

Condiciones generales de transporte para pasajeros y equipaje (CGT de los billetes de avión)

Frankfurt, marzo de 2022

Publicado por:
Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft

Artículo 1: Definición de los términos	2
Artículo 2: Ámbito de aplicación	3
Artículo 3: Billetes de avión	3
Artículo 4: Tarifas, impuestos, tasas y suplementos	5
Artículo 5: Reservas	5
Artículo 6: Check-in y embarque	6
Artículo 7: Limitaciones y denegación de transporte	7
Artículo 8: Equipaje	8
Artículo 9: Horarios, retrasos y cancelación de vuelos	11
Artículo 10: Reembolsos.....	12
Artículo 11: Comportamiento a bordo	12
Artículo 12: Servicios adicionales	13
Artículo 13: Trámites administrativos	14
Artículo 14: Responsabilidad por daños y perjuicios	15
Artículo 15: Encabezados	17
Artículo 16: Otras disposiciones	17
Artículo 17: Órgano de conciliación para consumidores	17



Artículo 1: Definición de los términos

Salvo que el contexto o el documento indiquen lo contrario, las siguientes expresiones tienen el significado que se define a continuación:

Nosotros

se refiere a Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft.

Usted

se refiere a todas las personas que son pasajeros (véase también la definición de "pasajero").

Reserva

incluye toda la información sobre el transporte previsto.

Cupón

es la parte del billete de avión que da derecho al transporte en un tramo individual.

Pasajero

se refiere a cualquier persona en posesión de un billete que ha sido o ha de ser transportada en un avión con nuestro consentimiento.

Billete de vuelo

numerado es la confirmación de un vuelo pagado registrado electrónicamente, documentado por un recibo de billete (recibo del pasajero). "Billete de avión" y "billete" se utilizan como sinónimos en lo sucesivo.

Interrupción del vuelo

es una parada de un viaje solicitado por el pasajero en un lugar entre el lugar de origen y el de destino que hemos aprobado previamente.

Recibo de equipaje

es la parte del billete que hace referencia al transporte de su equipaje facturado.

Compañía aérea

es la compañía que transporta al pasajero y/o su equipaje en virtud de un billete y cuyo código de compañía aérea figura en el billete.

Fecha límite de facturación

es el tiempo límite especificado por nosotros o por el respectivo transportista aéreo antes del cual debe completar sus formalidades de check-in y estar en posesión de una tarjeta de embarque.

Daños

incluye el fallecimiento, las lesiones físicas, los perjuicios por retraso, las pérdidas u otros deterioros de cualquier tipo que se produzcan en relación con el transporte en vuelos o con cualquier otro servicio prestado por el transportista aéreo.

SDR

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

Días

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

Artículo 2: Ámbito de aplicación

General

2.1. Estas Condiciones de transporte se aplican a los vuelos que llevan el código de la compañía aérea "LH" en el billete de avión.

Código compartido

2.2. Hemos alcanzado acuerdos con otras compañías aéreas, conocidos con el nombre de Code Shares o régimen de "código compartido". Esto significa que, incluso cuando Lufthansa (LH) se indica como el transportista aéreo en la correspondiente casilla del billete, es posible que sea otra compañía aérea la que opere el vuelo. En el caso de vuelos en régimen de código compartido, Lufthansa le informará sobre la compañía aérea que opera el vuelo al realizar su reserva.

Los servicios en régimen de código compartido en vuelos operados por otras compañías aéreas quedan sujetos a las presentes condiciones generales de transporte.

En caso de que el vuelo sea operado por otra compañía aérea, deberá familiarizarse con las características especiales, por ejemplo, los horarios de facturación, las disposiciones relativas a la reconfirmación de reservas, los requisitos y las políticas relativas al transporte de menores no acompañados, el transporte de animales, la denegación de transporte, los dispositivos de oxígeno, las irregularidades operativas, la compensación por denegación de embarque y el límite de la franquicia de equipaje/aceptación, etc. de la compañía aérea que opera el vuelo.

Puede consultar información sobre los socios en régimen de código compartido de Lufthansa en nuestra página web lufthansa.com.

Artículo 3: Billetes de avión

General**3.1.**

3.1.1. Únicamente facilitamos el transporte al pasajero que figura en el billete de avión cuando existe una reserva confirmada. Nos reservamos el derecho a denegar el transporte en caso de que el pasajero no pueda verificar su identidad.

3.1.2. Los billetes no son transferibles.

3.1.3. Las condiciones de reembolso de los billetes de avión están reguladas por las respectivas disposiciones tarifarias vigentes en el momento de la emisión del billete de avión. Elija la tarifa aérea que mejor se adapte a sus necesidades. Es aconsejable contratar un seguro de cancelación de viaje.

Duración de la validez

3.2.

3.2.1. A menos que se indique lo contrario en el billete, en las presentes condiciones, o en las tarifas aplicables (que podrían limitar el período de validez de un billete de acuerdo con la información contenida en el mismo), un billete es válido por:

3.2.1.1. un año a partir de la fecha de emisión, o

3.2.1.1. un año a partir de la fecha del inicio del viaje, siempre que este se produzca en el plazo de un año desde la emisión del billete.

Cambios a petición del pasajero

3.3.

(3.3.1. y 3.3.2. se han suprimido)

3.3.3. Si se acoge a una tarifa que requiere utilizar los cupones del billete de avión en una secuencia determinada, le rogamos que tenga en cuenta que en el caso de que no realice alguno de los trayectos parciales, o de que no lo realice en la secuencia especificada en el billete, y ninguno de los demás datos del viaje sea objeto de modificación, realizaremos un nuevo cálculo del precio del vuelo en función del cambio de itinerario modificado por usted. El precio del vuelo se determinará en función de la tarifa que debería haber pagado por su itinerario efectivo, dentro de su categoría de precios, el día en que realizó su reserva original. Dicha tarifa podría ser mayor o menor a la inicialmente pagada.

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

Si, en el caso de que la tarifa a pagar por el itinerario modificado, el día de la reserva inicial, sea superior a la del billete original, le facturaremos la diferencia correspondiente una vez descontada la tarifa ya pagada. Tenga en cuenta que su transporte podría quedar supeditado al pago previo de dicha diferencia.

Si tiene un billete reembolsable, según lo definen las condiciones de la tarifa, y aún no ha volado ningún segmento del mismo, puede solicitar un reembolso del precio del billete de acuerdo con las condiciones de la tarifa. Esto significa que perderá su derecho al transporte.

Este artículo 3.3.3. no se aplica al transporte de pasajeros residentes en Austria.

3.3.4. Al transporte de pasajeros residentes en Austria se aplica lo siguiente:

Si se acoge a una tarifa que requiere utilizar los cupones del billete de avión en una secuencia determinada, le rogamos que tenga en cuenta que, en el caso de que no realice alguno de los trayectos parciales, o de que no lo realice en la secuencia especificada en el billete, y ninguno de los demás datos del viaje sea objeto de modificación, realizaremos un nuevo cálculo del precio del vuelo

de conformidad con el cambio de itinerario introducido por usted. Esto no se aplica si sus planes de viaje simplemente cambian o si usted se ve impedido, por fuerza mayor, enfermedad o por otra razón de la que no es responsable, de iniciar el transporte en todos los tramos, o en tramos individuales en el orden indicado en el billete de avión. Siempre que sea posible, le rogamos que nos comunique los motivos de dichos cambios tan pronto como los conozca. En el caso de que debamos proceder a un nuevo cálculo de la tarifa aérea, el precio determinado se basará en la tarifa que debería haber pagado con arreglo al itinerario efectivo, dentro de su categoría de precios, el día en que realizó su reserva original. Dicha tarifa podría ser mayor o menor a la inicialmente pagada.

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

Si, en el caso de que la tarifa a pagar por el itinerario modificado, el día de la reserva inicial, sea superior a la del billete original, le facturaremos la diferencia correspondiente una vez descontada la tarifa ya pagada. Tenga en cuenta que su transporte podría quedar supeditado al pago previo de dicha diferencia.

Artículo 4: Tarifas, impuestos, tasas y suplementos

Precio final

4.1. El precio final es la tarifa que incluye impuestos, tasas y suplementos.

Tarifas

4.2. La tarifa a pagar será la correspondiente al transporte desde el aeropuerto de origen efectivo hasta el aeropuerto de destino efectivo. La tarifa puede incluir cargos aplicados por la compañía aérea.

Impuestos, tasas y recargos

4.3. Además de la tarifa aérea, deberá pagar todos los impuestos, tarifas y otros cargos aplicables requeridos por el gobierno u otra autoridad local o estatal, o por el operador de un aeropuerto con respecto al pasajero o a los servicios prestados al pasajero. Cuando adquiera su billete, se le informará de los impuestos, tarifas y otros cargos que no estén incluidos en la tarifa aérea. Por lo general, estos también se muestran de forma separada en su billete.

Artículo 5: Reservas

Requisitos de reserva

5.1.

5.1.1. Cada uno de los cupones de vuelo se aceptará únicamente para el transporte a bordo de la clase de servicio especificada en el cupón, y para el día y el vuelo para los que se dispone de una reserva de asiento. En los billetes sin una reserva de asiento puede ser posible reservarlo más tarde si todavía hay asientos disponibles en el vuelo deseado.

5.1.2. Nosotros, o uno de nuestros Agentes Autorizados, registraremos su(s) reserva(s). Según su solicitud, le enviaremos una confirmación por escrito de su(s) reserva(s).

5.1.3. Determinadas tarifas estarán sujetas a condiciones que limitan su derecho a realizar cambios de reserva o cancelaciones.

(Se ha suprimido el apartado 5.2.)

Datos personales

5.3. Tratamos sus datos personales de acuerdo con todas las normas de privacidad de datos pertinentes y sólo para los siguientes fines: realizar reservas de vuelos, comprar billetes, obtener servicios adicionales, desarrollar y prestar servicios, facilitar los procedimientos de inmigración y entrada, así como poner la información asociada a la organización de su viaje a disposición de los organismos gubernamentales pertinentes y de otras compañías aéreas, o de otros proveedores de los servicios mencionados.

Reserva de asiento

5.4.

5.4.1. En algunos vuelos de Lufthansa puede realizar una reserva anticipada de asientos. En el contexto de este servicio, puede elegir, si está disponible, una categoría de asientos específica (pasillo, ventana o asiento central, un asiento con más espacio para las piernas). Según el tipo de asiento, en algunas clases de reserva este servicio está sujeto a un recargo. La reserva (anticipada) de asientos (de pago) no es obligatoria.

5.4.2. En cualquier caso, puede solicitar un asiento específico al realizar el check-in. Los cambios pueden tener un coste, dependiendo de la tarifa seleccionada. Si utiliza el servicio de “check-in automático”, al final del proceso puede elegir un asiento diferente al que se le haya asignado, siempre que siga habiendo otros asientos disponibles. Sin embargo, no podemos garantizar asientos específicos.

5.4.3. Estamos autorizados a asignar a los pasajeros un asiento distinto en cualquier momento, incluso después de subir a bordo del avión. Estos cambios pueden requerirse por motivos de seguridad u operativos. Si ha pagado por una reserva anticipada de asientos y su vuelo se cancela, o si el asiento se reasigna por razones de seguridad u operativos, le reembolsaremos el coste de la reserva anticipada de asiento. No recibirá un reembolso si decide no tomar el vuelo por su propia cuenta, si cambia su reserva o efectúa un upgrade a otra clase de servicio, o si ha proporcionado información incorrecta acerca de su aptitud para ocupar un asiento en la salida de emergencia.

Artículo 6: Check-in y embarque

6.1. Los plazos de facturación varían de un aeropuerto a otro. Le recomendamos que se informe sobre estos plazos de facturación y los cumpla. Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva si no cumple los tiempos límites de check-in. Nosotros, o la agencia de viajes que emitió el billete, le informaremos sobre el tiempo límite de check-in para el primer segmento de su vuelo con nosotros. Puede encontrar los tiempos límite de check-in para sus vuelos en nuestra página web o en la agencia de viajes donde se emitió el billete de avión. Salvo que se especifique lo contrario, los pasajeros deberán realizar el check-in con una antelación mínima de 45 minutos respecto al horario de salida del vuelo regular.

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

6.3. Tenemos el derecho de cancelar su reserva si no llega a la puerta de embarque a tiempo.

Artículo 7: Limitaciones y denegación de transporte

Derecho a denegar el transporte

7.1. Si lo consideramos apropiado, podemos negarnos a transportarle o a continuar transportándole si le hemos informado por escrito antes de su reserva de que a partir de la fecha de dicha notificación no le llevaremos en nuestros vuelos. Esto puede suceder si ha infringido las normas de conducta establecidas en los artículos 7 y 11 en algún vuelo anterior y su transporte se ha vuelto inaceptable. Además, también podemos negarle el transporte en caso de que:

7.1.1. esta medida sea necesaria por razones de seguridad y orden público o para evitar cualquier violación de las leyes o requisitos legales aplicables en el país de origen, de cualquier estado de origen, destino, o sobrevuele; o

7.1.2. su transporte pueda afectar negativamente a la seguridad, la salud o el bienestar de otros pasajeros en un grado significativo; o

7.1.3. su conducta, su condición, su estado de ánimo o su estado físico, por ejemplo, incluidos los efectos del consumo de alcohol o drogas, pueda representar un peligro para usted, para otros pasajeros o para los miembros de la tripulación; o

7.1.4. en un vuelo anterior se ha comportado de una manera que viola de forma significativa nuestras normas de conducta y tenemos motivos para creer que este comportamiento podría repetirse; o

7.1.5. se niegue a someterse a un control de seguridad; o

7.1.6. no haya pagado el precio final aplicable; o

7.1.7. no esté en posesión de los documentos de viaje necesarios para entrar en el punto de destino, o se niegue a mostrarlos a la tripulación a pesar de que se le pide que lo haga; o

7.1.8. usted presente un billete que ha obtenido o recibido ilegalmente, que viola los términos y condiciones de participación de Miles & More, que se registró como perdido o robado o que es una falsificación, o si no puede demostrar que su identidad es la del pasajero a cuyo nombre se ha emitido el billete; o

7.1.9 no cumpla con nuestras normas de seguridad; o

7.1.10. haga caso omiso de la prohibición de fumar vigente en todos nuestros aviones, durante el embarque y a bordo, e ignore la prohibición del uso de dispositivos electrónicos a bordo.

Transporte de niños

7.2.

7.2.1. Los niños menores de cinco años solo pueden viajar acompañados por un adulto que tenga al menos 18 años. El transporte de niños sin acompañante de entre 5 y 12 años debe registrarse previamente por teléfono a través del centro de atención al cliente de Lufthansa y está sujeto a la tarifa publicada en cada caso y a las disposiciones publicadas al respecto.

7.2.2. Los niños pueden viajar también en su propio asiento infantil si este se coloca en un asiento; para ello, se debe reservar un asiento adicional para niños menores de 2 años. Debe asegurarse el asiento infantil con el cinturón de seguridad disponible en el asiento durante todo el vuelo. El asiento infantil debe ser adecuado para su uso a bordo de un avión. Si este no es el caso, tenemos derecho a rechazar el transporte del asiento infantil en la cabina. No aceptamos ninguna responsabilidad por las consecuencias derivadas de un asiento infantil mal asegurado, por su funcionamiento incorrecto o por el incumplimiento de las instrucciones.

Artículo 8: Equipaje

Franquicia de equipaje y exceso de equipaje

8.1. Los límites de franquicia de equipaje se basan en las tarifas válidas publicadas en el momento de la reserva del vuelo. El transporte del equipaje que sobrepase el límite de franquicia de equipaje y del equipaje especial estará sujeto al pago de un recargo. En cualquier caso, ninguna pieza de equipaje podrá tener un peso superior a 32 kilogramos.

Equipaje de desconocidos

8.2. En nuestros vuelos no se permite llevar equipaje que haya recibido de extraños, tanto en cabina como en el equipaje facturado.

Objetos no aceptados en el equipaje

8.3.

8.3.1. Su equipaje no podrá contener:

8.3.1.1. Objetos que puedan suponer un peligro para el avión, para las personas o para los objetos que se encuentran a bordo del avión, como los incluidos en las normativas sobre mercancías peligrosas de la OACI y de la IATA. Esto incluye, en concreto, explosivos, gases comprimidos, materiales oxidantes, radiactivos o magnetizados, materiales inflamables y sustancias venenosas o agresivas.

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

8.3.1.3. Objetos peligrosos o inseguros o inadecuados para el transporte por su peso, tamaño o tipo y por su carácter perecedero, frágil o especialmente sensible;

8.3.1.4. Las baterías de litio separadas y las baterías de litio recargables (comúnmente usadas en dispositivos electrónicos como ordenadores portátiles, teléfonos móviles, relojes y cámaras) solo pueden transportarse en el equipaje de mano. Se pueden transportar como baterías de repuesto para dispositivos electrónicos un máximo de dos baterías de litio separadas o recargables con una

potencia que no exceda los 160 Wh. El transporte de baterías separadas o recargables con una potencia de entre 100 y 160 Wh requiere una autorización previa por parte de la compañía aérea. Puede encontrar más detalles sobre el transporte de baterías y baterías recargables en el Reglamento internacional sobre el transporte de mercancías peligrosas de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), el cual se puede consultar directamente en el apartado “Mercancías peligrosas” de la página web de la OACI o en la página web del Luftfahrt-Bundesamt LBA (la autoridad federal alemana de aviación).

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

8.3.3. Las armas de cualquier tipo, en particular las armas de fuego, las armas contundentes o punzantes, así como los dispositivos de pulverización y las armas deportivas, pueden admitirse como equipaje a nuestra discreción. Estas deben estar descargadas y tener el seguro puesto. De acuerdo con el punto 8.3.1.1., el transporte de munición está sometido a las normativas de la OACI y de la IATA.

8.3.4. No nos hacemos responsables de ningún artículo si se incluye en su equipaje facturado en contra de lo dispuesto en esta sección.

Derecho a rechazar el transporte de equipaje

8.4.

8.4.1. Podemos negarnos a transportar el equipaje si no cumple las condiciones indicadas en el apartado 8.3.

8.4.2. Podemos negarnos a llevar como equipaje cualquier objeto que consideremos inadecuado para el transporte debido a su tamaño, forma, peso, contenido, carácter o por razones de seguridad, o porque puede afectar negativamente al bienestar de otros pasajeros. La información sobre objetos inadecuados para el transporte está disponible bajo petición.

8.4.3. Podemos negarnos a transportar equipaje si no está empaquetado de manera adecuada en maletas u otros contenedores similares que garanticen un transporte seguro cuando se los somete a la manipulación habitual.

Registro del pasajeros y de equipaje

8.5. Por motivos de seguridad, podemos exigirle que nos permita realizar una búsqueda o una inspección de su persona y su equipaje, así como una radiografía de su equipaje. Si no acepta que se examine su persona o su equipaje para comprobar la existencia de objetos no permitidos según el apartado 8.3. o no declarados, podemos negarnos a transportarle a usted y a su equipaje.



Equipaje facturado

8.6.

8.6.1. Tras la entrega del equipaje facturado, lo tomaremos bajo nuestra custodia y emitiremos un recibo de equipaje y una etiqueta de equipaje para la identificación del mismo.

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

8.6.3. El equipaje facturado se transportará en el mismo avión en el que usted viaja, a menos que esto no sea posible por razones de seguridad. Si su equipaje facturado es transportado en el siguiente vuelo, se lo enviaremos al lugar en el que se encuentre, salvo que su presencia sea necesaria para la inspección aduanera. El artículo 14 (Responsabilidad por daños y perjuicios) permanece invariable.

Equipaje de mano

8.7.

8.7.1. Especificaremos el número, el peso máximo y las dimensiones máximas para el equipaje de mano. En cualquier caso, el equipaje de mano debe caber debajo del asiento delantero o en los compartimentos de equipaje. Si su equipaje de mano no cumple con estas condiciones o no satisface los requisitos de seguridad, deberá ser transportado como equipaje facturado.

8.7.2. Los objetos que no son adecuados para su transporte en bodega, tales como, por ejemplo, instrumentos musicales delicados, y que no cumplan con los requisitos del párrafo 8.7.1., solo podrán transportarse en cabina si nos ha informado previamente y si hemos aceptado su transporte. Podemos aplicar un recargo por este servicio adicional.

Recogida del equipaje facturado

8.8.

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

8.8.2. Solo entregamos el equipaje facturado al titular del recibo de equipaje.

8.8.3. Si la persona que acude a recoger el equipaje facturado no puede presentarnos el recibo o la identificación del mismo o no es capaz de identificar el equipaje mediante la etiqueta de equipaje, solo le entregaremos el equipaje si aporta pruebas, a nuestro juicio, satisfactorias de su derecho a retirarlo.

Transporte de animales

8.9.

8.9.1. El transporte de animales de compañía requiere nuestro consentimiento y está condicionado a que los animales dispongan de certificados sanitarios y de vacunación válidos, de permisos de entrada y de otros documentos de entrada o de tránsito exigidos por los respectivos países y, en el caso de que no sean perros acompañantes y de asistencia reconocidos, deberán ser transportados adecuadamente en jaulas de transporte o contenedores de transporte homologados. Nos reservamos el derecho a determinar la forma de transporte y a limitar el número de animales admitidos en cada vuelo.

Los animales que viajan en la cabina (incluido su contenedor de transporte, cuando corresponda) deben caber en el espacio para los pies de su asiento y estar adecuadamente asegurados durante toda su estancia a bordo.

Tenga en cuenta la información de nuestra página web sobre el transporte de animales como equipaje de mano adicional en la cabina: <https://www.lufthansa.com/xx/es/animales-como-equipaje-de-mano-adicional>.

El peso de los animales, sus jaulas de transporte y la comida no está incluido dentro del límite de franquicia de equipaje del pasajero. Para transportarlos habrá que abonar los recargos por exceso de equipaje correspondientes.

8.9.2. Un perro guía reconocido que sea necesario para el pasajero será transportado gratuitamente, y si es posible, en la cabina; tenga en cuenta los requisitos que pueden descargarse de <https://www.lufthansa.com/xx/es/perros-de-asistencia> para los vuelos fuera de los Estados Unidos de América.

8.9.3. En los vuelos hacia y desde los Estados Unidos de América, Lufthansa garantiza, dentro del ámbito especificado por el 14 CFR, Parte 382 y otras especificaciones legales, el transporte gratuito de un perro de asistencia por parte de una persona con discapacidad (tal y como se define respectivamente en el 14 CFR, Sección 382.3) si el acompañamiento de un animal de asistencia es necesario para apoyar al pasajero en la realización de trabajos o tareas a su favor. Para el transporte, los requisitos previos que pueden consultarse en <https://www.lufthansa.com/xx/es/perros-de-asistencia> se aplican a los vuelos hacia/desde los Estados Unidos de América.

Lufthansa únicamente acepta perros como animales de asistencia. El pasajero con discapacidad que viaja con un animal de asistencia es plenamente responsable de la seguridad, la salud, el bienestar y el comportamiento de dicho animal. Esto también se aplica a la interacción del animal de asistencia con otros pasajeros y miembros de la tripulación mientras esté a bordo del avión o en una zona del aeropuerto controlada por Lufthansa.

8.9.4. Usted es el único responsable de la seguridad, la salud y el comportamiento de su animal de compañía y es responsable del cumplimiento de todas las normativas y leyes de entrada, salida, sanitarias y de otro tipo, así como de los requisitos que se aplican en el país, estado o territorio desde o hacia el que se transporta el animal y/o en el que se encuentra un destino provisional. Esto se aplica, en concreto, a los certificados sanitarios, los permisos y las vacunas necesarios. En especial, Lufthansa no se hace responsable de los costes relacionados con el alojamiento del animal en cuarentena ni de las multas y costes relacionados con la repatriación del animal a su lugar de origen.

Usted es responsable de todos los gastos derivados del incumplimiento de estas responsabilidades y de las leyes, reglamentos y requisitos, así como de los daños causados por los animales acompañantes, y nos exime de cualquier responsabilidad al respecto, excepto cuando hayamos causado los daños de forma intencionada o por negligencia grave.

Artículo 9: Horarios, retrasos y cancelación de vuelos

eliminado

Artículo 10: Reembolsos

General

10.1.

10.1.1. En caso de anulación, cambio de reserva o retraso, puede ser posible el reembolso de la tarifa en determinadas condiciones, además de otras reclamaciones.

10.1.2. Los reembolsos también se pueden realizar de conformidad con las condiciones de la tarifa. Algunas tarifas incluyen restricciones con respecto a los reembolsos.

10.1.3. Se calculará el valor del reembolso de la tarifa, los impuestos y las tasas según las condiciones de la tarifa y los segmentos del billete utilizado. Las tarifas de pago en las que se incurre cuando se utiliza un determinado método de pago no las reembolsaremos.

Destinatario del reembolso

10.2. Por regla general, el reembolso se efectúa en el medio de pago utilizado para la reserva. El pago se considera un reembolso a la parte que tiene derecho al reembolso.

Divisas

10.3. El reembolso se efectuará en la misma divisa en la que se abonó el billete. El importe del reembolso puede diferir del importe abonado originalmente por el billete reembolsado debido a las conversiones y comisiones de su proveedor de servicios de pago.

Reembolso en la agencia de viajes

10.4. En el caso de los billetes reservados a través de una agencia de viajes, el importe del reembolso puede diferir del importe pagado que haya pagado a la agencia de viajes debido a las comisiones que ésta haya cobrado. Por lo tanto, le recomendamos que se ponga en contacto con la agencia de viajes y haga el reembolso en dicha agencia.

Artículo 11: Comportamiento a bordo

General

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

Equipos electrónicos

11.2. Está prohibido el uso de teléfonos móviles, radios y juguetes con control remoto a bordo. Como excepción a esta regla, se permite el uso de teléfonos móviles a bordo de vuelos equipados con tecnología de soporte para telefonía móvil. En estos aviones el uso de los teléfonos móviles está

permitido de acuerdo con las instrucciones de la tripulación. El teléfono está prohibido en todos los casos.

Vuelos para no fumadores

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

Bebidas alcohólicas

11.4. El consumo de bebidas alcohólicas que no hayan sido adquiridas a bordo está prohibido.

Obligación de abrocharse el cinturón de seguridad

11.5. Por norma general, está obligado a mantenerse en su asiento durante el vuelo. Mientras esté sentado debe llevar abrochado el cinturón de seguridad.

Tomar fotografías y grabar vídeos a bordo

11.6. Solo se permite tomar fotografías y grabar vídeos a bordo cuando se puedan proteger y garantizar los derechos de las personas fotografiadas, en concreto, su derecho a la privacidad. La tripulación puede prohibir en todo momento la toma de fotografías y de vídeos a bordo.

Obligación de mascarilla

11.7.

11.7.1. A fin de proteger la salud de todas las personas a bordo, está obligado a llevar una mascarilla en todo momento al embarcar, durante el vuelo y al abandonar el avión; la mascarilla debe cubrir completamente la boca y la nariz.

11.7.2. La obligación no se aplica a los menores de seis años, ni a las personas para las que el uso de una mascarilla es manifiestamente imposible por razones de salud. Para ello, se requiere la presentación de un certificado médico actualizado mediante el formulario del Lufthansa Group y, además, una prueba de coronavirus reconocida oficialmente (prueba PCR), que debe haberse realizado en las últimas 48 horas antes de la hora de salida prevista.

11.7.3. Puede encontrar más información, en particular sobre el formulario del Lufthansa Group para los certificados, la permisibilidad de varios tipos de mascarilla y sobre las opciones de contacto en <https://www.lufthansa.com/xx/es/faq-hygiene>.

Artículo 12: Servicios adicionales

12.1. Si organizamos que una tercera parte le proporcione servicios distintos al transporte aéreo o emita documentos de transporte para otros servicios que no estén relacionados con los vuelos, estaremos actuando solo en calidad de agentes. En estos casos, se aplicarán las condiciones de contratación del proveedor de servicios correspondiente.

12.2. Puede que se apliquen unas condiciones diferentes a las mencionadas anteriormente para los servicios de traslado que proporcionamos a nuestros pasajeros y que no incluyen servicios de vuelos. Estas condiciones están a su disposición si las solicita.

Artículo 13: Trámites administrativos

General

13.1.

13.1.1. Usted tiene la obligación y la responsabilidad de obtener todos los documentos de viaje y visados que sean necesarios para su viaje, y de cumplir todas las normas de los países de origen y destino de sus vuelos, y de aquellos que sobrevuele; lo mismo se aplica a la normativa y las instrucciones de nuestra compañía a este respecto. Sus documentos de viaje y visados deberán ser válidos durante todo el viaje, incluidas las paradas o posibles interrupciones del mismo. No asumimos responsabilidad alguna a este respecto ni estamos obligados a verificar su validez.

13.1.2. No seremos responsables de las consecuencias que se deriven de que usted no lleve consigo dichos documentos o visados, o de que no cumpla las leyes, reglamentos o instrucciones aplicables.

Documentos de viaje

13.2. Antes del viaje y a petición nuestra, deberá presentar todos los documentos de entrada y salida, así como los certificados sanitarios y de otro tipo exigidos por los países de destino o de tránsito y, en caso necesario, permitirnos mantener y conservar copias de los mismos. Nos reservamos el derecho de denegarle el transporte si no ha cumplido con estos requisitos, o si sus documentos de viaje están incompletos, y no somos responsables de ninguna pérdida sufrida o de los gastos incurridos por usted como resultado de su incumplimiento de estas disposiciones.

Denegación de entrada

13.3. Si, por algún motivo, se le niega la entrada a un país, está obligado a pagar la tarifa aérea correspondiente en el caso de que debamos llevarle de vuelta a su lugar de origen o a otro destino porque no se le permite entrar en un determinado país (un país de tránsito o de destino). Podemos aplicar al pago de dicha tarifa aérea los fondos que usted nos haya pagado por el transporte no utilizado. No le reembolsaremos la tarifa que haya abonado por el transporte hasta el lugar de la denegación de entrada o de la expulsión del país.

Responsabilidad del pasajero por sanciones, etc.

13.4. En el caso de que debamos abonar o depositar alguna cantidad por sanciones o multas, o incurramos en algún otro gasto debido a su incumplimiento de alguna normativa en materia de entrada o de tránsito por el país en cuestión, o por insuficiencia de los documentos exigidos por dicha normativa, usted quedará obligado a reembolsarnos, previa solicitud, los importes así adeudados o depositadas.

Inspección aduanera

13.5. Si así se exige, tanto su equipaje facturado como su equipaje de mano tendrán que someterse a una inspección por parte del personal de aduanas o de otros funcionarios. Declinamos toda responsabilidad por los daños que pueda sufrir el pasajero durante la inspección o por el incumplimiento de dicha disposición.

Controles de seguridad

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

Transmisión de datos

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

Artículo 14: Responsabilidad por daños y perjuicios

General

14.1.

14.1.1. El transporte queda sujeto a la normativa en materia de responsabilidad recogida en el Convenio de Montreal del 28 de marzo de 1999 ("Convenio de Montreal"), aplicado en la Comunidad Europea (EC) n.º 20217/97 a través del Reglamento (CE) n.º 889/2002 en su versión modificada y de las disposiciones legales nacionales de los Estados miembros.

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

14.1.3. Toda acción judicial de indemnización en virtud del Convenio de Montreal debe presentarse en un plazo de dos años, a partir de la fecha de llegada de la aeronave, o del día en que debería haber llegado, o en que se interrumpió el transporte.

14.1.4. Declinamos toda responsabilidad por los daños producidos en el cumplimiento de normativas estatales o por el incumplimiento por parte del pasajero de sus obligaciones.

14.1.5. Nuestra responsabilidad no superará en ningún caso el importe de los daños que hayan sido constatados. Únicamente seremos responsables de los daños indirectos o consecuentes si nosotros o nuestro personal los han causado de forma gravemente negligente o intencionada. Esto no se aplica a los daños personales.

14.1.6. Se aplicarán las exclusiones de responsabilidad y las restricciones de responsabilidad del Convenio de Montreal y de la legislación nacional respectivamente aplicable, a menos que se estipule explícitamente lo contrario en las presentes Condiciones de transporte.

Indemnización en el caso de fallecimiento o lesiones

14.2.

14.2.1. No existe ningún importe máximo de compensación por responsabilidad en caso de fallecimiento o lesiones de los pasajeros. En daños por un total de hasta 128.821 DEG (aproximadamente 150.000 EUR), la compañía aérea no podrá alegar cuestiones de responsabilidad para eludir el pago de indemnizaciones por daños. Los importes que superan esta cantidad tan solo pueden ser evitados por el transportista si éste demuestra que tanto él como su personal no han actuado de forma negligente o culpable, y que ninguna omisión negligente o culpable es la causa.

Pagos anticipados

14.2.2. Si el pasajero fallece o resulta lesionado, la compañía aérea deberá efectuar el pago de un

antipico para cubrir sus necesidades económicas inmediatas en un plazo de 15 días desde que se haya determinado que esta persona tiene derecho a una indemnización. En caso de fallecimiento, dicho anticipo no podrá ser inferior a 16.000 DEG (aproximadamente 19.000 EUR).

Deterioro, pérdida o destrucción de equipaje

14.3.

14.3.1. En el caso del equipaje facturado según el Art. 8.6 de las presentes Condiciones de transporte, existe una responsabilidad independiente de la culpabilidad, a menos que el equipaje ya estuviera dañado de antemano. Con el equipaje no facturado, somos responsables únicamente de nuestro comportamiento negligente y del de nuestro personal.

Límites de responsabilidad para el equipaje

14.3.2. Nuestra responsabilidad por deterioro, pérdida o destrucción de equipaje asciende a un máximo de 1.288 DEG (aprox. 1.500 EUR). Se aplica un límite de responsabilidad más alto si el pasajero presenta una declaración especial sobre el interés basado en la cantidad en la entrega del equipaje facturado en el destino a más tardar al facturar y paga el recargo solicitado. En este caso, la cantidad acordada se considera el límite de responsabilidad si el transportista no puede demostrar que la cantidad acordada es superior al interés real del pasajero en la entrega del equipaje facturado en el destino.

Reclamaciones sobre el equipaje

14.3.3. Si usted acepta el equipaje facturado sin reservas, se considerará que le fue entregado en buenas condiciones y conforme al contrato de transporte, mientras no se demuestre lo contrario. En caso de deterioro, pérdida o destrucción del equipaje, el pasajero deberá solicitar una compensación de la compañía aérea por escrito lo antes posible. En caso de daños en el equipaje, queda excluida toda acción legal si el derechohabiente no notifica al transportista inmediatamente después de descubrir el daño, pero en el caso del equipaje facturado, a más tardar siete días después de la aceptación del equipaje. Esto no se aplica si el transportista ha actuado de forma fraudulenta.

14.3.4. No asumimos responsabilidad por los daños ocasionados por objetos contenidos en su equipaje, salvo que estos se hayan producido por negligencia grave o de forma intencionada por nuestra parte. Si estos objetos ocasionan daños en el equipaje de otros pasajeros o en objetos de nuestra propiedad, usted estará obligado a compensarnos por todos los daños y gastos derivados.

Retrasos en el transporte de pasajeros y equipaje

14.4.

14.4.1. Somos responsables de los daños debidos a los retrasos durante el transporte de pasajeros y en el transporte del equipaje facturado, a menos que nosotros y nuestro personal hayamos tomado todas las medidas razonables para evitar los daños, o si la adopción de estas medidas no era posible para nosotros o nuestro personal.

Límites de responsabilidad por daños derivados de los retrasos

14.4.2. La responsabilidad por los daños ocasionados debido al retraso en el transporte de pasajeros queda limitada a 5.346 SDR (aprox. 6.000 EUR).

14.4.3. La responsabilidad por los daños ocasionados debido al retraso en el transporte del equipaje facturado queda limitada a 1.288 SRD (aproximadamente, 1.500 EUR). Se aplica un límite de

responsabilidad más alto si el pasajero presenta una declaración especial sobre el interés basado en la cantidad en la entrega del equipaje facturado en el lugar de destino y paga el recargo requerido a más tardar al facturar. En este caso, la cantidad acordada se considera el límite de responsabilidad si el transportista no puede demostrar que la cantidad acordada es superior al interés real del pasajero en la entrega del equipaje facturado en el lugar de destino.

Reclamaciones sobre el equipaje

14.4.4. En caso de daños causados por el retraso en la entrega del equipaje, el pasajero debe notificarlo al transportista lo antes posible por escrito. En caso de daños debidos a retrasos, queda excluida toda acción legal si el derechohabiente no notifica los daños en un plazo de 21 días tras la entrega del equipaje. Esto no se aplica si el transportista ha actuado de forma fraudulenta.

Co-culpabilidad del pasajero

14.4.5. Si los daños ocasionados son, en parte, atribuibles al perjudicado, el importe de la compensación deberá reducirse en la parte equivalente al grado de responsabilidad de este. En particular, el perjudicado está obligado a evitar el incremento de la compensación por la pérdida o el retraso en el transporte de su equipaje mediante la compra desmesurada de artículos de sustitución.

Artículo 15: Encabezados

Los encabezados contenidos en estas condiciones generales de transporte se utilizan por transparencia y no son relevantes para ser interpretados ni para presentar reclamaciones por daños.

Artículo 16: Otras disposiciones

El transporte queda sujeto a otras normas y condiciones adicionales aplicables a nuestras circunstancias o publicadas por nosotros. Estas normas y disposiciones y pueden sufrir modificaciones ocasionales. Se refieren, entre otras, al transporte de niños menores de edad, de mujeres embarazadas y de pasajeros enfermos, así como a las limitaciones en el uso de equipos electrónicos o al consumo de bebidas alcohólicas a bordo. Tenga en cuenta nuestra información que aparece en [lufthansa.com](https://www.lufthansa.com).

Artículo 17: Órgano de conciliación para consumidores

Participamos en la resolución de litigios ante un órgano de conciliación para consumidores. El órgano de conciliación para consumidores responsable es *söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* (órgano de conciliación del sector del transporte público) Fasanenstraße 81, 10623 Berlín,

<https://soep-online.de/en>

<https://soep-online.de/en/your-conciliation-request/online-form-flight/>

La Comisión Europea proporciona además una plataforma para la resolución de litigios en línea (ODR) a la que se puede recurrir en caso de apelaciones. Se puede acceder a esta plataforma en



Lufthansa

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