



EMIRATES

CONDICIONES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJE

**(Nota: Es posible que se apliquen otras Condiciones de transporte en función de su lugar de residencia:
consulte www.emirates.com)**

Publicado el: 1 de junio de 2024

INTRODUCCIÓN

Si dispone de un billete para su transporte aéreo con Emirates, significa que tiene un contrato de transporte con Emirates. Dicho contrato le otorga derecho a ser trasladado en uno o varios vuelos y sus condiciones se rigen por:

- las condiciones generales de contratación del billete;
- las presentes Condiciones de transporte (si procede en función de su país de residencia, de lo contrario se aplicarán otras condiciones de transporte);
- las tarifas aplicables, y
- nuestra normativa.

Índice

ARTÍCULO 1: SIGNIFICADO DE EXPRESIONES CONCRETAS EN ESTAS CONDICIONES	4
ARTÍCULO 2: CUÁNDO SON APLICABLES ESTAS CONDICIONES	6
ARTÍCULO 3: BILLETES	7
ARTÍCULO 4: TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS, CARGOS Y RECARGOS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES	10
ARTÍCULO 5: RESERVAS	12
ARTÍCULO 6: FACTURACIÓN Y EMBARQUE	14
ARTÍCULO 7: DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE	15
7.6.1 Si enferma durante un vuelo por uno de los siguientes motivos (fuese usted consciente de ello o no):	19
7.6.2 En el caso de que desviemos un avión para buscar asistencia médica, quedaremos liberados de cualquier obligación para con usted y no tendremos responsabilidad alguna ante usted. Con el fin de evitar cualquier duda, Emirates no tendrá ninguna obligación con respecto al transporte desde el lugar de desvío para proporcionarle asistencia médica y perderá el derecho al sector o sectores pertinentes de su billete.	20
7.6.3 Además, usted también abonará todos los gastos en los que hayamos incurrido al desviar un avión para buscar asistencia médica si ha infringido los artículos 7.3, 7.4 o 7.5.	20
7.6.4 Es posible que, para el pago que usted nos adeude conforme a lo establecido en el presente artículo 7.6, apliquemos el valor de cualquier transporte no utilizado en su billete o créditos no utilizados en su cuenta con nosotros, o cualquiera de sus fondos en nuestro poder.	20
ARTÍCULO 8: EQUIPAJE	21
8.11 Obligaciones del pasajero	26
8.11.1 Debe ser plenamente consciente del contenido de todo su equipaje.	26
8.11.2 No deje su equipaje desatendido desde el momento en que lo haga y no acepte artículos de ningún otro pasajero ni persona.	26
8.11.3 No viaje con equipaje que le haya confiado un tercero.	26
ARTÍCULO 9: HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELOS Y EMBARQUE DENEGADO	26
ARTÍCULO 10: REEMBOLSOS	28
10.2.3 Efectuaremos un reembolso de acuerdo con el artículo 10.2 si le denegamos el transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 7.1 o damos por terminado su transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 11.5, salvo que usted no tenga derecho a recibir ningún reembolso por ningún vuelo en el que se le haya denegado el transporte o en el que se haya producido algún comportamiento	

inaceptable. 29

10.2.4 Aparte del reembolso según el artículo 10.2, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdida o gastos. Consulte asimismo los artículos 7.2 y 11.5 (que nos permite usar el valor de cualquier transporte no utilizado de su billete para reembolsar los costes pagaderos por usted).....29

ARTÍCULO 11: COMPORTAMIENTO A BORDO31

ARTÍCULO 12: SERVICIOS PROPORCIONADOS POR TERCEROS.....32

ARTÍCULO 13: DOCUMENTOS DE VIAJE, ADUANA Y CONTROLES DE SEGURIDAD32

13.2.1 Si se le niega la entrada a un país (incluyendo un país por el que usted transite mientras se dirige a su destino), deberá pagar:33

13.2.2 No le reembolsaremos la tarifa abonada por el transporte hasta el aeropuerto donde se le denegó la entrada. 33

ARTÍCULO 14: LÍNEAS AÉREAS SUCESIVAS.....34

ARTÍCULO 15: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS34

ARTÍCULO 16: PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE EQUIPAJE, TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE EQUIPAJE Y PLAZOS DE TODAS LAS ACCIONES POR DAÑOS38

ARTÍCULO 17: NUESTRAS NORMATIVAS39

ARTÍCULO 18: GENERAL39

ARTÍCULO 1: SIGNIFICADO DE EXPRESIONES CONCRETAS EN ESTAS CONDICIONES

«Nosotros» y «nuestro» se refiere a Emirates.

«Usted» y «su» se refiere a cualquier persona (ya sea un adulto, un niño o un bebé) que tenga un billete para viajar en un avión, excepto los miembros de la tripulación. Véase también la definición de «pasajero».

«Código de designación de compañía aérea» se refiere a los dos o tres letras que identifican las líneas aéreas en los billetes, horarios, sistemas de reserva, etc.

«Artículo» se refiere a un artículo de estas Condiciones de transporte.

«Agente autorizado» se refiere a un agente de ventas a pasajeros (que puede incluir otra línea aérea) que hemos designado para que nos represente en la venta de nuestros servicios de transporte.

«Equipaje» se refiere a los efectos personales que usted lleve consigo en su viaje. Salvo que especifiquemos lo contrario, estos consisten en el equipaje facturado y el no facturado.

«Talón de equipaje» se refiere a las partes de su billete relacionadas con el transporte de su equipaje facturado.

«Etiqueta de identificación de equipaje» se refiere a un documento que le proporcionamos para identificar su equipaje facturado.

«Tipo de cambio bancario» se refiere al tipo al que, a fin de realizar la transferencia de fondos por medio de canales bancarios (es decir, medios que no sean pagarés, cheques de viaje e instrumentos bancarios similares), un banco venderá una cantidad de divisa extranjera concreta a cambio de una o varias unidades de la divisa nacional del país en el que se está efectuando la operación de intercambio.

«Equipaje facturado» se refiere al equipaje que custodiamos durante su transporte en la bodega de un avión y para el cual hemos emitido un talón de equipaje, una etiqueta de identificación de equipaje o ambos.

«Plazo de facturación» se refiere al plazo límite fijado por nosotros dentro del cual usted deberá haber finalizado los trámites de facturación y recibido su tarjeta de embarque.

«Condiciones de transporte» se refiere a estas Condiciones de transporte.

«Billete de conexión» se refiere a un billete que le ha sido expedido por nosotros o por nuestro agente autorizado en relación con otro billete, los cuales, en conjunto, constituyen un único contrato de transporte.

«Cupón» se refiere a un documento donde figura escrito «Cupón de vuelo» o «Cupón de pasajero», el cual hemos emitido nosotros o un agente autorizado y forma parte de su billete.

«Daños» se refiere al fallecimiento o heridas de un pasajero, o a cualquier otra lesión corporal sufrida por un pasajero, causada por un accidente a bordo de un avión o durante alguna de las operaciones de embarque o desembarque. También se refiere a daños sufridos en el caso de destrucción total, pérdida parcial o daños en el equipaje que puedan ocurrir durante el transporte aéreo. Asimismo, incluye los daños ocasionados por retrasos en el transporte aéreo de pasajeros o equipaje.

«Día» se refiere a cualquiera de los siete días de la semana. A efectos de calcular si se ha cumplido el plazo exigido para las notificaciones, no se cuenta el día en que se envía dicha notificación. A efectos de determinar la duración de la validez de un billete, no se cuenta el día en que el billete se emitió o en que se inició el primer vuelo.

«**Recibo de itinerario de billete electrónico**» se refiere a un resguardo donde figure escrito «Resguardo/itinerario del pasajero» o «Resguardo/itinerario» emitido por nosotros o un agente autorizado y que se le entrega por correo electrónico (o cualquier otro medio electrónico) en persona, por correo postal o por un servicio de mensajería.

«**Cupón de vuelo**» se refiere a un documento donde figura este texto y que ha sido emitido por nosotros o un agente autorizado como parte de su billete, que muestra los lugares de salida y destino entre los que tiene derecho a viajar. También se refiere a una entrada electrónica en nuestra base de datos de reservas que registre su reserva de transporte en un vuelo determinado.

«**Fuerza mayor**» se refiere a circunstancias extraordinarias e imprevistas que son imposibles de controlar y cuyas consecuencias no podrían haberse evitado pese a haber actuado con la debida diligencia. Con el fin de evitar cualquier duda, «fuerza mayor» no incluye ninguna circunstancia relacionada con su capacidad de llegar a un aeropuerto a tiempo para su vuelo.

«**IATA**» se refiere a la Asociación Internacional de Transporte Aéreo Internacional.

«**OACI**» se refiere a la Organización de Aviación Civil Internacional.

«**Familia inmediata**» se refiere a su cónyuge, hijos (incluidos hijos adoptados), padres, hermanos, abuelos, nietos, suegros, cuñados, yernos y nueras.

«**Convenio de Montreal**» se refiere al Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999.

«**Equivalente en moneda nacional**» se refiere al valor equivalente en la moneda local del país donde se va a abonar la compensación o donde se va a dictar sentencia.

«**Directiva relativa a los viajes combinados**» se refiere a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

«**Pasajero**» se refiere a cualquier persona (ya sea adulto, niño o bebé) en posesión de un billete con derecho a ser transportado en un avión. Véase también la definición de «usted» y «su».

«**Cupón de pasajero**» y «**Resguardo de pasajero**» se refiere a un documento donde figure este texto emitido por nosotros o nuestro agente autorizado como parte de su billete.

«**Normativa**» se refiere a las normas que establecemos para ciertos aspectos del transporte de pasajeros y su equipaje, descritas o referidas con mayor detalle en el artículo 17.

«**DEG**» se refiere al derecho especial de giro, tal como lo define el Fondo Monetario Internacional.

«**Escala**» se refiere a cualquier lugar que figure en nuestro billete o en nuestros horarios y que constituya una parada programada (con independencia de su duración) entre el primer lugar de salida y el último lugar de llegada indicados en su billete.

«**Tarifa**» se refiere a las tarifas de transporte, los cargos y las Condiciones de transporte conexas así como a las restricciones de los billetes (ya sean publicadas o disponibles de otro modo) presentados, cuando sea necesario, ante las autoridades competentes.

«**Billete**» se refiere a un billete o documento electrónico emitido por nosotros o por un agente autorizado

que acredita la reserva confirmada y da derecho al pasajero que figura en él como tal a viajar en el vuelo o los vuelos que en él se indican.

«**Equipaje no facturado**» se refiere al equipaje, aparte del facturado, que usted transporta consigo a bordo del avión.

«**EE. UU.**» se refiere a Estados Unidos de América.

«**US\$**» se refiere a dólares estadounidenses.

«**Convenio de Varsovia**» se refiere a cualquiera de los siguientes instrumentos legales que se aplican a su equipaje:

- (a) el Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929;
- (b) El Convenio de Varsovia modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955;
- (c) el Convenio de Varsovia, modificado por el Protocolo adicional n.º 1 de Montreal (1975);
- (d) el Convenio de Varsovia, modificado en La Haya y por el Protocolo adicional n.º 2 de Montreal (1975);
- (e) el Convenio de Varsovia modificado en La Haya y por el Protocolo adicional n.º 4 de Montreal (1975); o
- (f) el Convenio Complementario de Guadalajara (1961).

«**Sitio web**» se refiere a nuestro sitio web en Internet con la dirección www.emirates.com.

ARTÍCULO 2: CUÁNDO SON APLICABLES ESTAS CONDICIONES

2.1 Consideraciones generales

2.1.1 Las presentes Condiciones de transporte forman parte de su contrato de transporte con nosotros y se aplican únicamente al transporte que le proporcionamos o a un transporte en el que el código de designación de nuestra compañía aérea esté indicado en la casilla del billete para ese vuelo o tramo de vuelo, salvo que el artículo 2.3 diga lo contrario. Si se encuentra usted en EE. UU., se aplicarán otras Condiciones de transporte: consulte www.emirates.com/us/english.

2.1.2 Al reservar un vuelo con nosotros o facturar para un vuelo con nosotros, se considera que ha aceptado estas Condiciones de transporte en su nombre y en el de cualquier otra persona cubierta por su reserva.

2.1.3 Estas Condiciones de transporte pueden modificarse o cambiarse en su beneficio, pero únicamente mediante un documento escrito firmado por uno de nuestros responsables.

2.2 Códigos compartidos

En algunos servicios tenemos acuerdos con otras líneas aéreas denominados códigos compartidos. Esto significa que, incluso si tiene una reserva con nosotros y está en posesión de un billete que muestre el código de designación de compañía aérea «EK» para uno o varios vuelos, es posible que otra línea aérea opere la aeronave. Si dichos acuerdos se aplican a su transporte, se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

2.2.1 le comunicaremos el nombre de la otra compañía aérea en el momento en que realice la reserva con nosotros o, si la realiza por medio de un agente autorizado, nos aseguraremos de que este agente le proporcione dicha información; y

2.2.2 para los vuelos de código compartido operados por otra compañía aérea, se aplicarán las presentes Condiciones de transporte, con la salvedad de que las condiciones de transporte de la compañía operadora se aplicarán a todos los aspectos operativos y de procedimiento del vuelo (por ejemplo, la aceptación de equipaje, la facturación y el embarque, la denegación y la limitación de la libertad de transporte, la conducta a bordo del avión, así como los horarios, las demoras y las cancelaciones de los vuelos), que pueden ser distintos de los que se contemplan en las presentes Condiciones de transporte.

2.3 Ley fundamental

Si estas Condiciones de transporte fueran incompatibles con alguna de las tarifas o normas aplicables a su contrato de transporte, se aplicarían dichas tarifas o normas. Si alguna de estas Condiciones de transporte resultase nula, el resto de condiciones continuarían siendo válidas.

2.4 Las condiciones prevalecen sobre la normativa

Si estas Condiciones de transporte fueran incompatibles con alguna de nuestras normas, se aplicarían estas condiciones de transporte. Si alguna de nuestras normas resultase nula, las demás normas continuarían siendo válidas.

2.5 La versión en inglés prevalece

Estas Condiciones de transporte se reproducen en varios idiomas. Si hubiera alguna incoherencia entre la versión en inglés y el resto de versiones, se aplicaría la versión en inglés salvo que las leyes locales pertinentes exigieran lo contrario. La versión en inglés se puede consultar en nuestro sitio web.

ARTÍCULO 3: BILLETES

3.1 Consideraciones generales

3.1.1 Proporcionaremos el transporte solo a las personas que:

- (a) estén en posesión de un billete válido (en el que se incluyen el cupón de vuelo para ese vuelo, cupones de vuelo no utilizados para vuelos posteriores registrados en el billete y el cupón de pasajero);
- (b) figuren como pasajeros en el billete, y
- (c) presenten un pasaporte válido que, en el caso de los billetes electrónicos, deberá incluir un número de serie que coincida con el número especificado en el resguardo/itinerario del billete electrónico.

3.1.2 En caso de tratarse de un billete electrónico, deberá llevar consigo el resguardo/itinerario del billete electrónico o el resguardo del pasajero en el aeropuerto, puesto que podríamos solicitarlo tanto nosotros como el personal de inmigración y seguridad.

3.1.3 No tendrá derecho a ser transportado en un vuelo si el billete presentado está roto, dañado o ha sido manipulado o alterado por alguien aparte de nosotros o algún agente autorizado. Para averiguar cómo sustituir un billete extraviado o dañado, consulte el artículo 3.5.

3.1.4 A efectos del Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal, un recibo de itinerario de billete electrónico se considera billete de pasajero y talón de equipaje/documento de transporte.

3.1.5 No le está permitido transferir su billete a otra persona a menos que tenga derecho a hacerlo conforme a la legislación vigente (incluidas las leyes nacionales mediante las cuales se aplica la Directiva de viajes combinados). Consulte el artículo 3.3 para obtener información sobre situaciones relacionadas con billetes no utilizados.

3.1.6 Algunos de nuestros billetes se venden con tarifas especiales que podrían ser parcial o totalmente no reembolsables. Al realizar una reserva, es responsabilidad suya consultar las condiciones aplicables al uso de su billete. Es recomendable que disponga del seguro apropiado para cubrir los casos en que no pueda usar su billete.

3.1.7 El billete es y sigue siendo en todo momento propiedad nuestra si lo emitimos nosotros o nuestro agente autorizado. Si el billete ha sido emitido por, o en nombre de, otra compañía aérea, es y sigue siendo propiedad de dicha compañía aérea.

3.2 Período de validez

3.2.1 Salvo que se diga lo contrario en el billete, en las presentes Condiciones de transporte o en las tarifas aplicables, el billete es válido para:

- (a) un año a partir de la fecha de emisión, si no se ha utilizado; o
- (b) un año a partir de la fecha en que viajó por primera vez utilizando el billete, siempre que su primer vuelo haya tenido lugar en el plazo de un año a partir de la fecha de emisión del billete.

3.2.2 Si no puede viajar durante el periodo de validez del billete porque no pudimos confirmar una reserva en el momento en que la solicitó, podríamos ampliar la validez del billete u ofrecerle un reembolso voluntario según el artículo 10.3, en función de las restricciones, incluidas en el billete, en caso de que las hubiera. Aparte de lo aquí dispuesto, no seremos responsables de pérdidas o gastos de ningún tipo.

3.2.3 Si, tras iniciar su viaje, una persona con la que viaja en uno de sus vuelos fallece en ruta, modificaremos su billete, ya sea mediante la anulación de cualquier restricción del mismo que le obligue a permanecer un periodo de tiempo mínimo en una parada intermedia o bien mediante la ampliación de la validez del billete.

3.2.4 Si un miembro de su familia inmediata fallece después de que usted haya comenzado su transporte, modificaremos su billete, ya sea mediante la renuncia a cualquier restricción del billete que requiera que usted permanezca un periodo mínimo en una escala, o bien mediante la ampliación de la validez de su billete por un periodo no superior a 45 días a partir de la fecha del fallecimiento. No se realizará ninguna modificación de este tipo salvo que se nos facilite un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada.

3.3 Billeto no utilizado

3.3.1 Si, antes de iniciar el viaje y de usar parcialmente su billete, se le impide viajar exclusivamente por motivos de fuerza mayor y la tarifa de su billete no es reembolsable en parte o en su totalidad, le proporcionaremos un crédito correspondiente a la parte no reembolsable de la tarifa, el cual podrá utilizar para comprar un billete para usted mismo u otra persona en los próximos 12 meses. No se concederá ningún crédito salvo que nos haya proporcionado pruebas fehacientes que demuestren dichos motivos de fuerza mayor.

3.3.2 Si, antes de iniciar su viaje y utilizar parcialmente su billete, un miembro de su familia inmediata fallece y usted ya no desea viajar, tendrá derecho a recibir un reembolso calculado de acuerdo con el artículo 10.2.1(a). Dicho reembolso no se realizará salvo que se nos facilite un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada.

3.3.3 En caso de que usted fallezca antes de iniciar su viaje y utilizar parcialmente su billete, reembolsaremos el importe de su billete calculado de acuerdo con el artículo 10.2.2(a) si así se nos solicita.

Dicho reembolso no se realizará salvo que se nos facilite un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada. En caso de fallecimiento tras haber iniciado su viaje, reembolsaremos el importe de la parte no utilizada de su billete calculada de acuerdo con el artículo 10.2.2(b) si así se nos solicita. Dicho reembolso no se realizará salvo que se nos facilite un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada.

3.4 Secuencia de uso de los cupones de vuelo

3.4.1 Su billete es válido únicamente para el viaje indicado en el mismo, desde el lugar de salida hasta el lugar de destino, e incluye las escalas (si las hubiera). Su billete dejará de ser válido y no lo aceptaremos si los cupones de vuelo no se utilizan en la secuencia especificada en el billete, salvo que:

- (a) la tarifa ya abonada para el billete sea igual o superior a la tarifa aplicable al transporte que resulte del uso fuera de secuencia de los cupones de vuelo;
- (b) usted haya abonado el diferencial de la tarifa exigido conforme al artículo 3.4.3; o
- (c) se haya cobrado otra tarifa para los segmentos pendientes de vuelo.

3.4.2 Tenga en cuenta que algunos cambios en el transporte podrían deberse a un cambio de tarifa, pero que otros (por ejemplo, el cambio del lugar de salida si no realiza el primer segmento del transporte o el cambio del sentido del transporte) podrían suponer un aumento de la tarifa. Asimismo, numerosas tarifas son válidas para viajar únicamente en las fechas y vuelos mostrados en el billete y no se podrán cambiar de ningún modo, o solo se podrán cambiar si se nos abona un suplemento a nosotros o a nuestro agente autorizado.

3.4.3 Si desea cambiar el transporte especificado en el billete (incluido el uso fuera de secuencia de los cupones de vuelo), deberá ponerse en contacto con nosotros antes de la salida de alguno de los vuelos en cuestión. Calcularemos la nueva tarifa del viaje modificado y le daremos la opción de aceptar y abonar dicha nueva tarifa o de mantener el transporte especificado en su billete. Si decide aceptar y abonar la nueva tarifa, es posible que deba pagar una tasa administrativa si su billete está sujeto a restricciones.

Si el cambio fuera necesario debido a un motivo de fuerza mayor, haremos todo lo posible, dentro de lo razonable, para transportarle hasta su próxima escala o destino final sin recalcular la tarifa, pero únicamente si nos ha facilitado una prueba fehaciente que demuestre el motivo de fuerza mayor.

3.4.4 Si modifica alguna parte de su transporte o no factura dentro del plazo de facturación especificado para el vuelo sin avisarnos y sin cumplir con lo dispuesto en el artículo 3.4.3, sus cupones de vuelo no utilizados no serán válidos para volar y no tendrá derecho a ningún tipo de reembolso hasta que nosotros, o nuestro agente autorizado, hayamos evaluado el precio correcto de su transporte actual y usted haya pagado la diferencia entre la tarifa abonada por su billete y la tarifa total aplicable al transporte modificado. Si el precio nuevo es inferior a la tarifa que ya ha sido abonada, nosotros o nuestro agente autorizado reembolsaremos la diferencia, menos las tasas o impuestos administrativos aplicables.

3.4.5 Aceptaremos todos los cupones de vuelo que formen parte de su billete en la clase de servicio y para la fecha y vuelo para los que tenga una reserva. Si un billete se ha emitido sin que se realice una reserva en el momento de la emisión, la plaza podría reservarse más tarde y estaría sujeta a nuestra tarifa, las restricciones aplicables al billete y la disponibilidad de plaza correspondiente a la tarifa abonada por el vuelo solicitado.

3.5 Sustitución de billetes

3.5.1 Si así lo solicita, y si cumple con los requisitos dispuestos en el artículo 3.5.2, sustituiremos su billete si una o más partes del mismo se extravían o dañan y no pueden ser presentadas para su transporte,

siempre y cuando existan pruebas fehacientes en ese momento de que nosotros o algún agente autorizado hayamos emitido un billete válido para los vuelos en cuestión.

3.5.2 Antes de sustituir un billete de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 3.5.1, usted deberá firmar un acuerdo conforme al cual deberá reembolsar los costes o pérdidas descritos en el artículo 3.5.4 y pagar a la compañía aérea emisora del billete de sustitución (nosotros o bien otra compañía) las tasas administrativas aplicables por dicho servicio. Este artículo no se aplicará si la sustitución de su billete fuera necesaria a causa de un error o negligencia por nuestra parte o de nuestro agente autorizado.

3.5.3 Si no hay pruebas de que se haya emitido debidamente un billete válido para el/los vuelo(s) en cuestión o si usted no firma el acuerdo requerido por el artículo 3.5.2, la compañía aérea que emita un billete de sustitución (ya sea nosotros u otra compañía aérea) podrá exigirle que pague hasta la tarifa completa del billete de sustitución, sujeto al reembolso de la tarifa pagada siempre y cuando la compañía aérea que emita el billete de sustitución quede convencida de que el billete sustituido no ha sido utilizado antes de la expiración de su validez. Cuando nosotros seamos la compañía aérea emisora del billete de sustitución, será obligatorio abonar el importe total del billete.

Si, en caso de extravío o sustitución de billete, usted encontrara posteriormente el billete original antes de que caducara su validez y lo entregara, sin utilizarlo, a la compañía aérea emisora del nuevo billete de sustitución (ya seamos nosotros u otra compañía aérea), su reembolso se procesaría en ese momento.

3.5.4 Cualquier acuerdo relativo a reembolsos que haya firmado según lo estipulado en el artículo 3.5.2 será por una cantidad máxima equivalente a la tarifa abonada por el billete original, pero si usted utiliza o canjea el billete original con posterioridad, su obligación relativa al reembolso también incluirá nuestros costes y gastos (como costes y gastos legales) derivados de su localización, notificación y cumplimiento del acuerdo junto con cualquier tasa administrativa aplicable.

3.6 Nuestro nombre y dirección en los billetes

Nuestro nombre podría aparecer abreviado como «EK» en el código de designación de compañía aérea que figura en el billete. Nuestra dirección es Emirates Group Headquarters, Airport Road, P.O. Box 686, Dubái, Emiratos Árabes Unidos.

ARTÍCULO 4: TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS, CARGOS Y RECARGOS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES

4.1 Tarifas

4.1.1 La tasa abonada por su billete cubre su transporte y el de su equipaje desde el aeropuerto en el lugar de salida hasta el aeropuerto en el lugar de destino, a través de las escalas, en las horas y fechas especificadas en el billete, salvo que indiquemos lo contrario.

4.1.2 A menos que se especifique lo contrario, la tarifa no incluye el transporte en tierra entre aeropuertos ni entre aeropuertos y terminales urbanas.

4.1.3 La tarifa de su billete se ha calculado de acuerdo con nuestra tarifa aplicable en la fecha en que se realizó el pago de su billete. Si modifica el itinerario o las fechas de su viaje, es posible que el coste que deba abonar por el billete se vea afectado.

4.2 Impuestos, tasas y cargos

4.2.1 Deberá abonarnos la cantidad total de todos los impuestos, tasas y cargos aplicables que nos impongan el Gobierno, otras autoridades u operadores de aeropuerto, los cuales estamos obligados a cobrarle o pagar en relación con su transporte («**Impuestos**»).

4.2.2 Cuando adquiera el billete, le informaremos acerca de los impuestos no incluidos en la tarifa, la mayoría de los cuales se mostrarán por lo general de forma separada en el billete.

4.2.3 Los impuestos aplicables al transporte aéreo escapan a nuestro control, son objeto de cambios constantes y pueden aplicarse o modificarse después de la fecha en que se adquirió el billete. Si un impuesto se aplicase o aumentase después de haber adquirido el billete, deberá abonarnos dicho impuesto o aumento antes de iniciar su transporte. Esto no es aplicable si ha comprado el billete en calidad de consumidor con domicilio principal en Alemania y vuela hacia o desde Alemania.

4.2.4 Si ha adquirido el billete a través de nuestro agente autorizado y dicho agente no le informó sobre todos los impuestos aplicables, y a consecuencia de ello usted no efectuó el pago o dicho pago resultó insuficiente, usted deberá pagar la cantidad correspondiente en el aeropuerto de salida antes de poder disfrutar del transporte.

4.2.5 Si se suprime o reduce cualquiera de los impuestos tras la fecha de compra del billete y deja de ser aplicable a todo el transporte o parte de él, podrá solicitar un reembolso de cualquier impuesto que haya abonado. Si desea saber cómo solicitar dicho reembolso, consulte con nosotros o con nuestro agente autorizado.

4.2.6 Si no utiliza el billete, tendrá derecho a solicitar un reembolso de los impuestos que haya abonado, menos las tasas administrativas aplicables, si dicho billete está sujeto a restricciones. Si desea saber cómo solicitar dicho reembolso, consulte con nosotros o con nuestro agente autorizado.

4.3 Recargos por circunstancias excepcionales

4.3.1 En circunstancias excepcionales, algunos terceros podrían exigirnos cargos que sean de un tipo o cantidad por lo general no aplicables a nuestras operaciones (por ejemplo, suplementos de primas de seguros o costes de seguridad adicionales provocados por interferencias ilícitas en aviación civil). Además, podríamos estar sometidos a aumentos importantes de los costes operativos (por ejemplo, los cargos de combustible) causados por circunstancias excepcionales que escapan a nuestro control.

4.3.2 En tales casos, deberá abonarnos, en forma de recargos de tarifa, tales cargos asignados por nosotros a su transporte (incluso si se impusieran tras la fecha de emisión del billete). Nos pondremos en contacto con usted para informarle sobre los recargos de tarifa aplicables tan pronto como sea posible. Si no podemos establecer contacto con usted mediante sus datos de contacto, le informaremos de cualquier recargo en la tarifa aplicable en el momento de la facturación. Usted es libre de elegir no pagar un recargo en la tarifa y recibir un reembolso involuntario de su billete de acuerdo con lo establecido en el artículo 10.2, en cuyo caso no tendremos ninguna otra responsabilidad hacia usted.

4.3.3 Si los recargos por circunstancias excepcionales dejan de ser aplicables a todo su transporte o a alguna parte de este, o la cantidad debida es inferior, se podría solicitar el reembolso de dicho recargo ya abonado. Si desea saber cómo solicitar dicho reembolso, consulte con nosotros o con nuestro agente autorizado.

4.4 Moneda de pago

Las tarifas, impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales son pagaderos en la divisa del país donde se inicia el transporte, convertidos a la divisa del país donde se efectúa el pago (si es distinto) conforme al tipo de cambio bancario vigente en la fecha en que se realiza el pago, salvo que nosotros o

nuestro agente autorizado solicitemos el pago en una divisa diferente (por ejemplo, debido a que la moneda local no sea convertible). A nuestra entera discreción, aceptaremos el pago en cualquier divisa, con sujeción a la normativa local aplicable.

ARTÍCULO 5: RESERVAS

5.1 Requisitos de las reservas

5.1.1 Algunas tarifas están sometidas a condiciones que limitan o excluyen su derecho a modificar o cancelar las reservas. Los detalles sobre tales condiciones se facilitarán en el momento de realizar la reserva. Puede obtener protección adicional mediante la contratación de un seguro de una compañía privada.

5.1.2 Si tiene alguna enfermedad para la que pueda necesitar asistencia médica o atención especial durante el embarque, el desembarque o a bordo del avión (por ejemplo, las circunstancias descritas en los artículos 7.3 a 7.5):

- (a) deberá indicárnoslo en el momento de la reserva;
- (b) su reserva quedará registrada en nuestro sistema como provisional, y
- (c) la convertiremos en una reserva confirmada cuando consideremos haber recibido el certificado de buena salud requerido según el artículo 7 y que usted ha cumplido, o cumplirá, todas las condiciones vinculadas a dicho certificado.

Si vuela con origen o destino EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir la totalidad o parte de los requisitos establecidos en el presente artículo 5.1.2. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

5.1.3 Si le son aplicables los artículos 7.3 a 7.5, la reserva debe hacerse a través de nuestro centro de atención telefónica de acuerdo con los plazos previstos en dichos artículos (a saber: 48 horas antes de la salida del vuelo en el caso de los artículos 7.3.2 a) y b), y 96 horas antes de la salida del vuelo en el caso del artículo 7.3.2 c)), de lo contrario tal vez no sea posible aceptar la reserva por falta de tiempo para completar los requisitos de certificación médica aplicables.

5.2 Requisitos de pago

5.2.1 Si no abona la tarifa aplicable (y los impuestos y recargos correspondientes) del billete antes de que se cumpla el límite de tiempo asignado a la emisión del mismo que nosotros o nuestro agente autorizado le hayamos notificado, procederemos a la cancelación de su reserva y podremos asignar su asiento a otro pasajero.

5.2.2 Cancelaremos su reserva si, en el momento de realizar la facturación o el embarque, no nos ha abonado cualquier cantidad pendiente. Con el fin de evitar cualquier duda, lo anterior incluye cualquier cantidad que usted nos adeude en relación con otros billetes o productos/servicios que le hayamos proporcionado.

5.2.3 No tendremos ninguna responsabilidad para con usted si cancelamos su reserva y le denegamos el transporte de acuerdo con el presente artículo 5.2, excepto para proporcionarle un reembolso, que se considerará voluntario, de conformidad con el artículo 10.3.

5.2.4 Si se produce un error claro y evidente en el precio de su billete, nos reservamos el derecho de solicitarle que realice un pago adicional con respecto al mismo. Si usted decide no efectuar dicho pago adicional, tendremos derecho a cancelar su billete y a proporcionarle un reembolso involuntario de conformidad con el artículo 10.2.

5.3 Datos personales

5.3.1 Usted entiende que podemos recopilar, utilizar y compartir información personal en relación con su transporte. Nuestra política de privacidad, ubicada en www.emirates.com explica qué información personal recopilamos y cuándo y por qué la usamos; la base legal para usar la información personal; cómo compartimos la información personal con terceros; cómo usamos la información personal para fines de marketing, elaboración de perfiles y análisis; dónde se transmite globalmente la información personal; cómo protegemos y guardamos la información personal; cómo usamos las cookies; los derechos legales disponibles para gestionar su privacidad, y cómo contactar con nosotros en caso de que tenga dudas relacionadas con la privacidad.

5.3.2 Asimismo, podemos controlar o grabar las conversaciones telefónicas que mantenga con nosotros a fin de garantizar niveles de servicio constantes, prevenir/detectar fraudes y con fines de formación.

5.3.3 Es posible que solicitemos el nombre y los datos de contacto de terceros con quienes podríamos contactar en caso de emergencia. Es su responsabilidad garantizar que dichos terceros den su consentimiento para revelar la información facilitada para dicho fin.

5.3.4 Si desea saber qué datos personales tenemos sobre usted o corregir dichos datos, póngase en contacto con nuestra oficina local.

5.4 Asientos y prestaciones a bordo

5.4.1 No podemos garantizar que pueda sentarse en un asiento en particular (aunque haya solicitado o le hayan asignado un asiento específico). Nos reservamos el derecho a modificar el asiento que se le ha asignado en cualquier momento, incluso después del embarque.

5.4.2 No podemos garantizar el uso de ningún avión en particular para su transporte ni la disponibilidad de una distribución de asientos en especial. Por consiguiente, las funciones, servicios e instalaciones que proporcionamos (incluido su asiento y la disponibilidad de otras prestaciones a bordo) tampoco están garantizados.

5.5 Avión

5.5.1 Intentaremos proporcionar el avión especificado en nuestro horario (o el indicado en el momento de la emisión del billete) para el transporte, pero no garantizamos el uso de un avión en concreto. Podremos cambiar el avión en el que será transportado, ya sea por motivos operativos, de seguridad u otros.

5.5.2 En contadas ocasiones, podríamos necesitar complementar nuestra flota, de forma temporal, con aviones operados por otras compañías aéreas. Si esto afecta a un avión en el que usted vaya a viajar, le informaremos sobre el operador del avión o trataremos de garantizar que nuestros agentes autorizados le faciliten dicha información. Asimismo, intentaremos garantizar que reciba el mismo nivel de servicio a bordo, entretenimiento y franquicia de equipaje especificados para nuestro vuelo, pero no podemos garantizar que esto sea siempre posible.

5.6 Reconfirmación de reservas

5.6.1 Con algunas excepciones, no será necesario reconfirmar sus reservas de ida o vuelta antes de volar. En caso de que sí fuera necesario reconfirmar su reserva antes de tomar un vuelo, nosotros o nuestro agente autorizado le informaremos acerca de cuándo, cómo y dónde debería realizar la reconfirmación.

5.6.2 Si no reconfirmara la reserva de un vuelo cuya reconfirmación, de acuerdo con nuestras instrucciones, fuera necesaria, podríamos cancelar todas sus reservas de ida y vuelta. No se reembolsará la tarifa de dicha reserva cancelada salvo que así lo permitan las condiciones aplicables a su billete.

5.6.3 Después de que se cancele su reserva por no haberla reconfirmado cuando le habíamos informado de que era necesario, podríamos volver a activarla, si así lo solicitara, y transportarle, si hubiera espacio suficiente, en el vuelo asociado a la reserva cancelada. Si no hubiera espacio disponible en el vuelo, nos esforzaríamos, dentro de lo razonable, por intentar transportarle en otro de nuestros vuelos hasta su destino siguiente o final, aunque no estamos obligados a ello.

5.6.4 Debe consultar los requisitos de reconfirmación con el resto de aerolíneas que operen su transporte y, cuando sea necesario, reconfirmar con la aerolínea cuyo código de designación figure en el billete, que opere el vuelo en cuestión. No tendremos ninguna responsabilidad para con usted si otra compañía aérea cancela una o más reservas porque usted no las reconfirmara cuando era necesario hacerlo. Su derecho a seguir volando o a recibir un reembolso se regirá por las Condiciones de transporte de la otra compañía aérea.

5.7 Cancelación de reservas de vuelos de conexión

5.7.1 Podríamos cancelar la parte no utilizada de su reserva y no transportarle si:

- (a) no realiza la facturación de ningún vuelo;
- (b) no cumple la hora límite de facturación aplicable; o
- (c) una vez realizada la facturación, no se presenta en la puerta de embarque con su tarjeta de embarque dentro de la hora límite especificada por nosotros en el momento de la facturación.

5.7.2 No cancelaremos las reservas no utilizadas de conformidad con el artículo 5.7.1 si nos avisa de su intención de no usar alguna parte de la reserva antes del cierre de facturación para el vuelo pertinente o, por otra parte, antes del cierre de la puerta de embarque, si los trámites de facturación se han completado.

5.7.3 No tendremos ninguna responsabilidad para con usted en caso de pérdida, daños o gastos como consecuencia del incumplimiento de los requisitos descritos en los artículos 5.6 y 5.7.

ARTÍCULO 6: FACTURACIÓN Y EMBARQUE

6.1 Horas límite de facturación

Debe realizar la facturación un máximo de:

- (a) 1,5 horas (90 minutos) para Primera clase o clase Business; y
- (b) 3 horas para Turista Premium y clase Turista, antes de la hora de salida programada de su vuelo.

6.2 Hora límite de facturación para su primer vuelo

Las horas límite de facturación son diferentes en algunos aeropuertos. Nosotros o nuestros agentes autorizados le informaremos de la hora límite de facturación de su primer vuelo con nosotros si ésta es superior al límite normal especificado en el artículo 6.1. Para cualquier vuelo posterior del viaje, debe informarse de las horas límite de facturación consultando nuestro horario, o bien preguntarnos a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

6.3 Debe llegar a la puerta de embarque a tiempo

Debe estar presente en la puerta de embarque no más tarde de la hora especificada por nosotros en el momento de la facturación. Si llega fuera del límite de tiempo aplicable a la puerta de embarque, se le denegará el transporte y se descargará su equipaje facturado del avión. Consulte también el artículo 5.7.

6.4 Nos eximimos de toda responsabilidad en caso de incumplimiento por su parte de las horas límite

No tendremos ninguna responsabilidad para con usted en caso de pérdida o gastos como consecuencia del incumplimiento por su parte de lo dispuesto en este artículo 6.

ARTÍCULO 7: DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE

7.1 Nuestro derecho a denegar el transporte

Nos reservamos el derecho a denegar su transporte o el de su equipaje en cualquier vuelo (aunque disponga de un billete válido y de una tarjeta de embarque) si sucediera alguna de las circunstancias descritas a continuación o si creyéramos, de forma razonable, que pudieran ocurrir, y no tendremos ninguna obligación de hacer averiguaciones si determinamos que alguna de dichas circunstancias pudiera producirse:

7.1.1 si la denegación de transporte es necesaria con el fin de cumplir con **(a)** cualquier ley, reglamento, orden o política gubernamental aplicable; o **(b)** una solicitud por escrito de una autoridad del país de salida, tránsito o destino; o

7.1.2 si comete un delito o acto reprobable durante alguna de las operaciones del vuelo o relacionadas con él, incluyendo, entre otros, durante la reserva, la facturación, el embarque/desembarque de su vuelo, el desembarque de un vuelo de conexión o a bordo del avión; o

7.1.3 si no respeta las normas o instrucciones de seguridad del personal de tierra o de los miembros de la tripulación u obstruye u obstaculiza el desempeño de sus funciones;

7.1.4 si utiliza palabras agresivas, abusivas, ofensivas o groseras, o se comporta de forma agresiva, abusiva, ofensiva o grosera con alguna persona, incluido el personal en tierra, miembros de la tripulación u otros pasajeros durante el vuelo o cualquier operación relacionada con este, antes o durante las operaciones de embarque del vuelo (incluida la facturación), durante el desembarque de un vuelo de conexión, o a bordo del avión antes del despegue; o

7.1.5 si su transporte o el de su equipaje puede **(a)** suponer un riesgo para la seguridad, la salud, la higiene o la protección del avión, de otros pasajeros o de miembros de la tripulación, o **(b)** afectar a la comodidad de otros pasajeros a bordo del avión; o

7.1.6 si parece estar incapacitado como consecuencia del consumo de alcohol o drogas; o

7.1.7 si su estado mental o físico, incluida su incapacidad como consecuencia del alcohol o las drogas, **(a)** parece suponer un peligro o riesgo para usted mismo, los pasajeros, la tripulación, el avión, o cualquier persona o bien que este contenga, o **(b)** representa una fuente posible o real de molestia o incomodidad para otros pasajeros a bordo del avión si continuara viajando en la clase reservada o en la que ha aceptado viajar. Si vuela con origen o destino EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir algunos de los requisitos establecidos en el presente artículo 7.1.7. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>; o

7.1.8 si se niega a que usted o su equipaje sean sometidos a un control de seguridad; o

7.1.9 si no proporciona respuestas satisfactorias a las preguntas de seguridad durante la facturación o en la puerta de embarque;

7.1.10 si no pasa una evaluación/análisis de perfiles de seguridad;

7.1.11 si manipula o retira cualquier precinto de seguridad de su equipaje o pegatinas de seguridad de su tarjeta de embarque;

7.1.12 si no cumple nuestras instrucciones de seguridad, protección o comodidad de los pasajeros en relación, por ejemplo, con los asientos, el almacenamiento del equipaje no facturado, el consumo de tabaco, el consumo de alcohol, el consumo de drogas, la vestimenta o el uso de equipos electrónicos (por ejemplo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, tecnología portátil y relojes inteligentes, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión);

7.1.13 si ha efectuado o intentado efectuar un aviso de bomba falso, una amenaza de secuestro o cualquier otra amenaza que atente contra la seguridad; o

7.1.14 en el caso de que: **(a)** no haya pagado la totalidad de las tarifas, impuestos, tasas, cargos o recargos en circunstancias excepcionales aplicables para su transporte, o **(b)** tenga cualquier deuda pendiente con nosotros que se haya negado a liquidar antes del embarque;

7.1.15 si parece, a nuestro criterio exclusivo, que: **(a)** no cumple con los requisitos del visado, **(b)** no tiene documentos de viaje válidos o adquiridos de forma legal, **(c)** ha adquirido alguno de los documentos de viaje o el visado de manera fraudulenta, **(d)** desea viajar o entrar a un país a través del cual puede transitar pero para el que no posee documentos de viaje válidos o no cumple con los requisitos del visado;

7.1.16 si **(a)** destruye sus documentos de viaje a bordo del avión o entre la facturación y el embarque, **(b)** se niega a que hagamos una copia de sus documentos de viaje, o **(c)** se niega a entregar sus documentos de viaje, con acuse de recibo, a la tripulación del vuelo cuando así se le solicite;

7.1.17 si hemos sido informados (ya sea por medio verbal o escrito) por parte de inmigración u otras autoridades del país **(a)** al que viaja, **(b)** en el que pretende estar en tránsito o **(c)** en el que tiene programada una escala, de que no se le permitirá la entrada aunque disponga de documentos de viaje válidos;

7.1.18 si no nos facilita o se niega a facilitarnos información en su poder acerca de usted, la cual nos haya solicitado legalmente alguna autoridad gubernamental, o nos parezca que dicha información facilitada es falsa o confusa;

7.1.19 si presenta un billete para su transporte que: **(a)** parezca haber sido adquirido de manera ilegal o fraudulenta (por ejemplo, mediante el uso de una tarjeta de crédito o débito robada), **(b)** parezca haber sido falsificado o alterado sin la debida autorización, **(c)** haya sido comprado a o emitido por una entidad que no seamos nosotros o nuestro agente autorizado, **(d)** de cuyo deterioro, pérdida o robo hayamos sido informados, o **(e)** sea una falsificación;

7.1.20 si no puede probar que usted es la persona indicada en el billete;

7.1.21 si no cumple los requisitos establecidos en el artículo 3 en relación, por ejemplo, con el uso de cupones de vuelo en secuencia;

7.1.22 si no cumple los requisitos del artículo 7;

7.1.23 si usted (o la persona legalmente responsable, en caso de que usted sea un menor) no cumple los requisitos del artículo 7.7;

7.1.24 si usted, o la persona de la que usted es responsable y con la que viaja (por ejemplo, un niño o un bebé) no tiene permiso, de conformidad con la ley, auto judicial o condiciones de fianza, para abandonar la jurisdicción del lugar de salida del avión;

7.1.25 si está en posesión ilegal de drogas u otras sustancias ilegales o tenemos sospechas razonables de ello;

7.1.26 si nos ha defraudado o sospechamos de manera razonable que nos ha defraudado; ha intentado defraudarnos a nosotros o a nuestros empleados (por ejemplo, con respecto a su equipaje);

7.1.27 si otra aerolínea le ha denegado previamente el transporte por cualquier motivo relacionado con su comportamiento, o ha incumplido cualquiera de las obligaciones que le impone el artículo 11 en relación con transportes anteriores realizados por nosotros;

7.1.28 si le hemos notificado que en ningún momento después de la fecha de dicha notificación lo llevaremos en nuestros vuelos, o

7.1.29 si no ha pagado algún bien o servicio que haya adquirido de nosotros;

7.1.30 si no cumple los requisitos del artículo 11; o

7.1.31 si ha cometido cualquiera de las infracciones anteriormente mencionadas.

Consulte también los artículos 7 y 10 en relación con las consecuencias de la denegación del transporte y el artículo 18 en relación con las decisiones que tomemos sobre la aplicación de los artículos 7.1 u 11 en su caso.

7.2 Reembolso de costes

Si se le deniega el transporte por cualquiera de las razones expuestas en el artículo 7.1, nos reembolsará los gastos en que incurramos como consecuencia de: **(a)** la reparación o el reemplazo de los bienes perdidos, dañados o destruidos por usted; **(b)** la indemnización a cualquier pasajero o miembro de la tripulación a quien hayan afectado sus acciones, y **(c)** el retraso de la salida del avión con el fin de sacarlo a usted o a su equipaje del mismo. Podremos deducir del pago de dicho coste o de cualquiera de sus fondos que estén en nuestro poder cualquier importe pagado por el transporte no utilizado..

7.3 Aptitud para volar

7.3.1 Antes de embarcar en el avión para su transporte, **(a)** debe estar seguro, de manera razonable, de que su estado de salud es apto para volar, y **(b)** no debe padecer problemas médicos preexistentes que puedan afectarle a usted o a otras personas en el avión durante el vuelo. Si se le ha informado de que está en condiciones de volar siempre que se tomen ciertas precauciones (por ejemplo, el uso de medicamentos), es su responsabilidad asegurarse de que todas estas precauciones se tomen antes, durante y después de su vuelo, según corresponda. Si así lo solicitamos, deberá presentar una prueba escrita de su aptitud para volar exigida por las presentes Condiciones de transporte. Para comprobar si debe presentar una prueba de su aptitud para volar, consulte los artículos 7.3 a 7.5, así como el artículo 7.3.4 si vuela con origen o destino EE. UU.

7.3.2 En caso de duda sobre su aptitud para volar, es posible que no se le acepte para el transporte a menos que haya cumplido uno de los siguientes requisitos:

- (a)** Que, a más tardar 48 horas antes del vuelo, nos proporcione un informe médico expedido en los últimos 10 días por un médico debidamente cualificado que confirme su aptitud para viajar en todos los vuelos en los que tenga intención de viajar;
- (b)** Que, a más tardar 48 horas antes del vuelo, nos proporcione un Formulario de Información Médica (MEDIF, muy útil en caso de duda sobre su aptitud para volar debido a una

enfermedad, dolencia, tratamiento u operación reciente) y nosotros le confirmemos que podemos transportarle; o bien

- (c) Que nos haya presentado en un plazo no superior a 96 horas antes del vuelo una tarjeta médica para viajeros frecuentes (FREMEC, muy útil cuando su aptitud para volar se cuestione debido a una enfermedad crónica o permanente, o a que necesite un tratamiento médico a largo plazo) y hayamos confirmado que podemos facilitarle el transporte.

Si vuela con origen o destino EE. UU., podría estar eximido de alguno o todos los requisitos. Consulte el artículo 7.3.4 para obtener más información.

7.3.3 Se requiere un permiso de vuelo de nuestro departamento médico al menos 48 horas antes de su vuelo (o un período más corto que nosotros decidamos a nuestra absoluta discreción) si consideramos que usted puede padecer una enfermedad que cumpla cualquiera de los criterios siguientes:

- (a) que se crea que es una enfermedad muy contagiosa o transmisible y que ponga en riesgo la vida de otros pasajeros o miembros de la tripulación;
- (b) que pueda causar o provocar un comportamiento inusual o un estado físico que podría tener efectos negativos en el bienestar y la comodidad de otros pasajeros o miembros de la tripulación;
- (c) que se considere un posible peligro para la seguridad del vuelo, o
- (d) que pudiera provocar que el vuelo fuese desviado o realizara una escala no programada.

Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/english/before-you-fly/health/medical-information-form/>.

Si vuela con origen o destino EE. UU., podrían aplicarse otras normas (consulte el artículo 7.3.4 relativo a la normativa de EE. UU.).

7.3.4 Si vuela con origen o destino EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir algunos de los requisitos establecidos en los artículos 7.3.2 y 7.3.3. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

7.4 Transporte de embarazadas y recién nacidos

7.4.1 Si está embarazada, la transportaremos a partir de la semana 28 de gestación sólo si nos presenta un informe médico o carta firmado por un médico o matrona con la debida cualificación en el que se indique: (a) si se trata de un embarazo único o múltiple; (b) que no es un embarazo de riesgo; (c) la fecha estimada del parto; (d) la fecha límite en la que su médico estima que esté en condiciones de viajar; (e) que goza de buena salud y (f) que no existe ningún motivo conocido que le impida volar.

7.4.2 En el caso de embarazos de riesgo (únicos o múltiples), deberá presentar un Formulario de Información Médica (MEDIF) y obtener la autorización previa de nuestro departamento médico para viajar en cualquier momento, aunque cumpla el requisito relativo a la etapa de gestación.

7.4.3 No procederemos a su transporte: (a) en caso de embarazo único, a partir de la semana 36 de gestación y (b) en caso de embarazo múltiple, a partir de la semana 32 de gestación.

7.4.4 Es su responsabilidad consultar si los artículos 7.4.1, 7.4.2 o 7.4.3 se aplican en su caso. Si no cumple con los requisitos o nos proporciona información incorrecta acerca de la semana de gestación, y posteriormente requiere asistencia médica en vuelo, o el vuelo se desvía a fin de que pueda recibir asistencia

médica con motivo del embarazo, deberá reembolsar los costes en los que incurramos del tipo, por ejemplo, especificado en el artículo 7.6, de acuerdo con los requisitos en él expuestos.

7.4.5 El transporte de recién nacidos no se permitirá, por lo general, hasta 7 días después del parto. Obtenga más información de nosotros o de nuestro agente autorizado.

7.5 Atención especial

7.5.1 Antes de la emisión de su billete, deberá obtener la autorización previa de nuestro departamento médico en el momento de emisión del billete y cumplir la normativa aplicable si necesita atención especial debido a que:

- (a) es incapaz de alimentarse;
- (b) no puede usar el baño sin ayuda;
- (c) no puede desplazarse por el avión ni evacuar la cabina del avión sin ayuda, o
- (d) tiene necesidades especiales que requieren equipo especial.

Si vuela con origen o destino EE. UU., podría estar eximido de alguno o todos los requisitos. Consulte el artículo 7.5.5 para obtener más información.

7.5.2 Si sus requisitos de atención especial cambiaran de manera desfavorable tras recibir la autorización de acuerdo con los artículos 7.5.1 o 7.5.4, deberá obtener una nueva autorización antes del vuelo por parte de nuestro departamento médico o de su médico (según lo establecido en el artículo 7.5.4) y cumplir con la normativa aplicable en todo momento.

7.5.3 Si nuestro departamento médico le ha autorizado el transporte de conformidad con el artículo 7.5.1, no se le denegará posteriormente el transporte sobre la base de sus requisitos especiales, a menos que haya incumplido las presentes Condiciones de transporte, incluidos, por ejemplo, los artículos 7.1 y 7.3.

7.5.4 Otra forma de obtener autorización previa por parte de nuestro departamento médico según lo establecido en los artículos 7.5.1 y 7.5.3 es facilitarnos, en el momento de la compra del billete, un certificado original firmado por su médico en el que se certifique que usted es capaz de realizar el transporte de forma segura sin necesidad de asistencia médica especial en vuelo (por ejemplo, asistencia necesaria para alimentarse, usar el baño, evacuar el avión, o administrarse medicamentos o tratamiento).

7.5.5 Si vuela con origen o destino EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir algunos de los requisitos establecidos en el presente artículo 7.5. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

7.6 Reembolso de gastos médicos por parte del pasajero

7.6.1 Si enferma durante un vuelo por uno de los siguientes motivos (fuese usted consciente de ello o no):

- (a) una enfermedad preexistente al vuelo; o
- (b) embarazo;

nos reembolsará los gastos en que hayamos incurrido:

- (a) para atenderlo a bordo de un avión;
- (b) para su transporte en tierra;
- (c) para proporcionarle asistencia en la hospitalización en cualquier jurisdicción o centro médico;
- (d) como resultado de cualquier tratamiento que reciba de un tercero; o
- (e) para el desvío de cualquier avión.

7.6.2 En el caso de que desviemos un avión para buscar asistencia médica, quedaremos liberados de cualquier obligación para con usted y no tendremos responsabilidad alguna ante usted. Con el fin de evitar cualquier duda, Emirates no tendrá ninguna obligación con respecto al transporte desde el lugar de desvío para proporcionarle asistencia médica y perderá el derecho al sector o sectores pertinentes de su billete.

7.6.3 Además, usted también abonará todos los gastos en los que hayamos incurrido al desviar un avión para buscar asistencia médica si ha infringido los artículos 7.3, 7.4 o 7.5.

7.6.4 Es posible que, para el pago que usted nos adeude conforme a lo establecido en el presente artículo 7.6, apliquemos el valor de cualquier transporte no utilizado en su billete o créditos no utilizados en su cuenta con nosotros, o cualquiera de sus fondos en nuestro poder.

7.7 Transporte de niños no acompañados

7.7.1 No le transportaremos si tiene menos de 5 años de edad en la fecha de comienzo del vuelo a menos que viaje en el mismo vuelo y compartimento con un acompañante de 16 años de edad o más (o 18 años de edad o más si el niño menor de 5 años requiere una atención especial, por ejemplo, por motivos de discapacidad).

7.7.2 Si tiene entre 5 y 16 años de edad, podemos proporcionarle un acompañante siempre y cuando se nos avise de ello al menos 12 horas antes del viaje y de acuerdo con determinadas condiciones que encontrará en: <https://www.emirates.com/english/family/planning-your-family-trip/unaccompanied-minors/>.

7.7.3 Si tiene más de 5 años pero menos de 12 en la fecha de inicio del vuelo, no aceptaremos su transporte salvo que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- (a) que esté acompañado durante la facturación de un progenitor, tutor o adulto responsable de usted que permanezca en el aeropuerto con un miembro asignado de nuestro personal hasta que usted haya embarcado en el avión y este haya despegado del aeropuerto y que pueda demostrarnos que usted será recibido en el aeropuerto de destino o de escala otro progenitor, tutor o adulto responsable de usted (y proporcione todos los detalles relacionados con la identidad de esa persona) y bajo cuya custodia usted pueda ser entregado;
- (b) que su progenitor, tutor o el adulto responsable de usted haya rellenado y proporcionado toda la documentación necesaria;
- (c) que disponga de una reserva confirmada para su vuelo y nosotros no tengamos previsto que el vuelo finalice en un lugar distinto de su destino o realice una escala inesperada en otro lugar debido a condiciones climatológicas u operativas; y
- (d) que el transporte abonado no incluya un cambio de aeropuerto en ruta o una escala programada que exceda las 8 horas en el caso del aeropuerto Dubai International o 4 horas en el caso de otro aeropuerto, salvo que un progenitor, tutor o adulto responsable de usted le reciba y se haga cargo de usted durante todo el periodo de la(s) escala(s).

7.8 Servicios a bordo

Por razones operativas, no garantizamos que:

- (a) se disponga de equipos de entretenimiento a bordo, wifi y de los programas anunciados;
- (b) se disponga del equipo anunciado (incluidos asientos y sus características);
- (c) las comidas especiales anunciadas o cualquier otro tipo de comidas estén siempre disponibles y se ajusten a su descripción exacta, ya que han sido preparadas por terceros por encargo;

- (d) se disponga de los servicios a bordo anunciados; o
- (e) el entorno a bordo de nuestros aviones esté libre de frutos secos. No aceptamos solicitudes de comidas sin frutos secos.

7.9 Servicios en tierra

7.9.1 No garantizamos la disponibilidad de los equipos y servicios en tierra de los aeropuertos como, por ejemplo, servicios Fast Track, salas VIP en aeropuertos y los servicios disponibles en dichas salas. No obstante, si vuela con origen o destino EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que se proporcionen ciertos equipos y servicios en tierra a los pasajeros que necesiten atención especial. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

7.9.2 No garantizamos que los servicios en tierra se ajusten siempre con exactitud a su descripción. Esto se debe a que algunos servicios son proporcionados por terceros a petición nuestra. Consulte asimismo el artículo 12 para otras disposiciones relativas a los servicios facilitados por terceros.

7.10 Servicios y transbordos

Cuando le proporcionemos servicios o servicios de traslado en autobús hacia o desde su aeropuerto de salida o de llegada (el «**Servicio**»), lo haremos con sujeción a las siguientes condiciones:

7.10.1 no seremos responsables de pérdidas, daños, costes o gastos ocasionados por cualquier retraso en el funcionamiento del Servicio (por ejemplo, cuando dicho retraso provoque la pérdida del vuelo);

7.10.2 no seremos responsables de ningún fallecimiento o lesión personal que se produzca durante el Servicio, a menos que pueda probar que dicho fallecimiento o lesión personal se debió a nuestra negligencia; y

7.10.3 no seremos responsables de ningún daño o pérdida de equipaje (incluido cualquier robo o hurto) durante el Servicio, a menos que demuestre que dicha pérdida o daño se debió a nuestra negligencia. Si usted puede probar que su equipaje se ha dañado, perdido, robado o sustraído como resultado directo de nuestra negligencia, nuestra responsabilidad se limitará al importe de 20 USD por kilogramo.

ARTÍCULO 8: EQUIPAJE

8.1 Franquicia de equipaje

Puede transportar parte del equipaje sin coste alguno. Su franquicia de equipaje y las restricciones de tamaño figuran en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico y dependen asimismo de nuestra normativa vigente en la fecha de su vuelo. Para más información o para recibir una copia de nuestra normativa, solicítenosla a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

8.2 Exceso de equipaje

Deberá pagar un cargo adicional por el transporte del equipaje que supere la franquicia gratuita. Deberá pagar asimismo un cargo adicional por el transporte de jaulas de viaje para animales, salvo que el animal sea un animal de servicio. Para obtener más información acerca de las tarifas que se aplican en caso de exceso de equipaje, pregúntenos a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

8.3 Objetos no admitidos en el equipaje

8.3.1 Hay ciertos objetos que no debe incluir en el equipaje. A continuación se exponen las prohibiciones aplicables al equipaje facturado y no facturado, así como prohibiciones individuales y adicionales aplicables por un lado al equipaje facturado y por otro al equipaje no facturado. En caso de no cumplir con alguna de las normas aplicables, podríamos denegar su transporte o el de su equipaje (consulte también el artículo 8.5.1). Además, no tendrá derecho a reclamar ningún tipo de indemnización si algún objeto no admitido contenido en su equipaje sufre daños o causa daños en dicho equipaje (consulte el artículo 15.5).

8.3.2 No debe incluir ninguno de los siguientes objetos ni en el equipaje facturado ni en el no facturado:

- (a) Objetos que puedan poner en peligro el avión o a las personas o bienes a bordo del avión, como los especificados en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Aéreo Seguro de Objetos Peligrosos de la OACI, en el Reglamento relativo al Transporte de Objetos Peligrosos de la IATA, así como en nuestros reglamentos conexos. Si no está familiarizado con dichas instrucciones y reglamentos, solicítenos más información a nosotros o a nuestros agentes autorizados.
- (b) Objetos cuyo transporte esté prohibido de acuerdo con las leyes, reglamentos, órdenes o políticas gubernamentales aplicables de cualquier Estado desde o hasta el que vuela o en el que transite.
- (c) Objetos que nosotros consideremos, de manera razonable, inapropiados para su transporte, porque sean peligrosos o inseguros o debido a su peso, tamaño, forma o naturaleza, o que sean frágiles o perecederos considerando, por ejemplo, el tipo de avión que se va a utilizar. Antes de llegar al aeropuerto, plantéenos cualquier pregunta que tenga acerca de si su equipaje resulta apropiado.
- (d) Objetos que requieran algún tipo de obligación si viaja como un niño sin acompañante menor de 16 años.
- (e) Material de guerra. Pregúntenos si tiene dudas respecto a si algún objeto constituye material de guerra.

8.3.3 No debe incluir en el equipaje facturado objetos frágiles o perecederos, objetos valiosos (como, por ejemplo, dinero, joyas, metales preciosos u obras de arte), ordenadores, dispositivos electrónicos personales, datos almacenados, medicamentos o equipos médicos que puedan requerirse durante el vuelo, o que no puedan reemplazarse con rapidez si se pierden o dañan, llaves, documentos valiosos (entre ellos documentos de trabajo, pasaportes y otros documentos identificativos, papeles negociables, escrituras) ni muestras.

8.3.4 No debe incluir en el equipaje no facturado:

- (a) Armas reales, de réplica o de juguete, armas y munición, explosivos o cualquier cosa que contenga explosivos (por ejemplo, petardos o fuegos artificiales) y materiales incendiarios; cuchillos de cualquier tipo, forma o tamaño; abrecartas; cubertería de metal; catapultas; tirachinas, hojas de afeitar y navajas (excepto navajas de afeitar de seguridad o desechables cuyas cuchillas estén encapsuladas); herramientas que puedan ser utilizadas como arma punzante o cortante; dardos; tijeras; limas; agujas hipodérmicas y jeringuillas (salvo que sean necesarias por razones médicas y estén acompañadas de un certificado médico que confirme que necesitan ser transportadas debido a la enfermedad); agujas de tricotar, sacacorchos; bates y palos (incluidos, por ejemplo, los bates de béisbol y sóftbol, los palos de golf o los bates de críquet, pero excluidas las raquetas de tenis, bádminton y squash); pelotas duras (tales como, por ejemplo, las pelotas de críquet, de deportes de campo, de hockey o las bolas de billar o snooker); tacos de billar o snooker; dispositivos de artes marciales; y
- (b) Cualquier objeto que, en nuestra opinión o en opinión del personal de seguridad del aeropuerto, pueda usarse, o adaptarse para su uso, como un arma que pueda causar lesiones o incapacitación o representar cualquier otra amenaza para la seguridad.

8.3.5 Si un objeto de equipaje no facturado se convierte en equipaje facturado (ya sea a petición suya o porque lo requiramos nosotros), deberá retirar inmediatamente de él todos los elementos cuya inclusión en el equipaje facturado esté prohibida por el artículo 8.3. Si nos lo solicita, intentaremos suministrarle una bolsa de transporte si no tiene otra bolsa propia. Podrá llevar dichos objetos como equipaje no facturado, pero únicamente si cumple nuestros requisitos en cuanto al contenido, dimensiones y peso del equipaje no facturado especificados en el artículo 8.8.

8.3.6 No nos haremos responsables de los objetos requisados tanto en el equipaje facturado como en el no facturado y retenidos por el personal de seguridad del aeropuerto. Es su responsabilidad comprobar los requisitos de seguridad que se aplican en el vuelo y aeropuerto de salida antes de volar y, si el personal de seguridad del aeropuerto le requisara objetos personales del equipaje, es su responsabilidad asegurarse de obtener un resguardo del personal y encargarse de recoger dichos objetos.

8.4 Armas de fuego y objetos peligrosos

8.4.1 Si desea transportar armas de fuego, munición y explosivos, incluidos objetos que contengan explosivos (por ejemplo, petardos y fuegos artificiales) como equipaje facturado, es su responsabilidad informar y garantizar que ha obtenido todas las autorizaciones requeridas por parte de las autoridades gubernamentales del país de salida y el país de destino antes de iniciar su viaje.

8.4.2 Las armas de fuego, la munición y los explosivos, incluidos artículos que contengan explosivos (por ejemplo, petardos o fuegos artificiales), no serán aceptados como equipaje facturado, salvo que los autoricemos en un plazo no inferior a 3 días antes de su vuelo. Si se acepta su transporte, las armas de fuego deben estar descargadas, tener el seguro puesto y estar debidamente embaladas y acompañadas de todos los documentos legales exigidos por los países de salida, destino y escala. El transporte de la munición está sometido a los reglamentos de la OACI y la IATA, tal y como se especifica en el artículo 8.3.2 (a). Las armas de fuego, la munición y los explosivos nunca serán transportados en cabina o en la cabina de mando de la aeronave.

8.4.3 Las armas como, por ejemplo, armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos, pistolas de juguete o de réplica, arcos y flechas y objetos similares podrán aceptarse como equipaje facturado sólo según nuestro criterio y sujetos a la aprobación previa por nuestra parte, pero nunca se permitirán en la cabina o cabina de mando del avión.

8.4.4 No seremos responsables cuando se requiese del equipaje facturado algún objeto aceptado según lo dispuesto en los artículos 8.4.2 o 8.4.3 o el personal de seguridad, funcionarios gubernamentales, agentes aeroportuarios, agentes policiales o militares u otra compañía aérea implicada en su transporte lo retengan o destruyan.

8.5 Derecho a denegar el transporte

8.5.1 Nos negaremos a transportar o a continuar transportando equipaje que contenga cualquiera de los artículos que infrinjan el artículo 8.3, con independencia de si se nos comunica o de cuándo se nos comunique o descubramos la presencia de dichos artículos. Consulte también el artículo 8.3.1.

8.5.2 Nos negaremos a transportar equipaje si decidimos que su transporte no es apropiado, ya sea debido a sus dimensiones, forma, apariencia, peso, contenido, naturaleza o por motivos de seguridad u operativos, o por la comodidad de otros pasajeros. Si le surge alguna duda sobre artículos concretos, consulte con nosotros o con nuestros agentes autorizados.

8.5.3 Podríamos negarnos a transportar equipaje si consideramos que no está empaquetado apropiadamente ni de forma segura en contenedores adecuados. Si nos consulta, le informaremos acerca del empaquetado y los recipientes que aceptamos.

8.5.4 Podríamos negarnos a transportar equipaje por el cual usted se haya negado a pagar el cargo adicional descrito en el artículo 8.2.

8.5.5 Podríamos negarnos a transportar el equipaje en bodega que usted no haya entregado antes de la hora límite de facturación.

8.6 Derecho a registrar a los pasajeros y a inspeccionar su equipaje

8.6.1 Por motivos de seguridad y salud, y para comprobar que no transporta en el equipaje objetos prohibidos según estas Condiciones de transporte, podríamos registrar, pasar por escáner o rayos X su equipaje. Intentaremos registrar su equipaje en su presencia, pero si no se encuentra disponible, podríamos efectuar el registro en su ausencia. Si no nos permite llevar a cabo los registros necesarios de seguridad, escaneos y rayos X, nos negaremos a transportarlo a usted y su equipaje.

8.6.2 Debe permitir que funcionarios gubernamentales, agentes aeroportuarios, policías, militares y otras líneas aéreas implicadas en su transporte realicen controles de seguridad de su equipaje.

8.6.3 Si al registrar, pasar por escáner o rayos X su equipaje este se dañara, no seremos responsables de tales daños salvo que fuera causado exclusivamente por nuestra negligencia.

8.6.4 Tenga en cuenta que las autoridades competentes de algunos países requieren que el equipaje facturado esté asegurado de tal modo que pueda ser abierto sin necesidad de dañarlo en ausencia del pasajero. Es su responsabilidad informarse de estos requisitos y cumplirlos.

8.7 Equipaje facturado

8.7.1 Deberá colocar o pegar una etiqueta con su nombre, dirección completa y número de teléfono donde podamos contactar con usted encima y dentro de cada pieza de equipaje facturado.

8.7.2 Cuando facture equipaje, le daremos una etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de equipaje facturado.

8.7.3 El equipaje facturado se transportará por lo general en el mismo avión que usted, pero en ocasiones podría ser necesario transportarlo en otro avión (por ejemplo, por motivos de seguridad, salud y operativos, debido al tamaño o peso del equipaje facturado o debido a que no cumple con ciertas partes de estas Condiciones de transporte). Si transportamos su equipaje facturado en otro vuelo, lo entregaremos en la dirección que nos haya facilitado, salvo que la ley del lugar de recogida requiera su presencia en el aeropuerto de llegada para recibir el despacho de aduanas, o que el motivo de que sea transportado en otra aeronave esté relacionado con el tamaño o peso del equipaje facturado, o que no cumpla con ciertas partes de estas Condiciones de transporte.

8.7.4 Salvo que decidamos que su equipaje facturado no se transportará en el mismo vuelo en que viaje usted, no transportaremos el equipaje facturado si usted no embarca en el avión que lo contiene, o si, después de embarcar, abandona el avión antes del despegue o en un punto del tránsito, sin volver a embarcar.

8.7.5 Solo transportaremos su exceso de equipaje en el mismo vuelo en que viaje usted si hay espacio adecuado disponible en el avión y si ha abonado el cargo adicional aplicable por superar la franquicia de equipaje gratuita.

8.7.6 Debe asegurarse de que su equipaje facturado sea lo suficientemente robusto y esté bien asegurado para soportar los rigores habituales del transporte aéreo sin sufrir daños (salvo el desgaste normal).

8.8 Equipaje no facturado

8.8.1 Especificamos dimensiones o peso máximos para el equipaje no facturado que lleve consigo en el avión. Pídanos información al respecto. Todo el equipaje no facturado debe ser lo bastante pequeño para poder colocarse bajo el asiento situado delante del pasajero o en uno de los compartimentos superiores. Si su equipaje facturado es demasiado grande para poder ser transportado como se indica, o si tiene un peso excesivo o se considera inseguro por diferentes motivos, deberá transportarlo como equipaje facturado y pagar el cargo por exceso de equipaje aplicable según el artículo 8.2 en el caso de haber utilizado su franquicia de equipaje para otro equipaje facturado.

8.8.2 Si tiene un objeto de gran valor, un instrumento musical o una valija diplomática que desee llevar con usted como equipaje no facturado, pero que exceda nuestras restricciones en cuanto a tamaño y peso para dicho equipaje, deberá adquirir uno o más asientos adicionales (según disponibilidad) en la misma clase en la que viaja para poder transportar dicho artículo permitido junto a usted durante el vuelo. No transportaremos como equipaje no facturado cualquier otro tipo de artículo que exceda nuestras restricciones en cuanto a tamaño y peso para este equipaje.

8.9 Recogida y entrega de equipaje facturado

8.9.1 Salvo que el artículo 8.7.3 nos obligue a entregarle a usted su equipaje facturado, deberá recogerlo tan pronto como esté disponible en su destino o lugar de escala. Si no lo recoge en un plazo razonable, podríamos cobrarle una tasa de almacenamiento. Si no recoge su equipaje facturado en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de su puesta a disposición en su lugar de destino o escala, podremos deshacernos de él y retener en beneficio nuestro el producto de la eliminación sin previo aviso ni responsabilidad alguna para con usted.

8.9.2 Solo la persona que sea la titular del equipaje facturado y de la etiqueta de identificación de equipaje podrá reclamar alguna pieza del mismo. No asumimos ninguna responsabilidad por comprobar la identidad o autoridad de la persona titular del equipaje facturado y de la etiqueta de identificación de equipaje, o por comprobar que dicha persona tiene derecho a recogerlo.

8.9.3 Si la persona que reclama una pieza del equipaje facturado no puede presentar la etiqueta de identificación de equipaje facturado necesaria, dicha persona deberá poder demostrar que el equipaje es suyo antes de que le permitamos su recogida. No asumimos ninguna responsabilidad por realizar nada más que averiguaciones limitadas sobre la persona que reclama el equipaje para evaluar su derecho a la recogida.

8.10 Animales

No aceptaremos transportar animales salvo que haya solicitado y obtenido nuestra aprobación previa y que cumpla todas las condiciones siguientes y nuestra normativa aplicable:

8.10.1 Usted deberá transportar al animal (junto con la comida y agua necesarias) en una jaula de viaje apropiada para el transporte en la bodega del avión de acuerdo con la normativa legal aplicable. Nos reservamos el derecho de determinar la forma de transporte y limitar la cantidad de animales que se pueden transportar en un vuelo.

8.10.2 El animal deberá ir acompañado de los certificados de salud y vacunas válidos, los permisos de entrada, tránsito y salida y demás documentos requeridos por los países de salida, entrada o tránsito, los cuales deberá presentarnos.

8.10.3 Usted deberá abonar los cargos aplicables a jaulas de viaje que contengan animales, salvo que se trate de un animal de servicio.

8.10.4 Salvo que el transporte del animal esté sometido a las normas relativas a obligaciones dispuestas en el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal, no seremos responsables de su pérdida, lesión, enfermedad o fallecimiento, salvo que estos se deban exclusivamente a nuestra negligencia.

8.10.5 Si transportamos un animal sin ir acompañado de todos los certificados y permisos requeridos por el artículo 8.10.2, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por cualquier pérdida que pueda sufrir y usted nos abonará o reembolsará (a petición) las multas, costes, pérdidas o responsabilidades impuestas o en las que podamos incurrir como consecuencia de la ausencia de uno o varios de los certificados o permisos necesarios.

Si vuela con origen o destino EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir la totalidad o parte de los requisitos establecidos en el presente artículo 8.10. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

8.11 Obligaciones del pasajero

8.11.1 Debe ser plenamente consciente del contenido de todo su equipaje.

8.11.2 No deje su equipaje desatendido desde el momento en que lo haga y no acepte artículos de ningún otro pasajero ni persona.

8.11.3 No viaje con equipaje que le haya confiado un tercero.

ARTÍCULO 9: HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELOS Y EMBARQUE DENEGADO

9.1 Horarios

9.1.1 La hora y duración de los vuelos que se muestran en nuestros horarios tienen como único objetivo informar de los vuelos que ofrecemos a los pasajeros y pueden cambiar entre la fecha de publicación (o emisión) y la fecha del viaje. No garantizamos los horarios y la duración de los vuelos y estos no forman parte de su contrato de transporte con nosotros.

9.1.2 Antes de aceptar su reserva, nosotros o nuestro agente autorizado le informará acerca de la hora de salida de su vuelo y esta se mostrará en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. Es posible que tengamos que cambiar la hora de salida de su vuelo o el aeropuerto de origen o destino tras haber emitido su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. Es su responsabilidad facilitarnos a nosotros o a nuestro agente autorizado su información de contacto, a fin de que nosotros o nuestro agente autorizado podamos notificarle tales cambios.

9.1.3 Tendrá derecho a un reembolso involuntario de acuerdo con el artículo 10.2 si cambiamos la hora de salida, el aeropuerto de salida o el aeropuerto de destino una vez hayamos emitido su billete y:

- (a) el cambio es significativo;
- (b) el cambio no es aceptable para usted, y
- (c) nosotros o nuestro agente autorizado no podemos reservarle otro vuelo que usted esté dispuesto a aceptar.

Aparte de lo aquí dispuesto, no seremos responsables de pérdidas o gastos de ningún tipo.

9.2 Compensación por cancelaciones, cambios de ruta y retrasos

9.2.1 En ocasiones, los retrasos en las horas de salida y en el tiempo invertido por un avión en volar hasta un destino o las cancelaciones se deben a circunstancias que escapan a nuestro control (por ejemplo, medidas gubernamentales, pandemias, mal tiempo o retrasos o huelgas de los controladores del tráfico aéreo). Asimismo:

- (a) No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted cuando se produzcan circunstancias que escapen a nuestro control, excepto que se indique expresamente lo contrario en estas Condiciones de transporte.
- (b) Tomaremos todas las medidas razonables necesarias para evitar retrasos significativos en su transporte y el de su equipaje. Estas medidas podrían incluir usar un avión alternativo o decidir que un vuelo sea operado por otra compañía área, o ambas medidas.

9.2.2 Tendrá derecho a elegir una de las tres soluciones disponibles dispuestas en los artículos 9.2.2(a) a 9.2.2(c) que se indican a continuación si cancelamos un vuelo; si no operamos un vuelo de forma razonable de acuerdo con el horario; si no paramos en su destino o lugar de escala, o si provocamos que pierda un vuelo de conexión con nosotros o con otra aerolínea para el que disponga de una reserva confirmada y tiempo adecuado para realizar la conexión después de la hora de llegada prevista para su vuelo. Tendremos en cuenta sus necesidades cuando elijamos una de las tres soluciones disponibles; la solución elegida por Emirates no tendrá ningún cargo adicional. Consulte asimismo el artículo 9.2.3 para conocer las restricciones de sus derechos y nuestra responsabilidad.

- (a) **Primera opción:** le transportaremos a usted y su equipaje tan pronto como podamos en otro de nuestros vuelos en el que haya espacio disponible y, cuando sea necesario, ampliaremos la validez de su billete para cubrir dicho transporte.
- (b) **Segunda opción:** cambiaremos su ruta y la de su equipaje, dentro de un periodo de tiempo razonable, al destino que figura en el billete en otro de nuestros vuelos o en el vuelo de otra aerolínea, o mediante otra forma y tipo de transporte, mutuamente acordados. Asimismo, le reembolsaremos la diferencia entre las tarifas, impuestos, tasas, cargos y recargos abonados por su transporte y las tarifas, impuestos, tasas, cargos y recargos inferiores aplicables a su transporte modificado.
- (c) **Tercera opción:** le efectuaremos un reembolso involuntario de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2.

9.2.3 Las tres soluciones previstas en los artículos 9.2.2(a) a 9.2.2(c) no afectan a los derechos que pueda tener en virtud del artículo 15.6. Estos recursos y derechos representan los únicos y exclusivos recursos y derechos de que dispone si su transporte se ve afectado por uno de los hechos enumerados en el artículo 9.2.

9.3 Embarque denegado

9.3.1 Si no podemos llevarlo en la clase de servicio para la que ha reservado su billete y ha cumplido todas las horas límite de facturación y embarque aplicables:

- (a) le llevaremos en uno de nuestros vuelos posteriores en la clase de servicio que usted haya reservado o, si lo desea, le llevaremos en otro de nuestros vuelos en una clase de servicio diferente. En caso de una rebaja de su clase de servicio, le reembolsaremos la diferencia

- entre la tarifa aplicable y los impuestos, tasas, cargos y recargos pagados por su clase de servicio y los aplicables a la clase de servicio en la que se le transporte efectivamente; o
- (b) si lo desea, nos encargaremos de que se le transporte en otra aerolínea para que pueda llegar a su destino en un plazo razonable con respecto a la hora de llegada programada originalmente. En tal caso, las presentes Condiciones de transporte seguirán siendo de aplicación, con la salvedad de que las condiciones de transporte de la compañía operadora se aplicarán a todos los aspectos operativos y de procedimiento del vuelo transferido; o bien,

puede optar por recibir un reembolso involuntario de acuerdo con el artículo 10.2.

El presente artículo 9.3.1 no se aplicará si nos negamos a transportarlo por motivos permitidos por estas Condiciones de transporte (véanse, por ejemplo, los artículos 6.4, 7, 8.6.1, 11.5, 13.1.6 y 13.6).

9.3.2 Si el artículo 9.3.1 es aplicable en su caso, le abonaremos la compensación que se le deba según la ley aplicable y nuestra política de compensación por embarque denegado.

9.3.3 Aparte de sus derechos según este artículo 9.3, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdidas o gastos. Infórmese acerca de nuestra política de compensación por embarque denegado.

ARTÍCULO 10: REEMBOLSOS

10.1 Consideraciones generales

10.1.1 Le reembolsaremos la tarifa abonada por su billete o las partes no utilizadas del mismo, junto con los impuestos, tasas, cargos y recargos, en circunstancias excepcionales aplicables de acuerdo con el presente artículo 10 y las condiciones de la tarifa.

10.1.2 Salvo que se indique lo contrario, efectuaremos el reembolso únicamente a la persona que haya abonado el billete, siempre que se nos facilite alguna prueba de identificación y pago.

10.2 Reembolsos involuntarios

10.2.1 Tendrá derecho a un reembolso calculado de acuerdo con el artículo 10.2.2 únicamente si:

- (a) cancelamos su vuelo;
- (b) retrasamos su vuelo de forma significativa o modificamos el aeropuerto de salida/llegada de su vuelo y se aplica el artículo 9.1.3;
- (c) no lo transportamos en un vuelo para el que tenga una reserva confirmada y haya cumplido la hora límite de facturación y la hora de embarque aplicables, y no se le haya denegado el transporte por motivos permitidos por estas Condiciones de transporte;
- (d) no nos detenemos en su destino o escala, o
- (e) hacemos que pierda un vuelo de conexión en circunstancias en las que tenga una reserva confirmada y exista tiempo suficiente para hacer la conexión entre la hora originalmente programada de llegada de su vuelo y la hora de salida del vuelo de conexión.

10.2.2 De conformidad con el artículo 10.2.1, su reembolso será:

- (a) por un importe equivalente a la tarifa abonada (incluidos los impuestos, tasas, cargos y recargos en circunstancias excepcionales que se hayan abonado) en caso de que no se haya utilizado ninguna parte del billete, o
- (b) si se ha utilizado alguna parte del billete, por un importe equivalente a la diferencia entre la tarifa pagada (incluidos los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales que se hayan abonado) y la tarifa correcta (incluidos los impuestos, tasas,

cargos y recargos por circunstancias excepcionales) del viaje entre los puntos para los que haya utilizado el billete.

10.2.3 Efectuaremos un reembolso de acuerdo con el artículo 10.2 si le denegamos el transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 7.1 o damos por terminado su transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 11.5, salvo que usted no tenga derecho a recibir ningún reembolso por ningún vuelo en el que se le haya denegado el transporte o en el que se haya producido algún comportamiento inaceptable.

10.2.4 Aparte del reembolso según el artículo 10.2, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdida o gastos. Consulte asimismo los artículos 7.2 y 11.5 (que nos permite usar el valor de cualquier transporte no utilizado de su billete para reembolsar los costes pagaderos por usted).

10.3 Reembolsos voluntarios

10.3.1 Si ha de efectuarse un reembolso de la tarifa de su billete por motivos distintos a los descritos en el artículo 10.2, el reembolso será el siguiente:

- (a) un importe igual a la tarifa pagada (incluidos impuestos, tasas, cargos y recargos en circunstancias excepcionales que se hayan abonado) menos cualquier tasa de cancelación aplicable si no se ha utilizado ninguna parte del billete y cualquier tasa o tasas administrativas aplicables si el billete está sujeto a restricciones; o
- (b) si se ha utilizado alguna parte del billete, un importe equivalente a la diferencia entre la tarifa abonada (incluidos impuestos, tasas, cargos y recargos en circunstancias excepcionales que se hayan abonado) y la tarifa correcta (incluidos impuestos, tasas, cargos y recargos en circunstancias excepcionales) del viaje entre los puntos para los que haya utilizado el billete, menos las tasas aplicables (incluidas posibles tasas administrativas) si el billete está sometido a restricciones.

10.4 Derecho a denegar el reembolso

10.4.1 No le devolveremos el dinero si lo solicita más de 2 años después de la fecha de emisión del billete original.

10.4.2 No realizaremos ningún reembolso de ningún billete que se haya presentado ante nosotros o ante los funcionarios gubernamentales de un país como prueba de su intención de salir del mismo, a menos que usted nos demuestre de manera satisfactoria que tiene permiso para permanecer en el país o que partirá con otra compañía aérea u otro medio de transporte.

10.4.3 No realizaremos ningún reembolso de ningún billete si este alguna organización gubernamental lo ha sellado como «No reembolsable» o si el billete sustituye a un billete extraviado o deteriorado donde figuraba el sello «No reembolsable» de una organización gubernamental, salvo que usted nos demuestre que tiene permiso de dicha organización para recibir un reembolso.

10.4.4 No realizaremos ningún reembolso de ningún billete para ningún vuelo en el que se le haya denegado el transporte (por cualquiera de los motivos descritos en el artículo 7.1) o del que haya sido retirado (por cualquiera de los motivos descritos en el artículo 11).

10.5 Moneda de pago

Realizaremos los reembolsos en la misma forma y divisa usada para pagar el billete.

10.6 Por quién es reembolsable el billete

Realizaremos un reembolso voluntario de un billete solo si nosotros o nuestros agentes autorizados emitimos dicho billete.

10.7 Limitación de sus derechos

Salvo que indiquemos lo contrario en estas Condiciones de transporte, los derechos de reembolso descritos en el presente artículo 10 representan sus únicos derechos en contra de nosotros si su transporte no tiene lugar por alguna razón. Esto significa que no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdidas o gastos.

ARTÍCULO 11: COMPORTAMIENTO A BORDO

11.1 Consideraciones generales

En todo momento durante el transporte, tiene la obligación de comportarse de una manera en que:

11.1.1 no contravenga las leyes de ninguno de los Estados que tengan jurisdicción sobre el avión;

11.1.2 no ponga en peligro ni amenace (ya sea mediante amenazas falsas o de otro tipo) al avión, a las personas o a los bienes;

11.1.3 no hiera ni perjudique la salud de las demás personas a bordo del avión o suponga un riesgo de lesiones o daños para la salud;

11.1.4 no cause angustia ni molestia a las demás personas a bordo del avión; tal conducta incluye, por ejemplo, acoso, abuso, agresión sexual o insultos;

11.1.5 no cause ni intente causar pérdida o daños a nuestros bienes o a los bienes del resto de personas a bordo del avión;

11.1.6 no obstruya, impida ni interfiera en el desempeño de los deberes de la tripulación;

11.1.7 no contravenga ninguna de las instrucciones o indicaciones del piloto al mando, de la tripulación o de la aerolínea (ya sea verbal o escrita) emitida legalmente a fin de garantizar la seguridad del avión y de las personas o los bienes, así como la comodidad de los pasajeros, incluidas las instrucciones relativas a la seguridad, los asientos, los cinturones de seguridad, la prohibición de fumar, el consumo de alcohol o drogas, el uso de dispositivos electrónicos incluidos, entre otros, los teléfonos móviles, los ordenadores portátiles, las tabletas, los juegos electrónicos o los dispositivos de transmisión (por ejemplo, juguetes controlados por radio y walkie-talkies).

Consulte asimismo el artículo 18 en relación con las decisiones que tomamos sobre la aplicación del artículo 11.

11.2 Alcohol a bordo

El consumo de alcohol a bordo del avión no está permitido (ya se haya adquirido en nuestras tiendas Duty Free, a través de terceros o de cualquier otro modo), salvo que se lo hayamos servido nosotros. Tenemos derecho, en cualquier momento y por cualquier motivo, a negarnos a servir alcohol o a retirar el alcohol que se haya servido.

11.3 Política sobre fumadores

Está prohibido fumar en todos nuestros vuelos.

11.4 Fotografías

No está permitido hacer fotografías ni grabar vídeos de ninguna persona ni equipo a bordo de nuestro avión ni durante el proceso de embarque/desembarque sin el permiso expreso de todas las personas que aparezcan en la fotografía o el vídeo o del capitán del vuelo. Asimismo, la tripulación podrá prohibir que se hagan fotografías o se graben vídeos en nuestro avión en cualquier momento. Cualquier miembro de la tripulación podrá solicitar la eliminación de imágenes o vídeos obtenidos de forma ilícita o sin el debido consentimiento.

11.5 Incumplimiento de deberes

Si creemos, de forma razonable, que no ha cumplido con todas las obligaciones impuestas sobre usted de conformidad con los artículos 11 o 7.1:

11.5.1 podríamos informar del asunto a cualquier autoridad policial u organismo competente;

11.5.2 podríamos tomar las medidas que consideremos oportunas para impedir la continuación o repetición de dicha conducta ofensiva, incluidas, por ejemplo, la restricción física, su desembarque del avión o nuestra negativa a transportarle tras hacer escala (se realice esta con el fin de desembarcarlo del avión o no);

11.5.3 podríamos decidir negarnos a transportarle en cualquier momento en el futuro; y

11.5.4 usted nos reembolsará cualquier gasto en el que incurramos para: (a) reparar o reemplazar los bienes perdidos, dañados o destruidos por usted; (b) indemnizar a cualquier pasajero o miembro de la tripulación afectado por sus acciones, y (c) desviar el avión con el fin de sacarlo del mismo. Podríamos usar el valor del transporte no utilizado de su billete o los fondos en nuestra posesión para abonar las sumas que usted nos deba.

ARTÍCULO 12: SERVICIOS PROPORCIONADOS POR TERCEROS

12.1 Si suscribimos acuerdos con otras empresas para que estas le proporcionen transporte terrestre u otros servicios (por ejemplo, limusinas, traslados en tierra, reservas o alojamientos en hoteles, alquiler de coches, etc.), o si emitimos billetes o vales relacionados con tales transportes terrestres u otros servicios, estaríamos actuando únicamente como su agente al contratar dichos servicios o emitir dicho billete o vale. Se aplicarán las condiciones generales de aquellas empresas que presten dichos servicios.

12.2 No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted (incluida la obligación de reembolsarle ninguna de las partes de su billete) con respecto al transporte terrestre u otros servicios que acordemos y le sean proporcionados por otras empresas, salvo que se derive únicamente de nuestra negligencia. Consulte también los artículos 7.8 y 7.9 para conocer otras disposiciones en relación a los servicios facilitados por terceros.

ARTÍCULO 13: DOCUMENTOS DE VIAJE, ADUANA Y CONTROLES DE SEGURIDAD

13.1 Consideraciones generales

13.1.1 Deberá (a) consultar los requisitos de entrada pertinentes de cualquier país que visite (incluso como pasajero en tránsito); y (b) obtener, conservar y presentarnos todos los pasaportes, visados, certificados sanitarios y demás documentos de viaje necesarios para su viaje.

13.1.2 Deberá cumplir todas las leyes, reglamentos, órdenes y otros requisitos de todos los países en los que entre, salga o esté en tránsito durante su viaje.

13.1.3 Para informarse acerca de los documentos de viaje necesarios, es su responsabilidad ponerse en contacto con la embajada, consulado u otro organismo pertinente de los países en cuestión antes de realizar la reserva y en el momento de realizarla. Si no va a viajar de inmediato, le recomendamos que vuelva a contactar con dichos organismos antes de iniciar su viaje, a fin de asegurarse de que los requisitos que se apliquen en su caso no hayan cambiado y de que sus documentos de viaje continúen siendo válidos para todos los vuelos, destinos y escalas previstos.

13.1.4 Si se le solicita, deberá presentarnos todos los pasaportes, visados, certificados de salud y otros documentos de viaje necesarios para su viaje, permitirnos que fotocopieemos dichos documentos o que se los entreguemos, con acuse de recibo, a algún miembro de nuestra tripulación para que los guarde en un lugar seguro del avión durante el vuelo. Tenemos derecho a exigirle que nos presente alguno de estos documentos en cualquier momento antes o durante el transporte.

13.1.5 No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted si no tiene todos los pasaportes, visados, certificados de salud y otros documentos de viaje necesarios para su viaje o si alguno de estos documentos ha caducado o no cumple con todas las leyes, reglamentos, órdenes y demás requisitos de los países en los que entre, salga o transite durante su viaje.

13.1.6 No aceptaremos llevarle a usted o a su equipaje si sus visados o documentos de viaje no parecen estar en orden o si no ha cumplido con los demás requisitos del presente artículo 13.1. Tenemos derecho a denegar el transporte de esta manera aunque usted haya iniciado o completado parte del trayecto antes de que tengamos constancia (ya sea como resultado de la aplicación del artículo 13.1.4 o de otro modo) de que no ha cumplido lo dispuesto en el artículo 13.1.

13.2 Denegación de entrada

13.2.1 Si se le niega la entrada a un país (incluyendo un país por el que usted transite mientras se dirige a su destino), deberá pagar:

- (a) cualquier multa, sanción o cargo impuesto contra nosotros por el gobierno en cuestión (incluidos los costes de detención);
- (b) cualquier coste de detención que se nos impute;
- (c) el coste de su traslado y, en su caso, el de una escolta, en caso necesario, desde ese país, y
- (d) cualquier otro coste que razonablemente acordemos pagar.

13.2.2 No le reembolsaremos la tarifa abonada por el transporte hasta el aeropuerto donde se le denegó la entrada.

13.3 Responsabilidad del pasajero en caso de multas, gastos de detención y otros cargos

Deberá reembolsarnos por completo el importe de cualquier multa, costes de detención, deportación, gastos de escolta (si procediera), coste del billete o billetes emitidos para usted, o cualquier otro gasto en el que incurramos como consecuencia de que usted no haya cumplido (de forma voluntaria o involuntaria) con las leyes, reglamentos, órdenes y otros requisitos de viaje del país al que viaje o porque no haya presentado los documentos requeridos al solicitar la entrada en un país o se le haya denegado la entrada en dicho país. Podríamos usar el valor del transporte no utilizado de su billete o los fondos en nuestro poder para abonar las sumas que usted nos deba.

13.4 Devolución de documentos de viaje confiscados

No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted con respecto a la devolución de sus documentos de viaje, documentos de identificación o billetes confiscados por un organismo gubernamental o cualquier otra autoridad.

13.5 Inspección aduanera

Si fuera necesario, usted y su equipaje serán inspeccionados por agentes de aduana o gubernamentales. No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted con respecto a los daños que usted pueda sufrir durante dicha inspección o a consecuencia de no someterse a tal inspección.

13.6 Inspección de seguridad

Deberá permitir que nosotros, nuestros agentes de seguridad, agentes gubernamentales, aeroportuarios, policiales y militares, así como otras líneas aéreas implicadas en su transporte le realicen controles de seguridad, registros y escaneos. Si no permite que dichos controles de seguridad, registros y escaneos se efectúen, nos negaremos a transportarle a usted y su equipaje. Consulte también el artículo 8.6 para obtener más información sobre los controles de seguridad a los que debe someterse su equipaje.

ARTÍCULO 14: LÍNEAS AÉREAS SUCESIVAS

Cuando su transporte lo realicemos nosotros y otras líneas aéreas sucesivas según lo especificado en un billete, o en un billete conjunto, es probable que se considere una operación única de acuerdo con el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal. Consulte el artículo 15.2 para conocer las restricciones de su responsabilidad para dicho transporte.

ARTÍCULO 15: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS

15.1 Normativa aplicable

Nuestra responsabilidad se regirá por la ley aplicable y las presentes Condiciones de transporte. Cuando existan otras líneas aéreas implicadas en su transporte, la responsabilidad de dichas líneas aéreas se regirá por la ley aplicable y, salvo que estas Condiciones de transporte indiquen lo contrario, por sus condiciones de transporte. La ley aplicable debe incluir el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal, así como las leyes aplicables en los diferentes países. El Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal se aplican al transporte internacional tal y como se define en dichos convenios. Las disposiciones relativas a nuestra responsabilidad se exponen en el artículo 15.

15.2 Ámbito de responsabilidad

Seremos responsables únicamente de los daños ocurridos durante el transporte realizado por nosotros, o en relación a los cuales tengamos una responsabilidad legal para con usted. Cuando emitamos un billete para su transporte con otra compañía aérea o facturemos su equipaje para su transporte con otra compañía aérea, estaremos actuando sólo como agente de dicha compañía aérea.

15.3 Limitaciones generales

15.3.1 Dondequiera que el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal se apliquen a su transporte, nuestra responsabilidad estará sujeta a las normas y limitaciones de la Convención aplicable.

15.3.2 Se nos eximirá parcial o totalmente de nuestra responsabilidad por daños para con usted si demostramos que dicho daño fue causado por su negligencia, acto u omisión, o que usted contribuyó a los mismos.

15.3.3 Se nos eximirá parcial o totalmente de nuestra responsabilidad por daños para con usted si demostramos que el daño no se debió a nuestra negligencia, o que se derivó de la negligencia de terceros, o que tomamos ciertas medidas para evitar dicho daño o que resultó imposible tomar dichas medidas.

15.3.4 No seremos responsables de daños que se deriven de nuestro cumplimiento de las leyes locales, normativas y reglamentos gubernamentales aplicables, o del incumplimiento por su parte de los mismos, salvo que así lo dispongan el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal.

15.3.5 Salvo que estas Condiciones de transporte indiquen lo contrario, asumiremos la responsabilidad para con usted por los daños compensatorios que tenga derecho a recibir por pérdidas y costes demostrados

según lo dispuesto en el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o las leyes locales que puedan aplicarse.

15.3.6 Su contrato de transporte con nosotros (que incluye estas Condiciones de transporte y todas las exclusiones y limitaciones de responsabilidad) se aplica a nuestros agentes autorizados, empleados y representantes en la misma medida que se nos aplica a nosotros. En consecuencia, el importe total de la indemnización a pagar por nosotros, nuestros agentes autorizados, empleados y representantes no excederá del importe de nuestro límite de responsabilidad, si lo hubiera.

15.3.7 Nada en estas Condiciones de transporte:

- (a) eximirá de ninguna exclusión o limitación de nuestra responsabilidad según el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o las leyes aplicables, ni
- (b) nos impedirá excluir o limitar nuestra responsabilidad o derechos de defensa disponibles según el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o las leyes aplicables con respecto a ningún organismo público de seguridad social ni respecto a ninguna persona que sea responsable o haya pagado una indemnización por el fallecimiento, heridas u otras lesiones corporales de un pasajero.

15.4 Fallecimiento o daños de los pasajeros

15.4.1 Nuestra responsabilidad por los daños que usted sufra en caso de fallecimiento, heridas u otras lesiones causadas por un accidente está sometida a las normas y limitaciones del Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal y las leyes aplicables.

15.4.2 Aceptamos realizar pagos por adelantado a usted o a sus herederos siempre y cuando se cumplan los siguientes términos y condiciones:

- (a) que la persona que reciba el pago sea una persona física (es decir, una persona en el sentido habitual de la palabra, en oposición a personas jurídicas o empresas);
- (b) que usted o la persona que reciba el pago tengan derecho a una indemnización según la normativa aplicable;
- (c) los pagos se realizarán únicamente en relación con las necesidades económicas inmediatas;
- (d) el importe de la indemnización será proporcional a las dificultades económicas derivadas a consecuencia del fallecimiento, herida o lesión corporal, salvo en caso de fallecimiento, en que no será inferior al equivalente en moneda nacional a 16.000 DEG por pasajero;
- (e) el pago no se retrasará más de 15 días a partir de la identificación de la persona con derecho a la indemnización según la normativa aplicable;
- (f) ninguna persona tendrá derecho a recibir una indemnización si dicha persona o el pasajero a quien se refiere el pago fue quien causó o contribuyó con su negligencia a los daños a los que hace referencia el pago;
- (g) todos los pagos de indemnizaciones se efectuarán bajo la condición de que nos serán devueltos si existen pruebas de que el destinatario no ha cumplido con lo dispuesto en el artículo 15.4.2(b) o de que dicha persona ha causado o contribuido a los daños a los que hace referencia el pago;
- (h) los pagos se deducirán de cualquier suma posterior pagadera en relación con nuestra responsabilidad según la normativa aplicable;
- (i) a excepción de los pagos de la cantidad mínima especificada en el artículo 15.4.2(d) en caso de fallecimiento, un pago no excederá el límite máximo establecido para los daños y perjuicios de los cuales seamos responsables ante el beneficiario;
- (j) la realización del pago de una indemnización no constituirá reconocimiento ni aceptación de responsabilidad por nuestra parte;

- (k) no se efectuará ningún pago a menos que la persona que lo reciba nos entregue un recibo firmado en el que también se reconozca la aplicabilidad de los artículos 15.4.2(g), 15.4.2(h) y 15.4.2(j); y
- (l) salvo en la medida en que entre en conflicto con alguna normativa aplicable, y sometida al pago de la suma mínima especificada en el artículo 15.4.2(d) en caso de fallecimiento, nuestra decisión en relación con la cantidad del pago de la indemnización será definitiva.

15.5 Equipaje

15.5.1 No seremos responsables de los daños del equipaje no facturado a menos que hayan sido causados por nuestra negligencia y que esta quede demostrada.

15.5.2 No seremos responsables de daños en el equipaje como consecuencia de un defecto inherente, la calidad o naturaleza del equipaje (por ejemplo, destrucción o daños en artículos frágiles, perecederos u otros cuyo transporte como equipaje no esté permitido según los artículos 8.3 y 8.4). De igual modo, no seremos responsables del desgaste y roturas normales como resultado de los rigores habituales del transporte aéreo (consulte también el artículo 8.7.6 para saber si su equipaje es apropiado para el transporte aéreo).

15.5.3 Nuestra responsabilidad por daños en el equipaje se limita a las cantidades máximas establecidas en los artículos 15.5.4 (a) a (e), salvo que usted demuestre que el daño se produjo como consecuencia de un acto u omisión nuestros, ya sea con la intención de causar daños o por imprudencia y a sabiendas de que probablemente se producirían tales daños. Quizá desee realizar una declaración especial de valor (consulte el artículo 15.5.5) antes de la hora límite de facturación o adquirir un seguro para aquellos casos en los que el valor real o los costes de sustitución del equipaje facturado o no facturado excedan nuestra responsabilidad.

15.5.4 Nuestra responsabilidad por daños en el equipaje está sujeta a los siguientes límites:

- (a) se aplica el equivalente en moneda nacional a 332 DEG por pasajero por los daños en el equipaje no facturado en los casos en que se aplique el Convenio de Varsovia;
- (b) se aplica el equivalente en moneda nacional a 17 DEG por kilogramo, o una cantidad superior convenida por nosotros de acuerdo con el artículo 15.5.5, por los daños en el equipaje facturado en los casos en que se aplique el Convenio de Varsovia;
- (c) se aplica el equivalente en moneda nacional a 1.288 DEG por pasajero, o una cantidad superior convenida por nosotros de acuerdo con el artículo 15.5.5, por los daños tanto en el equipaje facturado como en el no facturado en los casos en que se aplique el Convenio de Montreal;
- (d) se aplica el límite de responsabilidad por daños tanto en el equipaje facturado como en el no facturado especificado de acuerdo con la normativa local cuando, en lugar del Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal, sea esta la que se aplique.
- (e) se aplican los límites de responsabilidad por los daños tanto en el equipaje facturado como en el no facturado especificados de acuerdo con los artículos 15.5.4 (a) y (b), respectivamente, cuando no se apliquen el Convenio de Varsovia ni el Convenio de Montreal y cuando la normativa local aplicable no determine ningún límite de nuestra responsabilidad.

15.5.5 Ampliaremos el límite de nuestra responsabilidad para con usted por los daños en el equipaje facturado hasta una cantidad que usted especifique y nosotros aceptemos en el momento de hacernos entrega del equipaje facturado durante el proceso de facturación, pero sólo previo pago de un cargo adicional calculado de acuerdo con nuestra normativa. Esto se conoce como «declaración especial de valor». Solicite más información acerca de los cargos aplicables si desea hacer uso de esta opción. Nos reservamos el derecho de (a) constatar la conformidad del valor declarado con el valor del equipaje y su

contenido; y **(b)** limitar el valor de las declaraciones a un importe máximo.

15.5.6 Si el peso del equipaje facturado no se registra en el momento de facturar, supondremos que no supera la franquicia de equipaje gratuita específica para la clase de transporte en la que tiene reserva.

15.5.7 Cuando compañías aéreas sucesivas se encarguen de transportar su equipaje y se aplique el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal, tendrá derecho a presentarnos una reclamación siempre y cuando seamos la primera o la última compañía aérea en dicho transporte, a pesar de que los daños en el equipaje no ocurrieran en nuestro transporte.

15.5.8 Si los bienes contenidos en su equipaje nos causan daños a nosotros o a un tercero, deberá compensarnos por todas las pérdidas sufridas y los gastos derivados de las mismas.

15.6 Retraso en el transporte de pasajeros y equipaje

Nuestra responsabilidad por daños causados a consecuencia de retrasos está limitada por el Convenio de Varsovia y el Convenio de Montreal. En el caso de transporte regido por el Convenio de Montreal, nuestra responsabilidad se limitará a **(a)** el equivalente en moneda nacional a 5.346 DEG por daños ocasionados por retrasos en el transporte de pasajeros; y **(b)** el equivalente en moneda nacional a 1.288 DEG por daños ocasionados por retraso en el transporte de equipaje. Cuando no se aplique ninguno de los dos convenios, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted como consecuencia de retrasos, salvo lo dispuesto en estas Condiciones de transporte.

15.7 Consejo a pasajeros internacionales sobre la limitación de responsabilidad

15.7.1 Cuando su viaje incluya un destino final o una escala en un país distinto al país de origen, se le informa de que el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal podrá aplicarse a todo su viaje, incluido cualquier segmento dentro del país de origen o destino.

15.7.2 Cuando se aplique el Convenio de Montreal, la compañía aérea se responsabilizará de los daños demostrados por fallecimiento o lesiones personales, y ciertas exenciones de responsabilidad especificadas por dicho convenio no se aplicarán a daños que no excedan el equivalente en moneda nacional a 128.821 DEG.

15.7.3 En los casos en que no se aplique el Convenio de Montreal, las Condiciones de transporte de muchas aerolíneas (incluida Emirates, tal como se especifica en el artículo 15.4) establecen que la responsabilidad por fallecimiento o lesiones corporales no estará sujeta a ningún límite financiero definido en el Convenio de Varsovia y que, con respecto a tales daños hasta un máximo del equivalente en moneda nacional de 100.000 DEG, no se aplicará ninguna excepción a la responsabilidad basada en la prueba de que se han tomado todas las medidas necesarias. Cuando ninguna de tales disposiciones se incluya en las Condiciones de transporte de la compañía aérea, tenga en cuenta que: (i) para los pasajeros que viajen desde, hasta o vía EE. UU, el Convenio de Varsovia y los contratos especiales de transporte incorporados en las tarifas aplicables disponen que la responsabilidad de ciertas compañías aéreas que participen en dichos contratos especiales por fallecimiento o daños en pasajeros se limita, en la mayoría de los casos, a daños demostrados que no excedan los 75.000 \$ por pasajero, y que esta responsabilidad hasta dicho límite no dependerá de la negligencia por parte de la compañía aérea; y (ii) para los pasajeros que viajen con una compañía aérea que no participe en tales contratos especiales o en cuyo viaje se aplique el Convenio de Varsovia y que no sea desde, hasta o vía EE. UU., la responsabilidad de la compañía aérea por fallecimiento

o lesión personal de los pasajeros se limita, en la mayoría de los casos, a 10.000 \$ o 20.000 \$; y (iii) algunos países imponen límites superiores a los establecidos en (i) y (ii).

Los nombres de las líneas aéreas o participantes de dichos contratos especiales del tipo mencionado en (i) más arriba, están a su disposición en todas las oficinas de venta de billetes de las líneas aéreas y pueden ser consultados previa solicitud.

Puede obtener protección adicional mediante la contratación de un seguro de una compañía privada. Dicho seguro no se verá afectado por ninguna de las limitaciones de la responsabilidad de la línea aérea dispuestas en el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o los contratos especiales de transporte del tipo mencionado en (i) más arriba. Para obtener más información, consulte con los representantes de la compañía aérea o con su compañía de seguros.

Nota: En el límite de responsabilidad de 75.000 \$ mencionado en el párrafo (i) del presente artículo 15.7 se incluyen todas las tasas y costes legales, salvo en los casos de demandas presentadas en Estados donde las sentencias relativas a gastos legales se realicen por separado, en cuyos casos el límite será de 58 000 \$, excluyendo costes y tasas legales.

ARTÍCULO 16: PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE EQUIPAJE, TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE EQUIPAJE Y PLAZOS DE TODAS LAS ACCIONES POR DAÑOS

16.1 Plazo de presentación de reclamaciones de equipaje

16.1.1 Si usted, o la persona titular de la tarjeta de identificación del equipaje con su autorización, recibe el equipaje facturado sin presentar una reclamación, la ausencia de reclamación será suficiente prueba de que el equipaje facturado se recibió en buenas condiciones, salvo que usted demuestre lo contrario.

16.1.2 Si desea reclamarnos una indemnización por daños en el equipaje facturado, debe notificarnos tal y como se indica a continuación.

- (a) si los daños en el equipaje facturado son de carácter físico, deberá notificarnos por escrito en un plazo de 7 días a partir de la recepción del equipaje;
- (b) si los daños consisten en una pérdida total o parcial del equipaje facturado, deberá notificarnos por escrito en un plazo de 7 días a partir de la fecha en que el equipaje llegó o debería haber llegado;
- (c) si desea reclamarnos una indemnización por el retraso del equipaje facturado, debe notificarnos por escrito en un plazo de 21 días a partir de la fecha en que el equipaje se puso a su disposición.

16.2 Tramitación de reclamaciones de equipaje

16.2.1 Todas las reclamaciones de indemnizaciones por daños en el equipaje deberán ir acompañadas de una lista detallada que identifique cada uno de los objetos afectados y su descripción, fabricante y antigüedad, además de un comprobante de compra o titularidad de cada uno de los objetos. El comprobante de compra no será necesario para objetos cuyo coste sea inferior a 5 \$ (o el equivalente en la moneda nacional) o que tengan más de 5 años, o cuando el valor de reclamación sea inferior a 50 \$ (o el equivalente en moneda nacional).

16.2.2 En caso de reclamaciones de indemnizaciones por daños físicos en el equipaje, deberá conservar y, si así se lo solicitamos, dejarnos examinar el equipaje afectado para que podamos evaluar su naturaleza y alcance y determinar si dicho daño es reparable.

16.2.3 Si desea reclamar el coste por la sustitución de un solo objeto que forme parte de una reclamación de indemnización por daños en el equipaje, deberá consultarnos antes de incurrir en dicho coste, de lo contrario es posible que no incluyamos el coste en ninguna de nuestras indemnizaciones. Este requisito no se aplicará cuando el coste total de los objetos de sustitución no supere los 50 \$ o el equivalente en moneda nacional. Su reclamación deberá ir acompañada del comprobante de compra de todos los objetos de sustitución. El comprobante de compra no será necesario cuando se trata de objetos cuyo coste sea inferior a 5 \$ (o el equivalente en moneda nacional).

16.2.4 Para todas las reclamaciones de indemnizaciones relacionadas con el equipaje, deberá facilitarnos toda la información que le solicitemos para evaluar si su reclamación cumple los requisitos para recibir dicha indemnización, así como para determinar la cantidad de la misma.

16.2.5 Si se lo solicitamos, deberá firmar un acta de manifestación en relación con los hechos presentados en su reclamación por daños en el equipaje antes de que le abonemos la indemnización.

16.2.6 En caso de que no cumpliera los requisitos aplicables de conformidad con el artículo 16.2, la cantidad de la indemnización a la que pudiera tener derecho podría verse afectada negativamente.

16.3 Plazo para todas las acciones por daños y perjuicios

No tendrá derecho a indemnización por daños si no reclama en el plazo de 2 años a partir de la fecha de su llegada al lugar de destino, o a partir de la fecha en que el avión tenía previsto llegar, o a partir de la fecha en que el transporte finalizó.

ARTÍCULO 17: NUESTRAS NORMATIVAS

Algunos aspectos de nuestro transporte podrían estar regidos por nuestras normativas además de las presentes Condiciones de transporte. Cuando sean aplicables, deberá cumplir nuestras normativas (no obstante, consulte el artículo 2.4 para averiguar qué sucede si estas Condiciones de transporte son incompatibles de algún modo con alguna de nuestras normativas). Tenemos normativas relativas, por ejemplo, a niños que viajan sin acompañante, mujeres embarazadas, pasajeros discapacitados, pasajeros enfermos, transporte de animales (incluidos los animales de servicio), las restricciones en el uso de dispositivos electrónicos a bordo del avión, objetos prohibidos en el equipaje y limitaciones en el tamaño y peso del equipaje. Disponemos de copias de nuestras normativas, las cuales puede consultar previa solicitud.

ARTÍCULO 18: GENERAL

18.1 Trataremos por todos los medios razonables de tomar decisiones correctas sobre la interpretación de los hechos presentados y las leyes, reglamentos, órdenes o políticas gubernamentales aplicables a los efectos de los artículos 7, 11 y 13 y el presente artículo 18. En ocasiones, tales decisiones deberán tomarse en circunstancias en las que dispongamos de poco tiempo y no tengamos la oportunidad de realizar las suficientes averiguaciones. Así pues, cualquier decisión que tomemos será definitiva y vinculante para usted incluso si, con posterioridad, se demuestra que es incorrecta.

18.2 Cuando expresamente especifiquemos en estas Condiciones de transporte que usted debe cumplir con la normativa aplicable o los requisitos gubernamentales, de la OACI o la IATA aplicables, deberá asegurarse de cumplir con dicha normativa o dichos requisitos en todo momento y, especialmente, en la fecha o fechas de su transporte.

18.3 Todas las fechas y períodos de tiempo especificados en estas Condiciones de transporte se determinarán de acuerdo con el calendario gregoriano.

18.4 Los títulos de los artículos de estas Condiciones de transporte son solo a modo enunciativo y no deben utilizarse para interpretar el texto.

18.5 Salvo que se disponga expresamente en estas Condiciones de transporte, no seremos responsables para con usted de ninguna responsabilidad, pérdida o daños que usted sufra derivado del desempeño o incumplimiento de nuestros servicios (con independencia de su origen) ni de ningún contrato suscrito entre nosotros, siempre y cuando dicha exclusión no esté prohibida por la ley.

18.6 No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted cuando se produzcan circunstancias que escapen a nuestro control, excepto que se indique expresamente lo contrario en estas Condiciones de transporte.

18.7 Las circunstancias que escapen a nuestro control pueden incluir guerras, amenazas de guerra, revueltas, disturbios civiles, actividad terrorista y sus consecuencias, conflictos laborales, desastres naturales y nucleares, acciones u órdenes gubernamentales (de cualquier departamento, autoridad u organismo gubernamental o regulador), incendios, epidemias, riesgos para la salud y pandemias, problemas técnicos inevitables e imprevisibles con el avión u otros equipos, cierre o congestión de aeropuertos, problemas de tráfico, huracanes, inclemencias meteorológicas y otras condiciones climáticas adversas reales o posibles.

18.8 Cualquier reclamación presentada contra nosotros o cualquier agente de Emirates derivada de estas Condiciones de transporte o de cualquier producto y servicio proporcionado por nosotros (incluido, entre otros, el cumplimiento o incumplimiento de cualquier vuelo o transporte) únicamente podrá ser interpuesta por la parte en calidad de individuo y no como demandante o participante en demanda colectiva en cualquier supuesta acción colectiva o representativa.

18.9 No somos responsables ni aceptamos responsabilidad alguna como transportista general, y nos reservamos el derecho de negarnos a suscribir un contrato de transporte para transportarlo a usted o su equipaje.

© Emirates 2024
Todos los derechos

reservados