



# Condiciones Generales de Transporte

de pasajeros y equipaje



Estimado pasajero:

Las presentes Condiciones Generales de Transporte se aplican a todos los vuelos, o partes de vuelos, para los que el Código de designación de KLM aparezca en la casilla de la compañía aérea de su billete o del Bono correspondiente, así como a aquellas otras situaciones especificadas en dichas Condiciones Generales de Transporte.

Actualizada por última vez: el 11 de septiembre de 2017 / Global

Le deseamos un vuelo agradable.

KLM Royal Dutch Airlines

P.O. Box 7700

1117 ZL Schiphol

The Netherlands

## CONTENIDOS

<b>ARTÍCULO 1: DEFINICIONES</b> .....	5
<b>ARTÍCULO 2: ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	10
2.1 Disposiciones generales.....	10
2.2 Contratos chárter y códigos compartidos .....	10
2.3 Plan de contingencia para retrasos prolongados en la pista de despegue (LTD) .....	10
2.4 Preponderancia de la Ley .....	10
<b>ARTÍCULO 3: BILLETES</b> .....	11
3.1 Disposiciones generales.....	11
3.2 Período de validez .....	12
3.3 Fuerza mayor alegada por un Pasajero .....	12
3.4 Orden de utilización de los Cupones .....	13
3.5 Cambios solicitados por el Pasajero .....	13
3.6 Identificación de la Aerolínea .....	13
<b>ARTICULO 4: TARIFAS, TASAS, IMPUESTOS Y CARGOS</b> .....	13
4.1 Tarifas .....	13
4.2 Tasas, impuestos y cargos .....	14
4.3 Gastos de emisión aplicados por la Aerolínea .....	14
4.4 Divisas en el Pago.....	14
<b>ARTICULO 5: RESERVAS</b> .....	14
5.1 Disposiciones generales.....	14
5.2 Requisitos de la Reserva .....	15
5.3 Asignación de asientos .....	15
5.4 Servicio a bordo.....	15
5.5 Tipo de avión.....	15
<b>ARTÍCULO 6: DATOS PERSONALES</b> .....	15
<b>ARTICULO 7: ASISTENCIA ESPECIAL</b> .....	17
<b>ARTÍCULO 8: FACTURACIÓN Y EMBARQUE</b> .....	17
<b>ARTÍCULO 9: DENEGACIÓN Y LIMITACIONES DE TRANSPORTE</b> .....	18
<b>ARTÍCULO 10: EQUIPAJE</b> .....	20
10.1 Disposiciones generales.....	20
10.1.1 Obligaciones de los Pasajeros .....	20
10.1.2 Artículos prohibidos .....	20
10.1.3 Derecho de registro .....	21
10.1.4 Derecho a rechazar el transporte de Equipaje .....	21
10.2 Equipaje Facturado .....	21
10.2.1 Disposiciones generales.....	21
10.2.2 Franquicia de Equipaje .....	22
10.2.3 Declaración Especial de Interés .....	22
10.2.4 Recogida y Reparto del Equipaje .....	22
10.3 Equipaje no Facturado .....	23
10.4 Animales .....	23
10.4.1 Disposiciones generales.....	23
10.4.2 Transporte de mascotas en la cabina .....	24
10.4.3 Transporte de mascotas en la bodega de carga .....	24

<b>ARTÍCULO 11: HORARIOS</b> .....	24
<b>ARTÍCULO 12: RETRASOS Y CANCELACIÓN DE VUELOS</b> .....	25
<b>ARTÍCULO 13: DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DESCENSO DE CLASE</b> .....	25
<b>ARTÍCULO 14: REEMBOLSOS</b> .....	25
<b>ARTÍCULO 15: CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN</b> .....	26
<b>ARTÍCULO 16: PROVISIONES PARA SERVICIOS AUXILIARES</b> .....	27
<b>ARTICULO 17: AEROLÍNEAS SUCESIVAS</b> .....	27
<b>ARTICULO 18: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS</b> .....	27
18.1 Disposiciones generales.....	27
18.2 Documentos de viaje .....	28
18.3 Denegación de entrada .....	28
18.4 Responsabilidad del Pasajero frente a multas, costes de detención, etc. ....	28
18.5 Inspecciones en Aduanas .....	28
18.6 Controles de seguridad.....	29
<b>ARTÍCULO 19: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS</b> .....	29
19.1 Disposiciones generales.....	29
19.2 Disposiciones aplicables a vuelos internacionales e internos.....	30
19.2.1 Lesiones corporales .....	30
19.2.2 Daños a causa de retrasos .....	31
19.2.3 Daños en el Equipaje .....	31
<b>ARTÍCULO 20: PLAZOS DE RECLAMACIONES Y DEMANDAS DE RESPONSABILIDAD</b> .....	31
20.1 Notificación de reclamaciones de Equipaje .....	31
20.2 Demandas de responsabilidad por los Pasajeros.....	32
20.3 Presentación por escrito de Reclamaciones y Demandas .....	32

## ARTÍCULO 1: DEFINICIONES

En estas condiciones y salvo que se establezca lo contrario, se han utilizado los siguientes términos con el significado siguiente:

**Aerolínea de hecho (o Aerolínea operadora)** se refiere a la aerolínea que, de hecho, opera el vuelo.

**Gastos de emisión** son los gastos cargados al Pasajero por parte de la Aerolínea y/o su Agente Autorizado, cuando sea pertinente, relacionados con la modificación ("Gastos de modificación"), la nueva emisión ("Gastos de nueva emisión") o el reembolso ("Gastos de reembolso") de un Billeto, entre otros. El Pasajero será informado por la Aerolínea sobre el importe al que asciendan los Gastos de emisión antes de la finalización de su Reserva.

**Parada programada** se refiere a una parada programada por la Aerolínea, localizada entre el Lugar de Origen y el Lugar de Destino, tal y como se muestra en los Horarios.

**Transporte aéreo (o Viaje aéreo)** se refiere al transporte de un Pasajero y su Equipaje en un avión.

**Artículo** se refiere a un artículo de las presentes Condiciones Generales de Transporte.

**Agente Autorizado** se refiere a una entidad legal individual autorizada por la Aerolínea para representarla en la venta de billetes de Transporte aéreo para sus servicios o para los servicios de otra Aerolínea si dicho agente está autorizado para ello.

**Equipaje** se refiere tanto al Equipaje Facturado como al no facturado, salvo si se especifica lo contrario.

**Franquicia de Equipaje** se refiere a la cantidad máxima de Equipaje (en cantidad de piezas y/o peso y/o dimensiones), si hubiese, determinada por la Aerolínea y con la que puede viajar cada Pasajero, pagando o no un importe, dependiendo de las condiciones de la tarifa.

**Talón de Facturación de Equipaje** se refiere a la parte del Identificador emitido para el Pasajero por la Aerolínea que corresponde al Transporte de Equipaje Facturado.

**Identificador del Equipaje o Etiqueta del Equipaje** se refiere a la parte del Identificador que se adhiere al Equipaje.

**Beneficiario** se refiere al Pasajero o a cualquier persona que pueda reclamar una compensación para o en nombre de dicho Pasajero, de acuerdo con la legislación aplicable.

**Equipaje de cabina** (ver Equipaje No Facturado)

**Aerolínea** se refiere a KLM y/o cualquier otra Aerolínea que cuente con un Código de Aerolínea mostrado en el Billeto, o un Billeto en Conexión.

**Fletamento aéreo** se refiere a la operación a través de la cual la Aerolínea, habiendo concertado un Contrato de Transporte con el Pasajero ("Aerolínea contractual"), subcontrata otra aerolínea ("Aerolínea operadora") para la responsabilidad de llevar cabo la totalidad o una parte del Transporte aéreo. Esto también se refiere a la operación a través de la cual cualquier tercero que haya firmado un contrato con el Pasajero (por ejemplo un operador turístico), delega en la Aerolínea la totalidad

o parte del Transporte aéreo de un determinado paquete de viaje, paquete vacacional o tour, acorde a la Directiva 90/314/CEE del Consejo. Así, la “Aerolínea contractual” sería el operador turístico o el fletador del chárter que haya concertado un acuerdo de transporte como principal con el pasajero o con otra persona.

**Billete chárter** se refiere a un billete emitido, electrónico o de otra clase, para un vuelo fletado o chárter.

**Equipaje Facturado** se refiere a Equipaje que la Aerolínea ha tomado bajo su custodia y para el que se ha emitido un Identificador.

**Plazo de Facturación (CID)** se refiere al plazo límite antes del cual los Pasajeros deben haber completado las formalidades de la facturación y recibido sus tarjetas de embarque, además de haberse entregado el Equipaje en el mostrador de facturación, cuando proceda, de acuerdo con el Artículo 10.2.

**Código compartido** (ver Vuelo de Código compartido)

**Vuelo de Código compartido** se refiere a un vuelo operado por una Aerolínea que puede ser bien la Aerolínea con la que el Pasajero ha firmado un Contrato de Transporte (Aerolínea contractual) u otra aerolínea operadora del vuelo (la Aerolínea operadora) con la que la Aerolínea contractual ha asociado su Código de Aerolínea.

**Billete en Conexión** se refiere a un Billete cuya emisión es considerada necesaria debido a la gran cantidad de Cupones para un Billete primario.

**Plan de contingencia para retrasos prolongados en la pista de despegue**

se refiere al plan de contingencia adoptado por la Aerolínea para casos de retraso importantes del avión sobre la pista de despegue en aeropuertos situados dentro del territorio estadounidense, según define el Departamento de Transporte de los EE.UU. (DOT).

**Contrato de Transporte** se refiere a las declaraciones y condiciones que figuran en el Billete, identificadas como tales, y que incluye estas Condiciones Generales de Transporte así como información para los Pasajeros.

**Aerolínea contratante** se refiere a la Aerolínea con la que el Pasajero ha firmado un Contrato de transporte y para la que figura en el Billete el Código de aerolínea.

**Convención** se refiere a (en función de la aplicabilidad):

- (a) la Convención para la Unificación de Ciertas Reglas, firmada en Varsovia el 12 de octubre de 1929;
- (b) el Protocolo de la Haya de 28 de septiembre de 1955, que modificó la Convención de Varsovia;
- (c) la Convención Complementaria de Guadalajara de 18 de septiembre de 1961;
- (d) los Protocolos 1, 2 y 4 de Montreal (1975), que modificaron la Convención de Varsovia;
- (e) una combinación de los citados Convenios y Protocolos;
- (f) la Convención para la Unificación de Reglas Relacionadas con el Transporte Aéreo Internacional firmada en Montreal el 28 de mayo de 1999.

**Cupón** se refiere a un Cupón de vuelo en Papel o Electrónico, con el nombre del Pasajero que va a efectuar el vuelo identificado en el mismo.

**Daños** incluye fallecimiento, lesiones a un Pasajero, retraso, pérdida, pérdida parcial u otro tipo de daños de cualquier naturaleza que surjan o estén relacionados con el Transporte aéreo u otros servicios proporcionados por la Aerolínea.

**Días** se refiere a los días naturales considerando siete días por semana, siempre teniendo en cuenta que si se realiza una comunicación, el día en el que se lleva a cabo no cuenta como día transcurrido, y que para determinar la validez de un Billete, el día de emisión del Billete o de salida del vuelo tampoco son considerados como días transcurridos.

**Denegación de embarque** se refiere a la denegación de transporte en un vuelo a algún Pasajero, aunque éste se haya presentado antes del embarque según el artículo 3, párrafo 2 del Reglamento (CE) n° 261/2004, sin que el embarque se deniegue por motivos razonables de salud, protección, seguridad o documentación de viaje inadecuada.

**Código de Aerolínea** se refiere al código emitido por IATA que identifica a cada compañía miembro de esta asociación utilizando dos o más caracteres alfabéticos, numéricos o alfanuméricos, y que puede encontrarse, entre otros lugares, en el Billete.

**Cupón Electrónico** se refiere a un Cupón Electrónico de Vuelo o cualquier otro documento equivalente, grabado en formato digital en el sistema informático de reservas de la Aerolínea.

**Billete Electrónico** se refiere al Billete guardado o solicitado por la Aerolínea en un sistema informático de Reservas y que se encuentra plasmado en el Memorándum de Viaje (también llamada Itinerario o Recibo), al Cupón de Vuelo electrónico o a cualquier otro documento equivalente, emitido por la Aerolínea o en su nombre.

**Tarifas** se refiere a las tarifas, cargos, costes de un viaje cargados al Pasajero para una clase de reserva especificada, para rutas determinadas y, cuando proceda, para vuelos y fechas y las condiciones de la tarifa correspondientes.

**Tarifa con Impuestos Excluidos** se refiere a la Tarifa que ha de abonar el Pasajero, excluyendo los Impuestos y los Gastos de emisión.

**Tarifa con Impuestos Incluidos** se refiere a la Tarifa Neta junto con los Impuestos.

**Cupón de Vuelo** se refiere a la porción del Billete identificada como "válida para el transporte" o, en el caso de Billetes Electrónicos, el Cupón Electrónico que muestra los puntos geográficos exactos entre los que el Pasajero debe ser transportado.

**Fuerza mayor** se refiere a circunstancias extraordinarias que no podrían haber sido evitadas aplicando todas las medidas y precauciones razonables.

**Condiciones Generales de Transporte** se refiere a las presentes Condiciones Generales de Transporte.

**IATA (Asociación Internacional de Transporte Aéreo)**

se refiere a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, creada en abril de 1945 en Montreal,

cuyo propósito es el impulso al desarrollo de un transporte aéreo seguro, frecuente y económico, además de la promoción de servicios aéreos y el estudio de los problemas relacionados.

**Identificador** se refiere a una etiqueta emitida por la Aerolínea con el único fin de identificar el Equipaje Facturado y que incluye una parte que se adhiere al Equipaje (“Etiqueta de equipaje”) y otra parte que se emite para el Pasajero, para la identificación de dicho Equipaje (“Talón de Facturación de Equipaje”).

**Vuelo interior o vuelo doméstico** se refiere a cualquier vuelo en el que el Lugar de origen y el Lugar de destino se encuentran dentro de un mismo Estado, es decir, dentro de una continuidad territorial.

**Acuerdos Internacionales (IIA y MIA) de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA)** se refiere a los acuerdos entre aerolíneas sobre la responsabilidad de las compañías aéreas, firmado el 31 de octubre de 1995 en Kuala Lumpur (IIA) y el 3 de abril de 1996 en Montreal (MIA), y que son de aplicación a las aerolíneas que hayan sido miembros de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (ver IATA) desde el 1 de abril de 1997, y que estén incluidas en el ámbito legal de las fuentes del derecho internacional referente a la responsabilidad de las compañías de transporte al que se refieren los puntos (a) al (d) del término “Convención” definido más adelante.

**Vuelo internacional** se refiere, tal y como se define en la Convención, a cualquier vuelo para el que el Lugar de Origen y el Lugar de Destino, además de una posible Parada Intermedia, estén situados en territorios de al menos dos Estados que formen parte de las Convención, independientemente de las Paradas Programadas o de posibles cambios, o bien dentro de un único Estado si la Parada está programada en otro Estado independientemente de si dicho Estado forma o no parte de la Convención.

**Gastos de emisión (o Gastos de emisión de billetes)** se refiere a los gastos que ha de abonar el Pasajero a la Aerolínea o a su Agente Autorizado, cuando proceda, en concepto de emisión de un Billete. El importe de dichos gastos queda determinado por las emisiones del Billete (la Aerolínea o el Agente Autorizado) según proceda. Los Gastos de emisión aplicados por KLM, si hubiese alguno, pueden consultarse en la Aerolínea y en la Página web de KLM.

**Itinerario y Recibo** (ver Memorándum de Viaje)

**KLM** se refiere a la sociedad con responsabilidad limitada Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., creada bajo la legislación de Holanda, con sede original y oficina registrada en (1182 GP) Amstelveen, Holanda en el número 55 de Amsterdamseweg, registrada con referencia 33014286 en el registro mercantil de la cámara de comercio e industria, Amsterdam, Holanda.

**Página web de KLM** se refiere a la página web [www.klm.com](http://www.klm.com).

**Paquete de viaje** tiene el mismo significado que “Viaje combinado”, tal y como figura en la Directiva 90/314/CEE del Consejo de 13 de junio de 1990 relativa a los viajes combinados, las vacaciones combinadas y los circuitos combinados.

**Pasajero** se refiere a cualquier persona (exceptuando a los miembros de la tripulación) transportada o que vaya a ser transportada y que esté en posesión de un Billete.



**Cupón de Pasajero** se refiere a la porción del Billete, emitida por la Aerolínea o en su nombre, que se identifica como tal y que debe ser conservada por el Pasajero.

**Pasajero con Movilidad Reducida** se refiere a cualquier persona cuya movilidad al utilizar el transporte esté reducida debido a una discapacidad física (sensorial o locomotora, permanente o temporal), minusvalía intelectual o discapacidad, o cualquier otro tipo de discapacidad, o edad, y aquellos cuya situación requiera una atención apropiada y la adaptación de los servicios proporcionados a todos los Pasajeros a sus necesidades particulares.

**Mascota** se refiere a una mascota transportada en la cabina o en la bodega de carga, que viaje con un Pasajero que sea su propietario o una persona que asuma la responsabilidad en nombre del propietario durante el viaje.

**Lugar de Origen** se refiere al lugar de salida tal y como se muestra en el Billete (como por ejemplo un aeropuerto, estación de trenes o cualquier otro lugar de origen que aparezca en el Billete).

**Lugar de Destino** se refiere al lugar de destino tal y como se muestra en el Billete (como por ejemplo un aeropuerto, estación de trenes o cualquier otro lugar de destino que aparezca en el Billete).

**Reserva** se refiere a cualquier solicitud de transporte realizada por parte de un Pasajero, registrada por la Aerolínea o su Agente Autorizado.

**Horarios o Indicadores de Horario** se refiere a la lista de horas de llegada y de salida de los vuelos, tal y como se muestra en las guías de horarios publicadas por la Aerolínea, o bajo su autoridad, tal y como se muestra al público mediante medios electrónicos.

**Indicadores de Horario** (ver Horarios)

**Declaración de Interés Especial** se refiere a la declaración realizada por el Pasajero cuando cede la custodia del Equipaje que va a ser facturado, informando sobre un valor por encima del límite de responsabilidad establecido por la Convención, y bajo pago de un suplemento especial.

**Special Drawing Right (SDR)** se refiere a una unidad monetaria creada por el Fondo Monetario Internacional (FMI) cuyo valor es periódicamente definido por el FMI en base a los valores de una serie de divisas de referencia.

**Paradas** se refiere a puntos geográficos, exceptuando el Lugar de Origen y el Lugar de Destino, mostrados en el Billete o mencionados en los Horarios como paradas programadas en el itinerario del Pasajero.

**Impuestos** se refiere a las tarifas, impuestos y gastos impuestos por los gobiernos, un operador aeroportuario o cualquier otra autoridad tal y como se define a continuación en el Artículo 4.

**Billete** se refiere a un documento que puede ser completado por una Facturación de Equipaje o un Identificador para Equipaje Facturado, o mediante un elemento no material, incluyendo forma electrónica, que es emitido o autorizado por la Aerolínea o su Agente Autorizado. El Billete evidencia el Contrato de Transporte, incluye Cupones de Vuelo, Cupones de Pasajero, información para el pasajero e incorpora estas Condiciones Generales de Transporte.

**Memorándum de Viaje (o Itinerario y Recibo)** se refiere a uno o varios documentos que la Aerolínea emite para el Pasajero, que confirma la emisión de un Billete Electrónico que contiene su nombre, información del vuelo e información para el Pasajero.

**Equipaje No Facturado o “Equipaje en Cabina”**

se refiere a todo el Equipaje que no sea Equipaje Facturado. Este Equipaje No Facturado permanece bajo custodia del Pasajero.

## **ARTÍCULO 2: ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **2.1 Disposiciones generales**

- (a) Excepto en los casos mencionados más adelante en los Artículos 2.2 y 2.4, las presentes Condiciones Generales de Transporte son aplicables a todos los vuelos, o tramos de vuelo en los que el Código de la Aerolínea de KLM (“KL”) aparezca en el Billete o en el correspondiente Cupón.
- (b) Estas Condiciones Generales de Transporte también son de aplicación para transporte gratuito o con tarifas reducidas, excepto que se establezca lo contrario en el Contrato de Transporte o en cualquier otro documento contractual entre KLM y el Pasajero.
- (c) Todo Transporte está sujeto a las Condiciones Generales de Transporte y a la normativa de tarifas de la Aerolínea vigentes en el momento en que el Pasajero efectúe la Reserva.
- (d) Estas Condiciones Generales de Transporte han sido redactadas de acuerdo con la Convención de Montreal de 28 de mayo de 1999 y con la legislación europea vigente.
- (e) Las presentes Condiciones Generales de Transporte están disponibles en KLM y en sus Agentes Autorizados y se pueden consultar en la Página web de KLM.

### **2.2 Contratos chárter y códigos compartidos**

- (a) Ciertos vuelos facilitados por la Aerolínea están sujetos a un Contrato chárter o a un Acuerdo de Código Compartido.
- (b) El pasajero será informado de la identidad de la(s) Aerolínea(s) operadora(s) en el momento de concertar el Contrato de Transporte. Tras la firma del Contrato de Transporte, el Transporte aéreo en cuestión podrá ser operado por una Aerolínea distinta a la especificada en el Billete y se informará al Pasajero de la identidad de la Aerolínea operadora una vez ésta sea conocida. En todos los casos, el Pasajero será informado en última instancia, durante la facturación o, en caso de una conexión sin facturación anticipada, antes de embarcar, de acuerdo con las normas aplicables.

### **2.3 Plan de contingencia para retrasos prolongados en la pista de despegue (LTD)**

El Plan de contingencia para casos de retraso prolongados en la pista de despegue dentro de los Estados Unidos es el de la Aerolínea operadora de hecho del vuelo (Aerolínea operadora).

### **2.4 Preponderancia de la Ley**

Estas Condiciones Generales de Transporte son aplicables siempre y cuando no sean contrarias a las Convenciones, normativas, leyes y requisitos reguladores o a las normas que rigen el orden público, en cuyo caso, prevalecerán las citadas leyes o normas. Cualquier invalidación de una o varias disposiciones de estas Condiciones Generales de Transporte no deberá tener efecto alguno sobre la validez de otras disposiciones, excepto donde el Contrato de Transporte no pueda continuarse aplicando sin la disposición que haya sido declarada no válida o sin efecto.

## **ARTÍCULO 3: BILLETES**

### **3.1 Disposiciones generales**

- (a) Salvo prueba en contrario, el billete evidencia la existencia, la conclusión y el contenido del Contrato de Transporte entre la Aerolínea y el Pasajero cuyo nombre aparezca en el Billete.
- (b) Solo se proporcionará Transporte a los Pasajeros cuyos nombres aparezcan en el Billete. La Aerolínea se reserva el derecho a comprobar los documentos de identidad de los Pasajeros. Los Pasajeros deberán, por lo tanto, estar en disposición de facilitar a la Aerolínea prueba de su identidad, así como de la identidad de las personas de las que sean responsables, en cualquier momento del viaje.
- (c) No se puede transferir un Billete, según las leyes y regulaciones aplicables en vigor, relacionadas en particular con los Paquetes de viaje. Si una persona distinta al Pasajero cuyo nombre aparece en el Billete presenta un Billete para Transporte o para la obtención de un reembolso y la Aerolínea, actuando de buena fe, transporta o efectúa el reembolso a la persona que haya presentado el Billete y que posteriormente resulte no coincidir con la persona cuyo nombre aparece en el mismo, no se exigirá a la Aerolínea efectuar ni el transporte del Pasajero ni el reembolso al mismo y no tendrá ninguna obligación ni responsabilidad de ningún tipo respecto a éste.
- (d) Algunos Billetes, vendidos con Tarifas específicas, no son modificables ni reembolsables parcial o totalmente. Es responsabilidad del Pasajero, al efectuar su Reserva, consultar las condiciones aplicables a la utilización de la Tarifa y, cuando sea necesario, contratar los seguros adecuados para cubrir los riesgos asociados.
- (e) Dado que el Billete está sujeto a condiciones formales obligatorias, el Billete permanecerá en todo momento como propiedad de la Aerolínea emisora.
- (f) Con la excepción de Billetes Electrónicos, los Pasajeros sólo podrán ser transportados si presentan un Billete válido con un Cupón que corresponda al vuelo en cuestión junto al resto de Cupones sin usar, así como el Cupón del Pasajero. Además, un Billete dañado o que haya sufrido modificaciones por alguna persona que no forme parte de la Aerolínea o de los Agentes Autorizados no será válido para el Transporte. Para Billetes Electrónicos, los Pasajeros deben probar su identidad y sólo serán transportados si se ha emitido un Billete Electrónico válido en su nombre.
- (g) En caso de pérdida o daños en la totalidad o en parte de un Billete o de no presentación de éste conteniendo el Cupón del Pasajero y todos los Cupones de Vuelo no utilizados, la Aerolínea reemplazará todo o parte de dicho Billete a petición del Pasajero. Esta sustitución se realizará en forma de emisión de un nuevo Billete, siempre y cuando se efectúe la solicitud se proporcionen a la Aerolínea evidencias de que se emitió un Billete válido para el(los) vuelo(s) en cuestión. La Aerolínea que vuelva a emitir el Billete, cargará al Pasajero unos Gastos de Gestión por la emisión del Billete, a menos que la pérdida o daños haya sido debida a la negligencia de la Aerolínea o de su Agente Autorizado. Si no se proporciona evidencia por parte del Pasajero de que se emitió un Billete para los vuelos en cuestión, la Aerolínea que vuelva a emitir el Billete puede solicitar al Pasajero que pague la Tarifa con Impuestos Incluidos del Billete reemplazado. Este pago será reembolsado cuando la Aerolínea reciba la prueba de que el Billete perdido o dañado no se usó durante su período de validez o, si durante el citado período, el Pasajero encuentra el Billete original y lo remite a la Aerolínea, siempre abonando unos Gastos de Gestión razonables tal y como se menciona arriba.
- (h) El Pasajero tiene la responsabilidad de tomar todas las medidas necesarias para evitar que el Billete se pierda o sea robado.
- (i) Si un Pasajero se beneficia de una reducción de Tarifa o de una tarifa sujeta a condiciones

específicas, este deberá estar en todo momento del viaje en posición de proporcionar al personal de la Aerolínea o a sus agentes los documentos apropiados que justifiquen que se ha acordado esta Tarifa específica y prueben su validez. En caso contrario, se realizará un reajuste de tarifa equiparando a la diferencia entre la Tarifa con Impuestos Incluidos pagada inicialmente y la Tarifa con Impuestos Incluidos que el Pasajero debería haber pagado, o no se permitirá al Pasajero embarcar en el avión.

### **3.2 Período de validez**

(a) Salvo que se especifique lo contrario en el Billete o en las presentes Condiciones Generales de Transporte, y excepto para las Tarifas que afecten al período de validez de un Billete, como figura en el Billete mismo, un Billete resulta válido para el Transporte:

- durante un año desde la fecha de emisión, o,
  - durante un año, desde la fecha de utilización del primer Cupón, siempre y cuando esta utilización tenga lugar durante el plazo de un año desde la fecha en que el Billete se haya emitido.
- (b) Si un Pasajero en posesión de un Billete válido, es incapaz de viajar durante el período de validez de su Billete solo debido a que la Aerolínea no fue capaz de confirmar la Reserva solicitada por el Pasajero cuando éste la solicitó:

- la validez de dicho Billete puede ser prorrogada hasta el primer vuelo disponible;
- o bien la Tarifa con Impuestos Incluidos del Billete será reembolsada, sujeto a las condiciones establecidas para ello en el Artículo 14 (Reembolsos) siguiente;
- o el Pasajero aceptará el reajuste de tarifa correspondiente.

(c) Si, una vez comenzado el viaje, a un Pasajero le fuese imposible continuarlo por motivos de salud durante el período de validez del Billete, la Aerolínea prorrogará dicha validez hasta la fecha en la que el Pasajero esté de nuevo en condiciones de viajar o, si fuese posterior, hasta la fecha del primer vuelo disponible previa presentación de un certificado médico apropiado donde figure que el Pasajero no ha podido continuar su viaje por motivos de salud y siempre y cuando estos no se conociesen al efectuar la Reserva. Dicha prórroga comenzará únicamente en el punto en el que el viaje fue interrumpido y será válida para el Transporte en la clase de la Tarifa pagada inicialmente. La validez del Billete será prorrogada por un máximo de tres meses a partir de la fecha que figure en el certificado médico enviado. Igualmente, y sujeto al cumplimiento de las condiciones de prueba especificadas arriba, la Aerolínea podrá, si se solicita, prorrogar la validez de los Billetes de los familiares inmediatos que acompañasen al Pasajero en el momento en que tales problemas de salud impidieran al Pasajero continuar su viaje.

(d) En caso de fallecimiento de un Pasajero durante un viaje, los Billetes de las personas que acompañen al Pasajero fallecido se modificarán previa solicitud de las mismas por escrito, eximiendo de cualquier requisito de estancia mínima o prorrogando el período de validez de dichos Billetes. En caso de fallecimiento de un familiar inmediato de un Pasajero cuyo viaje haya comenzado, se modificará de la misma forma la validez de sus Billetes y la de los familiares inmediatos que viajen con ellos. Cualquier modificación mencionada arriba, solo podrá efectuarse tras la recepción de un certificado de defunción válido. La prórroga arriba mencionada comenzará únicamente en el punto en el que fue interrumpido el viaje y será válida para el transporte en la clase para la que se haya pagado la Tarifa con Impuestos Incluidos. Las prórrogas no podrán exceder de cuarenta y cinco (45) días a partir de la fecha del fallecimiento.

### **3.3 Fuerza mayor alegada por un Pasajero**

Si un Pasajero está en posesión de un Billete, como se describe en el Artículo 3.1 (d) arriba mencionado, que no haya sido utilizado en parte o en su totalidad por motivos de Fuerza mayor,

la Aerolínea facilitará al Pasajero un bono de crédito que se corresponda con la Tarifa con Impuestos Incluidos de su Billete no reembolsable y/o no modificable con un año de validez, para que la utilice para un viaje posterior en los vuelos de la Aerolínea y sujeto a los Gastos de Gestión aplicables, siempre y cuando el Pasajero informe a la Aerolínea lo antes posible de tales motivos de Fuerza mayor y, en cualquier caso, antes de la fecha del vuelo y facilite pruebas de ello.

### **3.4 Orden de utilización de los Cupones**

(a) La Tarifa con Impuestos Incluidos, establecida según los detalles, fechas de vuelo y rutas mencionadas en el Billete, se corresponde con un Lugar de Origen y un Lugar de Destino, a través de una Parada planificada cuando se compró el Billete y forma parte integrante del Contrato de Transporte. La Tarifa aplicada en la fecha de emisión del Billete, solo es válida para un Billete utilizado completamente y en el orden secuencial de los Cupones de Vuelo, para el viaje especificado y en las fechas especificadas.

(b) Cualquier uso no conforme por parte del Pasajero (por ejemplo, si no utiliza el primer Cupón o si los Cupones no se utilizan en el orden en el que fueron emitidos) advertido el día del viaje, generará la obligación de pagar una tarifa fija adicional en el aeropuerto por el importe de: 125 EUR en vuelos cortos dentro de Francia metropolitana y Córcega, 250 EUR por un vuelo dentro de Europa en Economy Class, 500 EUR por un vuelo dentro de Europa en Business Class, 500 EUR por un vuelo intercontinental en Economy Class o Premium Economy, 1.500 EUR por un vuelo intercontinental en Business Class y 3.000 EUR por un vuelo intercontinental de Air France en La Première (o el equivalente en la moneda local).

(c) Si el Pasajero no utiliza todos sus Cupones de Vuelo e interrumpe prematuramente su viaje, se le requerirá pagar un importe fijo, de 275 EUR en el aeropuerto de Schiphol y de en el aeropuerto Charles de Gaulle (París), para poder recuperar su Equipaje Facturado.

### **3.5 Cambios solicitados por el Pasajero**

Los cambios que el Pasajero desee efectuar están sujetos a las condiciones de la tarifa adjuntas a su Tarifa y al pago de los Gastos de Gestión aplicables.

### **3.6 Identificación de la Aerolínea**

La identificación de la Aerolínea puede mostrarse de forma abreviada en el Billete a través del Código de la Aerolínea (como se indica en el Artículo 1). La dirección de la Aerolínea puede corresponder a cualquiera de sus oficinas registradas o a la sede central de la compañía.

## **ARTICULO 4: TARIFAS, TASAS, IMPUESTOS Y CARGOS**

### **4.1 Tarifas**

Excepto si se especifica lo contrario, las Tarifas de los Billetes son únicamente aplicables al Transporte desde el aeropuerto considerado como Lugar de Origen hasta el aeropuerto considerado como Lugar de Destino. Las Tarifas no incluyen el transporte por tierra entre los aeropuertos ni entre los aeropuertos y las estaciones de la ciudad. La Tarifa será calculada de acuerdo a las Tarifas vigentes en la fecha de Reserva del Billete, para un viaje programado para las fechas e itinerario mostrados en dicho Billete. Cualquier cambio en el itinerario o en la fecha del viaje podrá suponer una modificación de la Tarifa aplicable.

Las Tarifas aplicables corresponden a las publicadas por la Aerolínea o calculadas de acuerdo a las regulaciones vigentes de tarifa para el/los vuelo(s) indicado(s) desde el Lugar de Origen hasta el Lugar de Destino, en la clase seleccionada y en la fecha de Reserva del Billete.

Al efectuar una Reserva, el Pasajero será informado de la Tarifa con Impuestos Incluidos del Billete y de los Gastos de emisión así como de la Tarifa total del Billete (comprendiendo la Tarifa con Impuestos Incluidos y los Gastos de emisión).

#### **4.2 Tasas, impuestos y cargos**

Todas las tasas, impuestos o cargos determinados por los gobiernos, por cualquier otra autoridad o por el operador del aeropuerto serán pagados por el Pasajero. En la medida de lo posible, al efectuar la Reserva del Billete, los Pasajeros serán informados sobre dichas tasas, impuestos o cargos, que serán añadidos a la Tarifa con Impuestos Excluidos y que, en la mayoría de los casos, podrán encontrarse especificados de forma separada en el Billete.

Dichas tasas, impuestos y cargos pueden ser creados o aumentados por un gobierno, otra autoridad o por el operador de un aeropuerto con posterioridad a la Reserva. En estos casos, el Pasajero deberá pagar la cantidad correspondiente. Por otra parte, si las tasas, impuestos y cargos se ven reducidos o eliminados, se reembolsará al Pasajero la cantidad reducida o eliminada. En cuanto el Pasajero haya pagado y recibido un Billete, no se le cargarán ni deducirán las tasas, impuestos ni cargos arriba mencionados.

#### **4.3 Gastos de emisión aplicados por la Aerolínea**

Es posible que el Pasajero deba pagar unos Gastos de emisión por la emisión de un Billete. Estos pueden diferir dependiendo del tipo de viaje, de la Tarifa y del canal de distribución del Billete. Se añaden a la Tarifa con Impuestos Incluidos. Los Gastos de emisión aplicados por la Aerolínea, cuando sean de aplicación, no son reembolsables excepto cuando se cancele un Billete debido a un error por parte de la Aerolínea.

Antes de finalizar la Reserva, se informará a los Pasajeros sobre el importe de los Gastos de emisión que aplicará la Aerolínea.

Los Gastos de emisión aplicados por KLM, en caso de haberlos, pueden consultarse en la Aerolínea y en la Página web de KLM.

#### **4.4 Divisas en el Pago**

Las Tarifas con Impuestos Excluidos, los Impuestos, los Gastos de emisión y los Gastos de Gestión serán pagados en la divisa del país donde se compre el Billete, salvo que la Aerolínea o el Agente Autorizado especifiquen otra divisa para el pago en el momento en el que se adquiera el Billete (por ejemplo, debido a que la moneda local no sea canjeable).

En cualquier caso, la Aerolínea tiene la potestad de aceptar pagos con cualquier otra divisa.

### **ARTICULO 5: RESERVAS**

#### **5.1 Disposiciones generales**

Las Reservas solo se confirmarán cuando estén registradas en el sistema informático de reservas de la Aerolínea. A solicitud del Pasajero, la Aerolínea deberá facilitar una confirmación de la Reserva.

#### **5.2 Requisitos de la Reserva**

Algunas Tarifas están sujetas a condiciones que limiten o excluyan la posibilidad de modificar o cancelar una Reserva. Si un Pasajero no ha pagado todas las cantidades debidas por el Billete antes del plazo determinado por la Aerolínea o su Agente Autorizado, la Aerolínea tendrá derecho a cancelar la Reserva sin previo aviso y a asignar el asiento a otro Pasajero sin tener más

obligaciones respecto al Pasajero en cuestión que no haya pagado y sin ninguna responsabilidad por parte de ésta.

### **5.3 Asignación de asientos**

La Aerolínea deberá realizar un esfuerzo razonable para responder a las solicitudes en la asignación de asientos, pero no puede garantizar la asignación de un asiento ocupado, incluso si la Reserva está confirmada para dicho asiento. La Aerolínea se reserva el derecho a cambiar la asignación de asientos en cualquier momento, incluso después del embarque por razones operativas o de seguridad o por motivos de Fuerza mayor.

### **5.4 Servicio a bordo**

La Aerolínea hará todos los esfuerzos razonables para satisfacer las necesidades de los Pasajeros en cuanto a los servicios facilitados a bordo del avión, en particular, bebidas, comidas especiales, películas, asientos, etc. Sin embargo, la Aerolínea no se responsabilizará si por imperativos operacionales, de protección y seguridad o por motivos que se escapen al control de ésta, no puede facilitar los servicios adecuados, incluso si tales servicios están confirmados en el momento de efectuar la Reserva.

### **5.5 Tipo de avión**

El tipo de avión indicado al Pasajero en el momento de efectuar la Reserva del Billete o con posterioridad, se facilita solo a título informativo. La Aerolínea podrá modificar el tipo de avión sin ninguna responsabilidad por su parte por imperativos de protección y seguridad, por motivos que se escapen al control de ésta o por restricciones operativas.

## **ARTÍCULO 6: DATOS PERSONALES**

**6.1** Los Pasajeros facilitarán a la Aerolínea o a su Agente Autorizado su información personal con el fin de efectuar una Reserva, obtener servicios complementarios, facilitar las formalidades de inmigración y entrar en el territorio de un Estado. La información personal revelada a la Aerolínea en conexión con la conclusión y ejecución del Contrato de Transporte, puede ser objeto de proceso de datos. Toda la información es recogida y procesada de acuerdo con la Ley de Protección de Datos Personales de los Países Bajos (Wet Bescherming Persoonsgegevens), basada en la Directiva 95/46/CE.

**6.2** La información facilitada por el Pasajero se utiliza principalmente con fines de (i) Reserva y compra de su Billete, (ii) prestación de servicios específicos asociados al servicio de transporte, (iii) captación, retención, asesoramiento e información comercial y (iv) realización de estudios estadísticos. También puede ser utilizada con el fin de facilitar la realización de formalidades administrativas relacionadas con la inmigración y la entrada en un territorio, prevenir la falta de pago y combatir el fraude así como garantizar la protección y seguridad de los vuelos.

**6.3** Se informa a los Pasajeros de que cualquier incidente ocurrido durante la ejecución del Contrato de Transporte que pueda poner en peligro la protección o seguridad de un vuelo, será registrado en un sistema informático y podrá ser revelado a las Autoridades Gubernamentales apropiadas. Los Pasajeros conocen y aceptan que la prestación de ciertos servicios específicos complementarios, como comidas especiales y/o asistencia médica, puede requerir que la Aerolínea registre en su base de datos algunos de los que pueden tener cabida dentro del artículo 16 de la Ley de Protección de

Datos Personales de los Países Bajos. Estos datos solo son utilizados para la prestación de los servicios adicionales específicos solicitados por el Pasajero.

**6.4** Los datos recopilados pueden ponerse a disposición del personal autorizado de la Aerolínea o de sus asociados (Agentes Autorizados, Aerolíneas tal y como se definen en el Artículo 1 anterior, etc.) o de sus proveedores de servicios complementarios, como parte del cumplimiento de los servicios solicitados a que se hace referencia arriba.

**6.5** De acuerdo con las leyes y normativas aplicables tanto en los Países Bajos como internacionalmente, la Aerolínea además está obligada ocasionalmente a poner a disposición de las autoridades tanto neerlandesas como de otros países (por ej.: aduanas, policía, inmigración, etc.) datos personales con el fin de prevenir y combatir el terrorismo u otros delitos, en concreto. Está estipulado que algunos de los destinatarios arriba mencionados pueden estar situados fuera de la Unión Europea y tener acceso a algunos o a todos los datos personales recopilados por la Aerolínea (apellido, nombre, número de pasaporte, detalles del viaje, etc.), para la realización del Contrato de Transporte del Pasajero o debido a una autorización legal específica. Las transferencias de datos efectuadas fuera de la Unión Europea se llevan a cabo de acuerdo con las condiciones definidas en la Ley de Protección de Datos Personales de los Países Bajos.

**6.6** Según la Ley de Protección de Datos Personales de los Países Bajos, los Pasajeros tienen derecho a acceder, corregir, eliminar u objetar datos recopilados relacionados con ellos mismos. Estos derechos pueden ejercitarse enviando una carta a la dirección siguiente: KLM Privacy Office – AMSPI, P.O. Box 7700, 1117ZL Schiphol, Países Bajos.

**6.7** Sujeto a las normativas en vigor, la Aerolínea se reserva el derecho a utilizar los datos de los Pasajeros con las condiciones y para los fines especificados en este Artículo. Puede encontrarse más información sobre el procesamiento de datos personales por parte de KLM Royal Dutch Airlines en [www.klm.com](http://www.klm.com), dentro de la Política de Privacidad.

**6.8** A menos que los Pasajeros se opongan, bien en el momento en que se recojan sus datos, bien por escrito a la dirección arriba indicada, la Aerolínea se reserva el derecho a utilizar los datos de los Pasajeros o a transmitírselos a sus asociados para poder enviarles ofertas comerciales apropiadas.

**6.9** Cuando la ley lo requiera (marketing electrónico), la Aerolínea o sus asociados no podrán utilizar los datos de los Pasajeros con fines comerciales a menos que estos hayan dado su permiso para tal uso cuando facilitaron sus datos personales. Los Pasajeros podrán, posteriormente, objetar la utilización de sus datos para tales fines enviando una carta a la dirección mencionada en el Artículo 6.6.

**6.10** Se estipula que la recopilación de ciertos datos personales es esencial para que se pueda efectuar la Reserva y para cumplir el Contrato de Transporte. Los Pasajeros podrán ejercitar su derecho a objetar la recopilación y procesamiento de sus datos, pero deben saber que esto puede dar como resultado la cancelación del vuelo o no podrán recibir algunos de los servicios complementarios específicos solicitados (por ej.: comidas especiales, etc.). También se especifica que, de acuerdo con las leyes y normativas aplicables tanto en los Países Bajos como internacionalmente, la falta de alguna información personal o la inexactitud de la información facilitada, puede dar como resultado la decisión de denegación de embarque o de entrada en un



territorio extranjero. Esto sin que la Aerolínea incurra en ninguna responsabilidad.

## **ARTICULO 7: ASISTENCIA ESPECIAL**

**7.1** El transporte de menores sin acompañante, Pasajeros con Movilidad Reducida y personas con enfermedades o cualquier otra persona que requiera asistencia especial, puede estar sujeto a condiciones especiales. En ciertas situaciones, el transporte solo se realizará con el consentimiento previo de la Aerolínea. Ésta se reserva el derecho a exigir un certificado médico en cuanto a condiciones específicas de salud. La aceptación del transporte de mujeres embarazadas puede estar sujeta a acuerdos previos con la Aerolínea. Las condiciones especiales de transporte de Pasajeros según lo indicado en el Artículo 7.1, pueden consultarse en la Aerolínea y en sus Agentes Autorizados previa petición, así como en la Página web de KLM.

Se aconseja a los Pasajeros informar a la Aerolínea acerca de su discapacidad o sobre cualquier otra necesidad de asistencia especial cuando efectúen su Reserva. Si la solicitud de asistencia especial se realiza después de la Reserva o, de acuerdo con las normativas aplicables, con menos de 48 horas de antelación a la salida, la Aerolínea hará todo lo posible para satisfacer la solicitud de conformidad con las normativas aplicables, teniendo en cuenta en particular la franja de tiempo y la naturaleza específica de la asistencia solicitada. Si el Pasajero, al facturar o embarcar, requiriese asistencia especial para la que no haya efectuado una solicitud a tiempo y de acuerdo con este Artículo, la Aerolínea tendrá derecho a rechazar al Pasajero de acuerdo con el Artículo 9 (o).

**7.2** Si un Pasajero requiriese una comida especial, deberá preguntar sobre la disponibilidad de la misma al efectuar la Reserva (y/o al modificar una Reserva) o dentro de los límites de tiempo publicados por la Aerolínea a este fin. De lo contrario, la Aerolínea no podrá garantizar la disponibilidad de dicha comida especial a bordo del vuelo correspondiente.

**7.3** Si un Pasajero tuviese unos antecedentes médicos o un estado de salud específico al que pudiera afectar el viajar en una cabina presurizada, es aconsejable que consulte a su médico antes de efectuar el vuelo, en particular, cuando se trate de un vuelo de largo recorrido, y que tome todas las precauciones necesarias para que el vuelo transcurra sin incidentes.

**7.4** Si el Pasajero no informase a la Aerolínea sobre una enfermedad mental o física, o sobre una incapacidad dentro del ámbito del Artículo 7.1 y, en relación con esa enfermedad, la Aerolínea desviase el avión a un lugar de destino que no estuviese previsto, ésta tendrá derecho a exigir al Pasajero los gastos razonables ocasionados por el desvío así como otros gastos relacionados, a menos que se tratase de Fuerza mayor por parte del Pasajero.

## **ARTÍCULO 8: FACTURACIÓN Y EMBARQUE**

**8.1** Los Plazos de Facturación (CID) varían de un aeropuerto a otro. Los Pasajeros están obligados a cumplir los Plazos de Facturación para llevar a cabo su viaje y evitar la cancelación de sus Reservas. Tanto la Aerolínea como su Agente Autorizado, deberán proporcionar a los Pasajeros toda la información requerida respecto a los Plazos de Facturación para su primer vuelo con la Aerolínea. Si el viaje del Pasajero incluye varios vuelos consecutivos, es responsabilidad del Pasajero comprobar que dispone de toda la información relacionada con los Plazos de Facturación de esos vuelos.

**8.2** Los Pasajeros deben llegar con suficiente antelación para poder llevar a cabo todas las formalidades necesarias para su viaje; en cualquier caso, deberán cumplir los Plazos de Facturación. Si un Pasajero incumple los Plazos de Facturación o no presenta todos los documentos que le permitan facturar y, por ello no puede viajar, la Aerolínea podrá cancelar la Reserva del Pasajero y el asiento reservado a éste, sin que por ello se deriven más obligaciones para con el Pasajero en cuestión ni responsabilidad alguna por su parte.

**8.3** Los Pasajeros han de estar presentes en la puerta de embarque antes de la hora de embarque especificada al facturar. La Aerolínea tendrá derecho a cancelar la Reserva del Pasajero así como su asiento reservado si éste no se presenta en la puerta de embarque a la hora límite especificada, sin que por ello se deriven más obligaciones para con el Pasajero en cuestión ni responsabilidad alguna por su parte.

**8.4** La Aerolínea no tendrá obligación (incluyendo, entre otras, la obligación de transporte o de pagar un reembolso) ni responsabilidad alguna para con un Pasajero que no haya cumplido las condiciones de este Artículo

## **ARTÍCULO 9: DENEGACIÓN Y LIMITACIONES DE TRANSPORTE**

La Aerolínea puede negarse a transportar Pasajeros y su Equipaje si uno o más de los siguientes casos han tenido lugar o si existe una alta probabilidad de que tengan lugar:

- (a) La Aerolínea, mediante un juicio ponderado, considera que la denegación resulta necesaria para el cumplimiento de la legislación, regulaciones u órdenes de cualquier estado o país desde el que se vaya a volar, en el que se vaya a aterrizar o sobre el que se vaya a sobrevolar.
- (b) El Pasajero se ha expresado de tal forma o ha mostrado un comportamiento tal que (i) se han creado dudas respecto a la seguridad y/o (ii) la Aerolínea, su tripulación y/o su personal de tierra, sus aviones/bienes y/o su propiedad, sus servicios (incluyendo cualquier programa de fidelización de la Aerolínea), o sus Pasajeros han sufrido cualquier daño, bien sea directo o indirecto. Estas expresiones o comportamientos incluyen el uso de amenazas, lenguaje abusivo o insultante hacia el personal de tierra o hacia la tripulación, así como Pasajeros que amenacen con poner en peligro o que hayan puesto en peligro la seguridad de una o más personas, bienes o la propia aeronave (incluyendo casos como bromear con una amenaza de bomba).
- (c) El estado físico o mental del Pasajero, incluyendo las condiciones inducidas por el consumo de alcohol o el uso de drogas o medicación, que pueda generar incomodidad, peligro o riesgos para sí mismo, otros Pasajeros, la tripulación o los bienes.
- (d) El Pasajero está, o parece estar, en posesión ilegítima de drogas.
- (e) El Pasajero ha comprometido la seguridad, orden y/o disciplina durante la facturación para el vuelo, para vuelos de conexión o en vuelos anteriores, y la Aerolínea tiene razones para considerar que dicha conducta puede repetirse.
- (f) Las autoridades de inmigración y/o de aduanas, y/o cualquier otra autoridad gubernamental han informado a la Aerolínea (mediante aviso oral o por escrito) de que el Pasajero no cuenta con permiso para viajar y/o la Aerolínea ha notificado al Pasajero (mediante aviso oral o por escrito) que la Aerolínea no transportará al Pasajero en sus vuelos por un periodo determinado o de forma definitiva. Esto incluye situaciones en las que la Aerolínea haya recibido advertencias negativas respecto al Pasajero por parte de dichas autoridades, por ejemplo en casos en los que se sospeche que un Pasajero esté intentando traficar con drogas y situaciones en las que las autoridades hayan notificado al Pasajero por escrito que la Aerolínea no debe transportar al Pasajero en sus vuelos.

- (g) La propia Aerolínea ha decidido a su sola discreción, no transportar al Pasajero en sus vuelos durante un período determinado debido al comportamiento (delictivo) del mismo contra la Aerolínea, su tripulación y/o su personal de tierra, sus aviones/bienes y/o su propiedad, sus servicios (incluyendo cualquier programa de fidelización de la Aerolínea) o sus Pasajeros, y ha informado al Pasajero al respecto bien oralmente, bien por escrito.
- (h) El Pasajero se ha negado a realizar el control de seguridad como se especifica en particular en los Artículos 10.1.3 y 18.6 siguientes, o se ha negado a proporcionar pruebas de su identidad.
- (i) El Pasajero no es capaz de probar ser la persona que aparece en la casilla de “nombre del Pasajero” en el Billete.
- (j) El Pasajero (o la persona encargada de pagar por el Billete) no ha pagado la Tarifa con Impuestos Incluidos vigente y/o todos los Gastos de emisión e/o Impuestos aplicables.
- (k) El Pasajero no parece estar en posesión de documentos de viaje válidos, podría intentar o haber intentado entrar ilegalmente en un territorio durante el viaje para el que no posee un documento válido de entrada, ha destruido los documentos de viaje durante el vuelo, se ha negado a permitir realizar copias de éstos para el uso de la Aerolínea, o bien los documentos de viaje del Pasajero han caducado, son incompletos acorde a las regulaciones vigentes, o dan muestras de ser fraudulentos o sospechosos de alguna forma (por ejemplo: por robo de identidad o falsificación de documentos).
- (l) El Billete presentado por el Pasajero:
- parece no tener validez, o
  - fue adquirido de forma ilegal o comprado a una organización que no forma parte de los Agentes Autorizados por la Aerolínea, o
  - ha sido denunciado como documento robado o perdido, o
  - ha sido manipulado o da muestras de ser una falsificación, fraudulento o sospechoso de alguna manera, o
  - hay un Cupón de Vuelo que ha sido dañado o modificado por alguien que no representa a la Aerolínea o a sus Agentes Autorizados.
- (m) El Pasajero rehúsa pagar una tarifa fija adicional según las condiciones especificadas en el Artículo 3.4 anterior.
- (n) El Pasajero rehúsa pagar un recargo según las condiciones especificadas en el Artículo 10 siguiente.
- (o) En el momento de facturar o de embarcar, el Pasajero requiere una asistencia especial que no ha sido solicitada al realizar la Reserva o, de acuerdo con las normativas aplicables, al menos con 48 horas de antelación a la hora de salida anunciada del vuelo, según el Artículo 7.1, y que la Aerolínea no puede proporcionar.
- (p) El Pasajero no ha cumplido las normativas e instrucciones relativas a protección y/o seguridad.
- (q) Un Pasajero que disfrute de una reducción en la tarifa o de una Tarifa sujeta a condiciones específicas, es incapaz de facilitar los documentos de soporte requeridos para la asignación de esta Tarifa específica y rehúsa pagar el reajuste de Tarifa definido en el Artículo 3.1 (i).

En los casos (i), (k), (l), (m) y (n) anteriores, la Aerolínea tendrá derecho a cancelar el Billete del Pasajero.

En los casos (f), (j) y (l), la Aerolínea tendrá derecho a rechazar un reembolso del Billete del Pasajero, como se indica en el Artículo 14.4 (f).

## **ARTÍCULO 10: EQUIPAJE**

## **10.1 Disposiciones generales**

### **10.1.1 Obligaciones de los Pasajeros**

- (a) Los Pasajeros declaran conocer completamente el contenido de todo su Equipaje.
- (b) Los Pasajeros se comprometen a no dejar su Equipaje sin vigilancia desde el momento en que hacen el mismo así como a no aceptar artículos de otros Pasajeros ni de ninguna otra persona.
- (c) Los Pasajeros se comprometen a no viajar con Equipaje que les haya confiado otra persona.
- (d) Se aconseja a los Pasajeros no incluir artículos perecederos ni frágiles en su Equipaje. Si, no obstante, el Pasajero incluyera tales artículos u objetos en su Equipaje, deberá garantizar que estos están empacados de forma adecuada y segura y protegidos en contenedores apropiados para no dañarlos ni causar daños en el Equipaje perteneciente a otros Pasajeros o al avión de la Aerolínea.

### **10.1.2 Artículos prohibidos**

Los Pasajeros no incluirán en su Equipaje ningún artículo cuyo transporte esté prohibido o restringido por las normativas aplicables y por la legislación vigente en cualquier Estado de origen, destino o tránsito ni ningún otro Estado que sobrevuele el avión, incluyendo en particular:

- (a) Objetos que puedan poner en peligro la aeronave, a las personas o los bienes a bordo, como por ejemplo los especificados en las Regulaciones de Artículos Peligrosos de la Organización Internacional de Aviación Civil (ICAO) y de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) así como en las regulaciones aplicables de la Aerolínea (puede solicitarse información adicional a la Aerolínea); estos artículos incluyen, de forma particular, entre otros, amianto, explosivos, gas presurizado, sustancias oxidantes, radioactivas o magnetizadas, sustancias inflamables, sustancias tóxicas o corrosivas y artículos, líquidos u otras sustancias capaces de poner en riesgo la salud, seguridad o bienes durante el transporte aéreo.
- (b) Artículos que la Aerolínea considere inadecuados para el transporte debido a su peso, dimensiones, olor desagradable, configuración, fragilidad o naturaleza perecedera, que los haga inadecuados para el transporte, en particular, teniendo en cuenta la aeronave utilizada. Los Pasajeros pueden solicitar información adicional sobre este tipo de artículos.
- (c) Armas de fuego y munición que no vaya a ser utilizada para la caza o para eventos deportivos, en cuyo caso pueden ser aceptadas como cargamento o Equipaje Facturado, si se transportan descargadas, empaquetadas correctamente y tienen puesto el seguro. El transporte de munición está sujeto a las Regulaciones sobre Artículos Peligrosos de la ICAO y la IATA, tal y como se establece en el párrafo (a) anterior.
- (d) Los objetos cortantes o punzantes y los aerosoles que puedan ser usados como armas de ataque o defensa, armas antiguas, réplicas de armas, espadas, cuchillos y otras armas de este tipo. Este tipo de armas no puede ser transportado en la cabina bajo ninguna circunstancia. Sin embargo, puede transportarse como cargamento o Equipaje Facturado, previo permiso por parte de la Aerolínea.
- (e) Animales vivos, excepto en el ámbito establecido en las disposiciones del Artículo 10.4.

La Aerolínea así como la Página web de KLM, disponen de información adicional sobre objetos que no pueden ser transportados como Equipaje No Facturado, incluyendo, entre otros, el transporte de líquidos y geles así como objetos puntiagudos/cortantes y objetos afilados, instrumentos contundentes y mecheros.

### **10.1.3 Derecho de registro**

Por razones de seguridad y/o a solicitud de las autoridades, la Aerolínea puede solicitar a los

Pasajeros que faciliten su Equipaje y/o se presten ellos mismos, a un registro o un escaneo de cualquier tipo (mediante rayos-X o por otros métodos). Si no se localiza a un Pasajero, su Equipaje puede ser escaneado o registrado en su ausencia para comprobar, en particular, que no contenga ninguno de los artículos citados en el Artículo 10.1.2 anterior. Si un Pasajero se niega a aceptar estos requerimientos, la Aerolínea puede denegar el transporte del Pasajero y de su Equipaje. Si dicho escaneo daña el Equipaje y sus contenidos o causa algún tipo de Daños, la Aerolínea no será responsable, salvo si el Daño es causado voluntariamente o por una grave negligencia de la Aerolínea.

#### **10.1.4 Derecho a rechazar el transporte de Equipaje**

(a) La Aerolínea podrá, por razones de protección y/o seguridad, rechazar el transporte del Equipaje de un Pasajero o la continuación del transporte del mismo si contiene alguno de los artículos que figuran en el Artículo 10.1.2 anterior o si el Pasajero no ha cumplido las obligaciones del Artículo 10.1.1(a), (b) y (c). La Aerolínea no tiene obligación de tomar en custodia Equipaje y/o artículos rechazados.

(b) La Aerolínea podrá, en particular por motivos de protección, seguridad, higiene y/u operativos, rechazar el transporte de cualquier artículo que sea incompatible con el Transporte Aéreo debido a sus dimensiones, forma, peso, contenido, configuración o naturaleza, o rechazar la continuación del transporte del mismo si esto se descubriese durante un viaje. La Aerolínea no tiene obligación de tomar en custodia Equipaje y/o artículos rechazados.

(c) La Aerolínea podrá rechazar el transporte del Equipaje para el cual el Pasajero haya rehusado pagar los recargos tal y como se indica en el Artículo 10.2.2 (b). La Aerolínea no tiene obligación de tomar en custodia Equipaje y/o artículos rechazados.

(d) La Aerolínea no aceptará el transporte de animales que no dispongan de los documentos requeridos por las normativas aplicables tal y como se indica en el Artículo 10.4.

(e) La Aerolínea podrá rechazar el transporte en la bodega de carga de todo Equipaje que no haya sido entregado por el Pasajero a la misma antes de la Hora Límite de Facturación, según las condiciones definidas en el Artículo 10.2.1 (a).

## **10.2 Equipaje Facturado**

### **10.2.1 Disposiciones generales**

(a) El Pasajero deberá entregar el Equipaje en el mostrador de facturación de la Aerolínea o en el punto de autoservicio de entrega de equipajes con el fin de facturarlos antes de la Hora Límite de Facturación.

(b) Tan pronto como los Pasajeros hayan entregado su Equipaje en facturación, según las condiciones mencionadas anteriormente, la Aerolínea deberá asumir la custodia de éste y emitir un Talón de Facturación del Equipaje para los Pasajeros por cada pieza de Equipaje Facturado.

(c) Los Pasajeros deberán adjuntar su nombre al Equipaje.

(d) La Aerolínea intentará, en la medida de lo razonablemente posible, transportar el Equipaje Facturable en la misma aeronave que el Pasajero. A menos que por razones operativas o de seguridad/protección, entre otras, el Equipaje Facturable deba ser transportado en otro vuelo. En este caso, la Aerolínea entregará el Equipaje al Pasajero, excepto si la legislación vigente requiere que el Pasajero esté presente para su inspección en la aduana.

(e) El Equipaje Facturado deberá poder resistir el manejo normal y proteger su contenido.

(f) Se aconseja a los Pasajeros no incluir en su Equipaje Facturado dinero, joyas, obras de arte, metales preciosos, artículos de plata, valores u otros objetos valiosos, dispositivos ópticos o fotográficos, ordenadores, equipos o aparatos electrónicos y/o de telecomunicaciones,

instrumentos musicales, pasaportes y documentos de identidad, llaves, documentos de negocio, manuscritos o escrituras, bien individualizados o fungibles, etc. A este respecto, queda señalado que en caso de destrucción, pérdida o daños en el Equipaje Facturado, la Aerolínea solo se responsabilizará hasta el punto especificado por la Convención y el Artículo 19 de las presentes **Condiciones Generales de Transporte**.

(g) Sujeto a las regulaciones aplicables, se aconseja a los Pasajeros no llevar ninguna medicación en su Equipaje Facturado.

#### **10.2.2 Franquicia de Equipaje**

(a) Cuando proceda, según las condiciones de la tarifa, la Franquicia de Equipaje corresponde al transporte en la bodega de carga de una cantidad limitada de piezas y/o peso y/o dimensiones de Equipaje por Pasajero, determinada según el destino y la Tarifa pagada, y que figura en el Billete.

(b) Los Pasajeros podrán viajar con Equipaje Facturado que exceda de la Franquicia de Equipaje, abonando un recargo. Las condiciones relacionadas con este recargo pueden consultarse en la Aerolínea y sus Agentes Autorizados así como en la Página web de KLM.

(c) En todos los casos, el Equipaje Facturado no podrá exceder de una cantidad máxima por Pasajero. Puede consultarse la información relacionada con esta cantidad máxima en la Aerolínea y sus Agentes Autorizados así como en la Página web de KLM.

(d) Los Pasajeros podrán consultar toda la información relevante sobre la Franquicia de Equipaje aplicable, si hubiese alguna, en la Aerolínea o sus Agentes Autorizados así como en la Página web de KLM.

#### **10.2.3 Declaración Especial de Interés**

(a) Para todo Equipaje Facturado cuyo valor exceda el límite de responsabilidad en caso de destrucción, pérdida, daños o retraso, tal y como se define en la Convención, los Pasajeros pueden o bien comprar un seguro antes del viaje, o bien realizar una Declaración Especial de Interés al entregar el Equipaje a la Aerolínea. En este caso, deberá pagarse un recargo. La compensación se pagará de acuerdo a las provisiones del Artículo 19.

(b) La Aerolínea se reserva el derecho a verificar que el valor declarado se corresponde con el valor del Equipaje y de sus contenidos.

(c) El Pasajero deberá efectuar todas las Declaraciones Especiales de Interés a la Aerolínea antes de la Hora Límite de Facturación. La Aerolínea puede rechazar cualquier Declaración Especial de Interés si el Pasajero no cumple los plazos antes mencionados. La Aerolínea tiene igualmente la opción de poner un tope al nivel de las declaraciones. La Aerolínea también se reserva el derecho a probar, en caso de daños, que la cantidad declarada era superior al verdadero interés del Pasajero en el momento de la entrega.

(d) Los Pasajeros podrán obtener de la Aerolínea toda la información relevante sobre esta Declaración Especial de Interés y los recargos que se especifica en el Artículo 10.2.3.

#### **10.2.4 Recogida y Reparto del Equipaje**

(a) Sujeto a las disposiciones del Artículo 10.2.1 (d), el Pasajero tiene la responsabilidad de recoger su Equipaje Facturado tan pronto como esté disponible en el Lugar de Destino o en las Paradas. Si un Pasajero no recoge su Equipaje en un plazo de tres meses a partir del momento en que éste se puso a su disposición, la Aerolínea podrá deshacerse de dicho Equipaje, sin que por ello se desprenda responsabilidad alguna hacia el Pasajero.

(b) Solo el portador del Talón de Facturación de Equipaje está autorizado a recoger el Equipaje Facturado.

(c) Si una persona que reclama un Equipaje no dispone del Talón de Facturación de Equipaje, la

Aerolínea sólo podrá entregárselo si la persona puede demostrar satisfactoriamente su derecho a recoger dicho Equipaje.

(d) La recepción del Equipaje por parte del portador del Talón de Facturación de Equipaje sin reclamación alguna, se considera como evidencia (prima facie) de que éste ha sido entregado en buenas condiciones y de acuerdo con el Contrato de Transporte (sujeto a prueba en contrario por parte del Pasajero).

(e) A la recogida del Equipaje Facturado en caso de interrupción prematura del viaje, se aplican las disposiciones del Artículo 3.4 (c).

### **10.3 Equipaje no Facturado**

(a) Todos los Billetes permiten el transporte en la cabina de una cantidad de Equipaje no Facturado que se limita a una serie de piezas y/o peso y/o dimensión. Si no se ha facilitado esta información al Pasajero, se aceptará solo una pieza de Equipaje no Facturado que deberá poder colocarse debajo del asiento de delante del Pasajero o en un compartimento facilitado a tal fin. Si la Aerolínea debiese facturar el Equipaje en la bodega de carga debido al incumplimiento de las condiciones arriba mencionadas por parte del Pasajero, se podrá exigir a éste el pago de un recargo, tal y como se especifica en el Artículo 10.2.2 (b).

Por razones de seguridad y/o protección y/u operacionales o de configuración del avión, puede denegarse en cualquier momento anterior a la salida del vuelo el transporte en la cabina de determinado Equipaje que los Pasajeros deseen transportar en ésta, debiendo transportarse como Equipaje Facturado.

(b) El Equipaje/los artículos que el Pasajero no desee transportar en la bodega de carga (tales como instrumentos musicales frágiles u otros artículos) y que no cumplan las disposiciones del Artículo 10.3 (a) anterior (dimensiones y/o peso excesivos), solo podrán transportarse en la cabina si la Aerolínea ha sido debidamente informada al respecto por el Pasajero antes de la facturación y se ha concedido la autorización. En este caso, al transporte de dicho Equipaje se podrán aplicar unos gastos, de acuerdo con las condiciones de la tarifa de la Aerolínea, que pueden consultarse a esta última.

(c) Los Pasajeros son responsables de los efectos personales y del Equipaje no Facturado que lleven en la cabina. En caso de destrucción, robo, pérdida o daños de los efectos personales y del Equipaje no Facturado, la Aerolínea solo se responsabilizará si se pudiese probar que existió mala conducta por su parte o por parte de su personal o de sus agentes, limitándose dicha responsabilidad al importe establecido en el Artículo 19 de las presentes Condiciones Generales de Transporte.

### **10.4 Animales**

#### **10.4.1 Disposiciones generales**

(a) El transporte de animales que viajen con los Pasajeros, está sujeto a la aceptación explícita y anticipada por parte de la Aerolínea.

(b) La cantidad de animales que pueden transportarse está limitada por vuelo y por pasajero.

(c) De acuerdo con las regulaciones en vigor, está prohibido el transporte de ciertas categorías de animales. Puede consultarse la información relacionada con estas categorías en la Aerolínea y su Agente Autorizado previa solicitud, así como en la Página web de KLM.

(d) Los Pasajeros deberán poder facilitar todos los documentos válidos relacionados con su animal requeridos por las autoridades del país de salida, llegada o tránsito incluyendo, en particular, pasaportes, certificados de salud y vacunas y permisos de entrada o tránsito. La Aerolínea no aceptará el transporte de animales que no dispongan de los documentos exigidos.

- (e) Dependiendo del destino, el transporte de animales estará sujeto a condiciones, en particular, de edad, peso, controles de salud, que el Pasajero puede consultar a la Aerolínea.
- (f) El animal y su contenedor no se incluyen en la Franquicia de Equipaje; el Pasajero deberá pagar un recargo, cuyas condiciones podrá consultar a la Aerolínea.
- (g) Los perros guía y los animales de servicio así como sus jaulas, si fuesen necesarias, que acompañen a los Pasajeros con Movilidad Reducida, serán transportados gratis, además de la Franquicia de Equipaje, de acuerdo con las normativas de la Aerolínea, disponibles a petición.
- (h) En caso de fraude, ausencia o nulidad de los documentos requeridos, o si el contenedor destinado al transporte del animal no cumpliera lo dispuesto en el Artículo 10.4.3, la Aerolínea no asumirá ninguna responsabilidad por las lesiones, pérdida, retraso, enfermedad o fallecimiento de los animales transportados (en caso de que se rechace su entrada en algún país, estado o territorio o su paso a través de estos), como resultado de estos fallos, a menos que esto haya sido causado por negligencia grave o premeditación de la Aerolínea. Los Pasajeros que viajen con animales que incumplan las normativas aplicables, deberán reembolsar las multas, pérdidas, compensación así como todos los gastos y daños en los que incurra la Aerolínea debido a tal situación.
- La Aerolínea tendrá derecho en todo momento a imponer condiciones adicionales a su voluntad si así lo considera oportuno.
- (i) Los Pasajeros podrán obtener de la Aerolínea y de su Agente Autorizado y en la Página web de KLM toda la información relevante sobre el transporte de animales y, en particular, sobre los recargos especificados en el Artículo 10.4.1 (f) anterior.

#### **10.4.2 Transporte de mascotas en la cabina**

- (a) En ningún caso se aceptarán mascotas y sus jaulas en la cabina cuando excedan de un peso fijado por la Aerolínea. Podrá informarse acerca del peso máximo en la Aerolínea o en su Agente Autorizado si se solicita, o en la Página web de KLM.
- (b) Las mascotas deberán transportarse en un contenedor diseñado para tal fin, que esté cerrado y contenga dentro al animal y en el que éste pueda estar erguido, girar y respirar fácil y libremente.
- (c) El Pasajero se compromete a no sacar las Mascotas de sus contenedores, ni siquiera parcialmente, durante la duración completa del vuelo.

#### **10.4.3 Transporte de mascotas en la bodega de carga**

Las Mascotas deberán transportarse en una jaula o trasportín de plástico rígido o de fibra de vidrio aprobada por la IATA (International Air Transport Association).

### **ARTÍCULO 11: HORARIOS**

**11.1** Los vuelos y los Horarios de vuelo listados en los Indicadores de Horario, no son en absoluto vinculantes y, por lo tanto, no tienen ningún valor contractual. Su único fin es informar a los Pasajeros sobre los vuelos operados por la Aerolínea. Estos Indicadores de Horario no son definitivos y pueden ser cambiados después de haber sido mostrados al público.

**11.2** Por otra parte, se considera que los Horarios de vuelo impresos en el Billeto, sujetos a cambios por razones que se escapen al control de la Aerolínea, forman parte integrante del Contrato de Transporte.

**11.3** En caso de cambios en los Indicadores Horarios, el Pasajero será informado por medio de los datos de contacto facilitados cuando efectuó la reserva. Es responsabilidad de los Pasajeros



facilitar a la Aerolínea sus datos de contacto, de modo que puedan ser contactados en caso de cambios en los vuelos programados como aparecen en el Billete. En caso de cambios en los Indicadores Horarios y de que el Pasajero decida no utilizar el Transporte, podrá solicitar un reembolso como se determina el Artículo 14.

## **ARTÍCULO 12: RETRASOS Y CANCELACIÓN DE VUELOS**

**12.1** La Aerolínea tomará todas las medidas razonables para evitar el retraso en el transporte del Pasajero y su Equipaje. Para prevenir cancelaciones o retrasos en los vuelos, la Aerolínea puede disponer que un vuelo sea operado en su nombre por una Aerolínea alternativa y/o aeronave y/u otros medios de transporte.

**12.2** En caso de cancelación o retraso de un vuelo, la Aerolínea implementará todas las disposiciones de las normativas aplicables. Los Pasajeros podrán obtener de la Aerolínea y de su Agente Autorizado y en la Página web de KLM toda la información relacionada con los derechos de los pasajeros en caso de retrasos y cancelaciones.

## **ARTÍCULO 13: DENEGACIÓN DE EMBARQUE Y DESCENSO DE CLASE**

**13.1** En caso de que la Aerolínea decida denegar el embarque a un Pasajero, por exceso de reservas o cualquier otra razón, dando como resultado que la Aerolínea no esté en posición de ofrecer un asiento al Pasajero, incluso aunque éste tenga un Billete válido y haya llegado a facturar y embarcar según los plazos horarios y las condiciones requeridos, la Aerolínea garantizará al Pasajero, cuando proceda, la compensación contemplada en las normativas relevantes.

**13.2** En caso de que el Pasajero sea acomodado en una clase inferior a la correspondiente al Billete adquirido, la Aerolínea reembolsará la diferencia entre las Tarifas con las condiciones especificadas por las normativas relevantes aplicables. Podrá informarse acerca de los derechos de los pasajeros en caso de Denegación de Embarque y descenso de clase en la Aerolínea o en su Agente Autorizado, o en la Página web de KLM.

## **ARTÍCULO 14: REEMBOLSOS**

**14.1** El reembolso de un Billete, en parte o en su totalidad, tendrá lugar de acuerdo con las condiciones establecidas en este Artículo 14, según las condiciones de la tarifa del Billete y todas las circunstancias junto con las normativas relevantes aplicables.

**14.2** El reembolso, cuando las condiciones de la tarifa del Billete lo autoricen, será abonado según la Tarifa con Impuestos Incluidos pagada por el Billete.

**14.3** La solicitud de reembolso de un Billete deberá enviarse al emisor del mismo (la Aerolínea o el Agente Autorizado, si procede).

**14.4** La Aerolínea rehusará conceder un reembolso:

(a) Para cualquier Billete, si la solicitud se realiza después de la expiración del período de validez del Billete.

(b) Para un Billete que cumpla los requisitos o normativas legislativas que exijan poseer un Billete que permita al Pasajero la salida del país, excepto si dicho Pasajero proporciona suficientes

pruebas que establezcan que está autorizado a residir en dicho país, o que saldrá utilizando otra Aerolínea, o mediante cualquier otro medio de transporte.

(c) Para un Billete, en caso de que el titular no haya sido admitido por las autoridades del Lugar de Destino, Parada Programada o Parada y si el Pasajero fue devuelto a su punto de embarque o a cualquier otro destino por esta razón.

(d) Para un Billete robado, fraudulento o falso.

(e) Para Pasajeros que no cumplan las condiciones establecidas en el Artículo 8.

(f) Para Pasajeros cuyo Transporte haya sido denegado por la Aerolínea, de conformidad con el Artículo 9 (f), (j) y (l).

**14.5** Los Reembolsos están sujetos a las normativas del país donde el Billete haya sido adquirido originariamente y/o a las normativas del país en el que deba realizarse el reembolso.

## **ARTÍCULO 15: CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN**

**15.1** A bordo del avión, los Pasajeros deben evitar comportarse de formas que puedan resultar molestas para los otros Pasajeros, amenazar o poner en peligro a una o varias personas, bienes o la propia aeronave. Los Pasajeros no deben obstaculizar la labor de la tripulación en el cumplimiento de sus deberes y deben seguir las instrucciones y recomendaciones de la tripulación con el fin de garantizar la seguridad de la aeronave así como un vuelo tranquilo y confortable para los Pasajeros.

**15.2** Por razones de seguridad, la Aerolínea puede prohibir o limitar el uso a bordo de la aeronave de dispositivos electrónicos como teléfonos celulares, ordenadores portátiles, grabadoras portátiles, radios portátiles, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión, así como todo tipo de dispositivos con control remoto y walkie-talkies, con la excepción de dispositivos para la sordera o marcapasos.

**15.3** Fumar a bordo de la aeronave (tanto cigarrillos comunes como otros métodos alternativos de fumar) está estrictamente prohibido.

**15.4** La Aerolínea puede limitar o prohibir el consumo de bebidas alcohólicas a bordo de la aeronave. Está prohibido consumir bebidas alcohólicas que hayan sido introducidas en la aeronave por un Pasajero o el consumo de cualquier producto libre de impuestos comprado a bordo del avión.

**15.5** Está prohibido grabar vídeos y/o tomar fotografías a bordo del avión que no sean estrictamente personales.

**15.6** Si un Pasajero incumple las disposiciones del presente Artículo, la Aerolínea puede tomar todas las medidas que considere oportunas y razonables de conformidad con las disposiciones legislativas y normativas para evitar que un determinado comportamiento continúe teniendo lugar. Llegado a este extremo, la Aerolínea puede tomar medidas restrictivas o represivas, desembarcar al Pasajero, denegar la continuación del transporte del mismo desde cualquier punto y/o ponerlo a disposición de las autoridades locales.

**15.7** Si un Pasajero no cumple con las provisiones del presente Artículo (o con las del Artículo 9 sobre denegación y limitación de transporte) o comete un acto censurable o criminal a bordo de una aeronave, la Aerolínea se reserva el derecho a tomar acciones legales contra dicho Pasajero y reclamar compensaciones por daños y perjuicios.

**15.8** Si a causa del comportamiento de un Pasajero, la Aerolínea se ve obligada a desviar la aeronave a un lugar de destino no programado, el Pasajero deberá pagar a la aerolínea los gastos de dicho desvío.

## **ARTÍCULO 16: PROVISIONES PARA SERVICIOS AUXILIARES**

**16.1** Si la Aerolínea, dentro del ámbito del Contrato de Transporte y sujeta a la legislación aplicable, accede a proporcionar servicios auxiliares diferentes al transporte aéreo, o si la Aerolínea emite un billete o un vale para el transporte u otros servicios, como por ejemplo, reservas de hotel o alquiler de coches, la Aerolínea actuará como un agente por y en nombre y representación de un tercero (salvo que se acepte explícitamente lo contrario) y en ningún caso ejercerá de contraparte del Pasajero en estos servicios. Serán aplicables las condiciones de transporte o de venta que regulan las actividades de dichas terceras partes.

**16.2** Si la Aerolínea ofreciese a un Pasajero servicios de transporte por tierra o por mar (tren/ bus/ barco, etc.), ésta estará actuando únicamente como agente por y en nombre y representación de un tercero, incluso si dicho transporte está identificado con el Código de la Aerolínea. Pueden ser de aplicación a dicho transporte por tierra o mar, diferentes condiciones de responsabilidad. Las condiciones del transporte y los sistemas de responsabilidad podrán ser solicitados a la parte que proporcione el transporte por tierra/mar. La Aerolínea no se responsabilizará de ningún Daño ocasionado a los Pasajeros y su Equipaje durante el transporte por tren, carretera o mar.

## **ARTICULO 17: AEROLÍNEAS SUCESIVAS**

**17.1** El Transporte Aéreo llevado a cabo por varias Aerolíneas sucesivas bajo un mismo Billete o un Billete en Conexión constituye una única operación en lo que se refiere a determinar la aplicación de la Convención a este transporte.

**17.2** La Aerolínea que haya emitido el Billete o la Aerolínea designada en primer lugar en el Billete o en un Billete en Conexión emitido para Transportes sucesivos, no será responsable de las partes del viaje realizadas con otra(s) aerolínea(s), excepto en el caso citado en el párrafo 3 a continuación.

**17.3** En caso de destrucción, pérdida o retraso, o daños al Equipaje Facturado, los Pasajeros o sus beneficiarios pueden cursar una reclamación contra la Aerolínea que llevó a cabo el transporte en el momento de dicha destrucción, pérdida, retraso o daños. Los Pasajeros también pueden cursar una reclamación contra la primera y la última Aerolínea.

## **ARTICULO 18: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **18.1 Disposiciones generales**

(a) Se requiere a los Pasajeros, bajo su propia responsabilidad, proporcionar todos los documentos específicos, visados y permisos requeridos para sus viajes y, cuando proceda, los de sus hijos menores y/o los de los pasajeros de quienes sean responsables y/o los de los animales que viajen con ellos, además de cumplir con la legislación vigente (leyes, normativas, decisiones, requerimientos y provisiones) de los estados de origen, destino y tránsito y también con las normativas e instrucciones de la Aerolínea.

(b) La Aerolínea no será responsable de las consecuencias sufridas por los Pasajeros en caso de incumplimiento de las obligaciones citadas en el Artículo 18.1 (a).

### **18.2 Documentos de viaje**

(a) Los Pasajeros deben contar con documentos de entrada, salida y tránsito, así como documentos sanitarios u otros que estén recogidos en las regulaciones aplicables (leyes, regulaciones, decisiones, requerimientos y provisiones) en los Estados de salida, llegada y tránsito. Asimismo se solicita que los Pasajeros entreguen y/o permitan a la Aerolínea realizar copias de dichos documentos, si así se requiere, o a grabar la información contenida en éstos.

(b) La Aerolínea se reserva el derecho, de acuerdo al Artículo 9, a denegar el Transporte si un Pasajero incumple con la legislación y normativas aplicables, si la Aerolínea tiene dudas sobre la validez de los documentos presentados, o el Pasajero no permite que la Aerolínea realice copias de cualquier documento y las conserve, o de alguna forma oculta datos contenidos en documentos relevantes.

(c) La Aerolínea no será responsable por pérdidas ni gastos sufridos por los Pasajeros que no cumplan las disposiciones de este Artículo.

### **18.3 Denegación de entrada**

Si se le deniega la entrada en un territorio a un Pasajero, deberá pagar todos los cargos y multas que las autoridades locales impongan a la Aerolínea, así como la Tarifa con Impuestos Incluidos del transporte si la Aerolínea, debido a una orden gubernamental, se ve obligada a devolver al Pasajero a su lugar de origen o a cualquier otro lugar. El precio del Billete pagado por el transporte hasta el destino en el territorio en el que se haya denegado la entrada no será objeto de reembolso alguno por parte de la Aerolínea. Por razones de seguridad y de orden, el capitán y/o la policía pueden retener bajo su custodia los documentos de viaje relevantes del Pasajero durante el viaje al lugar de origen o a cualquier otro lugar.

### **18.4 Responsabilidad del Pasajero frente a multas, costes de detención, etc.**

Si la Aerolínea tiene que pagar o depositar una multa o penalización, o afrontar gastos de cualquier tipo debido al no cumplimiento (voluntario o involuntario) de la legislación vigente por parte de un Pasajero o debido a la no presentación de un documento determinado, o al uso de documentación no válida, el Pasajero deberá, bajo solicitud de la Aerolínea, reembolsar las cantidades pagadas o consignadas y los costes asumidos. Con este propósito, la Aerolínea puede hacer uso de cualquier cantidad obtenida para transportes no realizados o cualquier cantidad que perteneciendo al Pasajero, esté en poder de la Aerolínea.

### **18.5 Inspecciones en Aduanas**

(a) Puede solicitarse la presencia de los Pasajeros durante la inspección de su Equipaje (retrasado, Facturado o No Facturado) a solicitud de los oficiales de aduanas o de cualquier otra autoridad gubernamental. La Aerolínea no será responsable de Daños o pérdidas sufridas por los Pasajeros que no cumplan con esta disposición.

(b) Los Pasajeros deberán indemnizar a la Aerolínea si cualquier acción, omisión o negligencia por su parte causa Daños a la Aerolínea, incluyendo, pero no limitado a, cualquier incumplimiento de las provisiones de este Artículo o de las reglas de la Aerolínea respecto a la inspección del Equipaje.

## **18.6 Controles de seguridad**

(a) Los Pasajeros están obligados a pasar los controles de seguridad requeridos por el gobierno o las autoridades del aeropuerto, así como a aquellos controles que la Aerolínea considere oportunos.

(b) No se desprende responsabilidad alguna por parte de la Aerolínea en caso de que ésta deniegue el transporte a un Pasajero, en particular, en caso de que dicha denegación esté fundada en la legislación, en las normativas y/o en los requerimientos aplicables.

## **ARTÍCULO 19: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

### **19.1 Disposiciones generales**

La responsabilidad de la Aerolínea quedará determinada por las Condiciones Generales de Transporte de la Aerolínea Contractual, excepto si se dispone otra cosa y se comunica al Pasajero. Si KLM es la Aerolínea Contractual, se aplicará lo siguiente:

**19.1.1** El Transporte llevado a cabo bajo estas Condiciones Generales de Transporte está sujeto a las normas de responsabilidad establecidas por la Convención de Montreal de 28 de mayo de 1999 y la Regulación (CE) n° 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002 como enmienda a la “Regulación del Consejo (CE) n° 2027/97 de 9 de octubre de 1997 sobre responsabilidad de aerolíneas en caso de accidentes, en relación con el transporte de pasajeros y sus equipajes”.

**19.1.2** Siempre y cuando las siguientes disposiciones no entren en conflicto con otras disposiciones en estas Condiciones Generales de Transporte, y sujeto a la Convención, se aplicará lo siguiente:

(a) La responsabilidad de la Aerolínea está limitada a los daños que tengan lugar durante el Transporte Aéreo en el vuelo correspondiente al Código de la Aerolínea que aparezca en el Billete o Cupón. Si la Aerolínea emite un Billete para un servicio de transporte llevado a cabo por otra aerolínea o si la Aerolínea factura Equipaje en nombre de otra Aerolínea, la Aerolínea sólo actuará como agente en nombre y representación de la otra Aerolínea. Las provisiones referentes a responsabilidades en caso de transportes sucesivos pueden encontrarse en el Artículo 17.3.

(b) La responsabilidad de la Aerolínea no podrá exceder del importe de los Daños directos probados y no será en absoluto responsable de ningún daño resultante ni de ninguna forma de Daño no compensatorio.

(c) La Aerolínea no es responsable de Daños que tengan lugar en cumplimiento por parte de la Aerolínea de las provisiones de la ley o regulaciones (leyes, regulaciones, decisiones, requerimientos y provisiones) o por incumplimiento de estas mismas provisiones por parte del Pasajero.

(d) El Contrato de Transporte, incluyendo estas Condiciones Generales de Transporte y todas las exclusiones de responsabilidad o limitaciones contenidas, deberá ser aplicable a los Agentes Autorizados, los asociados a la Aerolínea con Código Compartido, sus oficiales, agentes, representantes, servidores y los propietarios de las aeronaves usadas por la Aerolínea, así como el personal de dichos propietarios, empleados y representantes de dichos propietarios y agentes. La cantidad total reclamable a estas personas no puede superar la cantidad correspondiente a la responsabilidad de la propia Aerolínea.

(e) Si la Aerolínea prueba que el Daño fue causado o inducido por la negligencia o cualquier acto de omisión ilegítimo por parte de la persona reclamando la compensación o cuyos derechos están

siendo utilizados para la reclamación, la Aerolínea deberá ser total o parcialmente exonerada de dicha responsabilidad en la medida en que dicha negligencia u omisión ilegítima haya causado o contribuido al Daño. Este párrafo es aplicable a todas las provisiones de responsabilidad en estas Condiciones de Transporte, y viene a clarificar las provisiones del Artículo 19.2.1.

(f) Excepto en caso de especificar lo contrario, ninguna de estas disposiciones constituye una cláusula de exclusión o limitación de la responsabilidad de la Aerolínea, del propietario de la aeronave utilizada por la Aerolínea, su personal, oficiales, agentes o representantes de acuerdo a la Convención y la legislación aplicable.

## **19.2 Disposiciones aplicables a vuelos internacionales e internos**

### **19.2.1 Lesiones corporales**

(a) Sujeto al resto del presente Artículo 19.2.1, la Aerolínea es responsable por Daños relacionados con la muerte o lesiones corporales sufridos por un Pasajero, y causados por accidentes que tengan lugar a bordo de la aeronave o en el curso de las operaciones de embarque o desembarque, según está definido por la Convención de Montreal.

(b) La Aerolínea no será responsable de ningún Daño producido en las siguientes circunstancias: Si se transporta a un Pasajero con una edad o unas condiciones físicas que impliquen un peligro o riesgo para sí mismo, la Aerolínea no será responsable de daños personales como enfermedad, lesión o muerte, o cualquier agravamiento de dicha enfermedad, lesión o minusvalía, siempre y cuando estas lesiones personales sean atribuibles únicamente a dichas condiciones.

(c) Para Daños en el ámbito del Artículo 19.2.1 (a) que no excedan de 113.100 SDRs por cada Pasajero, la Aerolínea no deberá excluir o limitar su responsabilidad. En cualquier caso, la Aerolínea tendrá derecho a apelar al Artículo 19.1.2 (e). La Aerolínea no será responsable por Daños en el ámbito del Artículo 19.2.1 (a) o la Convención o cualquier otro instrumento si exceden de 113.100 SDRs por Pasajero, siempre y cuando la Aerolínea pruebe que:

(1) dichos daños no fueron causados por una negligencia o un acto ilegítimo o por omisión de la Aerolínea, o de sus servicios o agentes; o

(2) dichos daños fueron causados únicamente por una negligencia o un acto ilegítimo o por omisión del Demandante, del Pasajero cuyos derechos estén

siendo ejercitados o de cuyos derechos se derive dicha demanda a través de una tercera parte.

(d) La Aerolínea se reserva el derecho a presentar reclamaciones y subrogaciones contra terceros.

(e) En caso de muerte o lesiones corporales causadas por un accidente aéreo, según la definición del artículo 28 de la Convención y conforme al artículo 5 de la Regulación (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de mayo de 2002 enmendando la Regulación del Consejo (CE) nº 2027/97 de 19 de octubre de 1997, la(s) persona(s) relevante(s) mencionada(s) deberá(n) obtener un pago por adelantado que le(s) permita afrontar necesidades inmediatas, dicho pago anticipado deberá determinarse en función de los daños materiales sufridos. El anticipo no deberá ser inferior al equivalente en euros de 16.000 SDR por Pasajero en caso de fallecimiento. Sujeto a la legislación aplicable, dicho anticipo deberá ser pagado dentro de los 15 días siguientes a la identificación del Beneficiario.

Conforme al artículo 5 de la Regulación (CE) nº 889/2002 de 13 de mayo de 2002 y el artículo 28 de la Convención de Montreal de 28 de mayo de 1999, el pago de dicho anticipo o cualquier pago inicial no deberá constituir reconocimiento alguno de responsabilidad y dichas cantidades podrán ser deducibles de cualquier cifra que la Compañía adeude más adelante.

Dicho anticipo no será reembolsable a menos que la persona que lo reciba no sea la persona que tenga derecho a compensación o cuando el daño se causó o se contribuyó a este por negligencia u otro acto ilegítimo o de omisión por parte de la persona que reclame la compensación o por la persona de quien ésta derive sus derechos.

### **19.2.2 Daños a causa de retrasos**

(a) La responsabilidad de la Aerolínea con respecto a cualquier Daño causado por retrasos en el transporte aéreo de Pasajeros estará limitada a 4.694 SDRs por cada Pasajero.

(b) La responsabilidad de la Aerolínea con respecto a cualquier Daño causado por retrasos en el transporte aéreo del Equipaje estará limitada a 1.131 SDRs por cada Pasajero. El Artículo 19. 2.3

(c) es aplicable a este límite.

(c) A pesar de las provisiones de los subpárrafos (a) y (b) de este Artículo, la Aerolínea no será responsable de ningún Daño ocasionado por retrasos si ésta prueba que tanto ella como sus servicios y agentes tomaron todas las medidas exigibles para evitar el Daño, o que resultó imposible para ellos tomar dichas medidas.

### **19.2.3 Daños en el Equipaje**

(a) De acuerdo con el artículo 17 de la Convención de Montreal, la Aerolínea es responsable por los Daños causados por pérdida o daños al Equipaje Facturado, bajo la condición de que la circunstancia que causara el daño o la pérdida haya tenido lugar a bordo de la aeronave o durante el periodo durante el cual la Aerolínea asume la custodia del Equipaje Facturado.

(b) Exclusiones de la responsabilidad de la Aerolínea:

- La Aerolínea no será responsable por Daños al Equipaje cuando dichos Daños sean causados por la naturaleza, un defecto inherente o una característica del Equipaje. Si el Equipaje o la propiedad contenida en su interior causan un daño a otra persona o a la Aerolínea, el Pasajero deberá compensar a la Aerolínea por todas las pérdidas sufridas y costes asumidos por esta causa.
- La Aerolínea no asumirá ninguna responsabilidad más allá de las consideradas en el subpárrafo (c) a continuación, por Daños y/o pérdida causada por objetos frágiles, perecederos o valiosos que no hayan sido empaquetados de una forma adecuada.

(c) Cantidad Compensable por Daños:

- La responsabilidad de la Aerolínea en caso de destrucción, pérdida o daños al Equipaje estará limitada a 1.131 SDR por Pasajero. Si se declaró un valor superior de acuerdo al Artículo 10.2.3 (a), la responsabilidad de la Aerolínea estará limitada al valor declarado, excepto en caso de que la Aerolínea obtenga pruebas de que dicho valor es superior al verdadero interés del Pasajero en el momento de la entrega.
- Respecto al Equipaje No Facturado permitido a bordo, la Aerolínea solo podrá ser responsable en caso de que la Aerolínea, sus servicios o agentes incurran en alguna falta.

## **ARTÍCULO 20: PLAZOS DE RECLAMACIONES Y DEMANDAS DE RESPONSABILIDAD**

### **20.1 Notificación de reclamaciones de Equipaje**

(a) La recepción del Equipaje Facturado sin una queja formal constituirá la prueba prima facie de que el Equipaje fue enviado y recibido en buenas condiciones y de acuerdo al Contrato de Transporte, a menos que el Pasajero presente una prueba en contrario. Todo Equipaje extraviado debe ser declarado ante la Aerolínea tan pronto como el vuelo haya alcanzado su destino. Toda declaración realizada con posterioridad no será tenida en cuenta. De la misma manera, cualquier objeto desaparecido del interior del Equipaje deberá ser declarado a la Aerolínea lo más pronto

posible. Las declaraciones tardías no serán tenidas en cuenta.

(b) En caso de daños, la persona con derecho a la entrega deberá presentar una reclamación a la Aerolínea nada más descubrir los daños y, como máximo, en los 7 días posteriores a la fecha de recepción en caso de Equipaje Facturado. En caso de retraso, la reclamación deberá presentarse en el plazo de 21 días como máximo desde la fecha en la que el Equipaje fuera puesto a disposición del Pasajero. Todas las reclamaciones han de ser presentadas por escrito y dentro de los plazos mencionados. Si no se cursa reclamación alguna dentro de los límites estipulados, toda acción contra la Aerolínea será considerada inadmisibile, salvo en el caso de fraude por su parte.

### **20.2 Demandas de responsabilidad por los Pasajeros**

Toda reclamación y todo derecho por daños, se extinguirá si no se presenta ninguna demanda en un plazo de dos años transcurridos desde la fecha de llegada al destino, o desde la fecha en la que la aeronave tenía programada la llegada o desde la fecha en la que el Transporte se vio interrumpido. El método para calcular ese plazo será determinado por el Tribunal ante el que se presente la demanda.

### **20.3 Presentación por escrito de Reclamaciones y Demandas**

TODAS LAS RECLAMACIONES O DEMANDAS MENCIONADAS EN EL ARTÍCULO 20 DEBERÁN PRESENTARSE POR ESCRITO DENTRO DE LOS PLAZOS ESPECIFICADOS.