lo solicitemos. Esta obligación no solo la asume el pasajero, sino también la persona que haya pagado el billete correspondiente. Estamos autorizados a emplear los billetes no utilizados o los fondos que obren en nuestro poder para cubrir dichos gastos. El importe de las multas y sanciones varía de un país a otro, y puede sobrepasar ampliamente la tarifa del vuelo. Le recomendamos por tanto, en su propio interés, que se asegure de cumplir las disposiciones en materia de entrada en los respectivos países.

Inspección aduanera

13.5. Puede ocurrir que se requiera su presencia durante la inspección de su equipaje, tanto facturado como no facturado, por parte del personal de aduanas o de otros funcionarios. Declinamos toda responsabilidad por los daños que pueda sufrir el pasajero durante la inspección o por el incumplimiento de dicha disposición.

Controles de seguridad

13.6. Tanto usted como su equipaje están obligados a someterse a los controles de seguridad llevados a cabo por las autoridades, las entidades de gestión de los aeropuertos o por nosotros mismos.

Transmisión de datos

13.7. Estamos autorizados a facilitar los datos de su pasaporte y los datos personales procesados y utilizados por nosotros en relación con su viaje a las autoridades nacionales o extranjeras (incluyendo las autoridades de los EE. UU. y Canadá), si dichas autoridades lo exigen en virtud de las disposiciones legales preceptivas y, por tanto, resulta necesario para el cumplimiento del contrato de transporte.

Artículo 14: Responsabilidad por daños y perjuicios**General**

14.1.1. La responsabilidad de Deutsche Lufthansa AG y del resto de compañías que prestan servicios de transporte en calidad de socios contractuales estará determinada por las respectivas condiciones generales de transporte de cada compañía.

14.1.2. El transporte queda sujeto a la normativa en materia de responsabilidad recogida en el Convenio de Montreal del 28 de marzo de 1999, aplicado en la Comunidad Europea a través del Reglamento (CE) 889/2002 en su versión modificada y de disposiciones legales nacionales de los Estados miembros.

14.1.3. En caso de que la responsabilidad por los daños sufridos sea atribuible al perjudicado, de forma total o parcial, se aplicará la normativa correspondiente en materia de exención o de reducción de la obligación de resarcimiento.

14.1.4. Solo nos hacemos responsables de los daños que se produzcan en nuestros propios vuelos. Si emitimos billetes para un transporte aéreo realizado por otro transportista aéreo o aceptamos transportar equipaje que corresponda a un servicio prestado por otro transportista aéreo, estaremos actuando solo en calidad de agentes del mismo. No obstante, por lo que respecta al equipaje facturado, usted también tiene derecho a exigir una indemnización por daños al primero o al último transportista aéreo.

14.1.5. Cuando la compañía aérea operadora sea distinta de aquella con la que se ha concluido el contrato de transporte, podrá dirigir su denuncia o su reclamación de indemnización contra cualquiera de las compañías. Si en su billete de avión figura el nombre o el código de un transportista aéreo (Code Share), esta será también la compañía con la que ha concluido el contrato de transporte.

14.1.6. Declinamos toda responsabilidad por los daños producidos en el cumplimiento de normativas estatales o de otro tipo o por el incumplimiento por parte del pasajero de las obligaciones que de ellas se desprendan.

14.1.7. Nuestra responsabilidad no superará en ningún caso el importe de los daños que hayan sido constatados. Solo asumimos la responsabilidad por los daños indirectos o consecuenciales cuando se hayan producido debido a negligencia equivalente al dolo por nuestra parte o intencionadamente; estas normas se aplicarán sin perjuicio a las disposiciones contenidas en el Convenio.

14.1.8. Los casos de exención y limitación de responsabilidad aplicables a nuestra compañía se hacen extensivos a nuestros empleados y representantes, así como a toda persona cuyo avión utilicemos, incluidos los empleados y representantes de la misma. El importe total a abonar por nosotros o por las personas mencionadas en concepto de indemnización no podrá superar el importe de los límites de responsabilidad aplicables a nuestra compañía.

14.1.9. Salvo en los casos en los que se establezca lo contrario, ninguna de las presentes Condiciones de transporte tiene por objeto la renuncia a ninguno de los supuestos de exención o limitación de responsabilidad a los que pueda acogerse nuestra compañía con arreglo al Convenio o al derecho aplicable.

Indemnización por fallecimiento o lesiones

14.2.

14.2.1. No existe ningún importe máximo aplicable en caso de responsabilidad por el fallecimiento o por lesiones del pasajero. Si los daños ascienden hasta un total de hasta 113.100 DEG (aprox. 121.243 EUR), el transportista aéreo no podrá alegar cuestiones de responsabilidad para eludir el pago de indemnizaciones por daños. Si el total reclamado asciende a una cantidad superior, el transportista aéreo podrá eludir su responsabilidad si demuestra que no ha actuado de forma negligente o que no se le puede atribuir culpa alguna.

14.2.2. Si el pasajero fallece o resulta lesionado, el transportista aéreo deberá abonar un anticipo en el plazo de 15 días desde la determinación de la persona con derecho a la indemnización para cubrir las necesidades económicas inmediatas de esta. En caso de fallecimiento, dicho anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (aprox. 17.600 EUR)

Destrucción y pérdida de equipaje, y daños en el mismo

14.3.

14.3.1. Nuestra responsabilidad por la destrucción o la pérdida de equipaje, o por los daños sufridos por el mismo asciende a un máximo de 1.131 DEG (aprox. 1.213 EUR). En el caso del equipaje consignado, la responsabilidad no dependerá de la existencia o no de culpa por nuestra parte, siempre y cuando el equipaje no estuviera deteriorado ya antes de consignarse. En el caso del equipaje no consignado, solo responderemos de los daños atribuibles a nuestra conducta.

Ampliación del límite de responsabilidad en materia de equipajes

14.3.2. El límite de responsabilidad se ampliará en los casos en los que el pasajero haya presentado una declaración especial y abonando el recargo correspondiente, como muy tarde, en el momento de consignar su equipaje.

Reclamaciones en relación con el equipaje

14.3.3. En caso de deterioro, pérdida o destrucción de equipaje, el pasajero deberá denunciar el hecho por escrito al transportista aéreo lo antes posible. Esta notificación deberá presentarse en un plazo de 7 días en caso de deterioro del equipaje consignado y de 21 días en caso de pérdida del mismo, contados desde la fecha en que al pasajero le fue devuelto su equipaje.

14.3.4. No asumimos responsabilidad alguna en relación con los daños ocasionados por objetos contenidos en su equipaje, salvo que estos se hayan producido por negligencia grave o de forma intencionada por nuestra parte. En caso de que estos objetos ocasionen daños en el equipaje de otro pasajero o en objetos de nuestra propiedad, quedará obligado a indemnizarnos por todos los perjuicios y gastos derivados de los mismos.

Retraso en el transporte de pasajeros y equipaje

14.4.

14.4.1. Asumimos la responsabilidad en relación con los perjuicios ocasionados por el retraso en el transporte de pasajeros, salvo en los casos en los que hayamos adoptado todas las medidas posibles para evitar estos perjuicios o que la adopción de estas medidas no haya sido posible. La responsabilidad por perjuicios ocasionados debido al retraso en el transporte de pasajeros queda limitada a 4.694 DEG (aprox. 5.032 EUR).

14.4.2. Asumimos la responsabilidad en relación con los perjuicios ocasionados por el retraso en el transporte de equipajes, salvo en los casos en los que hayamos adoptado todas las medidas posibles para evitar estos perjuicios o que la adopción de estas medidas no haya sido posible. La responsabilidad por perjuicios ocasionados debido al retraso en el transporte de equipajes queda limitada a 1.131 DEG (aprox. 1.213 EUR).

14.4.3. Si los daños ocasionados son, en parte, atribuibles al perjudicado, el importe de las compensaciones deberá reducirse en la parte equivalente al grado de responsabilidad de este. El perjudicado queda obligado a evitar el incremento mediante la compra desmesurada de artículos de sustitución, del supuesto daño debido al extravío de su equipaje o el retraso en el transporte del mismo.

Denegación del transporte por overbooking

14.5.

14.5.1. A la hora de adjudicar las plazas disponibles, tendrán preferencia los niños sin acompañante y los pasajeros enfermos o discapacitados. Por lo demás, los pasajeros accederán al transporte siguiendo su orden de llegada y teniendo debidamente en cuenta sus respectivos intereses.

14.5.2. En los casos en los que la denegación del transporte a algunos pasajeros sea un hecho previsible, intentaremos antes negociar la renuncia voluntaria al transporte con los pasajeros que estén dispuestos a ceder su plaza a cambio de ciertos beneficios.

Cancelación

14.6. Si su vuelo se cancela, procuraremos cambiar su reserva a un vuelo alternativo, incluso aunque sea operado por otra compañía aérea.

Artículo 15: Plazos para solicitar indemnizaciones o presentar reclamaciones**Notificación de daños**

15.1. Si usted acepta el equipaje consignado sin reservas, se considerará que le fue entregado en buenas condiciones y conforme al contrato de transporte, mientras no se demuestre lo contrario.

En caso de que el equipaje haya sufrido daños, no se aceptará ninguna reclamación a menos que esta se interponga inmediatamente después de constatarse el daño; en viajes internacionales, el plazo para notificar los daños al transportista aéreo es de siete días desde la recepción del equipaje; la obligación de notificación también es aplicable a los daños causados por el retraso en la entrega del equipaje, que deberán notificarse de inmediato y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 21 días desde la entrega del mismo. Los daños deberán notificarse por escrito.

Plazos de reclamación

15.2. En los transportes internacionales, la reclamación de indemnización por daños de cualquier tipo solo podrá interponerse dentro de un plazo de dos años contados a partir de la fecha de llegada del vuelo a su destino, de la fecha en la que este debería haber llegado al mismo o de la fecha en la que el transporte quedó interrumpido. El cálculo del plazo se realizará con arreglo a la normativa aplicable por parte del tribunal al que se recurra.

Artículo 16: Otras disposiciones

El transporte queda sujeto a otras normas y condiciones aplicables a nuestros servicios o publicadas por nosotros. Estas normas y disposiciones son importantes, y pueden sufrir modificaciones. Se refieren, entre otros, al transporte de niños menores de edad, de mujeres embarazadas y de pasajeros enfermos, a limitaciones en el uso de equipos electrónicos o al consumo de alcohol a bordo.

Si lo solicita, le enviaremos todas las normas y disposiciones al respecto.

Artículo 17: Órgano de arbitraje

Nos sometemos a arbitrajes frente a un órgano competente. El órgano oficial y neutral de arbitraje dentro del sector del transporte público de personas es *sö_p_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.*, Fasanenstraße 81, 10623 Berlin,

<https://soep-online.de>

https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html

La Comisión Europea proporciona, además, una plataforma para la resolución de litigios en línea (ODR) a la que puede recurrirse para solucionar cualquier queja. Se puede acceder a esta plataforma a través de

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Artículo 18: Títulos abreviados

Los títulos abreviados de cada artículo contenido en estas Condiciones Generales tienen un carácter meramente informativo y no deben ser utilizados para la interpretación del texto.