

## CONDICIONES DEL CONTRATO DE IBERIA

A los efectos de este contrato, "billete" significa "billete de pasaje y talón de equipaje", del que forman parte las presentes condiciones del contrato y los avisos. "Billete electrónico" significa el Itinerario/Recibo emitido por o en nombre del transportista contractual, los cupones electrónicos, y en su caso, un documento de embarque. "Transportista contractual" significa todo transportista aéreo que transporte o se comprometa a transportar al pasajero y a su equipaje en virtud de este contrato o que realice cualquier otro servicio relacionado con dicho transporte aéreo; "Transportista de Hecho" significa todo otro transportista que realice todo o parte del transporte contratado con el transportista contractual y autorizado por éste. "Convenio de Montreal" significa el Convenio para la Unificación de ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, firmado en Montreal el 28 de Mayo de 1999. Reglamento (CE) N° 2027/97 del Consejo de 9 de Octubre de 1997, modificado por el Reglamento (CE) N° 889/2002 de 13 de mayo de 2002, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas comunitarias respecto al transporte de pasajeros y su equipaje. "DEG" significa los Derechos Especiales de Giro según su definición por el Fondo Monetario Internacional.

### Condiciones de Contrato

El transporte realizado en virtud del presente contrato, en lo que respecta a la responsabilidad del transportista, está sujeto, al Convenio de Montreal y a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 2027/97 del Consejo de 9 de Octubre de 1997, modificado por el Reglamento (CE) N° 889/2002 de 13 de mayo de 2002, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte de los pasajeros y su equipaje.

En tanto no se halle en contradicción con lo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por el transportista estarán sometidos a:

1. Las condiciones que figuran en este billete.
2. La tarifa aplicada y sus condiciones.
3. Las demás condiciones de transporte establecidas por el transportista y las reglamentaciones conexas que forman parte del presente contrato y que pueden ser consultadas en las oficinas del transportista.

El nombre del transportista contractual puede aparecer abreviado en el billete, siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales, reglamentaciones y horarios del transportista; la dirección del transportista contractual es la que figura al dorso del "billete de pasaje"; las escalas convenidas son aquellos puntos que se indican en el "billete de pasaje" o que figuran en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del pasajero; el transporte a realizar en virtud de este contrato por varios transportistas sucesivos se considerará como una sola operación.

El transportista que emite un billete para las líneas de otro transportista, actúa sólo como agente de este último.

Cualquier limitación de responsabilidad del transportista contractual se aplicará y beneficiará a sus agentes, empleados y representantes, así como al transportista de hecho, a sus dependientes y agentes, cuando actúen en el ejercicio de sus funciones.

El equipaje facturado será entregado al portador del talón de equipaje. Si el equipaje facturado resultara dañado, el pasajero deberá presentar por escrito la oportuna protesta al transportista lo antes posible o, a lo sumo, en el plazo de siete (7) días y en caso de retraso en el plazo de veintiún (21) días, siempre referidos a días naturales o de calendario, a partir, en ambos casos de ser puesto el equipaje a disposición del pasajero.

Este billete es válido para el transporte durante un año desde la fecha de emisión, a menos que se estipule otra cosa en el mismo, o en las tarifas aplicables y sus condiciones. El transportista puede negarse a efectuar el transporte si la tarifa aplicable no ha sido pagada.

El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al pasajero y a su equipaje con diligencia razonable. En caso de necesidad el transportista puede hacerse sustituir por otro transportista, utilizar aviones de terceros y modificar o suprimir escalas previstas en el billete. Si el pasajero pierde un vuelo de conexión debido a una causa imputable a Iberia, el pasajero será reubicado en otro vuelo que le permita llegar a destino lo antes posible o, en su defecto, le será reembolsado un importe igual al precio del vuelo abonado, si no se ha utilizado ninguna parte del billete o la diferencia entre el precio pagado y la tarifa aplicable a los trayectos recorridos, si se ha utilizado una parte del billete.

El pasajero deberá cumplir los requisitos gubernamentales establecidos para la realización del viaje y disponer de los documentos de salida, entrada y demás exigidos, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista en el aviso HORA LÍMITE DE ACEPTACIÓN AL VUELO.

Ningún agente, empleado o representante del transportista tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las condiciones de este contrato.

#### **Aviso a los pasajeros denegados al embarque**

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en caso de denegación de embarque a un pasajero que se haya presentado al embarque en las condiciones establecidas por el Reglamento, se establece una compensación, y el transportista deberá ofrecer atención y asistencia inmediata al pasajero.

#### **Aviso a los pasajeros por cancelación**

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en caso de cancelación de un vuelo se establece una compensación, salvo que la cancelación sea debida a circunstancias extraordinarias, y obliga al transportista a ofrecer atención y asistencia inmediata a los pasajeros afectados.

#### **Aviso a los pasajeros por retraso**

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en caso de gran retraso de un vuelo respecto a la hora de salida prevista, el pasajero tiene derecho a recibir atención y asistencia inmediata durante el retraso.

### **Aviso para retrasos prolongados en pista en aeropuertos de Estados Unidos**

Para vuelos operados bajo acuerdos de código compartido en Estados Unidos, en caso de retrasos prolongados en pista se aplicará el Plan de Contingencia de la compañía operadora.

### **Aviso a los pasajeros sobre impuestos y tasas gubernamentales**

Las tasas e impuestos que gravan el transporte aéreo serán abonados por el pasajero. Estas tasas e impuestos, que pueden constituir una parte importante dentro del precio final, están incluidos en el precio del billete y se indicarán desglosados, cuando se hayan añadido a la tarifa del billete, en el campo impuestos y tasas.

Las tasas e impuestos son objeto de constantes modificaciones o revisiones, que pueden producirse con posterioridad a la fecha de compra del billete. Si se produce un incremento en una tasa o impuesto repercutible al pasajero con posterioridad a la fecha de compra del billete y antes de su utilización, el pasajero deberá abonar la diferencia con respecto a las reflejadas en el momento de la compra. Si tal incremento de tasas o impuestos supusiera un aumento considerable del importe en relación con el precio del billete, el pasajero podrá solicitar el reembolso en un plazo de 7 días hábiles contados desde que la compañía o agencia le requiera el pago. Transcurrido dicho plazo sin que el pasajero abone la diferencia, la compañía procederá a la cancelación del billete y reembolso de su importe.

No obstante, el pasajero que no haya utilizado su billete tiene la opción de obtener el reembolso de las tasas individualizadas cuyo devengo esté relacionado con el embarque efectivo del pasajero. Exclusivamente para billetes comprados en Francia, el reembolso podrá solicitarse a IBERIA por correo electrónico dirigido a [France.refunds@iberia.es](mailto:France.refunds@iberia.es) (en cuyo caso será gratuito) o por teléfono llamando al número 0 825 800 965 (en cuyo caso el reembolso estará sujeto a gastos de gestión, según el caso, por importe de hasta el 20 por ciento de la cantidad que proceda reembolsar). El reembolso tendrá lugar dentro de los 30 días siguientes a la solicitud, mediante abono en la misma tarjeta bancaria utilizada durante el proceso de compra de billetes en [www.iberia.com/fr](http://www.iberia.com/fr).

### **Aviso sobre la identidad de la compañía aérea operadora**

Conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento (CE) N° 2111/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, el transportista contractual informará al pasajero de la identidad de la Compañía que vaya a operar el vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, el transportista contractual velará para que se informe al pasajero tan pronto como se conozca la identidad de la misma.

### **Aviso sobre limitación de responsabilidad de las compañías aéreas en relación con los pasajeros y su equipaje**

Este aviso informativo transcribe el ANEXO contenido en el Reglamento (CE) N° 2027/97 del Consejo, modificado por el Reglamento (CE) N° 889/2002, que resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias, de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal.

- **Indemnización en caso de muerte o lesión:** no hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para los daños de hasta 113.100 DEG (cantidad aproximada en divisa local), la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea sólo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.
- **Anticipos:** en caso de muerte o lesión de un pasajero, la compañía aérea deberá abonar, en el plazo de quince días desde el día de la identificación de la persona con derecho a la indemnización, un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo no podrá ser inferior a 16.000DEG (importe aproximado en divisa local).
- **Retraso del pasajero:** en caso de que el vuelo contratado por el pasajero sufriera un retraso, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4.694 DEG (importe aproximado en divisa local)\*.
- **Retraso del equipaje:** en caso de retraso del equipaje, la compañía aérea es responsable del daño siempre que no haya tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o le haya sido imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad se limita a 1.131 DEG (importe aproximado en divisa local)\*.
- **Destrucción, pérdida o daños del equipaje:** la compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1.131 DEG (importe aproximado en divisa local). Con respecto al equipaje facturado, es responsable aún cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea sólo es responsable de los daños causados por su culpa.
- **Límites más elevados para el equipaje:** el pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, previa la facturación, abonando una tarifa suplementaria.
- **Reclamaciones sobre el equipaje:** si el equipaje facturado ha sido dañado, retrasado, perdido o destruido, el pasajero debe señalarlo por escrito a la compañía aérea lo antes posible. Si el equipaje dañado es equipaje facturado, el pasajero lo señalará por escrito en el plazo de siete días, y en caso de retraso, de veintiún días, en ambos casos a partir del día en el que el equipaje se puso a disposición del pasajero.

- **Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva:** si la compañía aérea encargada del vuelo no es la misma que la compañía aérea contratante, el pasajero podrá formular una queja o una reclamación a cualquiera de ellas. Si en el billete consta el nombre o código de una compañía aérea, esa es la compañía aérea contratante.
- **Plazos de reclamación:** toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada de la aeronave o del día en que la aeronave hubiese debido llegar.
- **Fundamento de la información:** las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) N° 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) N° 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.

\* Se trata del derecho del pasajero individual de iniciar una acción ante un tribunal para solicitar una indemnización de los daños causados por un retraso, siendo necesario demostrar que se han ocasionado tales daños y que el transportista aéreo es responsable.

### **Artículos peligrosos en viaje**

Por razones de seguridad, el equipaje del pasajero no debe contener artículos peligrosos, tales como: Gases comprimidos, corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas y maletines con equipos de alarma incorporados.

### **Aviso sobre cancelación de plazas**

Caso de tener su plaza debidamente reservada y por alguna circunstancia no pudiera hacer uso de ella, le rogamos que, bien por teléfono, personalmente o a través de su Agente, proceda a la cancelación de la misma. Con ello facilitará el viaje a otro pasajero evitando que la plaza salga vacía así como la posible penalización por no cancelar a tiempo su reserva.

### **A la llegada a los puntos de tránsito**

Se ruega a los señores pasajeros que a la llegada comprueben las reservas de su próxima escala, o del viaje de regreso, y comuniquen su dirección temporal al transportista a fin de ser advertidos de cualquier información que pudiera interesarles.

### **Aviso sobre la hora límite de aceptación al vuelo**

La hora límite de aceptación al vuelo es el tiempo mínimo de antelación a la hora oficial programada de salida del vuelo indicada en el cupón, en el cual el pasajero debe haber sido admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Pasado este tiempo límite, el vuelo quedará cerrado. El transportista no incurre en responsabilidad alguna por la no aceptación del pasajero cuando éste se presente a un vuelo ya cerrado.