



Condiciones Generales de Transporte - Eurowings

Estado: 22.04.2026

En los vuelos de Eurowings, se aplican las Condiciones Generales de Transporte (CGT) de Eurowings GmbH. En los vuelos con aerolíneas no indicadas previamente, se aplican las Condiciones generales de transporte de la aerolínea correspondiente.

Condiciones Generales de Transporte en español en formato PDF. Para abrir el documento PDF necesita la aplicación Acrobat Reader.

Les condicions generals de transport se les poden descarregar en català en format PDF. L'arxiu PDF s'obre amb el programa Acrobat Reader.

Ausführliche ABB zum Nachlesen

Artículo 1: Definiciones e interpretaciones

1.1 Títulos y encabezamientos

Los títulos y encabezamientos de los artículos y extractos de estas Condiciones Generales de Transporte (en adelante CGT), tienen validez exclusivamente informativa y orientativa y no podrán ser usados para la interpretación legal del texto.

1.2 Definiciones

Siempre que por el contexto no se sobreentienda otra cosa, los términos que aparecen en el texto de las CGT significan lo siguiente:

1.2.1 (a) “Nosotros”, “nuestro/nuestros”, “nos”

refiere a Eurowings GmbH.

Dirección de contacto: Abteilung Customer Relations, Waldstraße 249, 51147

Colonia (Alemania); correo electrónico: service@eurowings.com;

sede de la empresa: Eurowings GmbH, 40472 Dusseldorf (Alemania), inscripción en el Registro Mercantil: juzgado de primera instancia de Dusseldorf (Amtsgericht Düsseldorf) – HRB 66807

1.2.1 (b) “Vd.”, “su/ sus”, “a Vd.”

se refieren tanto a la persona que ha firmado un contrato de transporte con Eurowings como a aquella que habiendo adquirido un billete válido, debe o debería ser transportada en un avión, exceptuando a los miembros de la tripulación (ver también definición de “Pasajero”).

1.2.2 “Convenciones”

significa que son vigentes los siguientes convenios según su respectivo ámbito de aplicación:

en todos los casos se aplicará

- el Acuerdo del 28 de mayo de 1999 para la Unificación de Ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional (“Convenio de Montreal”); en algunos casos también se aplicarán:
- el Acuerdo para la Unificación de Ciertas Reglas relativas al Transporte Aéreo Internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (“Convenio de Varsovia”);
- el Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo de La Haya el 28 de septiembre de 1955;
- el Convenio Complementario al Convenio de Varsovia del 18 de septiembre de 1961 (“el Convenio de Guadalajara”);
- el Convenio de Varsovia complementado por el Protocolo Adicional de Montreal Nr.1 el 25 de septiembre de 1975;
- el Convenio de Varsovia complementado por el Protocolo Adicional de Montreal Nr.2 el 25 de septiembre de 1975;
- el Convenio de Varsovia complementado en La Haya por el Protocolo adicional de Montreal Nr.4 el 25 de septiembre de 1975;

1.2.3 “Código OACI de compañías aéreas” (Airline Designator Code)

representa dos o tres letras que se asignan a una compañía aérea determinada. Nuestro código OACI es “EW”.

1.2.4 “Parientes cercanos”

significa parientes consanguíneos de línea directa (hijos, nietos, padres y abuelos) o colateral (hermanos, sobrinos y tíos), y cónyuges, así como sus parientes consanguíneos de línea directa. Al cónyuge también se puede equiparar una pareja de hecho o compañero sentimental que comparta la vivienda con el interesado.

1.2.5 “Representante autorizado”

es un representante de ventas elegido para representarnos en la venta de servicios relacionados con el tráfico aéreo.

1.2.6 “Tarifa de transporte”

significa el importe final que tiene que pagar el pasajero al realizar la reserva de uno de nuestros vuelos. Este importe se compone del precio del vuelo según el artículo 4.1 y los costes adicionales según el artículo 4.2.

1.2.7 “Número de confirmación de reserva”

es el número que tras el proceso de confirmación, le facilitamos con objeto de identificar su reserva de vuelo.

1.2.8 “Confirmación de reserva”

es la notificación que le enviamos por fax, e-mail o de otra forma, para viajar con un billete electrónico. Contiene el número de confirmación de reserva, el nombre del pasajero, información sobre el vuelo y advertencias.

1.2.9 “Plazo de facturación”

es la hora límite que establece la compañía aérea para realizar la facturación del equipaje y recibir la tarjeta de embarque.

1.2.10 “Cupón”

se refiere tanto al cupón del billete como al cupón electrónico. Ambos acreditan en igual medida al pasajero a tomar el vuelo que se indica en ellos.

1.2.10 (a) “Cupón electrónico”

se refiere a los datos del cupón electrónico o de otro documento importante, almacenados en nuestro banco de datos.

1.2.10 (b) “Cupón del billete”

se refiere a la expedición del billete de avión con la inscripción en inglés “good for passage”, o en caso de billete electrónico, el cupón electrónico donde se indica el lugar de salida y llegada del vuelo acreditado.

1.2.10 (c) “Cupón del pasajero”

se refiere a la expedición del billete de avión, con la inscripción en inglés „Passenger Coupon“ o „Passenger Receipt“ y que sirve de resguardo del billete para el pasajero.

1.2.11 “Pasajero”

se refiere a la persona que según lo acredita su billete, debe o debería ser transportada en un avión, exceptando a los miembros de la tripulación (ver también definición de “Vd.”, “su/ sus”, “a Vd.”)

1.2.12 “Compañía aérea”

se refiere a otra empresa de transporte aéreo distinta a la nuestra, cuyo código OACI se indica en su billete de avión con objeto de realizar conexiones aéreas.

1.2.13 “Billete de avión”

se refiere tanto al documento del pasaje con la inscripción en inglés "Passenger Ticket and Baggage Check", como al billete electrónico. Será expedido por Eurowings o en su nombre y contiene los cupones, las condiciones del contrato y advertencias.

1.2.13 (a) "Billete de avión electrónico"

se refiere conjuntamente a la confirmación de reserva, los cupones electrónicos y en su caso a la tarjeta de embarque.

1.2.14 "Equipaje"

se refiere a los objetos personales que lleve consigo en su viaje. En caso de no indicarse otra cosa, consta de equipaje entregado en facturación y equipaje de mano.

1.2.14 (a) "Equipaje entregado en facturación"

es el equipaje que recogemos en los mostradores de facturación y al que sometemos a una inspección de seguridad.

1.2.14 (b) "Equipaje de mano"

es el resto de su equipaje a excepción del entregado para facturar.

1.2.14 (c) "Resguardo de equipaje facturado"

es el apartado del billete de avión que acredita el equipaje entregado en facturación.

1.2.14 (d) "Etiqueta de identificación de equipaje"

es el resguardo expedido únicamente para la identificación del equipaje entregado en facturación.

1.2.15 "Fuerza mayor"

se refiere a situaciones imprevisibles e inesperadas más allá de su control, que no son posibles de evitar incluso teniendo el debido cuidado.

1.2.16 "Daños"

se refiere a casos de defunción, heridas o lesiones de un pasajero, así como a extravíos o pérdidas totales o parciales, robo u otros daños, derivados de cualquiera de nuestros servicios relacionados con el transporte aéreo.

1.2.17 "Derechos especiales de giro"(DEG)

el DEG es un instrumento de reserva internacional creado por el Fondo Monetario Internacional (FMI), para la realización de los pagos internacionales. El valor DEG representa el valor de mercado de una cesta con valores fijos de las cuatro divisas más importantes del mundo (dólar estadounidense, euro, yen y libra esterlina). Al comparar estos valores de divisas con los correspondientes tipos de cambio se puede calcular el valor corriente del DEG para una divisa concreta. El 1 de febrero de 2005, por ejemplo, el DEG alcanzó el valor de 1,16665 €.

1.2.18 "Días"

se refiere a los siete días de la semana del calendario; teniendo en cuenta lo siguiente:

no se cuenta el día en que se envía una notificación de aviso;

no se cuenta el día en que se expide el billete o en el que se toma el vuelo, debido al periodo de caducidad establecido para los billetes.

1.2.19 "Tarifa"

se refiere a los precios públicos de los vuelos y tasas, así como a las correspondientes Condiciones Generales de Transporte de una compañía aérea. Si lo desea puede consultar nuestras tarifas.

1.2.20 "Términos del contrato"

se refiere a la reglamentación que conlleva la confirmación de una reserva o adquisición de un billete de avión, que se indica como tal y que remite a las Condiciones Generales de Transporte y notificaciones correspondientes.

1.2.21 (a) "Escala"

se refiere a una parada estipulada en el plan de vuelo durante el trayecto desde el aeropuerto de salida al de llegada.

1.2.21 (b) "Aeropuertos de escalas concertadas"

se refiere a los aeropuertos indicados en el billete de avión, o estipulados en nuestro plan de vuelos como puntos de escala en un trayecto aéreo, exceptuando el aeropuerto de origen y el de destino.

Artículo 2: Ley vigente y ámbito de aplicación

2.1 Premisas

Con excepción de lo acordado en los artículos 2.2, 2.4 y 2.5, estas CGT se aplicarán sólo a los vuelos o trayectos parciales en los que figure en el billete nuestro código OACI de compañía aérea.

2.2 Transporte chárter

En caso de realizarse el transporte aéreo con un contrato chárter, el ámbito de aplicabilidad de estas CGT deberá indicarse en el contrato de transporte o en el billete de avión.

2.3 Códigos compartidos (“Code-Shares”)

Se refiere a determinados acuerdos que hemos cerrado con otras compañías aéreas para llevar a cabo diferentes servicios conjuntamente. Esto significa que a pesar de haber reservado y comprado un billete con nosotros, el avión podría ser fletado por otra compañía aérea. Si entra en vigor algún acuerdo de este tipo, le informaremos lo antes posible a través de la compañía aérea encargada de operar el vuelo.

2.4 Primacía de la ley

Estas CGT son aplicables siempre y cuando no entren en contradicción con nuestras tarifas, estatutos administrativos o legislación oficial. En este caso prevalecerán estas últimas sobre nuestras CGT, siendo aún válidas el resto de disposiciones no afectadas.

2.5 Primacía de las CGT sobre otras disposiciones

Estas CGT prevalecerán en caso de entrar en contradicción con alguna de nuestras disposiciones para casos especiales detalladas en el artículo 16, excepto cuando se estipule explícitamente lo contrario.

Artículo 3: Billetes

3.1 Condiciones generales

3.1.1 Al confirmar su reserva con nosotros o alguno de nuestros representantes autorizados, Vd. Cierra un contrato de transporte con nosotros. El contenido de este contrato se ciñe a la información indicada en el billete y a las disposiciones que se detallan en nuestras CGT, así como otras reglamentaciones mencionadas. La información necesaria sobre los detalles del billete, el aeropuerto de salida, y llegada del vuelo, el nombre del pasajero y la identidad de la o de las compañías operadoras del vuelo también se detallarán en la confirmación de reserva.

3.1.2 Sólo se transportarán las personas, cuyo nombre aparezca como pasajero titular en el billete de avión y confirmación de reserva. Es necesario que su nombre y apellidos completos coincidan con los emitidos en el billete. Le rogamos tenga en cuenta que sólo es posible traspasar el billete a otras personas, y modificar o completar posteriormente los nombres y apellidos no indicados correctamente en el billete, según las condiciones establecidas en el artículo 5.2. Aquellas personas que hayan cerrado un contrato de transporte con nosotros adquieren el derecho a anular o modificar los derechos del pasajero adquiridos con el contrato sin su autorización previa, según el artículo 328, párrafo 2 del Código Civil alemán (BGB).

3.1.3 El pasajero cuyo nombre Vd. ha indicado en la reserva y que a la vez figura en el billete, queda autorizado a representarle en todas las situaciones que según el contrato de transporte se recogen en estas CGT, así como a aceptar las declaraciones y recibir los servicios que aquí se detallan, a no ser que Vd. así lo anule por escrito. En caso de que debido al comportamiento del pasajero o a cambios en el contrato de mutuo acuerdo y según la normativa vigente que se indica en el contrato, tengamos derecho a recibir daños y perjuicios, importes adicionales o reembolsos, la responsabilidad recaerá enteramente sobre Vd. También se responsabilizará Vd. de un posible endeudamiento del pasajero con Eurowings.

3.1.4 El derecho a rescindir o anular el contrato de transporte; o a recibir el reembolso total o parcial del importe pagado sólo existe bajo las condiciones explícitamente recogidas en estas CGT. Por esta razón y ante la posibilidad de presentarse imponderables le recomendamos encarecidamente contratar un seguro de viaje.

3.1.5 En caso de estar en posesión de un billete válido que no ha sido usado, el pasajero que figura en él no haya podido tomar el vuelo por razones de fuerza mayor y no pueda realizar un cambio de reserva según el artículo 5.2, y Vd. nos informe inmediatamente sobre estas circunstancias y presente pruebas que las corroboren; nosotros le concederemos un abono por el valor del importe pagado menos la tasa por cambio de reserva, según el artículo 17 con referencia a nuestras tarifas de precios. Al realizar su próximo vuelo con nuestra compañía aérea, el importe del abono se descontará del precio del billete correspondiente. Este abono tiene una validez de seis meses a partir de la fecha de expedición y caduca en caso de no ser canjeado a tiempo.

3.1.6 Nuestra compañía expide solamente billetes electrónicos. Vd. no tiene derecho a ser transportado si no presenta un documento de identidad válido expedido con una foto digitalizada (Pasaporte o DNI). Además deberá estar en posesión de un billete electrónico válido en el que figure su nombre como pasajero. La identificación del billete electrónico adquirido al realizar la reserva se acredita a través de la confirmación de reserva, que deberá presentar posteriormente en el mostrador de facturación.

3.1.7 (1) Si ha escogido una tarifa que prevé el respeto del orden establecido de los billetes, le pedimos que tenga en cuenta lo siguiente: si no se realiza el transporte en todos los trayectos parciales individuales o este no se realiza en el orden descrito en el billete, manteniéndose las fechas de viaje inalteradas, nos reservaremos el derecho de volver a calcular el precio del vuelo según los trayectos modificados.

3.1.7 (2) A diferencia de (1) en el caso de reservas a través de canales de reserva italianos (ew.com/IT, mostrador de billetes Eurowings, atención telefónica al cliente de Eurowings o agencias de viajes en Italia) no se hace ningún cálculo posterior si nos notifica la modificación de plan de viaje hasta 24 horas después de la hora de salida prevista del transporte del trayecto parcial no realizado. La notificación puede hacerse a través de la línea telefónica de atención al cliente o por escrito (por ejemplo, a través del formulario de contacto).

3.1.7 (3) A diferencia de (1) en el caso de reservas de consumidores con domicilio en Austria no se hace ningún cálculo posterior si, debido a fuerza mayor, enfermedad o a algún causa ajena a ellos, se ve impedido el transporte en todos o en la secuencia indicada en el billete de los trayectos parciales y si nos comunican y nos demuestran dichas razones de inmediato tras tener conocimiento de ellas. La notificación puede hacerse a través de la línea telefónica de atención al cliente o por escrito (por ejemplo, a través del formulario de contacto).

3.2 Periodo de validez

3.2.1 El billete tiene una validez máxima de 12 meses a partir de la fecha de expedición (fecha de la reserva), según lo establecido en estas CGT, salvo que se indique otra cosa.

3.2.2 En caso de no poder realizar el vuelo total o parcialmente durante el periodo de validez del billete debido a razones comprensibles para nuestra compañía, prolongaremos el periodo de validez del billete o bien tendrá derecho a un reembolso según lo establecido en el artículo 10.2.

3.2.3 También prolongaremos el plazo de validez de su billete en caso de no poder continuar un viaje ya comenzado debido a una enfermedad, dentro del periodo de validez del billete. La prolongación tendrá como límite la fecha de nuestro primer vuelo, a partir de su recuperación y disposición para volar, desde el lugar donde deba continuar su viaje, y en un avión donde haya una plaza libre para la tarifa de

billete que haya pagado. La enfermedad deberá ser atestiguada por un certificado médico. En caso de recibir una prolongación del periodo de validez de su billete, también lo harán sus parientes cercanos que le acompañen en el viaje.

3.2.4 En caso de defunción de un pasajero tras haber empezado su vuelo de ida y antes de comenzar su vuelo de regreso, podrán realizarse cambios en los billetes de regreso de los acompañantes del pasajero, modificando la duración mínima de la estancia o bien la el periodo de validez. En caso de defunción de un familiar cercano de un pasajero tras haber empezado éste su viaje, también podrán realizarse cambios en el periodo de validez de los billetes del pasajero y de los familiares acompañantes del pasajero. Los cambios tendrán lugar tras presentar un correspondiente certificado de defunción válido y la prolongación del periodo de validez del billete es de un máximo de 45 días a partir de la fecha de defunción.

3.2.5 Independientemente de la reglamentación anterior, un billete pierde su validez al acabar el vuelo para el que ha sido expedido, siempre y cuando no se haya modificado la reserva con anterioridad, o se tenga derecho a una modificación de reserva posteriormente según el artículo 5.2 de estas CGT.

3.3 Nombre y dirección de la compañía aérea

El nombre de nuestra compañía aérea puede encontrarse abreviado ya sea en los códigos OIAC, EW, Eurowings o de otras maneras. El aeropuerto de salida que le facilitamos en el primer trayecto de la confirmación de reserva debe considerarse como nuestra dirección.

Artículo 4: Importe y pago del transporte

4.1 Precio del vuelo

De no indicarse explícitamente lo contrario, el precio del vuelo sólo da derecho al transporte desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de llegada, incluidos impuestos, tasas y derechos aplicados por el Gobierno, instituciones o aeropuertos. En el precio del vuelo no se incluyen servicios de transporte en tierra entre los aeropuertos y centros urbanos. De acuerdo con nuestras tarifas, el precio de su billete se calculará teniendo en cuenta los precios vigentes para la fecha y la ruta del vuelo que figuran en el billete, en el momento de realizar el pago del mismo. Cualquier cambio que se realice en la ruta o fecha de su vuelo, siempre y cuando sean posibles, puede significar una variación en el importe del vuelo a pagar.

4.2 Costes adicionales

4.2.1 También pueden surgir otros costes adicionales derivados de servicios concretos, que resulten de sus preferencias a la hora de viajar con nosotros, así como gastos extraordinarios relacionados con la conclusión o tramitación

de su contrato de transporte con nosotros que hayan sido causados por Vd. o por el pasajero cuyo nombre figura en el billete. Dichos gastos adicionales no están incluidos en el precio del vuelo y deberá pagarlos Vd. Independientemente de lo mencionado anteriormente, también se incluyen en el apartado de gastos adicionales diversas tasas por servicios especiales y otros costes establecidos (por ejemplo por exceso de equipaje, o por cambio de nombre en la reserva), así como reembolsos e indemnizaciones (por ejemplo por gastos derivados de devoluciones de cargos a cuentas bancarias).

4.2.2 Las disposiciones que regulan bajo qué condiciones pueden derivarse otros costes adicionales se hayan descritas en estas CGT. En caso de no indicarse explícitamente lo contrario, el valor de nuestras tarifas será el estipulado en el artículo 17 de estas CGT.

Por lo general, nuestras tarifas se aplicarán como se indica en los siguientes casos:

4.2.2 (a) en caso de tratarse de un servicio que con motivo de una reserva ya estamos obligados a prestar, por ejemplo un cambio de reserva (ver artículo 5.2.3) o el transporte de niños pequeños de menos de dos años (ver artículo 7.3.1), se aplicarán las tarifas vigentes en el momento de realizar su reserva.

4.2.2 (b) en el resto de los casos, se aplicarán las tarifas vigentes en el momento de prestar nuestros servicios o cuando se dé una situación que nos otorgue el derecho de cobrar gastos adicionales.

4.3 Divisa

4.3.1 El precio del billete, los impuestos, los derechos, las tasas y costes adicionales se pagarán en EUROS (€), a menos que nosotros o nuestros representantes autorizados le indiquemos otra moneda, antes o en el momento de realizar el pago de su reserva.

4.3.2 Nota sobre la opción de conversión de divisa al comprar un billete:

4.3.2 (a) La opción para pagar en otra divisa solo está disponible en eurowings.com.

4.3.2 (b) La tasa de conversión en el momento del inicio del proceso de reserva es vinculante.

4.3.2 (c) La suma convertida total se basa en las tasas de conversión de XE (www.xe.com), que se actualizan diariamente. Por este motivo, ten en cuenta que las tasas de conversión de nuevas reservas o solicitudes de reserva en eurowings.com pueden diferir.

4.3.2 (d) La opción de conversión de divisa solo está disponible para la reserva de billetes de avión y ciertas opciones adicionales. No disponible para terceros.

4.3.2 (e) Se prohíbe manipular recibos.

4.3.2 (f) Eurowings se reserva el derecho a emprender acciones legales en caso de fraude.

4.3.2 (g) Las condiciones pueden modificarse en cualquier momento y sin aviso previo.

4.3.2 (h) Los bonos solo pueden canjearse a la divisa original del billete.

4.3.2 (i) Esta opción no está disponible para cambios de reserva retroactivos, mejoras o servicios adicionales (p. ej. bultos de equipaje adicionales, reserva de asientos) o para compras de billetes mediante otros canales de reservas (p. ej. servicio de atención al cliente, oficina de billetes del aeropuerto).

4.3.3 Todas las solicitudes de reembolso se procesan usando la divisa original del billete de avión original. No puedes elegir la divisa en que se hace.

4.4 Pagos

4.4.1 A menos que se especifique lo contrario, el importe del vuelo se deberá pagar inmediatamente después de cerrar el contrato de transporte (ver artículo 3.1).

4.4.2 Para realizar el pago, usted puede elegir entre:

4.4.2 (a) pagos en efectivo, siempre posibles en nuestro mostrador de ventas „Airport Sales“.

4.4.2 (b) por medio de una factura RatePAY puede abonar la tarifa de transporte cómodamente mediante transferencia bancaria, incluidos los servicios adicionales contratados con el contrato de transporte. Los pagos mediante factura RatePAY son solo posibles si el importe total está entre un mínimo de 20 € y un máximo de 2.000 €, si al hacer la reserva ha indicado su residencia privada en Austria o la República Federal de Alemania como dirección de facturación y de contacto, y si además se cumplen otras condiciones descritas en el artículo 23. Si aceptamos su solicitud de pago por factura RatePAY, el importe de la factura se cargará a la cuenta indicada 10 días laborales después de hacer la reserva, o como máximo 5 días laborales antes de la fecha de salida del primer vuelo.

4.4.2 (c) por medio del sistema de adeudo por domiciliación SEPA-Básico, Vd. puede abonar cómodamente las tasas de transporte, incluidas las correspondientes a los servicios adicionales con cargo que haya contratado con su reserva, desde una cuenta en EUROS y siempre que transcurran por lo menos 14 días hábiles bancarios entre la fecha de la reserva y el día del primer vuelo. Así, Vd. nos otorga un mandato de adeudo domiciliado SEPA, a través del cual usted nos autoriza a cargar a su

cuenta el importe a pagar por adeudo domiciliado SEPA, y al mismo tiempo ordena a su banco que abone el adeudo en su vencimiento. Por los pagos realizados con factura RatePAY, junto con el importe de su factura, se cobrará una tasa adicional cuyo importe se detalla en nuestra sección de tarifas (artículo 17 „RPR“).

4.4.2 (d) se pueden realizar pagos con tarjeta de crédito aceptada o por PayPal sin restricciones. Para ello, Vd. nos autoriza a cargar el importe en su tarjeta de crédito o cuenta de PayPal o bien emite una orden de pago a PayPal.

4.4.3 En caso de aceptar el tipo de pago elegido por Vd. por medio de la confirmación de reserva, consideraremos el importe del transporte provisionalmente pagado mientras no existan motivos para sospechar cualquiera de las siguientes irregularidades:

4.4.3 (a) los datos facilitados de la tarjeta de crédito, cuenta PayPal o cuenta bancaria son incorrectos o están incompletos,

4.4.3 (b) Vd. no es el titular de la tarjeta de crédito, cuenta PayPal o cuenta bancaria,

4.4.3 (c) Vd. no está en absoluto autorizado a disponer de la tarjeta de crédito, cuenta PayPal o cuenta bancaria que nos ha facilitado, o bien no en la medida en la que así lo determina la obligación financiera contraída con nosotros por medio del contrato de transporte.

4.4.3 (d) Vd. retira la autorización de cargo a la cuenta que nos ha facilitado, o bien no ha enviado inmediatamente el mandato SEPA de adeudo domiciliado debidamente cumplimentado por escrito,

4.4.3 (e) la entidad bancaria o PayPal no nos permite realizar el cargo del importe a la cuenta que Vd. nos ha facilitado,

4.4.3 (f) el importe del cargo a la cuenta de la tarjeta de crédito, entidad bancaria o PayPal que Vd. nos ha facilitado se devuelve entera o parcialmente a su banco o de alguna forma continúa en su posesión,

4.4.3 (g) el importe de la factura RatePAY no se ha ingresado en la cuenta del destinatario antes de vencer el plazo de pago.

4.5. Consecuencias de pagos incorrectos o con retraso

4.5.1 Mientras el importe del vuelo no se haya pagado en su totalidad o según el artículo 4.4.3 se halle en estado pendiente de pago, nos reservamos el derecho de no prestar ninguno de los servicios a los que nos hemos comprometido por medio del contrato de transporte, incluida la denegación del transporte.

4.5.2 En caso de darse una de las situaciones descritas en los artículos 4.4.3, de (a) a (g), o en caso de incumplir uno de los plazos de pago a los que se ha comprometido nos reservamos el derecho a lo siguiente:

4.5.2 (a) denegarle el transporte hasta que abone el pago del importe pendiente de pago,

4.5.2 (b) denegarle al acceso como usuario a nuestro sitio web y evitar que realice nuevas reservas para Vd. o para terceros;

4.5.2 (c) contratar los servicios de una agencia de recuperación de impagos para exigirle el cobro de su deuda,

4.5.2 (d) informar de su insolvencia a la SCHUFA (Oficina de Información sobre Créditos de Alemania); en cuanto nos hayamos asegurado de que su comportamiento en un caso particular se debe a insolvencia o rechazo de pagos,

4.5.2 (e) exigirle el importe de los gastos adicionales derivados de la devolución de nuestro cargo a su cuenta bancaria, según el artículo 4.4.3 (f), y de acuerdo a la tarifa correspondiente detallada en el artículo 17 de estas CGT; siempre y cuando Vd. sea responsable de dicha devolución y a no ser que nos demuestre posteriormente que los daños ocasionados por dicha devolución tienen para nosotros una repercusión mínima o nula; y a

4.5.2 (f) exigirle compensación por otros posibles daños que haya ocasionado a Eurowings.

Artículo 5: Reservas

5.1 Requisitos para realizar reservas

5.1.1 Generalmente sólo se podrán expedir billetes de avión tras realizar la reserva correspondiente. En caso de expedirse un billete sin reserva de manera excepcional, podrá solicitarse una reserva posteriormente, siempre y cuando se tenga en cuenta la disponibilidad de plazas en el avión para la tarifa correspondiente.

5.1.2 Las reservas son efectuadas por nosotros o nuestros agentes autorizados. Si necesita un comprobante escrito de su reserva, se lo enviaremos a petición suya.

5.1.3 Los precios de nuestros vuelos están sujetos a disposiciones normativas que restringen o incluso deniegan su derecho a cambiar o anular reservas.

5.2 Modificación de reservas

5.2.1 Podrán realizarse las siguientes modificaciones en las reservas para vuelos que cubren el mismo trayecto:

(a) traspasar la reserva a otras personas que no sean los pasajeros autorizados, según lo descrito en el artículo 3.1.2, así como cambiar o completar los nombres y apellidos no indicados correctamente en el billete, o bien

(b) traspasar la reserva a otro momento dentro de nuestro horario de vuelos, siempre y cuando haya plazas libres disponibles en el nuevo vuelo deseado. No es posible modificar el trayecto del vuelo reservado. En el caso de reservas de vuelos con tarifa One-Stop, no es posible efectuar cambios de reserva de un trayecto parcial por separado.

5.2.2 Vd. puede realizar cambios en los datos del vuelo (originalmente) reservado hasta el cierre de la facturación web antes de la hora de su salida prevista.

Los cambios de reserva posteriores a este plazo (después de la salida del vuelo) sólo serán posibles en los casos descritos en los artículos 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 5.5, 9.1.2 y 9.2.2; y serán sólo admisibles, siempre y cuando se realicen inmediatamente después de que desaparezca la causa de su impedimento.

5.2.3 Con excepción de los casos descritos en los artículos 3.2.2, 5.5.1, 9.1.2 y 9.2.2, al realizar modificaciones en su reserva le cobraremos el importe correspondiente establecido en nuestra tabla de tarifas del artículo 17 ("RBK" o "NC1") por persona y trayecto. Además, el importe del vuelo se determina según la tarifa correspondiente al trayecto en cuestión en el momento de realizar el cambio en la reserva. En caso de resultar éste más alto que el importe pagado por el trayecto original, deberá también abonar la diferencia entre ambos precios, aparte de el recargo por modificación. Sin embargo, no será posible el reembolso del precio del nuevo vuelo que sea eventualmente más barato que el original. Con motivo de las obligaciones de pago adicionales derivadas de los cambios en las reservas, nos reservamos el derecho de no prestar los servicios contratados si Vd. no consuma la totalidad del pago correspondiente (ver artículo 4.5.1).

5.2.4 Vd. podrá modificar sus reservas por internet (sólo posible tras haber realizado la reserva en línea con la opción "Reservar registrándose"), a través de nuestro Centro de Atención al Cliente, o bien personalmente en el aeropuerto. Los nuevos vuelos resultantes deberán ajustarse al periodo de validez del billete, salvo que se dé alguna de las circunstancias descritas en el artículo 3.2 que permita prolongar el periodo de validez del billete. Sólo se podrán realizar cambios en las reservas de los vuelos que en ese momento se encuentren almacenados y disponibles en nuestro sistema de reservas.

5.2.5 La normativa del artículo 5.2 no afecta a los cambios de reserva para los vuelos con tarifa Flex según el artículo 19.1, siempre y cuando no se indique allí explícitamente en condiciones individuales.

5.3 Reserva y ocupación de asientos

5.3.1 Al realizar la facturación le asignaremos su asiento en el avión. Con ello también le indicaremos que no tiene derecho a influir en la elección de su asiento, ni a sentarse en otro asiento distinto al que le hayamos otorgado.

5.3.2 No obstante, es posible reservar una categoría de asiento (por ejemplo, un asiento con más espacio para las piernas) según disponibilidad por un suplemento por pasajero y trayecto. Puede ver la cuantía en nuestro reglamento de tarifas.

5.3.3 No obstante, nos reservamos el derecho de rechazar preferencias en las reservas de asientos y de volver a asignar asientos otorgados según el artículo 5.3.1 o asientos reservados según el artículo 5.3.2, en caso de que así lo consideremos necesario para proteger la seguridad del vuelo o por razones de empresa; o bien en caso de haber recibido información incorrecta o indebida sobre el pasajero en cuestión, tras haberla solicitado para realizar la reserva de asiento. En caso de que por alguno de estos motivos, rechazáramos asignarle un asiento que haya reservado previamente, le reembolsaremos el importe de la tasa de reserva de asiento, siempre y cuando Vd. no sea responsable totalmente o en gran parte de esta decisión.

5.4 Reconfirmación de reservas

Le aconsejamos que compruebe si es necesario realizar una reconfirmación de su vuelo de regreso con cualquier compañía aérea con la que viaje. Si es necesario, deberá asegurarse de reconfirmar con la aerolínea cuyo código figura en el billete del vuelo en cuestión.

5.5 Anulación de reservas

En caso de que anulemos su reserva legítimamente, el billete de avión quedará invalidado a más tardar tras finalizar el vuelo correspondiente. Esto no es posible si ha realizado previamente una modificación en dicho vuelo o si, independientemente de esto y según lo estipulado en el artículo 5.2, Vd. tiene derecho a realizar posteriormente una modificación de reserva.

5.6 Datos personales

Supervisamos las transacciones de pago para evitar estafas y otras irregularidades. Para ello recurrimos a fuentes internas y externas. Si se aprecian incidentes, nos reservamos el derecho de transmitir información (datos personales incluidos) a otras empresas dentro del grupo Lufthansa (entre otros, Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH), quienes también las podrán procesar con fines propios.

Artículo 6: Facturación y embarque

6.1 Facturación

6.1.1 Nuestros mostradores de facturación para vuelos de corta y media distancia abren regularmente dos horas antes de la salida de los vuelos programados (para los vuelos desde Tel Aviv, Tunis, Casablanca, Marrakech 2,5 h antes / para los vuelos desde Argel 3,5 h antes). Le recomendamos encarecidamente que se presente en ellos a tiempo para facturar su equipaje. Los pasajeros que no se presenten en los mostradores de facturación e informen a nuestro personal de facturación al menos 40 min antes de la hora de salida del vuelo (para los vuelos desde y a Tel Aviv, Tunis, Marrakech 60 min / para los vuelos desde Casablanca, Marsa Alam 50 min antes / para los vuelos desde Argel 90 min / para los vuelos desde Londres-Heathrow, Londres-Stansted 45 min), no podrán facturar su equipaje. Si Vd. ha reservado un vuelo con tarifa One-Stop, le recomendamos que para facturar su equipaje en el aeropuerto de escala se dirija a los mostradores denominados "Transfer", especialmente habilitados para ello, siempre y cuando haya uno disponible. Como pasajero de vuelo One-Stop tendrá prioridad de facturación en uno de estos mostradores "Transfer".

Por lo general, los mostradores de facturación para vuelos intercontinentales abren 3 horas antes de la hora de salida prevista. Le recomendamos que se dirija a ellos con dicha antelación. Aquellos viajeros que no hayan pasado por el mostrador de facturación al menos 60 minutos antes de la hora de salida prevista o que no se hayan puesto en contacto con el personal del mismo, no podrán ser atendidos.

6.1.2 Independientemente de lo establecido en el artículo anterior, también existen las siguientes condiciones con respecto a la entrega de equipaje a facturar:

6.1.2 (a) Los niños que viajen solos y hayan solicitado el servicio UM deberán presentarse en los mostradores de facturación al menos dos horas antes de la salida de los vuelos programados, según lo establecido en el artículo 21 de estas CGT.

6.1.2.(b) Los pasajeros que facturen su equipaje en alguno de las terminales de facturación especiales situadas fuera de aeropuertos, deberán tener en cuenta lo siguiente:

El tiempo de antelación a la salida del vuelo con el que deberá presentarse en uno de estas terminales especiales es mayor que en los mostradores del aeropuerto, y se dará a conocer de manera adecuada por la institución local encargada de ello. Por eso, estas terminales especiales se hallan abiertos durante todo el día independientemente de nuestros horarios de vuelos. No obstante, le rogamos tenga en cuenta que en estas terminales de facturación puede haber restricciones respecto a la entrega de equipaje debido a su voluminosidad u otras dificultades, que pueden limitar su transporte como equipaje libre de cargo según lo establecido en el artículo 8.1.

Eurowings darán a conocer por separado la lista de los aeropuertos que admiten la facturación con este tipo de terminales especiales, así como las posibles limitaciones con respecto al equipaje y el horario de apertura de los mismos.

6.3.1 En interés de la seguridad de nuestros pasajeros, hemos reaccionado rápidamente a los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001 en EEUU y hemos adoptado las estrictas medidas de control de seguridad del Departamento de Transporte Británico para aerolíneas y aeropuertos (DTLR). Le rogamos considere la posibilidad de que se produzcan retrasos debido a ello.

6.1.3 (a) Todos los pasajeros deberán presentar al facturar su equipaje un carné de identidad oficial válido con foto digitalizada. Esta norma se aplicará independientemente de las diferentes reglamentaciones estatales para el transporte, también para vuelos nacionales y para vuelos desde y a países miembros del Tratado Schengen. Para vuelos internacionales será necesario observar la Ley de Aduanas y la legislación de transporte vigente en cada país y presentar, si es necesario, los visados u otros documentos de identidad requeridos. De no ser así, nos veremos obligados a denegar la facturación de su equipaje. Le rogamos no olvide que como pasajero de vuelos One-Stop, Vd. deberá pasar por el control de seguridad para cada trayecto individual.

6.1.3 (b) Es necesario que el nombre y apellidos completos que figuran en su documento de identidad, coincidan con los emitidos en el billete. Sólo se facturará el equipaje de las personas, cuyo nombre aparezca como pasajero titular en el billete de avión y confirmación de reserva. No es posible modificar o completar posteriormente los nombres y apellidos no indicados correctamente en el billete.

6.1.3 (c) Los pasajeros y su equipaje se someterán a un exhaustivo control de seguridad. De acuerdo a lo establecido en el artículo 8.6 de estas CGT, estamos autorizados a registrarle a Vd. y a su equipaje. Recuerde que no está permitido introducir determinados objetos en el avión. Por esta razón, deberá observar las disposiciones al respecto, detalladas en el artículo 8, a la hora de hacer su equipaje. De esta forma nos facilitará el proceso de facturación y control de equipaje, tanto a nosotros como a Vd. mismo, evitando así posibles situaciones desagradables. Si es necesario, estamos autorizados a obligarle a sacar de su equipaje de mano determinados objetos para facturarlos, o en caso contrario a denegarle la facturación de su equipaje.

6.2 Embarque

En el momento de facturar le indicarán qué puerta de embarque debe utilizar para subir a bordo. Debe estar en la puerta de embarque al menos 30 minutos antes de la hora de salida prevista para trayectos de corta y media distancia y al menos 45 minutos antes de la hora de salida prevista para trayectos de larga distancia. La puerta de embarque se cierra 15 minutos antes del despegue. Si no se presenta a tiempo para el embarque, tendremos derecho a cancelar su reserva. Tenga en cuenta que en todos los aeropuertos se ponen en práctica medidas de control

y seguridad antes de que los pasajeros accedan a la zona de embarque y que nosotros no podemos influir ni en la duración ni en el desarrollo de dichas medidas. Le recomendamos dirigirse a la zona de seguridad lo antes posible, ya que los tiempos de espera pueden variar en función de las circunstancias.

6.3 Consecuencias del retraso

Nos reservamos el derecho de anular su reserva en caso de que no se atenga a las condiciones o plazos establecidos para el proceso de facturación. Esto también es válido para cualquiera de las situaciones descritas en el artículo 6.1.2 de estas CGT.

Artículo 7: Denegación y limitaciones del transporte

7.1 The right to deny carriage

Nos reservamos el derecho a denegar el transporte de su equipaje o de Vd. mismo si tenemos la certeza de que se da alguno de los siguientes casos:

7.1.1 en caso de que la legislación vigente, la normativa de instancias oficiales, o estas CGT así lo establezcan;

7.1.2 en caso de que el transporte de su equipaje o de Vd. mismo supongan un riesgo o peligro para la seguridad o salud de otros pasajeros o miembros de la tripulación;

7.1.3 en caso de que su estado de salud corporal o mental, debido al consumo de alcohol u otras drogas, suponga un riesgo o peligro para la seguridad de otros pasajeros o miembros de la tripulación, o bien para la suya propia;

7.1.4 en caso de que Vd. haya incumplido previamente alguna de las disposiciones sobre comportamiento a bordo establecidas en el artículo 11.1 de estas CGT, dándonos con ello nos razón para pensar que puede volver a hacerlo;

7.1.5 en caso de negarse a someterse a los controles de seguridad;

7.1.6 en caso de no haber abonado en su totalidad el importe del vuelo o los costes adicionales establecidos;

7.1.7 en caso de no estar en posesión de los documentos de viaje válidos requeridos para hacer escala o entrar a un determinado país, o bien destruya dichos documentos durante el viaje, o bien se niegue a presentar dichos documentos a un miembro de la tripulación que así lo solicite;

7.1.8 en caso de no poder demostrar que es Vd. la persona que figura en su confirmación de reserva y billete de avión;

7.1.9 en caso de negarse a seguir nuestras instrucciones referentes a la seguridad y protección a bordo y en el aeropuerto.

7.2 Transporte de niños

7.2.1 El transporte de niños menores de 12 años se realizará únicamente cuando estos viajen junto a un acompañante responsable que haya cumplido la mayoría de edad o en compañía de un hermano o hermana que tenga a lo menos 16 años. En caso de que el acompañante no sea uno de los padres facultados de forma titular para el cuidado del niño, éste deberá presentarnos una declaración firmada personalmente por todas las personas facultadas para el cuidado del niño cuando se lo solicitemos. En ella deberá estar expreso el consentimiento de estos para que el niño efectúe el vuelo bajo la supervisión de la persona acompañante. Independientemente de esto, para niños a partir de cinco años cumplidos existe la posibilidad de acogerse a nuestro servicio UM, cuyas condiciones se detallan más adelante en el artículo 21 de estas CGT.

7.2.2 Independientemente de lo anteriormente mencionado, para entrar o salir de determinados países, los niños y jóvenes menores de 18 años necesitan acreditar una autorización de la persona responsable de su custodia durante el viaje, según lo dispuesto en la normativa legal de cada país. Advertimos encarecidamente que es responsabilidad de los pasajeros observar y cumplir la reglamentación oficial concerniente a la entrada y salida de cada país y recomendamos asimismo dirigirse con tiempo a las autoridades oficiales pertinentes para informarse de cuáles son los requisitos y la documentación necesarios a tal efecto.

7.2.3 Los niños que no hayan cumplido los dos años antes de la fecha del vuelo de salida, podrán viajar con nosotros bajo las siguientes condiciones:

7.2.3 (a) sentados en el regazo de un adulto acompañante, siempre y cuando estén sujetos por un cinturón de seguridad corredizo (Loop-Belt), que se abrochará según nuestras indicaciones especiales. En este caso y en lugar de la tarifa regular de pasajero infantil, cobraremos por este servicio una única tasa cuyo importe se haya establecido en el artículo 17.

7.2.3 (b) a un seient independent a la finestra, al costat d'un adult acompanyant, si el nen és assegurat amb un sistema de retenció infantil especial i que compti amb la nostra autorització. Tingui en compte que, en aquest cas, se l'aplicarà, a més de la tarifa de servei general (art. 17), el preu complet del bitllet de vol infantil, i que el sistema de retenció infantil necessari no li serà proporcionat, sinó que l'hi haurà de portar amb vostè. L'ús d'un sistema de retenció infantil només estarà permès si, en el moment de la facturació al taulell, aquest es mostra i rep l'aprovació avaluant-lo segons els sistemes de retenció infantil que disposin de la nostra autorització. Els models autoritzats es poden consultar Aquí encontrará los modelos permitidos. En este caso, el sistema de retención infantil se considera equipaje permitido en virtud del artículo 8.1.2 (b). Familiarícese con las instrucciones de uso del sistema de retención infantil antes del vuelo, ya que la tripulación no podrá ayudarle con la

instalación. Si no fuese posible fijar correctamente el sistema de retención infantil, tendrá que facturararlo como equipaje.

7.2.3 (c) Tenga en cuenta que, por motivos de seguridad, solo se permite un bebé por adulto a bordo. No obstante, si tiene que viajar con un segundo niño menor de dos años, puede reservar un asiento para él y utilizar un sistema de retención infantil adecuado.

Artículo 8: Equipaje

8.1 Equipaje libre de cargo permitido

El transporte de equipaje libre de cargo está incluido en el precio del vuelo, siempre que cumpla las siguientes condiciones:

8.1.1 El transporte de equipaje está incluido en el precio del vuelo, siempre que cumpla nuestras condiciones para equipaje libre de cargo.

8.1.2 Se considera equipaje gratuito aquel que

8.1.2 (a) no se factura, sino que se transporta en cabina como equipaje de mano y se presenta como tal a nuestro personal al realizar la facturación.

Hay dos tipos de equipaje de mano:

- Bulto pequeño: no puede medir más de 40 x 30 x 25 cm.
- Bulto grande: puede pesar 8 kg como máximo y medir 55 x 40 x 23 cm como máximo (si se trata de bolsas portatrajes plegables, las medidas máximas son 57 x 54 x 15 cm).

Cada pasajero tiene derecho a transportar en cabina un bulto de equipaje de mano personal pequeño. La cantidad y el tipo de bultos de equipaje de mano permitidos depende de la tarifa elegida o de los servicios adicionales reservados. Encontrará más información sobre las normas aplicables al equipaje de mano en el apartado 8.8, «Equipaje de mano».

Además de este bulto de equipaje de mano, también se puede llevar un portabebés, un asiento infantil de seguridad para automóviles o una silla de paseo por cada niño (las sillas de paseo solo se transportan en la bodega de carga), además de un bolso cambiador por cada bebé y sillas de ruedas/material ortopédico (p. ej., equipos de ayuda a la movilidad; las sillas de ruedas solo se transportan en la bodega de carga).

8.1.2 (b) equipaje que debido a alguna condición especial detallada en estas CGT, o a un acuerdo extraordinario con nosotros, o bien a una normativa legal,

expresamente se considere como equipaje libre de cargo, o en su defecto, se halle exento de imposición de cargos.

8.1.3 El transporte de animales se rige según lo establecido en el art. 8.10 de estas CGT. Los animales no se consideran equipaje libre de cargo, siempre y cuando cumplan los requisitos detallados en el art. 8.1.2. (a).

8.1.4 No está permitido facturar como propio el equipaje de terceros, ni mucho menos como libre de cargo, ni como equipaje especial, ni como exceso de equipaje.

8.2 Equipaje de pago

8.2.1 El equipaje no libre de cargo, en especial debido a su peso, volumen u otra dificultad relacionada con su transporte, sólo se podrá transportar pagando las tasas y recargos adicionales que se detallan a continuación:

8.2.1.1 Suplemento por equipaje: aplicamos un suplemento por cada pieza de equipaje facturada, que deberá abonarse de inmediato. Puede efectuar el pago directamente en la puerta de embarque con tarjeta de crédito o EC (tarjeta de pago de débito). Solamente se puede pagar en efectivo en el mostrador de reservas o de conexiones. El suplemento por equipaje se reduce en caso de que haya un bulto de equipaje para facturar como máximo (suplemento por equipaje reducido), si el bulto de equipaje sujeto al suplemento se registra como muy tarde dos horas antes de la hora de salida prevista del vuelo a través de Internet o mediante el servicio de atención telefónica y el pago del suplemento correspondiente se realiza según los métodos de pago indicados.

8.2.1.2 Recargo por exceso de equipaje: el pasajero no tendrá derecho a facturar el bulto de equipaje si su peso es superior a 23 kg (BIZclass: 32 kg). No obstante, por regla general aceptaremos la facturación de hasta cinco bultos de equipaje, con un peso máximo de 32 kg por pasajero, dentro de los límites de la capacidad del avión. El pasajero deberá consultarnos por adelantado caso por caso. Si aceptamos el exceso de equipaje, cobraremos un recargo por bulto de conformidad con lo establecido en el artículo 8.2.1.1.

8.2.1.2 (a) un recargo por exceso de equipaje («X1-X9/OWB») por bulto de equipaje y por cada kilogramo de sobrepeso (recargo solo en el aeropuerto).

8.2.1.3 Recargo por equipaje voluminoso:

Por el transporte de equipaje entregado en facturación, que no se halle contenido en maletas o recipientes compactos similares, cobraremos un recargo especial, en lugar de la tasa de equipaje según el art. 8.2.1.1 y el recargo por exceso de equipaje según el art.

8.2.1.2 Aunque el pasajero no tiene derecho a transportar equipaje voluminoso, normalmente accederemos a hacerlo dentro del límite de nuestra capacidad de

carga, siempre y cuando éste se ciña a las condiciones indicadas en nuestra lista de tarifas (artículo 17) y tras haber abonado el recargo correspondiente. En algunos casos, puede ser necesario un previo acuerdo con Eurowings.

8.2.1.4 Suplemento por equipaje de mano: Para transportar más bultos de equipaje de mano de los que contempla la tarifa elegida o de los que se han reservado como servicio adicional, cobramos un suplemento por equipaje de mano de acuerdo con nuestro reglamento de cargos (artículo 17) siempre que no esté incluido ya en la tarifa correspondiente.

8.2.2 El importe de las tasas y recargos por los distintos tipos de equipaje se indica en nuestra lista de tarifas (art.17) o se puede consultar llamando a nuestro Centro de Atención al Cliente o preguntando en nuestros mostradores de facturación. Los precios vigentes serán siempre los establecidos el día del vuelo correspondiente, a la hora de realizar la notificación del equipaje de pago. Los precios indicados serán vigentes por trayecto y, por consiguiente, se aplicarán al vuelo de ida y al vuelo de vuelta por separado. En las reservas de vuelos con escala, todos los trayectos parciales comprendidos entre el primer aeropuerto de salida y el último aeropuerto de destino, se considerarán como un solo trayecto aéreo.

8.2.3 Dentro del límite de nuestra capacidad de carga y si no afecta a la protección y seguridad del vuelo, le autorizaremos, a petición previa, a transportar en un asiento adicional "Extra Seat" instrumentos musicales que por su peso o tamaño no se consideran equipaje de mano según el artículo 8.1.2 (a) ni tampoco pueden facturarse como equipaje voluminoso.

8.2.3.1 Este servicio sólo puede reservarse cuando justo al lado del asiento que ha reservado Vd. hay disponible un asiento todavía no reservado o si, en lugar del asiento reservado por Vd., está dispuesto a aceptar otro asiento que cumpla este requisito.

8.2.3.2 Podrá reservar un "Extra Seat" únicamente a través del Centro de Atención al Cliente o bien en el mostrador de ventas de Eurowings del aeropuerto pagando una tasa adicional cuyo importe será el precio del vuelo según la clase de reserva en tarifa BASIC establecida en el momento de realizar la reserva por los trayectos en cuestión. Si la reserva de un "Extra Seat" se realiza el mismo día que la reserva del vuelo, la tasa adicional no será superior al precio pagado por el vuelo.

8.2.3.3 Le advertimos expresamente que un "Extra Seat" es únicamente una prestación adicional de la reserva del vuelo que no puede modificarse ni anularse de forma aislada. La reserva de un "Extra Seat" no constituye ningún derecho especial en el transporte de personas ni supone el abono de millas en la cuenta Boomerang Club.

8.3 Flete aéreo

Nuestros vuelos no están autorizados a fletar mercancías. Por esta razón sólo se permite el transporte de pasajeros con su equipaje entregado en facturación o equipaje de mano.

8.4 Objetos no permitidos en el equipaje

8.4.1 Objetos que constituyen un peligro para el avión, la tripulación, los pasajeros y sus bienes. A continuación encontrará la lista oficial de objetos prohibidos a bordo de aviones, elaborada conjuntamente por la Asociación de Aviación Civil Internacional (AACI) y la Asociación de Transporte Aéreo Internacional (ATAI):

8.4.1.1 Objetos y sustancias prohibidos en la cabina de los aviones.

8.4.1.1.1 Armas de fuego

Son aquellos objetos capaces, o aparentemente capaces, de disparar un proyectil y provocar heridas; entre ellos se incluyen:

- Todas las armas de fuego, como pistolas, fusiles, escopetas, rifles, etc...
- Copias o imitaciones de armas de fuego
- Componentes de armas de fuego, excepto miras telescópicas y visores
- Pistolas y rifles de aire comprimido y escopetas de perdigones
- Pistolas para lanzar cohetes de señales
- Pistolas de salida "Starter"
- Pistolas de juguete de cualquier tipo
- Pistolas de bolas
- Pistolas de proyectil fijo y pistolas de uso industrial
- Ballestas
- Catapultas
- Arpones y fusiles de pesca
- Pistolas de matarife
- Aparatos para aturdir o provocar descargas, como agujones para ganado o pistolas láser
- Encendedores con forma de armas de fuego

8.4.1.1.2 Objetos punzantes o con filo.

Son aquellos objetos punzantes que pueden provocar heridas, entre ellos se incluyen:

- Hachas y hachuelas
- Flechas y dardos
- Crampones
- Arpones y jabalinas
- Piquetas y picos para hielo

- Patines de hielo
- Navajas automáticas o de resorte independientemente de la longitud de la hoja
- Cuchillos de metal u otro material suficientemente duro para ser utilizado como arma (con hojas de más de 6 cm de longitud)
- Hendidoras
- Machetes
- Cuchillas y navajas de afeitar abiertas (con hojas de más de 6 cm de longitud)
- Sables, espadas y bastones espada
- Bisturíes
- aguja de tejer
- Tijeras
- Bastones de esquí y excursionismo
- Estrillas arrojadizas
- Herramientas que puedan ser utilizadas como armas punzantes o cortantes, por ejemplo: taladros y brocas, cuchillas y cuchillos profesionales, sierras, destornilladores, palancas, martillos, alicates, llaves y llaves inglesas, lámparas para soldeo, etc.

8.4.1.1.3 Instrumentos contundentes.

Son aquellos instrumentos contundentes que pueden provocar heridas, entre ellos se incluyen:

- Bates de béisbol y softball
- Palos y bastones, rígidos o flexibles (porras, cachiporras, bastones, etc.)
- Bates de críquet
- Palos de golf
- Palos de hockey
- Palos de lacrosse
- Remos de kayak y canoa
- Monopatines, aerotabla
- Tacos de billar
- Equipos para artes marciales (nudilleras de metal, palos, porras, mayales, nunchacus, kubatones, kubasaunts, etc.)

8.4.1.1.4 Sustancias explosivas e inflamables.

Son todas las sustancias explosivas o inflamables que suponen un riesgo o peligro para la seguridad, salud o bienes de los pasajeros y miembros de la tripulación; entre ellas se incluyen:

- Municiones
- Fulminantes
- Detonadores y espoletas

- Explosivos y dispositivos explosivos
- Reproducciones o imitaciones de explosivos y dispositivos de explosivos
- Minas y otras cargas explosivas de uso militar
- Granadas de todo tipo
- Gas y bombonas de gas (butano, propano, acetileno, oxígeno, etc.) en gran volumen
- Fuegos de artificio, bengalas de todo tipo y otros artículos de pirotecnia (incluyendo petardos y fulminantes de juguete)
- Fósforos (excepto los de seguridad)
- Cartuchos generadores de humo
- Combustibles líquidos inflamables (gasolina, gasoil, combustible para encendedores, alcohol, etanol, etc.)
- Nebulizadores de pintura
- Aguarrás y disolventes de pintura
- Bebidas alcohólicas cuya graduación alcohólica volumétrica supere el 70%

8.4.1.1.5. Sustancias químicas y tóxicas.

Son todas las sustancias químicas o tóxicas que suponen un riesgo o peligro para la seguridad, salud o bienes de los pasajeros y miembros de la tripulación; entre ellas se incluyen:

- Ácidos y álcalis (por ejemplo, baterías húmedas que puedan sufrir derrame)
- Sustancias corrosivas o blanqueadoras (mercurio, cloro, etc.)
- Nebulizadores neutralizadores o incapacitantes (macis, rociadores de sustancias picantes, gases lacrimógenos, etc.)
- Material radiactivo (por ejemplo, isótopos para uso médico o comercial)
- Venenos
- Materiales infecciosos o que entrañen un riesgo biológico (por ejemplo, sangre infectada, bacterias y virus)
- Materiales con capacidad de inflamación o combustión espontánea
- Aparatos extintores

8.4.1.2 Objetos y sustancias prohibidos en la bodega de carga de los aviones:

- Explosivos (incluyendo detonadores, espoletas, granadas, minas y explosivos)
- Gases: propano y butano
- Líquidos inflamables (incluyendo la gasolina y el metanol)
- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (incluyendo el magnesio, los encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas)
- Encendedores, cigarrillos electrónicos
- Oxidantes y Peróxidos orgánicos (incluyendo la lejía y los kits de reparación de carrocerías)
- Sustancias tóxicas o infecciosas (incluyendo los raticidas y la sangre infectada)

- Material radiactivo (incluyendo los isótopos para uso médico o comercial)
- Corrosivos (incluyendo el mercurio y las baterías para automóviles)
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible

En caso de duda sobre alguno de estos objetos o sustancias llame a nuestro Centro de Atención al Cliente, o pregunte en nuestro mostrador de facturación del aeropuerto.

8.4.1.3 Objetos y sustancias del equipaje cuyo transporte esté prohibido por las normas o leyes establecidas por un país de destino o escala del vuelo.

8.4.1.4 Objetos y sustancias clasificadas como inapropiadas para su transporte en nuestros aviones, ya que por su tamaño, forma, peso, olor o contenido consideramos inseguros, nocivos o frágiles; o bien porque puedan perjudicar de manera inadmisiblemente a otros pasajeros.

8.4.1.5 Armas de fuego y explosivos, armas de mano y automáticas, municiones (incluyendo cartuchos de fogeo), pistolas interactivas, generadores de humo, fuegos de artificio, bengalas y petardos.

8.4.2 Puedes transportar armas de fuego deportivas y de competición con hasta 5 kg de munición como equipaje facturado si las declaras durante la facturación y están almacenadas de forma separada y segura en un contenedor que pueda cerrarse con llave. Se aplicarán las normativas de la ICAO y la IATA indicadas en el artículo 8.4.1.1. con la lista oficial de objetos prohibidos a bordo de aviones, elaborada conjuntamente por la AACI y la ATAI. Para estos casos rigen plazos de facturación especiales, sobre los cuales le rogamos nos consulte.

8.4.3 Armas de fuego, espadas y cuchillos antiguos o similares podrán ser transportadas con el equipaje facturado, pero no están permitidas en la cabina del avión.

8.4.4 En el equipaje entregado en facturación no está permitido transportar dinero en metálico, joyas, metales preciosos, ordenadores ni otros aparatos electrónicos, artículos de valor, acciones, documentos profesionales o confidenciales, objetos frágiles o perecederos, instrumentos ópticos, llaves, medicamentos, muestras, carnés o pases autorizados.

8.4.4.1 Los televisores no se pueden transportar como equipaje en bodega. No obstante, pueden transportarse en la cabina si tienen un tamaño máximo de 55x40x23 cm, no superan los 8 kg de peso y están embalados para evitar roturas. En este caso, el televisor se considera equipaje de mano según lo indicado en el apartado 8.1.2 (a) y reduce de forma correspondiente su cantidad de equipaje gratuito.

8.4.5 No transportaremos sillas de ruedas con baterías no selladas o que puedan derramar líquido (ver art. 7.2.3.(c)), ni tampoco oxígeno adicional para uso personal, cunas, camillas o motores.

8.4.6 El equipaje que incluya una batería de litio distinta de las pilas de botón de litio (p. ej., smart baggage) deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Si el equipaje se va a facturar, la batería de litio deberá retirarse y llevarse en la cabina; o
- Si el equipaje se va a llevar en la cabina, la batería de litio deberá retirarse de todos modos.
- No se permite transportar equipaje cuya batería de litio no pueda retirarse.

8.5 Derecho a denegar el transporte de equipaje

8.5.1 Con excepción de lo establecido en los artículos 8.4.2 y 8.4.3 de estas CGT, denegaremos siempre el transporte de los objetos y sustancias detalladas en el artículo

8.4 En caso de que objetos o sustancias de su equipaje se vean afectados por estas medidas y no se puedan transportar, sólo nos responsabilizaremos de su custodia o transporte fuera del aeropuerto si Vd. se hace cargo de los costes que esto conlleve.

8.2.5 Nos reservamos el derecho de denegar el transporte de equipaje que consideremos no cumpla las condiciones establecidas de embalaje seguro en contenedores adecuados. En caso de solicitarlo, le informaremos en detalle sobre estas condiciones.

8.6 Derecho a registrar el equipaje

Según la normativa de seguridad y protección aérea, nos reservamos el derecho de registrar a los pasajeros y a examinar su equipaje mediante rayos X, incluso aunque Vd. no esté presente. Este proceso de control tiene como fin detectar en su equipaje cualquiera de los objetos y sustancias detalladas en el artículo 8.4.1, armas blancas o de fuego y municiones, sobre las cuales no se nos haya informado según lo establecido en los artículos 8.4.2 y 8.4.3 de estas CGT. Si Vd. nos niega este derecho, nos veremos en la obligación de denegarle el transporte a Vd. y a su equipaje. En caso de causarle algún daño a Vd. o a su equipaje mediante el proceso de registro y examinación con rayos X de su equipaje, sólo seremos responsables de ellos si se producen como consecuencia de nuestra negligencia o incumplimiento de las normas establecidas.

8.7 Equipaje entregado a facturación

8.7.1 Tras entregar su equipaje en facturación, nos haremos cargo de su custodia y colocaremos un etiqueta de identificación a cada pieza facturada.

8.7.2 Su nombre u otro tipo de identificación deberá figurar en cada pieza de equipaje facturado.

8.7.3 El equipaje facturado se transportará por lo general en el mismo avión en el que usted viaja, salvo que, por motivos de seguridad o de servicio, decidamos hacerlo en otro vuelo. En caso de que su equipaje se transporte en otro vuelo, se lo entregaremos en el lugar de residencia que nos haya indicado. Lo anterior no se aplicará, sobre todo, cuando el transporte por separado haya ocurrido por circunstancias que hayan sido de su responsabilidad. Esto no afectará sus derechos en virtud del § 15 (Responsabilidad en caso de daños).

8.8 Equipaje de mano

8.8.1 Si su equipaje no cumple los requisitos detallados en el artículo 8.1.2 de estas CGT, deberá ser facturado. Además tenga en cuenta que no se permite introducir en la cabina del avión los siguientes objetos:

- Armas de juguete o reproducciones de armas de plástico o metal
- Limas de uñas de más de 6 cm (excepto las de papel)
- Hondas o catapultas
- Cubiertos de mesa
- Cuchillos de cualquier longitud de hoja
- Cuchillos de papel
- Cuchillas de afeitarse
- Herramientas
- Dardos
- Tijeras
- Jeringillas
- Agujas de tejer
- Raquetas y palos o bates de deporte
- Tacos de billar y similares

8.8.2 Aparte del bulto de equipaje de mano pequeño que se puede transportar de forma gratuita (tal y como se define en el apartado 8.1.2), tanto los pasajeros SMART como los pasajeros BASIC que hayan reservado «un segundo bulto de equipaje de mano y el embarque prioritario» como servicio adicional podrán subir a bordo otro bulto de equipaje de mano grande. Los pasajeros BIZclass pueden subir a bordo otros dos bultos de equipaje de mano grandes.

Independientemente de la tarifa contratada, cada pasajero que viaje con un bebé menor de 2 años sentado en su regazo tiene derecho a subir a bordo de forma adicional un bolso cambiador por cada bebé. El bolso cambiador no puede medir más de 40 x 30 x 25 cm y debe colocarse debajo del asiento de delante.

8.8.3 Además de otras limitaciones para el equipaje de manos tanto en la Unión Europea como en muchos otros países (Suiza, Rusia, Islandia, Croacia, Israel,

Egipto, Marruecos, Túnez, Noruega) está prohibido transportar líquidos y geles y estos se revisan en el control de pasajeros. Este tipo de productos debe entregarse en dicho control de pasajeros por motivos de seguridad.

Se aplican las siguientes excepciones:

- Líquidos (como artículos cosméticos, geles, pastas, cremas, lociones, mezclas de sustancias líquidas y sólidas, perfumes, recipientes a presión, botes, botellas de agua, etc.) y también sustancias similares a geles o ceras en recipientes de hasta 100 ml o 100 g
- Estos líquidos o sustancias deben introducirse en una bolsa de plástico transparente de cierre reutilizable (máx. 1 litro de capacidad) e ir totalmente cerrada y empaquetada. Los pasajeros deben adquirir estas bolsas antes de la salida del vuelo; están disponibles en muchos supermercados, por ejemplo, como bolsas para congelar. Por el momento no existe posibilidad alguna de entregar o comprar este tipo de bolsas de plástico en la facturación.
- Medicamentos sujetos a receta y alimentos para bebés: el pasajero debe demostrar que va a necesitar los medicamentos y los alimentos para bebés durante el vuelo.

Los productos y bolsas que no cumplan estas medidas o que solo estén cerradas con una goma o similar deberán entregarse.

Por favor, muestre los líquidos y los geles durante el control de equipaje de mano sin que se lo pidan.

Los líquidos y geles que no necesite obligatoriamente durante su estancia a bordo deben introducirse en el equipaje que se va a facturar en la medida de lo posible, para acelerar el proceso de dicha facturación.

8.8.4 El transporte de todos los líquidos/geles/bebidas de tiendas Travel Value o Duty Free que se hayan adquirido tras el control de pasajeros están permitidos hasta la primera vez que se sale de la área de seguridad. En el caso de vuelos de conexiones que hacen obligatorio un nuevo control de pasajeros, tenga en cuenta las limitaciones explicadas en el apartado 8.8.3. En conformidad con ellas, llevar estos objetos en el vuelo de conexión puede estar prohibido. Se aplica una excepción a los controles de pasajeros dentro de la UE, Suiza, Noruega o Islandia. En estos aeropuertos está permitido el transporte de líquidos/geles/bebidas de las tiendas Travel Value o Duty Free que se hayan adquirido tras el control de pasajeros en el vuelo precedente si están embaladas en una bolsa transparente y sellada por el personal de venta (llamada STEB), la cual lleve una identificación suficientemente legible sobre la compra en el mismo día y sobre el lugar de compra y si permanecen cerradas y selladas hasta el final del último trayecto parcial. Le recomendamos que se informe sobre la normativa correspondiente del país de destino o de tránsito antes del vuelo.

8.8.5 Eurowings no asume responsabilidad alguna sobre objetos que el pasajero no puede transportar en el equipaje de mano y que, por ello, por motivos de seguridad, deban entregarse en el control de pasajeros. Tenga en cuenta que estas limitaciones solo se refieren al transporte de los artículos arriba mencionados y no al equipaje que se entrega para facturar.

8.8.6 Aquellos objetos que no son aptos para el transporte en la bodega de carga (por ejemplo, instrumentos de música delicados) y que no cumplen las especificaciones del artículo 8.1.2, irán en cabina si nos lo ha avisado con antelación y nosotros hemos accedido. En determinadas circunstancias aplicaremos un recargo especial cuya cuantía puede consultar en el artículo 8.2.3 "Asiento extra".

8.9 Entrega y recogida del equipaje facturado

8.9.1 Con respecto al equipaje facturado Vd. se compromete a lo siguiente:

Con respecto al equipaje facturado Vd. se compromete a recoger su equipaje en el aeropuerto de destino y de escala lo más pronto posible. En caso de no recoger su equipaje en un plazo de tiempo comprensible, le cargaremos una tasa de custodia de acuerdo con nuestras tarifas.

8.9.2 Nosotros nos comprometemos a entregar el equipaje facturado a la persona en posesión del correspondiente resguardo y etiqueta de identificación, siempre y cuando hayan sido expedidos, sin estar obligados a comprobar su titularidad, a no ser que tengamos motivos para dudar de la validez de ésta.

8.9.3 En caso de que una persona reclame el equipaje facturado pero no pueda presentar el correspondiente resguardo y etiqueta de identificación, siempre y cuando hayan sido expedidos, deberá asegurarnos por otros medios convincentes que tiene derecho a recibir el equipaje reclamado.

8.10 Animales

Solo es posible transportar mascotas con nuestro consentimiento expreso y exclusivamente en trayectos de corta y media distancia. Solo daremos permiso para transportar perros o gatos. Si damos nuestro consentimiento, las mascotas se transportarán siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

8.10.1 Los pasajeros deberán cerciorarse de que los animales viajan en bolsas de transporte especialmente (que no sea un contenedor de cobertura rígida) apropiadas para tal fin, a prueba de mordiscos, impermeables y herméticamente cerradas, de un tamaño total máximo de 55 x 40 x 23 cm y un peso máximo de 8 kg (incl. el animal). También deberá acreditar los certificados sanitarios y de vacunación, permisos de origen o cualquier otro documento que exija el país de destino o de escala del vuelo. El animal transportado debe poder ponerse de pie en la bolsa y tener la posibilidad de girarse y tumbarse en una posición natural. Durante todas las fases del vuelo, la

bolsa deberá permanecer bajo el asiento frente a ti, y no podrás sacar el animal de esta. Se permite un máximo de dos animales por persona en una bolsa, siempre que se cumplan todos los requisitos para ambos animales y que el peso máximo total no exceda los 8 kg. En caso contrario, no podremos realizar el transporte de animales. Además, el transporte de este tipo está sujeto a una normativa especial, sobre la cual le informaremos al ponerse en contacto con nosotros.

8.10.2 Tras haber aceptado este tipo de transporte, tanto el animal como su bolsa de viaje y comida no se considerarán como equipaje libre de cargo y se deberá abonar la tasa „PETC“ detallada en la lista de tarifas del artículo 17 de estas CGT. El transporte de animales no es posible en la bodega de carga del avión.

8.10.3 Los perros-guía, o de asistencia a discapacitados que acompañen a invidentes o minusválidos, se transportarán como equipaje libre de cargo. Aquellos pasajeros que requieran viajar acompañados de o de estos animales deberán informar previamente llamando al 900.810.570. Además, para cumplir todas las medidas preventivas, dichos pasajeros deberán facturar su equipaje como mínimo dos horas antes de la salida del vuelo. Ver artículo 7.2.3. (e) al respecto.

8.10.4 No nos responsabilizaremos de un animal que no viaje con la totalidad de los certificados sanitarios y de vacunación, permisos de importación o exportación, o cualquier otro documento que exija el país o estado soberano de destino o de escala del vuelo. En caso de no presentar todos los documentos requeridos, tanto Vd. como el pasajero que viaje con el animal deberán hacerse cargo de los costes, pérdidas, multas y otros daños que resulten o se impongan debido a esta negligencia.

8.11 Transporte de urnas, cadáveres y órganos humanos

El transporte de urnas, cadáveres, miembros u órganos humanos no está permitido en nuestros vuelos.

Artículo 9: Plan de vuelos, retrasos y cancelaciones

9.1 Plan de vuelos

9.1.1 Los horarios establecidos en nuestros planes de vuelos pueden estar sometidos a cambios entre su publicación y la hora de salida definitiva de los vuelos. Lamentablemente no podemos garantizarle esta información.

9.1.2 Antes de confirmar su reserva le mostraremos el horario del vuelo solicitado, vigente en ese momento, y que se indicará también en su billete de avión. Sin embargo, es posible que nos veamos obligados a cambiar este horario posteriormente a la expedición de su reserva. En este caso le informaríamos

debidamente de este cambio, siempre y cuando nos haya facilitado una posibilidad de contacto. En caso de que tras haber recibido su billete ocurra un cambio grave en el horario de su vuelo, al que Vd. no se pueda adaptar, y no sea posible modificar su vuelo a una fecha conveniente, tendrá Vd. derecho al reembolso del importe abonado por el transporte según lo estipulado en el artículo 10.2 de estas CGT.

9.1.3 Le rogamos no olvide a la hora de planear su viaje, que Eurowings es una aerolínea especializada en conexiones aéreas directas de bajo coste. Sin embargo, también ofrecemos un servicio adicional de vuelos con escala exclusivamente con la tarifa One-Stop, bajo las condiciones descritas en estas CGT. En caso de que Vd. quiera combinar nuestros vuelos individuales con vuelos de otras compañías aéreas o con otros de nuestros vuelos, deberá aceptar plena responsabilidad por ello.

9.2 Denegación de embarque, cancelaciones y retrasos

9.2.1 Eurowings se compromete a transportarle a Vd. y a su equipaje sin retrasos, haciendo uso de todas las medidas a nuestro alcance. Para garantizar así la satisfacción de nuestros pasajeros y sobre todo evitar cancelar vuelos bajo circunstancias extraordinarias, estamos autorizados a poder fletar un vuelo asignado a nosotros con un avión perteneciente a otra compañía aérea.

9.2.2 Si se cancela el vuelo, hay un retraso de al menos dos horas o se le niega el embarque contra su voluntad, el pasajero tiene derecho a percibir una compensación, asistencia o reembolso del vuelo. Los detalles sobre estos servicios se detallan en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004. Podrá solicitar información escrita al respecto en nuestro mostrador de facturación o en la sala de embarque.

9.2.3 Lo descrito anteriormente no afecta a nuestro ámbito de responsabilidad por otros posibles daños causados, el cual se describe detalladamente en el artículo 15 de estas CGT.

Artículo 10: Normas para reembolsos

10.1 Importe de los reembolsos estipulados

Salvo que se especifique expresamente lo contrario en las presentes condiciones de transporte, el importe de los reembolsos será determinado por las regulaciones legales. Si se cancela un vuelo, este no sigue el programa de vuelo correcto, no se llega al destino final o de escala previsto o si por nuestra culpa pierde un vuelo de conexión, el importe del reembolso será,

10.1.1 en caso de no haber realizado ninguna parte del recorrido, igual al total del precio del vuelo;

10.1.2 en caso de haber realizado parte del recorrido, el equivalente, como mínimo, al total del precio del vuelo menos la ruta ya recorrida.

10.2. Reembolso de tarifas

Si se solicita un reembolso por motivos distintos a los mencionados en el apartado 10.1., el importe del reembolso, si las disposiciones tarifarias pertinentes así lo prevén, será,

10.2.1 en caso de no haber realizado ninguna parte del recorrido, igual al total del precio del vuelo menos los recargos aplicables;

10.2.2 en caso de haber realizado parte del recorrido, el equivalente al total del precio del vuelo menos la ruta ya recorrida y los recargos aplicables.

10.3 Gestión del reembolso

10.3.1 Salvo que se especifique lo contrario en este artículo, realizaremos el reembolso a la persona cuyo nombre aparezca en el billete o a la persona que lo haya pagado, siempre y cuando se proporcionen pruebas fehacientes de dicho pago. Por lo general, el reembolso se efectuará por el mismo método (medio de pago) utilizado para pagar su reserva (por ejemplo, si pagó con tarjeta de crédito o por domiciliación bancaria, el importe del reembolso se transferirá a la tarjeta de crédito o a la cuenta bancaria utilizada para el pago). Si ha abonado la totalidad o parte de su reserva con millas (Cash & Miles), estas le serán reembolsadas por Miles & More. En caso de cancelación parcial de su reserva, se reembolsará en primer lugar el importe monetario y, a continuación, el importe correspondiente al kilometraje de forma prorrateada.

10.3.2 Si la persona que figura en el billete no es la misma que lo ha comprado y existe una limitación de reembolso para este billete, el reembolso solo se realizará a la persona que ha pagado por el billete o a la persona autorizada por ella.

10.3.3 Para solicitar una devolución, utilice nuestro formulario de solicitud de reembolso en línea o envíenos un correo electrónico indicando su número de reserva (accounting@eurowings.com). No se aplican cargos por tramitación.

10.4 Gastos cancelación

Si usted es el único o el principal responsable de una circunstancia que nos haya hecho imposible transportarle según lo acordado y, por lo tanto, estamos exentos de nuestro deber de prestar el servicio (sección 275 del Código Civil alemán), o si usted se hace cargo de dicha circunstancia, de la que no somos responsables, en un momento en el que usted está en mora de aceptación, podremos no devolver

el importe. Sin embargo, podrá exigir que se le devuelvan los gastos por el uso de otros servicios (sección 326 del Código Civil Alemán).

10.5 Derecho a rechazar el reembolso

Podemos negarnos a reembolsar un billete de avión, presentado por nosotros o por un funcionario del gobierno como prueba de su intención de abandonar un país, hasta que pueda demostrar de manera concluyente que tiene permiso para permanecer en el país en cuestión o que está saliendo de este país utilizando una aerolínea diferente u otro medio de transporte.

10.6 Divisa

Nos reservamos el derecho de efectuar el reembolso de la misma manera y en la misma divisa que normalmente se utiliza para pagar el billete de avión.

10.7 Otros reembolsos

Cualquier otro reembolso será efectuado únicamente por la aerolínea que emitió el billete en un primer momento o por sus representantes autorizados.

Artículo 11: Comportamiento a bordo del avión

11.1 Condiciones generales

En caso de que Vd. se comporte a bordo objetivamente de tal modo que ponga en peligro el avión, los pasajeros o sus bienes, o bien impida a los miembros de la tripulación realizar debidamente su trabajo, desoiga sus indicaciones, incluidas las referentes a fumar (cigarrillos electrónicos también) y consumir alcohol o drogas a bordo; o en caso de que se comporte de tal modo que cause molestias, daños, heridas o malestar a otros pasajeros o miembros de la tripulación, nos veremos obligados a emplear las medidas necesarias para evitar que se prolongue dicho tipo de comportamiento, incluyendo su inmovilización física. Llegado el caso podremos expulsarle del avión y denegarle el transporte a su destino. Si comete algún tipo de delito a bordo, no dudaremos en demandarle legalmente.

11.2 Aparatos electrónicos

No está permitido utilizar a bordo teléfonos móviles, aparatos de radio ni juguetes teledirigidos. Por razones de seguridad podemos prohibir o restringir el uso de otros equipos electrónicos a bordo.

11.3 Bebidas alcohólicas

El consumo de bebidas alcohólicas a bordo traídas por los pasajeros queda terminantemente prohibido.

11.4 Información sobre las alergias a los frutos secos

Nos gustaría informarle de que servimos productos de cacahuete a bordo, y que puede haber restos de ingredientes de cacahuete no especificados en comidas y aperitivos. Además, otros clientes pueden traer frutos secos a bordo. Por lo tanto, no podemos garantizar un ambiente libre de frutos secos en un vuelo operado por Eurowings. Al hacer los arreglos de viaje, le recomendamos que evalúe el alcance de cualquier alergia u otras condiciones médicas.

Artículo 12: Acuerdos sobre servicios adicionales

12.1 En caso de que establezcamos acuerdos con terceros para ofrecer servicios adicionales en interés de nuestros pasajeros, o expidamos vales o justificantes para otros servicios distintos del transporte aéreo, como por ejemplo reserva de hoteles o alquiler de coches, estaremos actuando exclusivamente en calidad de representantes de terceras empresas.

12.2 Los servicios de traslado en tierra que prestemos a nuestros pasajeros, pueden quedar sujetos a unas condiciones distintas de las presentes, que le facilitaremos si así lo solicita.

12.3 Travel Media - En las reservas realizadas exclusivamente a través de eurowings.com, está disponible la opción de descarga de publicaciones digitales (periódicos/revistas). El número de descargas gratuitas dependerá del tipo de tarifa reservada. Tras agotar la cuota de descargas gratis, también le ofrecemos la posibilidad de descargar más periódicos y revistas digitales abonando su importe. Los precios varían dependiendo del título y son los habituales del mercado.

La cuota de descarga gratuita es por reserva y es independiente de la cantidad de pasajeros.

El servicio gratuito está exento de responsabilidad legal.

La oferta y venta de medios digitales es a cargo de Media Carrier GmbH, Muthmannstr. 1, 80939 München.

Artículo 13: Trámites administrativos

13.1 Documentos de viaje

13.1.1 Vd. está en la obligación y la responsabilidad de obtener todos los documentos de viaje y visados necesarios para su viaje, y de cumplir todas las

normas y leyes de transporte y aduanas de los países de origen, escala y destino de sus vuelos.

13.1.2 Antes del inicio del viaje, Vd. tiene la obligación de presentar los permisos de entrada y salida, certificados de salud y otros documentos requeridos por la legislación del país en cuestión, así como autorizarnos a realizar copias de dichos documentos para nuestras actas. Nos reservamos el derecho a denegarle el transporte si Vd. incumple la normativa aplicable antes mencionada, o si consideramos sus documentos de viaje como insuficientes.

13.2 Responsabilidad en caso de sanciones, costes por detención, etc.

En caso de que debamos abonar o depositar alguna cantidad por sanciones o costes por detención, o incurramos en algún gasto debido a su incumplimiento de alguna normativa en materia de entrada o de tránsito por el país en cuestión, o por insuficiencia de los documentos requeridos por dicha normativa; Vd. quedará obligado a reembolsarnos los importes abonados o depositados y los gastos en que hayamos incurrido, en cuanto lo solicitemos. Podremos emplear los billetes o trayectos parciales no empleados, o bien sus fondos que obren en nuestro poder, para cubrir dichos gastos.

13.2.2 En caso de que se le deniegue la entrada a un país determinado, Vd. es responsable de abonarnos los gastos en los que debamos incurrir para transportarle fuera de dicho país. Tampoco reembolsaremos en este caso, el importe del billete empleado para viajar al país que le ha denegado la entrada.

13.3 Inspección de aduanas

Puede ocurrir que el personal de aduanas u otros funcionarios del gobierno consideren necesaria una inspección de su equipaje. Declinamos en este caso, toda responsabilidad por los daños que pueda sufrir el pasajero durante esta inspección o por el incumplimiento de dicha disposición.

13.4 Controles de seguridad

Tanto usted como su equipaje están obligados a someterse a los controles de seguridad llevados a cabo por las autoridades o empleados de los aeropuertos, por otras compañías aéreas o por nosotros mismos.

13.5 Transmisión de datos personales

13.5.1 Vd. nos autoriza conscientemente a utilizar sus datos personales para los siguientes fines:

realizar reservas, expedir billetes de avión, adquirir y ofrecer diversos servicios adicionales y realizar pagos, facilitar los procedimientos aduaneros y de entrada a un país, así como facilitar dichos datos a las autoridades nacionales en cuestión que reglamentan las condiciones de su viaje, contención de la pandemia y en aquellos casos en los que sea obligatorio entregar estos datos a las autoridades, por ejemplo, a las de salud pública. A tales efectos, Vd. nos autoriza a recopilar, almacenar y utilizar dichos datos personales, así como a facilitárselos a nuestras oficinas de empresa, representantes autorizados, autoridades gubernamentales, otras compañías aéreas o a terceros responsables de crear los servicios anteriormente mencionados.

13.5.2 Eurowings no vende ni facilita sus datos personales a terceros. Solo comunicamos sus datos personales, además de la información sobre el modo de pago y la reserva del billete, a la entidad bancaria o emisora de la tarjeta de crédito con la que realiza su reserva. Si lo desea, Eurowings comunicará sus datos a terceras partes dignas de confianza. Ofrecemos, por ejemplo, la posibilidad de transferir los datos del formulario de reserva de Eurowings al formulario de reserva de nuestros colaboradores para poder reservar habitaciones de hotel y coches de alquiler, o contratar seguros de viaje de manera sencilla y rápida. Naturalmente la transmisión de los datos se realizará después de que nos haya autorizado. La transferencia de datos personales a organismos y autoridades estatales tendrá lugar únicamente cuando existan normas legales que así lo requieran (por ejemplo, los requisitos de entrada a un país en caso de pandemia).

13.5.3 En conformidad con el Reglamento (UE) 996/2010, Eurowings ofrece a todos los pasajeros la posibilidad de designar a través de nuestro centro de atención telefónica a una persona de contacto a la que se notificará en caso de que sea necesario. Estos datos se vincularán a la reserva y se utilizarán única y exclusivamente para los fines mencionados en el Reglamento 996/2010. La información proporcionada se eliminará una vez que hayan transcurrido 48 horas desde el último vuelo reservado.

Encontrará más información al respecto en nuestra política de protección de datos.

Artículo 14: Sucesión de transporte

El transporte realizado conjuntamente por nosotros y otras compañías aéreas con un solo billete de avión, se considerará como una sola instancia, según las convenciones mencionadas en estas CGT. Ver artículo 15.1.5 para más detalles al respecto.

Artículo 15: Responsabilidad en caso de daños

15.1 Condiciones generales

15.1.1 La responsabilidad de otras compañías que nos prestan servicios de transporte en calidad de socios colaboradores, estará determinada por sus respectivas condiciones generales de transporte, no viéndose afectada por lo establecido en estas CGT.

15.1.2 Nuestra responsabilidad no superará en ningún caso el importe total de los daños que se constate hemos ocasionado.

15.1.3 Sólo asumimos la responsabilidad por los daños indirectos o consecuenciales cuando se hayan producido debido a negligencia grave o dolo por nuestra parte. Esto no incluye daños indirectos o consecuenciales derivados de la muerte, lesiones o daños a la salud que hayamos ocasionado a personas por incumplimiento de nuestro deber. Las disposiciones contenidas en las convenciones no se verán por ello afectadas.

15.1.4 En caso de que la responsabilidad por los daños sufridos sea atribuible a la persona perjudicada, de forma total o parcial, se aplicará la normativa correspondiente en materia de exención o de reducción de la obligación de resarcimiento. Lo mismo se aplicará en caso de que la persona perjudicada incumpla su deber de minimizar los posibles daños ocasionados.

15.1.5 Sólo nos hacemos responsables de los daños que se produzcan en nuestros propios vuelos, o en servicios aéreos de otros transportistas aéreos que hayamos autorizado a realizar en nuestro nombre con el billete reservado con nosotros. Si emitimos billetes para servicios aéreos realizados por otros transportistas aéreos, o aceptamos transportar equipaje que corresponda a un servicio prestado por otro transportista aéreo, estaremos actuando sólo en calidad de agentes del mismo. No obstante, por lo que respecta al equipaje facturado, Vd. también tiene derecho a exigir una indemnización por daños al primero o al último transportista aéreo involucrados en una serie de servicios aéreos determinada.

15.1.6 Declinamos toda responsabilidad para con los daños producidos por nuestro cumplimiento de normativas estatales o institucionales, o bien por el incumplimiento por parte de Vd. o del pasajero de las obligaciones que de ellas se desprendan.

15.1.7 Sólo en casos de negligencia grave o dolo por nuestra parte, asumiremos la responsabilidad por los errores u omisiones de información que se produzcan en la publicación de los horarios de vuelo, comunicados de nuestros representantes autorizados, empleados o asistentes con relación a fechas u horarios de salida y llegada de vuelos.

15.1.8 Los casos de exención y limitación de responsabilidad aplicables a nuestra compañía se hacen extensivos a nuestros empleados y representantes autorizados, así como a todo transportista aéreo cuyo avión utilicemos, incluidos los empleados y representantes autorizados del mismo. El importe total a abonar por nosotros o

por las personas mencionadas en concepto de indemnización, no podrá superar el importe de los límites de responsabilidad aplicables a nuestra compañía.

15.1.9 Salvo que en adelante se establezca explícitamente lo contrario, las disposiciones de este artículo se aplicarán sin restricciones a los casos específicos detallados a continuación.

15.2 Daños a personas

15.2.1 En caso de fallecimiento o lesiones o daños a la salud de un pasajero producidos al embarcar, desembarcar o a bordo de nuestros aviones, nuestra responsabilidad se rige por el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, modificado por el Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002; complementado por lo estipulado en las convenciones referentes al transporte internacional, y también por estas CGT.

15.2.2 (a) En caso de daños a partir de un importe en euros correspondiente a 113.100 DEG, no asumimos ninguna responsabilidad si existe la posibilidad de demostrar que nosotros o nuestro personal hemos cumplido con todas las medidas necesarias para la prevención del daño o que estas medidas no se han podido tomar, especialmente si los daños son exclusivamente atribuibles a una acción u omisión de una tercera parte.

15.2.2 (b) Además, se aplicarán sin restricciones las exclusiones estipuladas en las convenciones y en la legislación nacional vigente aplicable en cada caso. Declinamos también toda responsabilidad por otros daños que podamos demostrar no hayan sido causados por nuestra negligencia, incumplimiento u omisión de las leyes aplicables, o bien que hayan sido causados por negligencia, incumplimiento u omisión de dichas leyes por parte de terceros.

15.2.3 En caso de que el pasajero fallezca o resulte lesionado, en el plazo de 15 días desde la determinación de la persona con derecho a la indemnización, abonaremos un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas de ésta, de acuerdo a la gravedad del caso en cuestión. En caso de fallecimiento, dicho anticipo no podrá ser inferior al valor equivalente en EUR de 18.096 DEG por pasajero. Este anticipo no supone el reconocimiento de nuestra responsabilidad y será considerado parte del pago de la cantidad de indemnización final que estemos obligados a pagar, si efectivamente se demuestra nuestra responsabilidad en el caso en cuestión. El anticipo no se podrá devolver, excepto si se demuestra que el pasajero es total o parcialmente responsable de los daños, o bien la persona que ha recibido el anticipo es por negligencia total o parcialmente responsable de los daños ocasionados, o no tenía derecho a recibir una indemnización.

15.2.4 En caso de transportar a pasajeros para quienes el transporte constituya un riesgo para ellos mismos a la hora de realizar un viaje por razones de edad, salud

corporal o mental, no asumiremos la responsabilidad en caso de daños personales, incluidos fallecimientos, siempre y cuando estos se hayan producido debido al estado del pasajero descrito anteriormente. Aquellos pasajeros para quienes el transporte suponga un riesgo deberán informarnos a tiempo para que podamos establecer bajo qué condiciones podremos transportarles de manera segura, o si podemos realizar su transporte en absoluto.

15.3 Daños al equipaje

Nuestra responsabilidad por daños causados al equipaje, así como destrucción o extravío del mismo y los objetos personales del pasajero, se rige por el Reglamento (CE) nº 2027/97 del Consejo, de 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, modificado por el Reglamento (CE) nº 889/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de mayo de 2002; complementado por lo estipulado en las convenciones referentes al transporte internacional, y también por estas CGT.

15.3.2 En caso de constatar daños en el equipaje facturado, o si éste se destruye o extravía mientras Vd. se encuentra a bordo del avión o bajo nuestra custodia, no asumiremos responsabilidad alguna por aquellos daños que podamos demostrar no hayan sido causados por nuestra negligencia, incumplimiento u omisión de las leyes aplicables, o bien que hayan sido causados por negligencia, incumplimiento u omisión de dichas leyes por parte de terceros.

15.3.3 En el resto de casos, especialmente en lo que respecta a daños al equipaje no facturado y a objetos personales del pasajero, sólo asumiremos la responsabilidad en caso de que nosotros o nuestros empleados seamos responsables de los mismos.

15.3.4 En todo caso, nos reservamos el derecho de poder quedar exentos de responsabilidad si conseguimos demostrar que los daños ocasionados al equipaje han sido parcial o totalmente ocasionados por la persona perjudicada.

15.3.5 Además, declinamos asimismo toda responsabilidad para con los siguientes daños:

15.3.5 (a) daños producidos por el tipo de equipaje en sí o por un defecto contenido en las pertenencias del mismo,

15.3.5 (b) daños debidos a la pérdida o el deterioro de objetos que, según el artículo 8.4, no puedan portarse en el equipaje, por ejemplo, en maletas facturadas: artículos frágiles o perecederos, gafas y lentillas, ordenadores portátiles, tabletas, teléfonos inteligentes u otros aparatos electrónicos (equipos fotográficos y de vídeo, discos duros o consolas de videojuegos), joyas, oro y plata, dinero, valores, avales u otros objetos de valor, llaves, medicamentos, documentos o muestras comerciales, pasaportes o documentos de identidad; excepto en caso de que hayamos autorizado

expresa y excepcionalmente el transporte de los objetos en cuestión en contra de lo estipulado en el artículo 8.4.

15.3.5 (c) daños producidos por objetos contenidos en el equipaje del pasajero. En caso de que estos objetos causen daños al equipaje de otros pasajeros o a bienes de nuestra propiedad, Vd. deberá compensarnos todos los daños y costes en los que por ello incurra nuestra aerolínea.

Esta exoneración de responsabilidad no tendrá vigor en caso de que los daños hayan sido ocasionados por negligencia grave o dolo, a cargo de nosotros o de nuestros empleados.

15.3.6 Además, nuestra responsabilidad queda limitada en los siguientes casos:

15.3.6 (a) para transportes exclusivamente dentro del territorio de la República Federal de Alemania, así como para transportes internacionales, de acuerdo a lo establecido en el ámbito de aplicación del Convenio de Montreal, a un valor equivalente en EUR de 1.131 DEG por pasajero.

15.3.6 (b) para el resto de los casos:

a un importe de 27,35 € por kg para el equipaje facturado, y a un importe de 547,08 € por kg para el equipaje no facturado por pasajero.

15.3.7 Las limitaciones de responsabilidad del artículo 15.3.6 no tendrán validez en los siguientes casos:

15.3.7 (a) si Vd. consigue demostrar que los daños han sido causados por negligencia nuestra o de nuestros empleados, incumplimiento u omisión de las leyes aplicables; de manera intencional o bien sin el debido cuidado y a sabiendas de que así se podrían causar dichos daños; o bien,

15.3.7 (b) si Vd., al facturar su equipaje y debido a un interés especial por su parte, ha realizado el pago de un suplemento para asegurar el transporte del mismo al destino deseado; entonces limitaremos nuestra responsabilidad por los daños al importe total abonado a tal efecto, a no ser que se demuestre que su interés no era en realidad tan especial como Vd. nos había hecho creer.

15.4 Daños ocasionados por denegación de embarque, cancelaciones y retrasos

15.4.1 En caso de asumir la responsabilidad por daños ocasionados debido a retrasos en el transporte de personas o equipajes, nuestra responsabilidad queda limitada:

a un valor equivalente en EUR de 4.694 DEG por pasajero, o si el retraso afecta exclusivamente al equipaje, al valor de los importes establecidos en el artículo 15.3.6 de estas CGT.

15.4.2 Asumiremos la responsabilidad en relación con los daños ocasionados por el retraso en el transporte de equipajes, salvo en los casos en los que hayamos adoptado todas las medidas posibles para evitar estos, o bien que la adopción de estas medidas no haya sido posible.

15.4.3 Se aplicará lo establecido en los artículos 15.3.4 y 15.3.7, según los casos.

15.4.4 Estas disposiciones se aplicarán según lo requieran los casos, siempre y cuando nos veamos obligados a compensar daños causados por denegación de embarque a pasajeros o equipaje, o por cancelaciones de vuelos. Siempre que en estos casos concedamos indemnizaciones, según lo establecido en el Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004 (ver artículo 9.2.2), estas se tendrán en cuenta a la hora de valorar una demanda por daños y perjuicios.

15.5 Plazos para presentar reclamaciones y solicitar indemnizaciones

15.5.1 Si Vd., en posesión del correspondiente resguardo, acepta sin reservas la recogida del equipaje facturado se considerará que le fue entregado en buenas condiciones y conforme al contrato de transporte, mientras no se demuestre lo contrario. En caso de que el equipaje haya sufrido daños, sólo aceptaremos las reclamaciones que se interpongan inmediatamente después de constatarse el daño. En viajes internacionales, el plazo para notificar los daños al transportista aéreo es de siete días desde la recepción del equipaje; la obligación de notificación también es aplicable a los daños causados por el retraso en la entrega del equipaje, que deberán notificarse de inmediato y, en cualquier caso, en un plazo máximo de 21 días desde la entrega del mismo. Las reclamaciones por daños de este tipo deberán notificarse a Eurowings por escrito. La posible expedición de un informe de daños en el aeropuerto no sustituye a la notificación escrita a Eurowings dentro del plazo requerido.

15.5.2 De conformidad con el Convenio de Montreal, las demandas por concepto de indemnización pueden presentarse solo dentro de un plazo de 2 años, contado desde el día de llegada del avión al destino previsto, desde el día en que el avión debiese haber llegado o desde el día en el que se produjo la interrupción del transporte. El cálculo del plazo se realizará con arreglo a la normativa aplicable por parte del tribunal al que se recurra. Las mismas condiciones se aplicarán a los transportes nacionales siempre que se trate de alegaciones cuya causa se halle contemplada en el Convenio de Montreal.

15.6 Control y mediación

La autoridad de control competente es el

Luftfahrt-Bundesamt (Oficina Federal alemana de Aeronáutica)

Hermann-Blenk-Straße 26
38108 Braunschweig (Alemania).

Si su viaje es de tipo privado, en caso de litigios, para los vuelos también tiene derecho a dirigirse al Órgano de mediación para el transporte público de personas (SÖP, por sus siglas en alemán), neutral para todos los transportistas:

- SÖP
- Formulario de quejas en línea

Artículo 16: Otras condiciones

El contrato de transporte entre Vd. y nosotros queda sujeto a otras normas y condiciones aplicables a casos especiales. Estas normas y disposiciones son importantes, y pueden sufrir modificaciones. Se refieren, entre otros, al transporte de niños menores de edad, de mujeres embarazadas y de pasajeros enfermos, a limitaciones en el uso de aparatos electrónicos o al consumo de alcohol a bordo. Si lo solicita, le enviaremos todas las normas y disposiciones a este respecto, o si lo prefiere, podrá consultarlas o descargarlas de nuestra página web.

Artículo 17: Lista de tarifas

Unless expressly stated otherwise, the charges indicated apply per person and flight segment.

If you have booked a one-stop connection, the individual flight segments will be charged separately. This applies to the following additional services provided: BIKE, INF, PETC, SPEQ, GOLF, SEF and WEAP.

Si las siguientes tablas no se visualizan correctamente en su celular, póngalo en formato horizontal.

Tasa de equipaje reducido para un máximo de una pieza de equipaje facturado de hasta 23 kg registrada en línea o a través del centro de atención telefónica	BAG1	desde 18 € / £16 / 17 CHF / \$21 / 435 CZK / 198 SEK / 213 NOK / 134 DKK / 76 PLN / 6.873 HUF / 77 AED (dependiendo de la ruta de vuelo)
Tasa de equipaje por un máximo de una pieza de equipaje facturado de hasta 23 kg declarada en el aeropuerto	BAG1 (BM) / EXB	440 € / £35 / 37 CHF / \$46 / 966 CZK / 441 SEK / 473 NOK / 299 DKK / 169 PLN / 15.272 HUF / 170 AED
Tasa de equipaje por cada pieza adicional facturada hasta 23 kg	BAG 2 - 5 / EXB	desde 75 € / £66 / 70 CHF / \$87 / 1.812 CZK / 826 SEK / 886 NOK / 560 DKK / 317 PLN / 28.636 HUF /

Condiciones Generales de Transporte - Eurowings

		319 AED (dependiendo de la ruta de vuelo)
Recargo por exceso de equipaje para el primer bulto hasta 32 kg en reservas online o a través del centro de atención telefónica	BAL1	67 € / £59 / 63 CHF / \$78 / 1.618 CZK / 738 SEK / 792 NOK / 500 DKK / 283 PLN / 25.581 HUF / 285 AED
Recargo de equipaje por pieza de equipaje facturada adicional de hasta 32 kg	BAL2-5	desde 125 € / £110 / 117 CHF / \$145 / 3.019 CZK / 1.377 SEK / 1.477 NOK / 934 DKK / 532 PLN / 47.726 HUF / 532 AED (dependiendo de la ruta de vuelo)
Recargo de equipaje reducido para un máximo de una pieza de equipaje facturado de hasta 12 kg para los clientes BASIC registrada en línea o a través del centro de llamadas	BAS1	desde 17 € / £15 / 16 CHF / \$20 / 411 CZK / 187 SEK / 201 NOK / 127 DKK / 72 PLN / 6.491 HUF / 72 AED (según el trayecto)
Recargo de equipaje por pieza adicional de equipaje facturado de hasta 12 kg registrada en línea o a través del centro de llamadas	BAS2-5	70 € / £61 / 65 CHF / \$81 / 1.691 CZK / 771 SEK / 827 NOK / 523 DKK / 296 PLN / 26.727 HUF / 298 AED
Recargo por equipaje para la segunda pieza de equipaje facturado con un peso de hasta 12 kg con reserva posterior offline en el aeropuerto	BAS2	40 € / £35 / 37 CHF / \$46 / 966 CZK / 441 SEK / 473 NOK / 299 DKK / 169 PLN / 15.272 HUF / 170 AED
Recargo por exceso de equipaje por bulto y por kilo en reservas posteriores offline en el aeropuerto	X1-X9 / OWB	15 € / £13 / 14 CHF / \$17 / 362 CZK / 165 SEK / 177 NOK / 112 DKK / 63 PLN / 5.727 HUF / 64 AED
Segunda equipaje de mano al reservar en línea o a través del centro de llamadas (en la tarifa BASIC)	BRD	desde 21 € / £18 / 20 CHF / \$ 24 / 507 CZK / 231 SEK / 248 NOK / 157 DKK / 89 PLN / 8.018 HUF / 89 AED (dependiendo de la ruta de vuelo)
Segunda equipaje de mano y reserva posterior fuera de línea en la estación (en la tarifa BÁSICA)	BRD	45 € / £40 / 42 CHF / \$52 / 1.087 CZK / 496 SEK / 532 NOK / 336 DKK / 190 PLN / 17.181 HUF / 191 AED
Recargo por equipaje en la puerta de embarque (si el bulto de equipaje de mano es más grande/pesado de lo que permite la tarifa reservada y/o si el pasajero transporta más bultos de equipaje de mano de los que incluye la tarifa o de los que ha añadido a la reserva, el exceso de equipaje se facturará en la puerta de embarque y se trasladará a la bodega de carga).	GBG	60 € / £53 / 56 CHF / \$69 / 1.449 CZK / 661 SEK / 709 NOK / 448 DKK / 254 PLN / 22.909 HUF / 255 AED
Transporte de equipos de esquí hasta un peso total máx. de 32 kg (esquíes/tablas de snowboard [máx. 2 pares/unidades por persona] y accesorios tales como	SKI	desde 30 € / £26 / 28 CHF / \$35 / 725 CZK / 331 SEK / 355 NOK / 224 DKK / 127

bastones y botas de esquí/snowboard) (según disponibilidad)		PLN / 11.454 HUF / 128 AED
Transporte de armas de tiro deportivo, incl. un máximo de 5 kg de munición (empaquetadas en 2 bultos de equipaje por persona como máximo) hasta un máximo de 32 kg	WEAP	50 € / £44 / 47 CHF / \$58 / 1.208 CZK / 551 SEK / 591 NOK / 373 DKK / 211 PLN / 19.091 HUF / 213 AED
Transporte de equipo de golf por pieza hasta 32 kg	GOLF	desde 50 € / £44 / 47 CHF / \$58 / 1.208 CZK / 551 SEK / 591 NOK / 373 DKK / 211 PLN / 19.091 HUF / 213 AED
Transporte de bicicleta (embalada adecuadamente) por pieza. ¡Nuestras no pone a disposición material de embalaje! (según disponibilidad) hasta 32 kg	BIKE	desde 50 € / £44 / 47 CHF / \$58 / 1.208 CZK / 551 SEK / 591 NOK / 373 DKK / 211 PLN / 19.091 HUF / 213 AED
Transporte del siguiente equipamiento deportivo hasta un máx. de 32 kg: tablas de bodyboard, tablas de surf, equipos de buceo (según disponibilidad) y transporte de instrumentos musicales en la bodega del avión	SPEQ	desde 50 € / £44 / 47 CHF / \$58 / 1.208 CZK / 551 SEK / 591 NOK / 373 DKK / 211 PLN / 19.091 HUF / 213 AED

Advertencia:

En caso de que su reserva esté basada en un número de ticket etix®, o si la ha realizado a través de una de nuestras compañías aéreas asociadas o de una agencia de viajes, se podrían aplicar condiciones de equipaje diferentes. Le rogamos que se informe en la aerolínea o la agencia de viajes correspondiente.

Descripción	Servicio	Trayecto de corta y media distancia (Tarifas por persona y trayecto)
Asistencia a pasajeros invidentes para embarcar y desembarcar	BLND	sin recargo
Asistencia a pasajeros sordos y mudos para embarcar y desembarcar	DEAF	sin recargo
Ayuda de embarque y desembarque para pasajeros con discapacidad auditiva	MUTE	sin recargo
Ayuda para pasajeros con discapacidad intelectual	DPNA	sin recargo
Equipos médicos (p. ej., aparato de diálisis)	MEQT	sin recargo
Transporte en cabina de un equipo de oxígeno propio	POXY	sin recargo
Transporte en cabina de un concentrador de oxígeno propio	PPOC	sin recargo
Asistencia a discapacitados en el camino al avión	WCHR	sin recargo
Asistencia a discapacitados en la escalera del avión	WCHS	sin recargo
Asistencia a discapacitados hasta su plaza en el avión	WCHC	sin recargo

Condiciones Generales de Transporte - Eurowings

Transporte de silla de ruedas manual	WCMP	sin recargo
Transporte de silla de ruedas con motor de batería seca	WCBD	sin recargo
Transporte de una silla de ruedas con batería de litio	WCLB	sin recargo
Transporte de una silla de ruedas dentro de la cabina	WCOB	sin recargo
Transporte de perro de asistencia	SVAN	sin recargo
Recargo por el servicio de realizar o modificar una reserva (fecha del vuelo) a través del Centro de Atención al Cliente, en el mostrador de ventas de nuestras o bien a través de empresas intermediarias	ADD	25 € / £22 / 23 CHF / \$29 / 604 CZK / 275 SEK / 295 NOK / 187 DKK / 106 PLN / 9.545 HUF / 106 AED
Tarifas de nuestro centro de atención telefónica en caso de reservar posteriormente servicios adicionales que se pueden contratar a través de Internet (p. ej. maletas)	RAD	15 € / £13 / 14 CHF / \$17 / 362 CZK / 165 SEK / 177 NOK / 112 DKK / 63 PLN / 5.727 HUF / 64 AED
Recargo por cambio de fecha de viaje hasta el cierre de la facturación web	RBK	70 € / £61 / 65 CHF / \$81 / 1.691 CZK / 771 SEK / 827 NOK / 523 DKK / 296 PLN / 26.727 HUF / 298 AED (más la diferencia de tarifa actual)
Tasa de cambio de reserva por cambiar la fecha del viaje hasta el cierre de la facturación online de vuelos no operados por Eurowings ni para Eurowings	RBKW	70 € / £61 / 65 CHF / \$81 / 1.691 CZK / 771 SEK / 827 NOK / 523 DKK / 296 PLN / 26.727 HUF / 298 AED (más la diferencia de tarifa actual)
Cambio de reserva o tasa de cancelación para cancelaciones el día de la salida con Flex Premium, de acuerdo con las Condiciones Generales de Transporte	RBX Flex	75 € / £66 / 70 CHF / \$87 / 1.812 CZK / 826 SEK / 886 NOK / 560 DKK / 317 PLN / 28.636 HUF / 319 AED (más la diferencia de tarifa actual)
Opción Flex-Light al reservar en línea (un solo cambio de reserva para el mismo pasajero)	FXO	15 € / £13 / 14 CHF / \$17 / 362 CZK / 165 SEK / 177 NOK / 112 DKK / 63 PLN / 5.727 HUF / 64 AED (más la diferencia con respecto al precio de vuelo actual)
Opción Flex Premium (Reprogramación y cancelación según el artículo 19.1 de las CGV)	FXP	desde 90 € / £79 / 84 CHF / \$104 / 2.174 CZK / 992 SEK / 1.064 NOK / 672 DKK / 381 PLN / 34.363 HUF / 383 AED (más la diferencia de tarifa actual)
Oferta FlyAhead en el aeropuerto con tarifa BASIC y SMART (sujeto a disponibilidad en el caso de vuelos que cubran el mismo	VOLF	Sin recargo

trayecto y salgan menos de 3 h antes del vuelo reservado originalmente)		
Cambio de nombre por persona y reserva	NC1	70 € / £61 / 65 CHF / \$81 / 1.691 CZK / 771 SEK / 827 NOK / 523 DKK / 296 PLN / 26.727 HUF / 298 AED
Transporte de animales de compañía en la cabina de hasta 8 kg en contenedores apropiados. ¡Nosotros no ponemos a disposición contenedores para animales!	PETC	desde 60 € / £53 / 56 CHF / \$69 / 1.449 CZK / 661 SEK / 709 NOK / 448 DKK / 254 PLN / 22.909 HUF / 255 AED (según el trayecto, perro de asistencia sin recargo)
Tasa por transacción bancaria al pagar con tarjeta VISA Electron o por domiciliación	TAF4U	sin recargo
Recargo por servicio a niños menores de 2 años por trayecto parcial	INF	30 € / £26 / 28 CHF / \$35 / 725 CZK / 331 SEK / 355 NOK / 224 DKK / 127 PLN / 11.454 HUF / 128 AED
Servicio de atención a niños de 5 a 11 años que viajen solos (servicio UM) disponible solo para todos los vuelos entre aeropuertos de la región de Alemania-Austria-Suiza y para vuelos entre la región de Alemania-Austria-Suiza y Palma de Mallorca.	UM	75 € / £66 / 70 CHF / \$87 / 1.812 CZK / 826 SEK / 886 NOK / 560 DKK / 317 PLN / 28.636 HUF / 319 AED
Transporte de cochecitos de bebé o asientos infantiles (se permite un objeto por niño; el objeto puede estar compuesto por varias piezas individuales)	Cochecitos de bebé	sin recargo
Reserva de un asiento normal a bordo	SEF	desde 4 € / £4 / 4 CHF / \$5 / 97 CZK / 44 SEK / 47 NOK / 30 DKK / 17 PLN / 1.527 HUF / 17 AED (según el trayecto)
Reserva de asiento estándar en caso de realizar contrataciones posteriores en los mostradores del aeropuerto	SEF	25 € / £22 / 23 CHF / \$29 / 604 CZK / 275 SEK / 295 NOK / 187 DKK / 106 PLN / 9.545 HUF / 106 AED
Reserva de asientos con mayor espacio para las piernas (con tarifa BASIC)	SEF	desde 9 € / £8 / 8 CHF / \$10 / 217 CZK / 99 SEK / 106 NOK / 67 DKK / 38 PLN / 3.436 HUF / 38 AED (dependiendo de la ruta de vuelo) (según el trayecto)
Reserva de asiento con más espacio para las piernas (con la tarifa BASIC) en caso de realizar	SEF	35 € / £31 / 33 CHF / \$41 / 845 CZK / 386 SEK / 414 NOK / 261 DKK / 148 PLN / 13.363 HUF / 149 AED

Condiciones Generales de Transporte - Eurowings

contrataciones posteriores en los mostradores del aeropuerto		
Reserva de asientos con mayor espacio para las piernas (con tarifa SMART)	SEF	desde 4€ / £4 / 4 CHF / \$5 / 97 CZK / 44 SEK / 47 NOK / 30 DKK / 17 PLN / 1.527 HUF / 17 AED (dependiendo de la ruta de vuelo) (según el trayecto)
Reserva de asiento con más espacio para las piernas (con la tarifa SMART) en caso de realizar contrataciones posteriores en los mostradores del aeropuerto	SEF	25 € / £22 / 23 CHF / \$29 / 604 CZK / 275 SEK / 295 NOK / 187 DKK / 106 PLN / 9.545 HUF / 106 AED
Reserva de asientos - Premium BIZ	XLPS	desde 399 EUR / 462 USD / 350 GBP / 372 CHF / 9.637 CZK / 4.396 SEK / 4.716 NOK / 1.687 PLN / 152.342 HUF / 2.980 DKK / 1.697 AED
Reserva de asiento: Premium BIZ con reserva posterior en el mostrador del aeropuerto	XLPS	600 EUR / 695 USD / 527 GBP / 560 CHF / 14.492 CZK / 6.611 SEK / 7.092 NOK / 2.537 PLN / 229.086 HUF / 4.481 DKK / 2.552 AED
Asiento extra: asiento contiguo libre	FMS	desde 15 € / £13 / 14 CHF / \$17 / 362 CZK / 165 SEK / 177 NOK / 112 DKK / 63 PLN / 5.727 HUF / 64 AED (dependiendo de la ruta de vuelo)
Transporte de equipaje de mano en un asiento adicional, como instrumentos musicales y sistemas de retención infantiles	CBBG/KRS	desde 10 € / £9 / 9 CHF / \$12 / 242 CZK / 110 SEK / 118 NOK / 75 DKK / 42 PLN / 3.818 HUF / 43 AED (dependiendo de la ruta de vuelo)
PlanetBlu Light (compensación voluntaria de CO2 a través de la promoción de innovadores proyectos de protección del clima en un 95 % y de combustibles sostenibles en un 5 %)	CO2A	desde 2,95 € / £3 / 3 CHF / \$3 / 71 CZK / 33 SEK / 35 NOK / 22 DKK / 12 PLN / 1.126 HUF / 13 AED (según la ruta y la tarifa reservada)
PlanetBlu Plus (compensación voluntaria de CO2 a través de la promoción de innovadores proyectos de protección del clima en un 90 % y de combustibles sostenibles en un 10 %)	SUAF	a partir de 4,96 € / £4 / 5 CHF / \$6 / 120 CZK / 55 SEK / 59 NOK / 37 DKK / 21 PLN / 1.894 HUF / 21 AED (según la ruta y la tarifa reservada)
PlanetBlu Pro (compensación voluntaria de CO2 a través de la promoción de innovadores proyectos de protección del clima en un 50 % y de combustibles sostenibles en un 50 %)	SUAG	a partir de 19,21 € / £17 / 18 CHF / \$22 / 464 CZK / 212 SEK / 227 NOK / 143 DKK / 81 PLN / 7.335 HUF / 82 AED (según la ruta y la tarifa reservada)
Indemnización por gastos de devolución de recibos bancarios	CBF	7,65 € / £7 / 7 CHF / \$9 / 185 CZK / 84 SEK / 90 NOK / 57

		DKK / 32 PLN / 2.921 HUF / 33 AED
Tarifa reducida para servicio reservable preferente de facturación en el aeropuerto (en tarifas BASIC y SMART)	CKIP	desde 12 € / £11 / 11 CHF / \$14 / 290 CZK / 132 SEK / 142 NOK / 90 DKK / 51 PLN / 4.582 HUF / 51 AED
Servicio preferente de facturación en el aeropuerto (en tarifas BASIC y SMART)	CKIP	20 € / £18 / 19 CHF / \$23 / 483 CZK / 220 SEK / 236 NOK / 149 DKK / 85 PLN / 7.363 HUF / 85 AED
Facturación estándar en el aeropuerto con reserva online (con tarifa BASIC)	CKIF	5 € / £4 / 5 CHF / \$6 / 121 CZK / 55 SEK / 59 NOK / 37 DKK / 21 PLN / 1.909 HUF / 21 AED
Facturación estándar en el aeropuerto con reserva posterior offline en el aeropuerto (con tarifa BASIC)	CKIF	20 € / £17 / 19 CHF / \$23 / 499 CZK / 220 SEK / 237 NOK / 149 DKK / 85 PLN / 8.100 HUF / 83 AED
Servicio de facturación nocturna en el mostrador de los aeropuertos de STR, HAJ y DTM	LNCI	5 € / £4 / 5 CHF / \$6 / 121 CZK / 55 SEK / 59 NOK / 37 DKK / 21 PLN / 1.909 HUF / 21 AED
Servicio de facturación nocturna en el mostrador de los aeropuertos de BER, CGN, DUS y HAM	LNCI	10 € / £9 / 9 CHF / \$12 / 242 CZK / 110 SEK / 118 NOK / 75 DKK / 42 PLN / 3.818 HUF / 43 AED
Servicio Priority Boarding para ser de los primeros en subir al avión durante el proceso de embarque (Grupo 1) (en las tarifas BASIC y SMART)	PRIX	desde 7€ / £6 / 7 CHF / \$8 / 169 CZK / 77 SEK / 83 NOK / 52 DKK / 30 PLN / 2.673 HUF / 30 AED

Información sin garantía de fiabilidad.

Para más información consulte nuestras Condiciones Generales de Transporte.

Artículo 18: Reservas para grupos

18.1 Definición

Una reserva de grupo es una reserva de vuelo para más de 9 personas bajo un solo número de reserva, según las condiciones especiales que se detallan en este artículo 18. Siempre y cuando no entren en vigor normas especiales al respecto, se aplicará la normativa descrita en nuestras CGT.

18.2 Realizar una reserva de grupo

18.2.1 Las reservas de grupos se podrán realizar exclusivamente en línea a través de internet, y no a través de nuestro Centro de Atención al Cliente ni en el mostrador de ventas del aeropuerto.

18.2.2 Para realizar una reserva de grupo deberá rellenar correctamente el formulario correspondiente en nuestra página web. Además de sus datos personales y los referentes a su vuelo, en lugar del nombre, deberá introducir el número de pasajeros que desean realizar el vuelo. A continuación, nos enviará en línea el formulario correctamente rellenado siguiendo las instrucciones en pantalla.

18.2.3 Más tarde, Eurowings le enviará por correo electrónico una oferta de reserva no vinculante. Si está de acuerdo con ella, deberá solicitar de manera vinculante y por telefax firmado personalmente, un contrato de transporte aéreo según las condiciones establecidas en dicha oferta. Este contrato de grupo solicitado por Vd. entrará en vigor tras recibir, por correo electrónico y en el plazo de 2 días laborales (de lunes a sábado), la correspondiente confirmación vinculante.

18.2.4 Le rogamos tenga en cuenta, que consecuentemente Vd. figurará como único titular del contrato, incluso aunque no realice el vuelo personalmente. Los pasajeros que Vd. deberá nombrar posteriormente serán, sin embargo, los beneficiarios del mencionado contrato de transporte. En lo concerniente a la gestión del contrato de transporte aéreo y las obligaciones que éste conlleva, en especial la obligación de pagar el importe del vuelo, Vd. será la única persona titular. Es por tanto responsabilidad suya, transmitir al grupo de pasajeros de manera fidedigna y a tiempo, la información necesaria contenida en nuestras Condiciones Generales de Transporte (CGT), p.ej.: plan de vuelo, modificaciones, etc..

18.3 Inscripción de los nombres de pasajeros/ Modificaciones/ Anulación

18.3.1 Los nombres de los pasajeros deberán notificarse por lo menos 4 días laborales (de lunes a sábado) antes de la salida prevista del correspondiente vuelo de ida, sin contar el día del vuelo. Para indicar el nombre de los pasajeros deberá enviarnos por correo electrónico el formulario previamente adjuntado con nuestra propuesta de reserva (tabla en formato Excel), en el que se detallen correctamente los nombres y apellidos de todos los pasajeros que vayan a realizar el vuelo.

18.3.2 Vd. podrá traspasar gratis a terceros aún no inscritos el derecho a transporte de los pasajeros ya inscritos, o bien modificar o complementar los nombres y apellidos inscritos de manera incorrecta (cambio de pasajeros), hasta el plazo mencionado en el artículo 18.3.1. Si realiza cambios de nombre en los pasajeros pasado este plazo, cobraremos una tasa por cada cambio de pasajero, cuyo importe se detalla en nuestra lista de tarifas (artículo 17 "NC1").

18.3.3 Vd. podrá cambiar el horario de su vuelo por otro contemplado en nuestro plan de vuelos, siempre que haya plazas libres disponibles en éste último. Por el contrario, no es posible realizar cambios en el trayecto reservado. Exceptuando los casos mencionados en los artículos 3.2.2, 5.5.1, 9.1.2 y 9.2.2, por los cambios

de vuelo cobraremos una tasa por pasajero y trayecto, cuyo importe se detalla en nuestra lista de tarifas (artículo 17 “BKG”). Además, el importe del vuelo se determina según la tarifa correspondiente al trayecto en cuestión en el momento de realizar el cambio. Así, para cambios de vuelo relativos a un máximo de 9 personas se aplicará el importe del vuelo válido para reservas individuales, y para cambios de vuelo relativos a más de 9 personas será necesario calcular de nuevo el precio de la reserva de grupo. En caso de resultar éste más caro, Vd. deberá pagar la diferencia además de la tasa por cambio de vuelo establecida en el párrafo 3 (“BKG”). Queda excluida la devolución de un posible importe mínimo. Con respecto a la obligación de pagos adicionales contraída por Vd. al realizar un cambio de vuelo, nos reservamos, en caso de su incumplimiento, el derecho a no prestar los servicios contratados (ver artículo 4.5.1).

18.3.4 Le rogamos tenga en cuenta que los cambios de pasajeros según lo establecido en el artículo 18.3.2 sólo serán posibles hasta 2 horas antes de la hora de la salida prevista del primer trayecto aéreo (vuelo de ida). Los cambios de reserva según lo establecido en el artículo 18.3.3 sólo serán posibles hasta 2 horas antes de la hora de salida prevista del nuevo vuelo de ida. Los cambios de pasajeros o de reserva posteriores a este plazo (después de la salida del vuelo) sólo serán posibles en los casos descritos en los artículos 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 5.2, 9.1.2 y 9.2.2; y serán sólo admisibles, siempre y cuando se realicen inmediatamente después de que desaparezca la causa de su impedimento.

18.3.5 No será posible aumentar posteriormente el número de miembros del grupo de pasajeros. En las reservas de grupos de 12 o más pasajeros se puede anular un 10% del grupo (redondeado a un número de personas) hasta un mes antes de la salida del vuelo y recibir el reembolso del total del importe pagado por la parte del vuelo anulada.

18.4 Pagos

Los pagos se realizarán según las condiciones establecidas en el artículo 4.5.

18.5 Condiciones del GDS para grupos

- Es necesario comunicar los nombres de todos los miembros del grupo al menos 10 días antes del inicio del viaje
- El plazo para la emisión de billetes es de 8 días antes del despegue. Si se reserva dentro de los 8 días anteriores al despegue, el plazo de emisión es de 24 horas
- La emisión de billetes depende de LH 220-Stock (aerolínea de validación LH)
- Cambio de nombre gratuito antes de la emisión del billete
- Se permite el cambio de nombre tras la emisión del billete según las condiciones para grupos de la Política de emisión de billetes de LHG 220-Stock

- Se permiten las correcciones de nombres según la Política de emisión de billetes LHG 220-Stock
- No se permite la cancelación después de la emisión del billete
- Descuento para niños y bebés con asiento propio incluido en el precio combinado de la oferta. Los billetes se emiten como ADT para todo el grupo
- Bebés sin asiento, gratis
- La tasa de cambio de reserva es de 70 € por pasajero y por segmento de vuelo más la diferencia de tarifa respecto a la tarifa publicada actual
- Estas condiciones solo son válidas para las rutas de EW y no pueden combinarse con otras aerolíneas
- Tarifa SMART (1 equipaje de 23 kg gratis)
- El cambio de ruta no está permitido
- Se cobrará una tasa de tramitación única de 100 € por volver a reservar el trayecto (reincorporación) debido al incumplimiento del plazo de emisión del billete

18.6 («Viajes de estudios»)

A las reservas de viajes de estudios se les aplican las siguientes regulaciones adicionales:

Al realizar la reserva deberá presentarse un certificado en formato PDF o fotográfico que acredite que el grupo realiza un viaje de estudios. Por cada 10 alumnos podrá viajar un acompañante gratuitamente. El precio ofrecido se reservará por 30 días, siempre que exista disponibilidad. Siempre que sea posible, procuraremos asignar los asientos para que el grupo pueda viajar junto en la parte trasera del avión.

Artículo 19: Tarifas

19.1 Tarifa Flex Premium

Las siguientes condiciones solo son aplicables a la tarifa Flex Premium. La opción Flex Light se puede añadir a la reserva como servicio adicional; en la página dedicada específicamente a esta opción encontrará toda la información necesaria.

19.1.1 Los pasajeros que reserven sus vuelos con la tarifa Flex Premium podrán beneficiarse de las siguientes ventajas:

(a) cambiar la fecha de su reserva tantas veces como deseen para el mismo trayecto y el mismo pasajero, dentro del plazo de un año desde la fecha de la reserva

(original), siempre que haya plazas libres en el vuelo deseado. No es posible modificar el trayecto reservado. De acuerdo con lo estipulado en los artículos 5.2.1 a) y 5.2.3, solo es posible cambiar el pasajero hasta dos horas antes de la hora de salida prevista.

(b) cancelarse rescindiendo la reserva sin tener que alegar motivo. También puedes cancelar tramos o pasajeros o pasajeras cubiertos por el mismo número de reserva (p. ej. el vuelo de ida o el vuelo de vuelta). Si no puedes tomar el vuelo, puedes cancelarlo en el plazo de un año después de la (última) reserva, incluso después de la hora de salida programada. Si ejerces este derecho, te reembolsaremos la tarifa de los tramos y pasajeros y pasajeras afectados por la cancelación, a excepción de la tasa de cancelación fija de acuerdo con el artículo 19.1.3.

19.1.2 Los cambios de reserva y las cancelaciones se pueden realizar por teléfono a través del centro de atención telefónica, en persona en el mostrador de ventas del aeropuerto o a través de nuestro sitio web en Internet, a más tardar hasta el momento de cierre de la facturación online antes de la hora de salida prevista del vuelo.

19.1.3 Puedes modificar tus reservas gratis antes del final del día natural de la (última) hora de salida reservada programada (no se aplica el artículo 193 del Código Civil Alemán (BGB)). A partir de ese momento, aplicaremos una tasa de cambio de reserva o de cancelación fija, que se muestra en la tabla de tasas (artículo 17, «RBX Flex»), a menos que puedas demostrar que la tasa que pagarías en caso de cancelación, cuando existe un sustituto disponible, de acuerdo con el artículo 649, párrafo 2 del Código Civil Alemán (BGB), sería significativamente inferior. No pueden cancelarse reservas gratis pasado el (último) día de salida programado de la reserva.

19.2 Tarifa One-Stop

19.2.1 La tarifa One-Stop posibilita la reserva inmediata de varios trayectos aéreos parciales uno tras otro de nuestra red de rutas en una sola reserva (conexiones con escalas). De esta forma también puede acceder cómodamente a aquellos destinos de nuestra red de rutas para los que no ofrecemos un vuelo directo desde su aeropuerto más cercano. Por eso nos encargamos por Vd. de buscarle las mejores rutas y combinaciones aéreas posibles.

19.2.2 Los vuelos con tarifa One-Stop sólo pueden reservarse siempre y cuando dicha tarifa esté disponible en nuestro sistema para los trayectos deseados. Esto es válido también para combinaciones con la tarifa BASIC, SMART o BIZclass, incluidas las opciones Flex. Si desea combinar otros trayectos parciales, deberá hacerlo reservando cada uno de ellos individualmente. En este caso se aplicarán las condiciones generales.

19.2.3 Siempre y cuando no se indique otra cosa, para los vuelos con tarifa One-Stop también se aplicarán nuestras condiciones generales sin limitación.

19.3 Cambio de tarifa

No es posible modificar posteriormente la tarifa reservada por falta de reglamentaciones especiales diferentes.

Artículo 20: Condiciones de uso de Rail&Fly

20.1 Ámbito de uso

20.1.1. Eurowings GmbH es el socio contractual de tu billete Rail&Fly y es el único encargado de completar las reservas, pagos y cualquier reembolso relacionados con los billetes Rail&Fly.

20.1.2. La oferta Rail&Fly solo puede utilizarse en combinación con un vuelo internacional procedente de un aeropuerto alemán, aeropuerto de Basilea o aeropuerto de Salzburgo, o rumbo a estos, que se haya reservado en eurowings.com o en la aplicación de Eurowings.

20.1.3. Si el aeropuerto de salida no tiene conexión a la red ferroviaria de DB, el viajero podrá viajar con el billete Rail&Fly hasta la estación más cercana al aeropuerto. El billete Rail&Fly permite, asimismo, el uso de servicios de conexión ofrecidos por DB o sus empresas colaboradoras, y cualquier medio de transporte seleccionado ofrecido por las compañías de transporte participantes y asociaciones regionales de tarifas, de acuerdo con www.bahnreise.de/geltungsbereich.

20.2 Compra de billetes

20.2.1. Para adquirir los billetes Rail&Fly, deben aceptarse las Condiciones de uso.

20.2.2. El billete Rail&Fly solo puede comprarse en combinación con la reserva online de un vuelo internacional de Eurowings.

Si ya has completado tu reserva, solo podrás adquirir billetes Rail&Fly a posteriori desde «Añadir servicios».

20.2.3. Tras completar el pago, recibirás una confirmación de la reserva. Esta incluirá uno o más códigos de cupón. Estos deberán canjearse por billetes Rail&Fly de Deutsche Bahn AG válidos en el portal eurowings.bahnreise.de antes del inicio del viaje. Los billetes Rail&Fly se emiten a personas individuales. Deberás llevar tu

billete Rail&Fly válido impreso o en formato digital (en la aplicación DB Navigator) durante el viaje en tren. No se enviarán billetes por correo.

20.2.4. Puedes canjear un máximo de 5 códigos de cupón simultáneamente para recibir un billete Rail&Fly conjunto. Si lo prefieres, cada persona podrá canjear su código de cupón por separado para recibir billetes individuales. Los grupos de más de 5 personas deberán dividirse en grupos más reducidos de un máximo de 5 personas.

Si un miembro de un grupo desea una estación de salida o llegada distintas o usar conexiones ferroviarias diferentes, deberá canjear su billete por separado.

20.2.5. Los billetes Rail&Fly no están disponibles para las reservas de vuelos Blind Booking.

20.2.6. Tampoco se podrán reservar billetes Rail&Fly para reservas cuando el aeropuerto de destino a la vuelta no sea el mismo que el aeropuerto de salida a la ida.

20.3 Validez de los billetes Rail&Fly

20.3.1. Dado que los billetes se emiten para personas individuales, los billetes Rail&Fly son intransferibles, no podrán cancelarse y solo podrán usarse en combinación con un documento identificativo válido con foto y la confirmación impresa de la reserva del vuelo internacional. El nombre de la persona que viaja deberá ser idéntico al nombre que figura en el documento identificativo con foto. En el caso de los billetes conjuntos, la persona que hizo la reserva será la única que deberá presentar un documento identificativo con foto para verificar su identidad.

20.3.2. Si no se usa el billete de avión, el billete Rail&Fly perderá su validez.

20.3.3. El billete Rail&Fly solo permite viajar hasta y desde todos los aeropuertos alemanes a los que vuela Eurowings, así como Basilea y Salzburgo, y a la estación de tren de destino en Alemania. El billete podrá usarse el día del vuelo de ida, el día anterior a este y, si has reservado un billete de vuelta Rail&Fly, el día del vuelo de vuelta o el día posterior a este. El periodo máximo permitido entre el vuelo de ida y el de vuelta es de 6 meses. El trayecto de ida y de vuelta deberán ser directamente al aeropuerto y a la estación de tren de origen. El aeropuerto de salida deberá ser el mismo que el de llegada.

20.3.4. Reserva tu asiento online antes de la salida, en tu centro de viajes de DB local, cualquier agencia de DB o al canjear tu código de cupón Rail&Fly. Se aplicarán los cargos por reserva de asiento de Deutsche Bahn AG correspondientes. Puedes consultarlo aquí:

<https://www.bahn.de/angebot/zusatzticket/sitzplatzreservierung>.

Las personas que viajen en primera clase pueden reservar asiento gratuitamente.

20.3.5. Los billetes Rail&Fly no pueden usarse dentro de asociaciones de transporte.

20.3.6. Los niños y niñas de hasta 6 años podrán viajar gratis si van acompañados de sus padres o abuelos. La edad del menor el día del vuelo de vuelta es determinante.

20.4 Inspecciones/uso incorrecto

20.4.1. Los datos de la reserva están encriptados dentro de un certificado del programa Rail&Fly. Estos datos se muestran en las versiones impresa y digital del billete Rail&Fly. Cuando lo inspecciona, el dispositivo de verificación lee los datos y el certificado. Al hacerlo, el certificado se descripta y se muestran los datos del billete. El dispositivo de inspección almacena un conjunto de datos de inspección que se coteja con el billete Rail&Fly reservado.

20.4.2. Ten en cuenta que, además del billete Rail&Fly, también deberás llevar contigo en el tren los documentos indicados en el Artículo 20.3.1. y presentarlos al revisor o revisora para su inspección. Si la persona que viaja no presenta toda la documentación requerida, el billete Rail&Fly no se considerará un título de transporte válido. Si esto sucediera tras haber subido al tren, la persona que viaja deberá acudir al personal del tren inmediatamente, indicar que es usuario o usuaria de Rail&Fly y solicitar que se le aplique un sobrecargo. La persona que viaja tendrá 14 días para presentar los documentos requeridos y demostrar que tenía permiso para subir al tren.

20.5 Cambios de reserva y cancelaciones

La reserva de billetes Rail&Fly solo podrá cambiarse, cancelarse o transferirse en circunstancias específicas. En caso de duda, contacta con nuestro servicio de atención al cliente.

20.6 Llegadas en autobús y tren

Dado que al usar transporte público existe la posibilidad de que se produzcan retrasos, deberás elegir conexiones que te permitan llegar al menos 2 horas antes de la salida de tu vuelo. La persona que viaja será responsable de llegar al aeropuerto a tiempo. No asumimos ninguna responsabilidad por la pérdida de vuelos a causa de retrasos en los autobuses o el tren al aeropuerto.

20.7 Protección de datos/seguridad de datos

20.7.1. Para celebrar el contrato de transporte, se requieren los siguientes datos personales. Eurowings GmbH los enviará a DB Vertrieb GmbH mediante una plataforma tercera gestionada por Viator GmbH y con contrato de DB Vertrieb GmbH: número de reserva (PNR), nombre, apellidos, fecha de nacimiento, edad, dirección de correo electrónico, identificador de pasajero y código postal. Se aplicarán, además, las políticas de gestión de datos habituales de Eurowings GmbH. Puedes consultarlas aquí (<https://www.eurowings.com/de/rechtliches/datenschutz.html>).

20.7.2. DB Vertrieb GmbH, como parte responsable, y Viator GmbH, como procesador, asumen recopilar automáticamente, procesar y usar estos datos personales con el único propósito de celebrar el contrato de transporte de acuerdo con las políticas de protección de datos aplicables.

20.8 Limitación de responsabilidad

Con la tecnología disponible actualmente no es posible garantizar que la transmisión de datos por Internet pueda efectuarse libre de errores ni que esté disponible en todo momento. Por ese motivo, Eurowings no asume ninguna responsabilidad por la disponibilidad persistente e ininterrumpida del sistema de venta online, ni por errores técnicos y/o electrónicos durante la reserva que estén fuera de nuestro control, específicamente en el caso de retrasos en el procesado o en la aceptación de ofertas.

Artículo 21: Servicio UM (Unaccompanied minor)

21.1 Descripción

Con este servicio Eurowings posibilita a los niños mayores de cinco años a viajar en solitario, sin ser acompañados por un adulto responsable, como establece el artículo 7.3.1 de estas CGT. El servicio UM no está libre de cargo y conlleva un coste adicional al precio del vuelo, el cual se detalla en la lista de tarifas del artículo 17.

21.2 Disponibilidad y reservas

21.2.1 El servicio de asistencia para niños que viajen solos se ofrece sólo para determinadas conexiones directas con un cupo reducido. Por eso no es posible utilizarlo junto a las conexiones One-Stop (ver art. 19.2).

21.2.2 El servicio UM se podrá contratar exclusivamente por teléfono, llamando al Centro de Atención al Cliente, o personalmente en el mostrador de ventas del aeropuerto. No es posible contratar este servicio por internet.

21.3 Condiciones especiales

21.3.1 Junto a la confirmación de reserva y un documento de identificación válido con foto digitalizada, según el artículo 6.1.2 (a) de estas CGT, un niño podrá viajar solo si presenta en el mostrador de facturación el formulario UM debidamente cumplimentado y firmado por las personas responsables de su custodia, que acreditan la documentación requerida. El formulario UM puede descargarse de nuestra página de internet o adquirirse en los mostradores de Eurowings.

21.3.2 Las personas responsables de la custodia deben hacer constar en el formulario UM, que Eurowings está autorizado a aceptar los derechos y obligaciones relacionadas con la custodia al niño durante el vuelo, en especial, en lo que respecta al cuidado, vigilancia y responsabilidad por el niño. Además, se deberá constatar la persona que recogerá al niño en el aeropuerto de llegada.

21.3.3 La autorización de la custodia del niño por parte de las personas responsables debe acreditarse por medio de los documentos requeridos y facilitarnos una copia de los mismos. En caso de tratarse de los padres del niño, será suficiente un extracto del libro de familia o un certificado de nacimiento. Al entregar al niño en el aeropuerto de llegada, las personas encargadas o autorizadas a la custodia deberán identificarse con documentos oficiales con foto digitalizada. Si no aparecen personalmente en el aeropuerto de salida las personas encargadas o autorizadas a la custodia del niño, deberán presentar una copia de sus documentos oficiales de identidad.

21.3.4 El niño que realiza el viaje deberá ser acompañado al mostrador de facturación del aeropuerto de salida por los encargados de su custodia, o por la persona adulta acompañante autorizada por el formulario UM. Y estos a su vez, obtendrán en el mostrador de facturación una autorización para acompañar al niño en los controles de seguridad hasta la puerta de embarque de su vuelo. Allí es donde el niño quedará enteramente a cargo de un empleado de Eurowings encargado de él. En la zona de seguridad del aeropuerto habrá de observar las normas relacionadas con la prohibición de determinados objetos y líquidos no permitidos. La persona acompañante se compromete a esperar en el aeropuerto hasta que despegue el avión.

21.3.5 Le rogamos tenga en cuenta que todos estos requisitos significan una facturación más lenta. Independientemente del artículo 6.1.1, los niños que viajan solos deberán presentarse en el mostrador de facturación al menos dos horas antes de la salida del vuelo y dirigirse a nuestro personal para realizar su facturación; en caso contrario podremos denegar su transporte.

21.3.6 La persona autorizada en el formulario UM a recoger al niño en el aeropuerto de llegada deberá identificarse de manera convincente ante Eurowings con documentos oficiales válidos con foto digitalizada.

21.3.7 En caso de que el niño no pueda ser recogido en el aeropuerto de llegada por la persona autorizada por el formulario UM a tal efecto, en especial por no encontrarse ésta allí a tiempo, o por no poder identificarse satisfactoriamente ante Eurowings, nos reservamos el derecho de tomar las medidas necesarias para prestar al niño el cuidado necesario. Esto incluye nuestro derecho a retornar al niño a su aeropuerto de origen y devolverlo con las personas encargadas de su custodia.

21.3.8 Las personas encargadas de la custodia del niño deberán compensarnos los gastos adicionales en que hayamos incurrido, según el artículo 21.3.7 siempre y cuando éstos no hayan sido ocasionados por Eurowings en incumplimiento de su deber. En caso de tener que retornar al niño a su aeropuerto de origen, también se aplicará la tarifa para el precio del vuelo de regreso vigente en ese momento más el recargo por el servicio UM como gastos de compensación.

21.3.9 En el resto de casos relativos al transporte de menores que viajen solos, se aplicarán estas CGT.

Artículo 22: Blind Booking

22.1 Objeto

La reserva a ciegas (Blind Booking) permite reservar vuelos sorpresa a un precio atractivo. Así es como funciona: usted elige el aeropuerto de salida, la fecha de viaje y una serie de destinos. Hasta el final del proceso de reserva no sabrá en qué aeropuerto aterrizará exactamente. Será una sorpresa.

22.2 Reserva

22.2.1 Solo es posible reservar vuelos Blind Booking a través de la versión en alemán o en inglés del sitio web y es preciso indicar una dirección de correo electrónico válida. Solo tiene que seguir los pasos que se especifican en pantalla.

22.2.2 Los vuelos Blind Booking son siempre vuelos de ida y vuelta. Puede reservar vuelos para nueve personas como máximo y con una antelación de hasta 42 días.

22.2.3 Tenga en cuenta que los horarios de vuelo predeterminados por Eurowings y los itinerarios de viaje correspondientes son vinculantes. Los encontrará detallados, al igual que el destino que hayamos elegido para usted, en el mensaje de confirmación de la reserva que le enviaremos por correo electrónico al finalizar el proceso de reserva. Necesitará este mensaje de confirmación de la reserva y un documento de identidad válido con foto para la facturación en línea. Además, el

mensaje de confirmación de la reserva es su factura; aquí también se detallan todos los impuestos y tasas.

22.2.4 Le recomendamos que compruebe detenidamente los datos de su reserva y los imprima. Si no recibe el mensaje de confirmación de la reserva por correo electrónico (por ejemplo, porque la dirección de correo electrónico no se haya escrito bien), póngase en contacto con el centro de atención telefónica.

22.3 Personalización del abanico de destinos de viaje

Tiene la posibilidad de excluir destinos para personalizar el abanico de destinos.

22.4 Validez de los billetes

Los billetes Blind Booking no son reembolsables.

22.5 Disponibilidad

Solo se pueden reservar vuelos Blind Booking cuando nuestro sistema facilita vuelos para el abanico de destinos elegido

22.6 Cambio de reserva y cancelación

22.6.1 Los vuelos Blind Booking no admiten cambios de reserva.

22.6.2 Los vuelos Blind Booking no admiten cancelaciones.

22.6.3 No están permitidos cambios de nombres en los vuelos Blind Booking.

22.7 Disposiciones

Salvo que se indique expresamente lo contrario, su vuelo Blind Booking estará sujeto sin reservas a las normas de nuestras Condiciones de transporte generales

Artículo 23: Condiciones adicionales para pagos RatePAY

23.1 Ambito de aplicación y condiciones generales de USO

Las siguientes condiciones de contrato adicionales rigen entre Vd. y Eurowings para todos los acuerdos con los contratos de transporte aéreo con Eurowings en los que se aplica la modalidad de pago RatePAY. Estas condiciones adicionales de contrato tienen prioridad en caso de conflicto sobre otras condiciones generales de Eurowings. Entre Vd. y la empresa RatePAY GmbH ("RatePAY") se establece un contrato, a menos que expresamente se indique lo contrario. El uso de la modalidad de pago RatePAY sólo es posible para clientes que sean consumidores según el párrafo § 13 del BGB (Código Civil alemán) y que hayan cumplido 18 años de edad. Eurowings se reserva el derecho de revisar su calificación de crédito. Para más detalles, consulte la Declaración de privacidad RatePAY. Si no es posible pagar por medio de RatePAY, debido a que Eurowings ha alcanzado su límite de facturación o de compradores entre todos los distribuidores, Eurowings se reserva el derecho de ofrecerle una opción de facturación alternativa. Eurowings traspasa todos sus derechos de reclamación a RatePAY, incluyendo todos los derechos accesorios que puedan conllevar los pagos RatePAY.

23.2 Facturas RatePAY

Para poder ofrecerle atractivas modalidades de pago colaboramos con RatePAY GmbH, Ritterstr. 12-14, 10969 Berlin (en adelante "RatePAY"). Si elige la forma de pago RatePAY, establece un contrato de compra entre Vd. y nosotros, por el que cedemos nuestros derechos de cobro a RatePAY. Si elige la forma de pago RatePAY a plazos, cedemos nuestros derechos de cobro al banco colaborador de RatePAY GmbH. Si Vd. elige una de las modalidades de pago RatePAY que ofrecemos, Vd. acepta, en relación a su compra, traspasar sus datos personales y los de su compra a RatePAY GmbH, con objeto de comprobar su identidad, solvencia y tramitación de contrato. Para más información, consulte los términos de las condiciones de adicionales de venta y política de privacidad para modalidades de pago RatePAY, que son parte de estas CGT, y que se aplican siempre en caso de optar por una de las modalidades de pago RatePAY. Para las compras desde Austria, se aplicarán las siguientes condiciones adicionales de venta y política de privacidad para RatePAY (AT).

Artículo 24: Mejora a bordo

24.1 Mejora a bordo

Una vez a bordo, en nuestros vuelos de larga distancia* tiene la opción de adquirir una mejora al área More Legroom, al área BIZclass.

*Nuestros trayectos de larga distancia: <https://www.eurowings.com/es/informacion/donde-volamos.html>

24.1.1 Uso de la mejora a bordo

24.1.1.1 La mejora solo se puede adquirir a bordo. Para ello hable directamente con nuestro personal. Puede pagar con tarjeta de crédito o en efectivo. Tenga en cuenta que la mejora adquirida a bordo solo incluye los productos de a bordo de la nueva tarifa, por ejemplo, asiento y servicio. Esta mejora no incluye otras ventajas de la tarifa.

24.1.1.2 Para la mejora se aplican diferentes precios que dependen de la tarifa reservada inicialmente. Nuestra tripulación de a bordo estará encantada de informarle de los precios exactos.

24.1.1.3 Si adquiere una mejora comprándola a bordo, recibirá las millas de Boomerang Club o Miles & More correspondientes al precio del billete original o a la clase reservada inicialmente. Una mejora no incluye millas adicionales a las del billete/tarifa reservada originalmente.

24.1.2 Disponibilidad

La mejora a bordo depende de la disponibilidad de asientos en las áreas More Legroom, BIZclass.

24.1.3 Cancelación

Las mejoras adquiridas mediante pago no se pueden cancelar. Caducan de forma automática si no se hace uso de ellas.

24.2 Mejora en tierra

Para trayectos de larga distancia tiene la opción de adquirir una mejora en tierra en el mostrador de venta de billetes o en el mostrador de tránsito. Tenga en cuenta que no es posible pagar en efectivo en la puerta de embarque.

24.2.1 Uso de la mejora en tierra

24.2.1.1 La mejora solo se puede adquirir en el mostrador. Para ello hable con nuestros empleados. Puede pagar con tarjeta de crédito o en efectivo.

24.2.1.2 Para la mejora se aplican diferentes precios que dependen de la tarifa reservada inicialmente. Estaremos encantados de informarle de los precios exactos en persona.

24.2.1.3 Si adquiere una mejora comprándola en tierra, recibirá las millas de Boomerang Club o Miles & More correspondientes al precio del billete original o a

la clase reservada inicialmente. Una mejora no incluye millas adicionales a las del billete/tarifa reservada originalmente.

24.2.2 Disponibilidad

La mejora en tierra depende de la disponibilidad de asientos en las áreas More Legroom, BIZclass y solo se puede adquirir en determinados aeropuertos.

24.2.3 Cancelación

Las mejoras adquiridas mediante pago no se pueden cancelar. Caducan de forma automática si no se hace uso de ellas.

24.3 Disposiciones

Si no se ha establecido expresamente lo contrario, a su vuelo se le aplican de forma ilimitada las normas de nuestras Condiciones de transporte generales.

Artículo 25: Servicio de conciliación

Si su viaje es de tipo privado, en caso de conflictos relacionados con sus vuelos Vd. tiene la posibilidad de dirigirse al servicio de organismo alemán intermodal e independiente, conciliación para viaje y transporte (Schlichtungsstelle Reise & Verkehr, registered association) Fasanenstraße 81, 10623 Berlin:

- schlichtung-reise-und-verkehr.com
- Formulario de reclamación online

Válido para reclamaciones relacionadas con cualquiera de los siguientes casos:

- denegación del embarque, transporte con retraso o cancelación de vuelos, o
- destrucción, daño, pérdida o transporte tardío del equipaje;
- destrucción, daño o pérdida de elementos que el pasajero llevaba consigo o transportaba;
- problemas a los que se enfrentan los pasajeros con discapacidad o pasajeros con movilidad reducida cuando utilizan servicios de transporte aéreo;
- otros conflictos más generales que surgen cuando el consumidor alega que la empresa no está actuando equitativamente;

y siempre y cuando,

- Vd. ya se haya dirigido a Eurowings y no haya recibido una respuesta en un plazo de dos meses, o

- Vd. no esté de acuerdo con el procesamiento de su solicitud o con el cumplimiento de sus derechos por parte de Eurowings.
- su reclamación económica sea de un mínimo de 10 euros y un máximo de 30.000 euros
- su reclamación no se encuentre ya en tramitación a cargo de una autoridad nacional de supervisión, por ejemplo, la Autoridad Federal Alemana de Aviación (Luftfahrtbundesamt), o bien esté siendo o haya sido procesada ante un tribunal o haya sido presentada a tal efecto.
- su viaje sea un viaje privado.

Adicionalmente, nos remitimos al reglamento del servicio de conciliación alemán para transporte público de personas (SÖP).

Asimismo, la Comisión Europea cuenta con una plataforma para la resolución de litigios en línea. La plataforma se encuentra en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Esta plataforma se puede utilizar para resolver quejas.