

Términos y condiciones

Índice

SECCIÓN A. CONDICIONES DE RESERVA

1. Su contrato
2. Los precios de este sitio web
3. Realización de una reserva
4. Reservas de grupos
5. Confirmación de reservas
6. Comunicación tras la confirmación de una reserva
7. Casos de fraude con tarjetas de crédito
8. Requisitos o necesidades específicas durante el viaje
9. Seguro de viaje
10. Documentación para el viaje
11. Pasajes reducidos para niños o bebés
12. Comidas durante el vuelo y equipaje permitido
13. Facturación en el aeropuerto
14. Cambios realizados por Thomas Cook antes del viaje
15. Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo
16. Cancelación de la reserva de un vuelo
17. Condiciones de las líneas aéreas
18. Situaciones ajenas al control de Thomas Cook Airlines
19. La responsabilidad que le corresponde por sus actos
20. Su protección económica
21. Quejas
22. *Worldwide Vouchers y Travel Pounds de Thomas Cook*
23. Protección de datos
24. Legislación y jurisdicción
25. Thomas Cook Tour Operations Ltd – Responsabilidad para con usted por reservas con otras líneas aéreas
26. Responsabilidad por daños y perjuicios de Thomas Cook Airlines
27. Reglamento (CE) 261/2004

Consulte en la página 15 el índice de la Sección B. Condiciones de transporte de Thomas Cook Airlines Limited, que son de aplicación cuando Thomas Cook Airlines sea el operador de su vuelo.

Explicación de las «Condiciones de reserva» y las «Condiciones de transporte»

Nuestras Condiciones de reserva son de aplicación cuando se realiza una reserva en el sitio web de Thomas Cook Airlines - www.thomascookairlines.com, lo que incluye reservas de vuelos operados por otras líneas aéreas. Si el operador de su vuelo fuese una línea aérea diferente a Thomas Cook Airlines, debería usted comprobar los Términos y las Condiciones de transporte de dichas líneas aéreas además de nuestras Condiciones de reserva.

Términos y Condiciones de transporte: solo son aplicables cuando se viaje en un vuelo operado por Thomas Cook Airlines. Incluyen información sobre lo debe usted hacer antes, durante y después del vuelo.

SECCIÓN A. CONDICIONES DE RESERVA

1. Su contrato

Este sitio web es explotado por Thomas Cook Airlines Limited. Cuando reserve usted un vuelo en este sitio web, su pago será tramitado por Thomas Cook Airlines Limited. Cuando seamos nosotros el operador de sus vuelos, suscribirá usted un contrato con Thomas Cook Airlines Ltd. Si el operador de su vuelo fuese otra línea aérea, suscribirá usted un contrato con Thomas Cook Tour Operations Limited. Se aplicarán a su reserva las presentes Condiciones de reserva. Asimismo, si somos los operadores de su(s) vuelo(s), también se aplicarán las Condiciones de transporte de la Sección B. Sin embargo, si es otra línea aérea la que opera sus vuelos, se aplicarán las Condiciones de transporte de esta (si lo desea, podemos facilitarle una copia).

Cuando haga una reserva a través de este sitio web, esta no constituirá un *package* (viaje combinado) en el sentido del *Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations* (Reglamento sobre planes de viaje combinados y viajes vinculados) de 2018.

Se aplicarán las siguientes definiciones salvo que el contexto exija lo contrario.

«**Línea(s) aérea(s)**» se refiere a la(s) línea(s) aérea(s) que realicen su(s) vuelo(s). Podrían ser Thomas Cook Airlines Limited o una o más líneas aéreas diferentes.

«**Reserva**» se refiere a la reserva que realiza usted por medio de este sitio web.

«**Condiciones**» se refiere a los presentes Términos y condiciones y a las Condiciones de transporte aplicables. «**Pasaje**» se refiere a uno de los siguientes:

«**Pasaje de turista sin equipaje**» se refiere a nuestro pasaje básico sin extras. Durante el proceso de reserva, se pueden añadir extras como la reserva de asientos o equipaje en bodega.

«**Pasaje de turista**» se refiere a nuestro pasaje de turista habitual, que incluye algunos extras.

El «**pasaje flexible y reserva con opción flexible**» le ofrece mayor flexibilidad a la hora de realizar cambios en sus vuelos y cancelarlos.

«**Vuelo(s)**» se refiere a los vuelo(s) que reserva con Thomas Cook Airlines.

«**Fuerza mayor**» se refiere a circunstancias poco habituales e impredecibles fuera de nuestro control, cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aunque se hubieran adoptado todas las precauciones necesarias. Dichas circunstancias incluirán normalmente (pero no únicamente) conflictos bélicos, problemas de seguridad graves como actos terroristas, cierres de aeropuertos, cierres del espacio aéreo (así como otras decisiones sobre la gestión del tráfico aéreo que puedan provocar retrasos importantes hasta el día siguiente o cancelaciones de uno o más vuelos), la imposibilidad de que Thomas Cook Airlines pueda operar vuelos como resultado de la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea (incluida la pérdida o restricción de derechos de tránsito o tráfico aéreo o el derecho de la(s) línea(s) aérea(s) a entrar en el espacio aéreo), disturbios civiles o eventos derivados de la inestabilidad política, conflictos industriales o huelgas, incendios, desastres naturales o nucleares, malas condiciones meteorológicas y todas las circunstancias similares y, en todos los casos, ya sean reales o potenciales.

«**DEG**» se refiere a derechos especiales de giro, una unidad monetaria internacional, creada por el Fondo Monetario Internacional. Convenios internacionales, como el Convenio de Montreal, mencionan valores

monetarios en DEG

«**usted**» y «**su(s)**» se refiere a todas las personas (o cualquiera de ellas, según proceda) cuyo nombre conste en la reserva (incluido el pasajero principal [definido a continuación en el apartado «Realización de una reserva»] y cualquiera que sea agregado o que lo reemplace posteriormente).

«**Sector**» se refiere a un vuelo de ida hacia Reino Unido o con salida de este país. Si reserva usted un vuelo de ida y vuelta, estará formado por dos sectores (es decir, en un vuelo de ida y vuelta al Reino Unido, el vuelo inicial con salida del Reino Unido constituirá el primer sector y el vuelo de regreso constituirá el segundo sector).

«**Thomas Cook Airlines**», «**nosotros**», «**nos**», «**nuestro**» y «**nosotros mismos**» se refiere a Thomas Cook Airlines Limited o Thomas Cook Tour Operations Ltd, dependiendo de si la reserva de su vuelo es con Thomas Cook Airlines o con otra línea aérea (tal como se ha manifestado anteriormente).

2. [Los precios de este sitio web](#)

Los precios del sitio web

El precio de su vuelo podría subir o bajar respecto al publicitado, debido a que los precios se fijan en tiempo real. Aunque los precios y la disponibilidad se actualizan periódicamente en nuestro sitio web y comunicaciones de marketing, podrían cambiar antes de que finalice usted su reserva con nosotros.

Es poco frecuente, pero en ocasiones podríamos mostrar un precio de pasaje incorrecto por error. Si lo hacemos, le daremos la opción de:

- pagar cualquier diferencia entre el precio publicitado por error y el precio real; o
- cancelar los billetes comprados, en cuyo caso le reembolsaremos íntegramente el precio que haya pagado. Si opta por cancelarlos, le reembolsaremos cualquier gasto adicional razonable, no recuperable en el que haya incurrido antes de que le comunicásemos el error. Todo gasto que se reclame deberá justificarse con recibos válidos.

En el caso de pasajes para viajar a Estados Unidos o desde Estados Unidos, todas esas cancelaciones y reembolsos se realizarán cumpliendo estrictamente la Política del Ministerio de Transporte estadounidense de fecha 8 de mayo de 2015 sobre precios de pasajes erróneos.

3. [Realización de una reserva](#)

Para realizar una reserva con nosotros, debe haber cumplido usted 18 años como mínimo. La persona cuyo nombre figure en primer lugar en la reserva será el «pasajero principal». Como pasajero principal, acepta y confirma usted que está autorizado y facultado para aceptar las presentes Condiciones de reserva y las Condiciones de transporte aplicables a título propio, en nombre de todos los miembros de su grupo y también de cualquier miembro que posteriormente se integre en el grupo o sustituya a otro miembro. El pasajero principal conviene asimismo en facilitar información completa y exacta en relación con la reserva al resto del grupo.

Cuando reserve:

- tendrá usted que pagar el coste íntegro del vuelo y de cualesquiera otros servicios que reserve al mismo tiempo; y
- asumirá el coste total de la reserva, incluida cualquier prima de seguro, así como cualquier recargo por cancelación o modificación aplicable.

Reservas de agencias de viajes: no se considerará agente nuestro a ninguna agencia de viajes que utilice este sitio web o plataforma de reservas. No estaremos obligados a pagar ninguna comisión ni ninguna otra cantidad a ninguna agencia de viajes que realice una reserva en esta plataforma de reservas o sitio web, ni se aplicará a dichas reservas ningún contrato de agencia. Es responsabilidad de la agencia de viajes garantizar el cumplimiento de cualquier requisito legal o reglamentario, lo que incluye la necesidad de mantener una licencia de la ATOL propia, emitir un certificado exclusivo de vuelo (*Flight Only*) o si fuera necesario un certificado de viaje combinado (*Package*) de ATOL y pagar la contribución de protección de ATOL (APC) al *Air Travel Trust*.

4. Reservas de grupos

Los siguientes Términos y condiciones solo se aplican cuando la reserva incluye a 10 pasajeros o más que viajan como un solo grupo.

Condiciones de pago para grupos: podemos aceptar un depósito o pago del importe total de su reserva, que le solicitaremos cuando reserve. Si reserva usted con menos de 12 semanas de antelación a la salida, tendrá que abonar el importe íntegro de la reserva. Si decide pagar solo un depósito, el pago mínimo se corresponderá con un 20 % del total de la reserva de grupo («**depósito mínimo**»). El pago íntegro de cualquier saldo pendiente se cobrará automáticamente 12 semanas antes de la salida, usando los datos de pago que se hayan empleado para pagar el depósito.

Tenga en cuenta que solo aceptamos un método de pago por reserva de grupo. Esto significa que tendrá que utilizar la misma tarjeta de crédito o débito para pagar la reserva de grupo íntegra. **Tenga esto en cuenta al realizar una reserva de grupo, ya que no podremos aceptar ningún otro método de pago.**

Cancelaciones de grupos: cuando cancele usted su reserva de grupo, se aplicará lo siguiente:

- Cancelaciones realizadas dentro de las 12 semanas previas al viaje: no se efectuará reembolso alguno.
- Cancelaciones realizadas con más de 12 semanas de antelación al viaje:
 - cobraremos el depósito abonado.
 - si ha efectuado el pago íntegro de su reserva de grupo con más de 12 semanas de antelación a la fecha de la salida, le reembolsaremos el importe íntegro menos el «**depósito mínimo**».

Extras y asientos para grupos: nosotros asignaremos los números de asiento del grupo. Sin embargo, si el operador de sus vuelos es Thomas Cook Airlines y desea elegir los asientos, puede contratar el servicio «Choose Your Seat» (Elección de asiento) durante la fase de reserva. Si viaja con equipamiento deportivo, se le cobrará íntegramente por ello cuando lo añada a su reserva. Estos servicios no son reembolsables y le informaremos de los recargos aplicables antes de completar la reserva.

Cambios y nombres del grupo: deberá facilitar a Thomas Cook Airlines los nombres de todos los pasajeros como mínimo 28 días antes de la fecha del viaje. Se permiten cambios de nombre sin coste alguno hasta 28 días antes de la salida. Si nos notifica dentro de los 28 días previos, se considerará un cambio de nombre y estará sujeto a un recargo administrativo de 70 GBP por persona y vuelo como máximo. No puede usted modificar los nombres dentro de las 25 horas previas a la salida programada. Si lo hiciese, se considerará una cancelación y se aplicarán nuestras condiciones de cancelación.

5. Confirmación de reservas

Cuando realice una reserva con Thomas Cook Airlines a través de este sitio web o por teléfono, enviaremos por correo electrónico un itinerario de confirmación a la dirección de correo electrónico que haya suministrado al realizar la reserva. En ese momento, entrará en vigor el contrato entre nosotros y usted.

Le rogamos que compruebe su itinerario de confirmación, junto con todos los demás documentos e información que le enviemos en cuanto los reciba y que nos informe de inmediato si algún dato fuese incorrecto, ya que es posible que no se puedan realizar cambios posteriormente. Declinamos toda responsabilidad en el caso de que no se nos notifique cualquier inexactitud en los datos facilitados en el plazo de siete días desde la emisión. Es usted responsable de todos los costes o gastos incurridos, salvo que cometamos un error y tenga usted motivos fundados para no haberse puesto en contacto con nosotros en el plazo estipulado.

6. Comunicación tras la confirmación de una reserva

Cuando la reserva sea directamente con nosotros, le remitiremos las comunicaciones pertinentes por correo electrónico, correo postal, teléfono o SMS. Si reserva con nosotros por medio de nuestro sitio web y facilita su dirección de correo electrónico, nos autoriza para que nos pongamos en contacto con usted en relación con su reserva o consulta y debería comprobar su correo electrónico de manera periódica. También podemos ponernos en contacto con usted por correo postal o por teléfono si tenemos dificultades para contactarle por correo electrónico o si necesitásemos que nos responda con carácter urgente.

Si realiza la reserva por medio de una agencia de viajes, le enviaremos a esta todas las comunicaciones pertinentes.

7. Fraude con tarjetas de crédito

Si no nos facilita la información correcta sobre el titular y/o la dirección de facturación de la tarjeta de crédito o débito, podría retrasarse la emisión de sus billetes y el coste total podría aumentar. Si se deniega el pago o si nos facilita datos incorrectos sobre la tarjeta de crédito, cancelaremos los billetes.

Para reducir al mínimo los fraudes con tarjetas de crédito, llevamos a cabo comprobaciones aleatorias (que incluyen la consulta del censo electoral). Para dichos fines podríamos pedirle información adicional.

Si en algún momento detectásemos que los pagos que se nos han efectuado son resultado de una actividad fraudulenta (incluso en las ventas a bordo del avión) o si nos facilita usted información fraudulenta relativa a su reserva, nos reservamos el derecho de:

- i. reclamarle cualquier cargo de la tarjeta que nos haya sido devuelto por los proveedores de esta (y cualquier coste legal que pueda surgir a raíz de tal suceso);
- ii. rechazar futuras reservas de su parte;
- iii. cancelar íntegramente su reserva; y
- iv. emprender acciones judiciales contra usted, lo que incluye apoyar un procesamiento penal y la denuncia ante las autoridades pertinentes.

8. Requisitos o necesidades específicas durante el viaje

Si tiene usted movilidad reducida o alguna discapacidad, o si necesita cualquier otra ayuda en el aeropuerto o durante el vuelo, háganoslo saber cuando realice su reserva para que podamos

organizar cualquier medida que necesite. Para aprovechar al máximo los servicios que ofrecemos, tiene que informarnos con una antelación mínima de 48 horas a la salida de su vuelo. Este requisito también se aplica cuando el operador del vuelo es otra línea aérea, en cuyo caso deberá usted ponerse en contacto con ellos o con nosotros. Si nos informa con menos de 48 de antelación, tanto nosotros como el aeropuerto o la línea aérea trataremos de prestarle ayuda cuando sea posible. Le rogamos que consulte la página sobre Special Assistance (Asistencia especial) <https://www.thomascookAirlines.com/en/fly-with-us/special-assistance/assistance-for-customers.jsp> para obtener más información sobre los servicios que ofrecemos. Si reserva usted a través de internet, puede elegir un asiento adecuado a sus necesidades pero si desea hablar con alguien, le rogamos que se ponga en contacto con nuestro equipo de asistencia especial llamando al 0800 1073409.

No le denegaremos el transporte por razón de su discapacidad o movilidad reducida. Sin embargo, de acuerdo con el Reglamento (CE) 1107/2006, en determinadas circunstancias, tal vez no podamos aceptar su reserva por motivos de seguridad o si, debido a las dimensiones del avión o de sus puertas, nos resulta imposible embarcarlo o desembarcarlo del avión.

9. [Seguro de viaje](#)

Resulta esencial para su protección contar con un seguro de viaje adecuado y pertinente. Es recomendable que todos los miembros de su grupo contraten un seguro de viaje antes de viajar. Por su propia seguridad, la póliza de seguro debería ofrecerle cobertura si tiene que cancelar el vuelo u otros planes de viaje, en caso de cualquier emergencia que pueda surgir mientras está de viaje, así como respecto al equipaje y su contenido. Le rogamos que lea atentamente los pormenores de la póliza cuando los reciba y que se los lleve consigo de viaje.

10. [Documentación para el viaje](#)

Pasaportes y visados: asegúrese de llevar consigo toda la documentación pertinente (incluidos pasaportes y visados válidos) para viajar, ya que es su responsabilidad y no podrá viajar sin ellos. Los requisitos relativos a pasaportes y visados, así como sobre aspectos sanitarios que son aplicables a ciudadanos revestidos de pasaporte británico con salida y destino en Reino Unido pueden consultarse en el apartado «Help & FAQ's» (Ayuda y Preguntas Frecuentes) que incluimos únicamente a título orientativo. También le recomendamos que visite <https://travelaware.campaign.gov.uk/>.

Asegúrese de que su pasaporte no haya caducado antes de viajar, al menos cuatro semanas antes de la salida de su vuelo. Asegúrese también de que la validez de su pasaporte cumpla cualquier requisito en vigor en materia de inmigración en el lugar de destino. Para obtener más información, visite <https://www.gov.uk/browse/abroad/passports>;

Declinamos toda responsabilidad en el caso de que no posea usted la documentación necesaria y no se le abonará ninguna indemnización, gasto, reembolso ni otra suma si no pudiera volar o llegar a su destino porque la documentación no es correcta. Si se le deniega la entrada en algún país, tendrá que regresar de inmediato al país desde el que ha viajado. Toda multa, recargo, sanción económica, coste (incluido el vuelo de regreso inmediato) o cualquier otro recargo que se nos cobre deberá abonarlo usted.

Billetes: no se admitirá el billete y este perderá su validez si no toma usted los vuelos en el orden establecido en el billete. Además, no tendrá derecho a ningún reembolso ni indemnización.

11. Pasajes reducidos para niños o bebés

Los bebés menores de dos años no pueden ocupar un asiento propio durante el vuelo. Se cobrará un recargo por las reservas de bebés (consulte el apartado «**Families and Children**» [Familias y niños] de nuestro sitio web para ver el precio actualizado de los pasajes). En el caso de los menores que tengan dos años o más el día del vuelo de regreso (o del último sector de vuelo), habrá que pagar el precio del pasaje íntegro para adultos, ya que deberán ocupar un asiento. Le informaremos de los recargos aplicables antes de completar su reserva con nosotros.

12. Comidas durante el vuelo y equipaje permitido

Determinados itinerarios incluyen por norma comidas durante el vuelo y también equipaje permitido. Si el itinerario que ha elegido no incluye por norma estos servicios, se le ofrecerá la posibilidad de contratarlos antes de completar la reserva pagando un recargo adicional. También puede optar por añadirlos después de haber reservado pero antes de la salida (consulte el apartado «**Fees and Charges**» [Gastos y cargos] <https://www.thomascookAirlines.com/en/help-contact/fees-and-charges.jsp> de nuestro sitio web para conocer los recargos actualizados). Los recargos varían según el vuelo y están sujetos a disponibilidad. Cuando haga la reserva, le rogamos que compruebe los datos y precios actualizados en nuestro sitio web.

13. Facturación en el aeropuerto

NOTA: los pasajeros que hayan reservado con un pasaje de turista sin equipaje deberán facturar a través de internet.

La hora que aparece en el itinerario, el recibo o cualquier actualización de estos documentos es la hora de salida programada del avión que realiza el vuelo. En la tabla siguiente se indica la antelación mínima con la que debería presentarse para facturar. **NOTA:** el plazo de presentación en el mostrador de facturación varía según el destino. Antes de viajar, lea cualquier información de facturación que sea aplicable. Se puede consultar más información sobre los plazos para facturar a continuación y en nuestro sitio web <https://www.thomascookAirlines.com/en/Flight-preparation/check-in.jsp>.

Todos los plazos se refieren a la antelación con la que debería presentarse respecto a la hora de salida programada

	Salidas del Reino Unido	Salidas del extranjero
Corta distancia/Media distancia	3 horas	2 horas
Larga distancia	4 horas	3 horas

Todos los mostradores de facturación cierran estrictamente una hora antes de la hora de salida del vuelo programada. Asegúrese de facturar con tiempo y antes de que cierre el mostrador de facturación, ya que si no lo hace, no podrá viajar.

14. Cambios realizados por Thomas Cook Airlines antes del viaje

Cambios en los horarios de vuelo: antes de aceptar su reserva, le notificaremos la hora del vuelo programada, que también aparecerá en su correo electrónico de confirmación. Los horarios de vuelo pueden cambiar entre la fecha de la reserva y la fecha del viaje. No garantizamos dichos horarios y no forman parte de su contrato con nosotros. Si nos facilita información de contacto, trataremos de notificarle dichos cambios en cuanto tengamos constancia de ellos y le enviaremos un itinerario de confirmación revisado.

Cambios en servicios de vuelo previamente reservados: si, después de haber reservado, realizamos un cambio significativo* en el horario de vuelo programado, que usted no pueda aceptar, y no podemos reservarle un vuelo alternativo que le resulte aceptable, tendrá derecho a percibir un reembolso íntegro del importe abonado por el vuelo.

*Un cambio significativo incluye un cambio de 12 horas o más en el horario de vuelo, un cambio en el destino o un cambio a otro aeropuerto de salida del Reino Unido. Cualquier otro cambio se considerará de carácter menor, lo que significa que no tendrá usted derecho a un vuelo alternativo ni a un reembolso.

NOTA: en ocasiones, la línea aérea ha de efectuar cambios en la fecha de salida que pueden provocar la retirada de servicios de vuelo previamente reservados o modificaciones en estos. Si no estuviera disponible, le reembolsaremos cualquier servicio previamente reservado por el que haya pagado.

Cambio de línea aérea o de avión: los operadores de los vuelos que se ofrecen en este sitio web son una serie de líneas aéreas regulares o chárter. En el momento de la reserva, tal vez no se pueda especificar la línea aérea o el tipo de avión. Thomas Cook Airlines está obligada a confirmar la identidad de la línea aérea que operará su vuelo. Todo cambio en la línea aérea que opere el vuelo se le notificará en cuanto sea posible y, a más tardar, en la puerta de embarque. Su línea aérea se reserva el derecho a cambiar los tipos de avión o las líneas aéreas en cualquier momento y dicha modificación se considerará un cambio de carácter menor.

Es responsabilidad suya confirmar de nuevo todos los datos del vuelo al menos 48 horas antes de la salida, consultando el itinerario de su Reserva en internet por medio del apartado «**Manage Booking**» (Gestionar reserva) <https://www.thomascookAirlines.com/tcibe/tcauk/en/mybooking/login> de este sitio web.

Lista comunitaria de compañías aéreas prohibidas: de conformidad con la Directiva (CE) de la UE n.º 2111/2005, artículo 9, estamos obligados a informarle de la existencia de una «Lista comunitaria» que incluye los datos de compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación dentro de la Unión Europea. La Lista comunitaria se encuentra disponible para su consulta. Si la línea aérea con la que tiene confirmada la reserva quedase sujeta a una prohibición de explotación y Thomas Cook Airlines no pudiera ofrecerle otra línea aérea adecuada, tendrá derecho a un transporte alternativo o a un reembolso en virtud del artículo 8 del Reglamento (CE) 261/2004.

15. Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo

Si realiza su reserva con Thomas Cook Tour Operations Ltd, deberá leer este apartado junto con la sección sobre reembolsos de las Condiciones de transporte de la línea aérea pertinente, a la que también estará sujeto. Si tuviera que efectuar usted algún cambio en su vuelo o en algún otro servicio, facilidades u otros artículos reservados, se aplicarán diferentes recargos. También se aplicará una comisión de administración por cliente, por sector, por cada cambio (véase la siguiente tabla). Si los cambios incrementasen el precio de la reserva original, también deberá usted abonar la diferencia de precio. Si los cambios redujesen el coste total de la reserva original, no tendrá usted derecho a que se le reembolse la diferencia. Si cancela cualquier «extra opcional» por el que se haya cobrado, no se le reembolsará. Cuando pueda realizarse un cambio en un extra opcional, cobraremos una comisión de administración de 30 GBP/36 EUR por cada cambio.

Si cancela cualquier seguro de vacaciones que haya reservado a través de nosotros, no le reembolsaremos la prima, puesto que ya estará cubierto por la póliza.

Todos los cambios están sujetos a disponibilidad y no pueden efectuarse:

- con menos de 25 horas de antelación a la salida del primer vuelo
- tras haber facturado por internet.

Las reservas efectuadas originalmente por teléfono a través del centro de ventas de Thomas Cook solo podrán modificarse o cancelarse a través de dicho centro.

Recargos correspondientes a cambios realizados por usted en su reserva de vuelo antes de viajar

VUELOS DE CORTA DISTANCIA a Baleares, los Balcanes, Bulgaria, Croacia, Francia, Italia, España y Portugal continental.			
Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.			
	Pasaje de turista sin equipaje	Pasaje estándar	Pasaje flexible y reservas con opción flexible
<i>Clase turista y Turista Plus</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	35 GBP por sector, por cliente más cualquier subida de precio del pasaje	Sin coste más cualquier subida de precio del pasaje
<i>Cambios de nombre Véase a continuación la Nota 1</i>	No se pueden hacer cambios	35 GBP por sector solamente	Sin coste
<i>Corrección de nombres Véase a continuación la Nota 1</i>	10 GBP por persona por sector	Sin coste	Sin coste

VUELOS DE MEDIA DISTANCIA a las Islas Canarias, Cabo Verde, Chipre, Turquía, Egipto, Túnez, Gambia.			
Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.			
	Pasaje de turista sin equipaje	Pasaje de turista	Pasaje flexible y reservas con opción flexible

<i>Clase turista y Turista Plus</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	50 GBP por sector, por cliente más cualquier subida del precio del pasaje	Sin coste más cualquier subida de precio del pasaje
<i>Cambios de nombre</i>	No se pueden hacer cambios	50 GBP por sector solamente	Sin coste
<i>Corrección de nombres Véase a continuación la Nota 1.</i>	10 GBP por persona por sector	Sin coste	Sin coste

VUELOS DE LARGA DISTANCIA a Estados Unidos, Canadá, el Caribe, América Central y América del Sur, el África Subsahariana, Oriente Medio, Asia y Australia. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.			
	Pasaje de turista sin equipaje	Pasaje de clase turista	Pasaje flexible y reservas con opción flexible. Véase a continuación la Nota 2.
<i>Clase turista</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	100 GBP por sector, por cliente más cualquier subida del precio del pasaje	Sin coste solo subida del precio del pasaje
<i>Clase prémium</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	150 GBP por sector, por cliente más cualquier subida del precio del pasaje	Sin coste, solo subida del precio del pasaje
<i>Cambios de nombre Véase a continuación la Nota 1</i>	No se pueden hacer cambios	100 GBP por sector solamente 150 GBP por sector clase prémium	Sin coste
<i>Corrección de nombres Véase a continuación la Nota 1.</i>	10 GBP por persona por sector	Sin coste	Sin coste

NOTA: si el pasaje disponible en el momento de hacer el cambio tuviese un precio más elevado que el pasaje pagado originalmente, tendrá que abonar usted la diferencia. No se realizará ningún reembolso si el precio en vigor del pasaje fuese más bajo. No puede usted trasladar su reserva a una fecha de salida que coincida más de tres meses después de la fecha de salida original sin incurrir en recargos por cancelación.

Nota 1: los nombres de los pasajeros que viajen como parte de una reserva solo podrán modificarse hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo. Sin embargo, tenga en cuenta que después de haber facturado por internet, no se podrán modificar los nombres de los pasajeros. Si la reserva efectuada fuese más cara que la original en el momento de cambiar los nombres de los pasajeros, deberá abonar usted la diferencia de precio. Si la reserva efectuada fuese menos cara que la original en el momento de cambiar los nombres de los pasajeros, no tendrá derecho a que se le reembolse la diferencia de precio. En los vuelos de ida y vuelta, los nombres de los pasajeros que viajen en cada sector deberán coincidir. No puede haber nombres diferentes en cada sector. Se podrán corregir un máximo de tres letras de cualquier pasajero de una reserva y se aplicará una comisión administrativa por el cambio, de 10 GBP por persona y sector si ha reservado un pasaje de turista sin equipaje. Todos los demás tipos de pasaje permiten realizar un cambio de nombre sin coste.

Nota 2: el pasaje flexible es una reserva con opción flexible. Solo está disponible cuando se reserva un «pasaje de clase turista» y no está disponible con un «pasaje de turista sin equipaje».

16. Cancelación de una reserva de vuelo

Ninguno de los pasajes de Thomas Cook Airlines (ni de los extras de vuelo) es reembolsable en absoluto a excepción del pasaje flexible y las reservas con opción flexible. Esto significa que si cancela usted su reserva por cualquier motivo, a menos que sea una causa de fuerza mayor, se le cobrará su coste íntegro salvo que haya efectuado su reserva con el pasaje flexible o con la opción flexible. Si cancela, tendrá derecho a la devolución del impuesto para pasajeros de aviación del Reino Unido (APD) que corresponda a cada uno de los vuelos cancelados. Para solicitar la devolución, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros en el plazo de 28 días desde la fecha de salida del vuelo cancelado. Tendrá que pagar una comisión administrativa de 25 GBP por reserva. Consulte su seguro de viaje para saber si puede cancelar y reclamar al seguro en otros casos.

Si ha reservado usando el pasaje flexible o la opción flexible, podrá cancelar la reserva hasta 25 horas antes de la salida de su primer vuelo. Sin embargo, tenga en cuenta que después de haber facturado por internet, no se podrán realizar cancelaciones. Thomas Cook Airlines reembolsará el pasaje íntegro y cobrará una comisión de cancelación por cliente, por sector y por cancelación (véase la siguiente tabla).

Recargos por cancelación de un vuelo de su parte en una reserva de vuelo con *pasaje flexible o con opción flexible antes de viajar*

	VUELOS DE CORTA DISTANCIA Vuelos a Baleares, los Balcanes, Bulgaria, Croacia, Francia, Italia, España y Portugal continental. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.	VUELOS DE MEDIA DISTANCIA Vuelos a las Islas Canarias, Cabo Verde, Chipre, Turquía, Egipto, Túnez, Gambia. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.	VUELOS DE LARGA DISTANCIA Vuelos a Estados Unidos, Canadá, el Caribe, América Central y América del Sur, el África Subsahariana, Oriente Medio, Asia y Australia. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.
<i>Clase turista y Turista Plus</i>	35 GBP por sector, por cliente	50 GBP por sector, por cliente	100 GBP por sector, por cliente
<i>Clase prémium</i>			150 GBP por sector, por cliente

17. Condiciones de las líneas aéreas

Si es otra línea aérea la que opera su vuelo, se aplicarán a su reserva las Condiciones de transporte de dicha línea aérea. Esto significa que Thomas Cook Tour Operations Ltd se amparará en las disposiciones de las Condiciones de transporte de esa otra línea aérea como si fuesen parte de las presentes Condiciones. Sin embargo, si los términos de las Condiciones de transporte de dicha línea aérea entrasen en conflicto con las presentes Condiciones, se dará prioridad a estas últimas con respecto a los términos en conflicto.

18. Situaciones ajenas al control de Thomas Cook Airlines

Salvo manifestación en contrario en las presentes Condiciones de reserva, no seremos responsables de lo siguiente cuando sea consecuencia de un caso de fuerza mayor:

- indemnizaciones, daños y perjuicios, gastos, costes, pérdidas y cualquier otro importe de cualquier tipo;
- circunstancias en las que su línea aérea tenga que modificar o cancelar su vuelo;
- circunstancias en las que no se pueda facilitar su vuelo como o cuando se había acordado; y/o
- circunstancias en las que su plan de vuelo resulte deficiente o sufra usted alguna pérdida o daño de cualquier tipo.

19. La responsabilidad que le corresponde por sus actos

Queremos que todos nuestros clientes disfruten del vuelo. No obstante, debe recordar que es usted responsable de sus actos y de los efectos que tengan en otras personas. Denegaremos su transporte y el de su equipaje en cualquier momento si consideramos que sus actos constituyen o podrían constituir una amenaza para la seguridad o el bienestar de otros pasajeros o de nuestros empleados. Para obtener más información, consulte el apartado **«Conducta de los pasajeros» de la página número []** de nuestras Condiciones de transporte (Sección B) .

No le pagaremos ni a usted ni a nadie que viaje con usted ninguna indemnización por daños y perjuicios, compensación, reembolso ni ninguna otra suma de ningún tipo, ni tampoco abonaremos ningún gasto ni coste incurridos por el hecho de que le hayamos denegado el transporte en virtud de la presente cláusula. Si se le deniega el transporte en el primer sector de su vuelo, podremos denegárselo también en el vuelo de regreso o en cualquier otro sector.

Durante el vuelo, todos los reglamentos de las líneas aéreas permiten consumir exclusivamente las bebidas alcohólicas vendidas o suministradas por el servicio de bar de a bordo.

20. Su protección económica

No todos los vuelos que ofrecemos y vendemos contarán con una protección económica al amparo del sistema ATOL. Este sitio web le facilitará información sobre la protección aplicable en el caso de cada servicio de viaje que se le ofrezca antes de completar la reserva. Si no recibe un certificado ATOL, significa que su reserva no cuenta con este tipo de protección. Si recibe un certificado ATOL pero no figuran en él todas las partes del viaje, solo estarán protegidas las partes que se hayan incluido. Para obtener más información sobre la protección económica y el certificado ATOL, consulte www.caa.co.uk.

Los vuelos comprados a Thomas Cook Airlines **NO** contarán con la protección ATOL.

Si compra un vuelo a Thomas Cook Tour Operations Ltd (número ATOL 1179), **SÍ QUE CONTARÁ** con

protección ATOL.

Si recibe un certificado ATOL correspondiente a las reservas de Thomas Cook Tour Operations Ltd, en su certificado ATOL se harán constar los elementos que cuentan con protección económica, dónde puede obtener información sobre lo que esto significa para usted y con quién ponerse en contacto si hubiera algún problema. La prestación de los servicios de viaje enumerados en el Certificado ATOL (o una alternativa adecuada) correrá por nuestra cuenta o de los proveedores que se identifiquen en su certificado ATOL. En algunos casos, si nosotros no pudiésemos prestar esos servicios, ni tampoco el proveedor, por motivos de insolvencia, otro titular de ATOL podría prestarle los servicios que ha contratado u otros alternativos adecuados (sin coste adicional para usted). Conviene usted en aceptar que, en dichas circunstancias, el titular de ATOL alternativo asuma dichas obligaciones y en pagar cualquier dinero que adeude en virtud de su contrato a ese otro titular de ATOL. No obstante, también acepta usted que, en algunas circunstancias, a la CAA podría no resultarle posible designar a otro titular de ATOL, en cuyo caso tendrá usted derecho a presentar una reclamación con arreglo al sistema ATOL (o contra el emisor de su tarjeta de crédito, si procede). Si nosotros o los proveedores identificados en su certificado ATOL no pudiésemos prestar los servicios indicados (ni otros alternativos que sean adecuados a través de otro titular de ATOL o de otro modo) por motivos de insolvencia, los fideicomisarios del *Air Travel Trust* podrán abonarle un pago (u otorgarle una prestación) con arreglo al sistema ATOL. Acuerda usted que, a cambio de un pago o prestación tal, cede en pleno dominio a dichos fideicomisarios cualquier demanda que le corresponda o pueda corresponderle por la no prestación de los servicios, lo que incluye cualquier demanda en nuestra contra o contra la agencia de viajes (o el emisor de su tarjeta de crédito si procede). También conviene usted en que toda demanda tal podrá volver a cederse a otro órgano, si este ha pagado las sumas reclamadas por usted con arreglo al sistema ATOL.

21. Quejas

Si no está usted satisfecho con los planes de vuelo, comuníquenoslo lo antes posible notificando a uno de nuestros representantes en la línea aérea, el aeropuerto o a bordo del vuelo. Si aún así no quedase satisfecho, le rogamos que se ponga en contacto con nuestro equipo de relaciones con los clientes usando los datos de contacto de nuestro sitio web, que pueden encontrarse en www.thomascookairlines.com/Customer-relations.

Si tiene alguna queja sobre cualquier aspecto después de haber viajado, le rogamos que visite www.thomascook.com/customerrelations para enviar su queja mediante un formulario web (correo electrónico o correo postal) o que nos llame al 01733 224814. También puede escribirnos a Customer Relations Department, Westpoint, Peterborough Business Park, Lynch Wood, Peterborough, PE2 6FZ (Reino Unido).

Acusaremos recibo de su queja en el plazo de siete días y trataremos de responderle en 28 días. Si fuera necesario contactar con un tercer proveedor para investigar su queja, tal vez precisemos más tiempo para darle una respuesta completa.

Si no sigue el procedimiento anterior, los derechos de reclamación de una indemnización que le correspondan podrían verse reducidos o extinguirse, además de impedirnos investigar su queja debidamente. Toda indemnización que le corresponda podría verse reducida o extinguirse en el caso de que se pudieran haber adoptado medidas para reducir o eliminar la pérdida o los daños sufridos de haber recibido una notificación de su parte en plazo oportuno.

Sistemas de arbitraje:

Si realiza una reserva con **Thomas Cook Tour Operations Ltd (TCTO)**, se aplicará el Código de conducta de la ABTA, puesto que TCTO es miembro de la ABTA (con número de afiliación V6896) También

podemos ofrecerle el sistema de la ABTA para la resolución de conflictos, aprobado por el *Chartered Trading Standards Institute*. Si no podemos resolver su queja, consulte www.abta.com para utilizar el procedimiento simple de la ABTA. Se puede encontrar más información sobre el Código y la ayuda de la ABTA para la resolución de conflictos en www.abta.com o poniéndose en contacto con ABTA en 30 Park Street, London, SE1 9EQ (Reino Unido), Tfno: 020 3117 0500. **Tenga en cuenta que el sistema de arbitraje de la ABTA no es de aplicación a quejas relacionadas exclusivamente con su vuelo.**

Thomas Cook Airlines Limited: si realiza su reserva con Thomas Cook Airlines Limited, tendrá acceso a nuestro sistema para la resolución alternativa de controversias de aviación (*Aviation Alternative Dispute Resolution* o ADR), aprobado por la *Civil Aviation Authority* (CAA) y facilitado por el *Centre for Effective Dispute Resolution* (CEDR). El CEDR es un proveedor independiente de resolución de controversias certificado por la CAA para decidir sobre controversias entre líneas aéreas y sus pasajeros que no se hayan resuelto mediante el procedimiento de resolución de quejas propio de la líneas aéreas. Si Thomas Cook Airlines no puede resolver su queja, puede utilizar el sistema ADR del CEDR para que se tome una decisión independiente al respecto. Para obtener información sobre cómo enviar su queja al CEDR, consulte el sitio web de este centro www.cedr.com/aviation.

22. Worldwide Vouchers y Travel Pounds de Thomas Cook

Thomas Cook Airlines puede aceptar los cheques *Worldwide Travel Vouchers* a modo de pago. Se pueden utilizar para abonar el importe íntegro de la reserva o como pago parcial. Siga las instrucciones que figuran a continuación para saber cómo canjear sus cheques por una nueva reserva.

1. Realice la reserva en ThomasCookAirlines.com, efectuando el pago íntegro en el momento de la reserva con la tarjeta que prefiera.
2. Envíe sus cheques junto con sus datos de contacto por un servicio de entrega especial a: Thomas Cook Sales Accounting, Westpoint, Peterborough Business Park, Lynch Wood, Peterborough, PE2 6FZ (Reino Unido).
3. Un representante del departamento de contabilidad se pondrá en contacto con usted por teléfono, llamando al número que figure en los cheques, para obtener los datos completos de la tarjeta y poder reembolsar el cheque. El titular de la tarjeta deberá estar presente para autorizar el reembolso a la tarjeta original que se utilizó para efectuar la reserva.
4. Tardará unos 28 días en recibir el reembolso de los cheques correspondientes a la reserva.
5. Podrá canjear los cheques *Worldwide Travel Vouchers* por otros extras que añada a su reserva en ThomasCookAirlines.com. Tendrá que realizar el pago íntegro de los extras.

Si el importe del cheque es superior al valor de la reserva del vuelo o de los extras, perderá el saldo restante del cheque, ya que no se facilita cambio.

Los cheques *Worldwide Travel Vouchers* no se pueden canjear por efectivo, cheques de viaje ni divisas en ningún formato. Los cheques pueden rechazarse si no se han comprado a un proveedor autorizado.

Travel Pounds de Thomas Cook: tenga en cuenta que actualmente no aceptamos *Travel Pounds* ni cheques *Family Fund Vouchers* de Thomas Cook como forma de pago por las reservas realizadas en ThomasCookAirlines.com o a través de un centro de llamadas.

23. Protección de datos

Para tramitar su reserva, necesitaremos que nos facilite datos personales de cada una de las personas que van a viajar en el marco de su reserva (incluidos niños y bebés). Siempre recabaremos dicha información de acuerdo con nuestra política de privacidad. Para obtener cumplida información sobre

cómo podemos utilizar sus datos, consulte nuestra Política de privacidad en www.thomascookAirlines.com.

24. [Legislación y jurisdicción](#)

Salvo que así lo disponga la legislación, las presentes Condiciones de reserva y toda reserva de servicios de transporte que realice con nosotros se regirán por las leyes de Inglaterra y Gales, y toda controversia entre usted y nosotros relativa a su transporte (incluido el transporte de su equipaje) se someterá a la jurisdicción y competencia de los Juzgados y Tribunales de Inglaterra y Gales. Sin embargo, cuando surja una controversia concerniente a su transporte (incluido el transporte de su equipaje) entre usted y:

- Thomas Cook Tour Operations Ltd, dicha controversia se resolverá de conformidad con el sistema de arbitraje de la ABTA si nosotros no somos capaces de resolver su queja en primer lugar (si procede y si se puede utilizar ese sistema para tratar la reclamación en concreto) (véase la cláusula 21 anterior); o
- Thomas Cook Airlines Limited, dicha controversia se resolverá de conformidad con el sistema de arbitraje del CEDR si nosotros no somos capaces de resolver su queja en primer lugar (cuando proceda y si se puede utilizar ese sistema para tratar la reclamación en concreto) (véase la cláusula 21 anterior).

25. [Thomas Cook Tour Operations Ltd: responsabilidad para con usted por reservas con otras líneas aéreas](#)

Si emitimos un billete para otra línea aérea, lo haremos en calidad de agente de dicha línea aérea. En esos casos, la responsabilidad de cada línea aérea que opere los vuelos se determinará de acuerdo con sus respectivas Condiciones de transporte (además de las presentes Condiciones de reserva). Declinamos toda responsabilidad u obligación por la prestación del servicio de vuelo real o por los actos u omisiones de la línea aérea o cualquiera de sus empleados, agentes, proveedores o subcontratistas. Thomas Cook Tour Operations Ltd no es una línea aérea ni una compañía aérea y no suscribe ningún contrato de transporte directamente con usted.

La responsabilidad máxima de Thomas Cook Tour Operations Ltd, en el caso de concluirse que ha incurrido en un incumplimiento de sus obligaciones contractuales para con usted, se limita al coste de los vuelos en cuestión.

Si algún órgano judicial decide que debemos asumir responsabilidades respecto al vuelo en sí o a los actos u omisiones de la línea aérea en cualquier sentido o de la forma que sea, el importe máximo que tendremos que pagar se limitará al máximo que tendría que pagarle la línea aérea de conformidad con los Convenios internacionales o los Reglamentos aplicables (por ejemplo, el Convenio de Varsovia de 1929, en su versión modificada o no modificada; y el Convenio de Montreal 1999 (en su versión modificada en cada caso) con respecto al viaje internacional en avión; y/o con respecto a líneas aéreas que posean una licencia de explotación otorgada por un país de la UE, el Reglamento de la CE sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente con respecto a viajes nacionales e internacionales en avión). En tales circunstancias, también tenemos derecho a acogernos a todas las exoneraciones, excepciones y demás disposiciones relativas a la responsabilidad que amparen a la línea aérea de conformidad con dichos Convenios internacionales o Reglamentos aplicables.

Cuando le paguemos cualquier indemnización, tendremos derecho a deducir las sumas de dinero que haya recibido o vaya a recibir de la línea aérea con respecto a la queja o reclamación interpuesta.

26. [Responsabilidad por daños y perjuicios de Thomas Cook Airlines](#)

Responsabilidad de las compañías aéreas en relación con los pasajeros y su equipaje

Esta cláusula 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 muerte o lesiones del pasajero. Para los daños de hasta 113 000 DEG, la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea solo 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 16 000 DEG.

Retraso del pasajero

En caso de retraso del pasajero, 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.

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. Nuestra responsabilidad en caso de retraso del equipaje se limita a 1 131 DEG.

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. Con respecto al equipaje facturado, es responsable aun cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea solo 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, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria.

Reclamaciones sobre el equipaje

Si el equipaje facturado es objeto de daño, retraso, pérdida o destrucción, 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 **21 días**, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero. **Para obtener más información, se puede consultar nuestra página web**

<https://www.thomascookAirlines.com/en/Flight-preparation/check-in/baggage/lost-or-damaged-baggage.jsp>

Consulte el apartado de ayuda de nuestra página web para obtener más información

sobre las restricciones en cuanto a equipaje de mano y equipaje en bodega:

<https://www.thomascookAirlines.com/en/help-contact/frequently-asked-questions.jsp>

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 el 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 del avión o del día en que el avión hubiese debido llegar.

Fundamento de la información

Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) n.º 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) n.º 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.

27. [Reglamento \(CE\) 261/2004](#)

Si el billete de su vuelo se rebaja a una clase inferior, el vuelo se cancela o retrasa o si le denegamos el embarque nosotros o cualquier línea aérea que efectúe el vuelo, podría corresponderle una indemnización en virtud del Reglamento (CE) 261/2004. Si tuviera derecho a percibir dicha indemnización, podrá reclamarla (junto con cualquier gasto recuperable que sea aplicable) a la línea aérea correspondiente. Toda suma que reciba en dicho contexto constituirá la indemnización total que le corresponde en virtud del Reglamento (CE) 261/2004. Si, por cualquier motivo, no le reclamase usted la indemnización a la línea aérea sino a nosotros, acuerda usted cedernos los derechos que le correspondan contra la línea aérea que haya realizado efectivamente su vuelo. Consulte nuestra política «**Customer Rights: EC Regulation 261/2004**» (Derechos del cliente. Reglamento (CE) 261/2004) <https://www.thomascookAirlines.com/en/help-contact/ec-regulation-2612004.jsp> para obtener más información.

Toda acción judicial para reclamar una indemnización deberá iniciarse en el plazo de seis años desde que se produjera el retraso o la cancelación o se denegase el embarque.

SECCIÓN B. CONDICIONES DE TRANSPORTE DE THOMAS COOK AIRLINES LIMITED

ÁMBITO DE APLICACIÓN

1. Generalidades
2. Nuestro Código de designación de línea aérea
3. Conflicto entre legislaciones
4. Contrato de flete/Condiciones de operadores turísticos
5. Reservas de agencias de viajes
6. Las Condiciones de transporte prevalecen sobre las políticas y los procedimientos

OPERADORES SUBSIGUIENTES Y SERVICIOS DE CÓDIGO COMPARTIDO

7. Servicios de código compartido

PAGO Y PASAJE

8. Fundamentos para la fijación de precio de los pasajes
9. Errores en los precios
10. Pasajes reducidos para niños o bebés
11. Reserva y pago
12. Impuestos y recargos
13. Suplementos por combustible
14. Divisa

RESERVAS Y SERVICIOS DE VUELO

15. Cambios generales
16. Avión
17. Servicios de vuelo
18. Facturación prioritaria
19. Contacto
20. Obligatoriedad de disponer de un billete válido
21. Validez

BILLETES

22. Nombre y dirección de la compañía aérea
23. Autorización de compra de billetes electrónicos

CAMBIOS DE NUESTRA PARTE, CAMBIOS DE SU PARTE

24. Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo o en servicios previamente reservados
25. Recargos correspondientes a cambios realizados por usted en su reserva de vuelo antes de viajar
26. Cambios realizados por nosotros en su reserva de vuelo o en servicios de vuelo previamente reservados antes del viaje
27. Cambios realizados por nosotros en su servicios de vuelo previamente reservados el día del viaje
28. Cancelación de vuelos o servicios previamente reservados/Reembolsos

29. Pago de reembolsos
30. Facturación y embarque
31. Retrasos/Cancelaciones
32. Denegación de embarque
33. CONDUCTA DE LOS PASAJEROS
34. Conducta a bordo del avión

NUESTRO DERECHO A DENEGARLE EL TRANSPORTE

35. Denegación y limitación del transporte
36. Desviaciones e incumplimiento de obligaciones
37. Transporte de animales en vuelos de Thomas Cook Airlines

AYUDA ESPECIAL, MENORES NO ACOMPAÑADOS Y MUJERES EMBARAZADAS

38. Ayuda especial: Pasajeros con movilidad reducida o con una discapacidad
39. Aptitud para volar
40. Jóvenes
41. Mujeres embarazadas

EQUIPAJE

42. Equipaje
43. Equipaje permitido
44. Exceso de equipaje
45. Equipaje no permitido
46. Derecho a denegar el transporte de equipaje
47. Derecho de inspección
48. Equipaje facturado
49. Equipaje no facturado
50. Recogida y entrega del equipaje
51. Equipamiento deportivo

NUESTRA RESPONSABILIDAD PARA CON USTED

52. Responsabilidad por daños y perjuicios
53. Normas aplicables
54. Muerte o lesiones de los pasajeros
55. Responsabilidad por equipaje
56. Retraso del pasajero
57. Generalidades

PLAZOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

58. Notificación de reclamaciones de equipaje
59. Plazos de prescripción

USO DE DISPOSITIVOS DURANTE EL VUELO

60. Protectores de rodillas
61. Dispositivos electrónicos

REQUISITOS EN CUANTO A VISADOS Y DOCUMENTOS DE VIAJE

62. Obtención de los documentos de viaje
63. Presentación de los documentos de viaje
64. Billetes

65. Denegación de la entrada
66. Responsabilidad del pasajero respecto a sanciones o costes de detención
67. Inspección aduanera
68. Inspección de seguridad
69. Protección de datos
70. Seguro

**AVISO CONFORME AL REGLAMENTO (CE) N.º 2111/2005 Y EL ANEXO AL
REGLAMENTO (CE) 2027/97 MODIFICADO POR EL REGLAMENTO (CE) 889/2002**

1. Líneas aéreas sujetas a una prohibición de explotación de la UE
2. Responsabilidad de las líneas aéreas
3. Responsabilidad de las compañías aéreas en relación con los pasajeros y su equipaje
4. Indemnización en caso de muerte o lesiones
5. Anticipos
6. Retraso del pasajero
7. Retraso del equipaje
8. Destrucción, pérdida o daños del equipaje
9. Límites más elevados para el equipaje
10. Reclamaciones sobre el equipaje
11. Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva
12. Plazos de reclamación
13. Fundamento de la información

CONDICIONES CONTRACTUALES Y OTROS AVISOS IMPORTANTES

14. Aviso sobre billetes de IATA
15. Aviso de las condiciones contractuales que se incorporan por referencia
16. Mercancías peligrosas
17. Lista de artículos prohibidos en el equipaje en cabina y los pasajeros
18. Lista de artículos prohibidos en el equipaje de bodega
19. Legislación y jurisdicción - Modificación y renuncia

Definiciones

Al leer las presentes Condiciones de transporte, tenga en cuenta lo siguiente:

«**Nosotros**», «**nuestro(a)/s**» y «**nos**» se referirán a Thomas Cook Airlines Limited.

«**Usted**», «**su(s)**» y «**pasajero**» se referirá a toda persona, excepto los miembros de la tripulación, que se transporte o vaya a transportarse de acuerdo con un billete o un billete electrónico.

«**Escalas acordadas**» se refiere a aquellos lugares que se hagan constar en el billete o aparezcan en nuestros horarios, salvo el lugar de salida y el de destino, como escalas programadas de la ruta.

«**Código de designación de línea aérea**» se refiere a los dos caracteres o las tres letras que identifican a cada compañía aérea en concreto.

«**Agente autorizado**» se refiere a un agente de ventas del pasajero que hayamos designado nosotros u otra compañía o cualquier persona o entidad con la que hayamos suscrito un contrato de flete para que nos represente en la venta de transporte aéreo en nuestros servicios.

«**Equipaje**» se refiere a cualquier efecto personal que embale para llevárselo en su viaje. Salvo especificación en contrario, incluirá tanto el equipaje facturado como el no facturado.

«**Facturación del equipaje**» se refiere a las partes del billete relativas al transporte del equipaje facturado.

«**Talón de identificación del equipaje**» se refiere a un documento emitido exclusivamente para la identificación del equipaje facturado.

«**Contrato de flete**» se refiere al contrato suscrito entre nosotros y un agente autorizado para que nos represente a nosotros o a él en la venta de transporte aéreo en nuestros servicios.

«**Equipaje facturado**» se refiere al equipaje cuya custodia asumimos y respecto al cual hemos emitido un recibo de equipaje.

«**Condiciones contractuales**» se refiere a las declaraciones y los avisos que se le facilitan en su billete y que incorporan las presentes Condiciones de transporte.

«**Convenio**» se refiere a cualquiera de los siguientes instrumentos que sea aplicable:

- Transporte aéreo, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en adelante denominado el Convenio de Varsovia);
- el Convenio de Varsovia modificado en la Haya el 28 de septiembre de 1955;
- el Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo adicional n.º 1 de Montreal (1975);
- el Convenio de Varsovia modificado en la Haya y por el Protocolo adicional n.º 2 de Montreal (1975);
- el Convenio de Varsovia modificado en la Haya y por el Protocolo adicional n.º 4 de Montreal (1975);
- el Convenio complementario de Guadalajara (1961); y/o
- el Convenio de Montreal (1999).

«**Daño**» incluye la muerte, las heridas y las lesiones corporales de un pasajero, la pérdida, la pérdida

parcial, el robo de equipaje y otros daños en este derivados de o relacionados con el transporte u otros servicios prestados por nosotros.

«**Días**» se refiere a días naturales, incluidos los siete días de la semana, siempre y cuando que, a efectos de notificación, no se contará el día en el que se haya enviado la notificación.

«**Billete electrónico**» y «**billete**» se refieren a un itinerario y recibo, así como a cualquier documento de embarque que hayamos emitido para usted.

«**Pasaje**» se refiere a uno de los siguientes:

«**Pasaje de turista sin equipaje**» se refiere a nuestro pasaje básico sin extras. Durante el proceso de reserva, se pueden añadir extras como la reserva de asientos o equipaje en bodega.

«**Pasaje de turista**» se refiere a nuestro pasaje de turista habitual, que incluye algunos extras.

El «pasaje flexible y reserva con opción flexible» le ofrece mayor flexibilidad a la hora de realizar cambios en sus vuelos y cancelarlos.

«**Fuerza mayor**» se refiere a circunstancias poco habituales e impredecibles fuera de nuestro control, cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aunque se hubieran adoptado todas las precauciones necesarias. Dichas circunstancias incluirán normalmente (pero no únicamente) conflictos bélicos, problemas de seguridad graves como actos terroristas, cierres de aeropuertos, cierres del espacio aéreo (así como otras decisiones sobre la gestión del tráfico aéreo que puedan provocar retrasos importantes hasta el día siguiente o cancelaciones de uno o más vuelos), la imposibilidad de que Thomas Cook Airlines pueda operar vuelos como resultado de la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea (incluida la pérdida o restricción de derechos de tránsito o tráfico aéreo o el derecho de la(s) línea(s) aérea(s) a entrar en el espacio aéreo), disturbios civiles o eventos derivados de la inestabilidad política, conflictos industriales o huelgas, incendios, desastres naturales o nucleares, malas condiciones meteorológicas y todas las circunstancias similares y, en todos los casos, ya sean reales o potenciales.

«**Reglamento sobre paquetes de viajes**» se refiere al Reglamento sobre planes de viaje vinculados y paquetes de viajes (*Package Travel and Linked Travel Arrangements Regulations*) de 2018 (en su versión refundida en cada momento), que se puede encontrar en <https://www.legislation.gov.uk/ukdsi/2018/9780111168479/contents>

«**Sector**» se refiere a cada trayecto individual del viaje que implique un despegue y un aterrizaje.

«**DEG**» se refiere a derechos especiales de giro, según la definición del Fondo Monetario Internacional, entidad que creó esta unidad. Convenios internacionales, como el Convenio de Montreal, mencionan valores monetarios en DEG.

«**Escala**» se refiere a una parada programada del viaje, en un punto entre el lugar de salida y el lugar de destino.

«**Tarifa**» se refiere a los pasajes, los recargos y/o las Condiciones de transporte relacionadas que se hayan presentado, cuando proceda, ante las autoridades pertinentes.

«**Emisor de billetes**» se refiere a cualquier persona u otra entidad con la que hayamos suscrito un contrato de flete o su agente autorizado, según el caso, que haya emitido el billete.

«**Equipaje no facturado**» se refiere a cualquier equipaje, salvo el equipaje facturado, que lleve consigo a bordo del avión cuando viaje.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

1. Generalidades

- 1.1 Salvo manifestación en contrario, se aplicarán las presentes Condiciones de transporte cuando nosotros seamos el operador de su vuelo o cuando el código de designación de línea aérea nos identifique a nosotros como compañía aérea.
- 1.2 Este sitio web es explotado por nosotros y cuando realice usted una reserva, seremos nosotros quienes tramitemos el pago. Suscribirá su contrato con:
- nosotros si la reserva incluye vuelos operados solo por Thomas Cook Airlines; o
 - Thomas Cook Tour Operations Limited si los vuelos no son operados por nosotros.

Para obtener más información, consulte nuestras Condiciones de reserva en la Sección A.

- 1.3 Algunos vuelos y servicios que reserve en nuestro sitio web no serán operados por nosotros o no son vuelos de código compartido. En esos casos, actuaremos como agentes del operador del vuelo o del proveedor de servicios que proceda. Esto significa que también serán aplicables a su reserva las Condiciones de transporte o los términos de las Condiciones de cada una de estas líneas aéreas y proveedores (según proceda). Debe leer dichos documentos antes de completar su reserva con nosotros. Para ello, puede solicitar un ejemplar de los mismos.
- 1.4 Puede utilizar nuestro sitio web para reservar vuelos con cualquiera de las líneas aéreas de nuestro Grupo (por ejemplo, Condor Flugdienst GmbH, Thomas Cook Airlines Scandinavia A/S y Thomas Cook Airlines Balearics SL). Si realiza una reserva con una de las líneas aéreas de nuestro grupo, el transporte estará sujeto a las Condiciones de transporte de la línea aérea del Grupo con la que haya reservado, que encontrará en los sitios web de las líneas aéreas pertinentes. Además, suscribirá usted el contrato con Thomas Cook Tour Operations Limited.

2. Nuestro código de designación de línea aérea

Las presentes Condiciones de transporte se aplican exclusivamente a vuelos respecto a los cuales figure nuestro nombre o código de designación de línea aérea en el recuadro *carrier* (compañía) del billete. Nuestro código de designación de línea aérea es MT o TCX.

3. Conflicto entre legislaciones

Las presentes Condiciones de transporte serán de aplicación a menos que resulten incongruentes con las tarifas o las leyes aplicables al transporte que se le facilite, en cuyo caso se dará prioridad a dichas tarifas o leyes. Si alguna disposición de las presentes Condiciones de transporte no fuese válida en virtud de cualquier ley aplicable tal, las demás disposiciones seguirán teniendo plenos efectos.

4. Contrato de flete/Condiciones de operadores turísticos

Si viaja usted utilizando un viaje combinado vacacional, su transporte también estará sujeto a los términos y condiciones de su operador turístico. En caso de incongruencia entre los términos y condiciones de su operador turístico y las presentes Condiciones de transporte, se dará prioridad a

estas últimas.

5. Reservas de agencias de viajes

- 5.1 Si la persona que efectúa la reserva en su nombre es una agencia de viajes, el «pasajero principal» será el primer cliente cuyo nombre figure en la reserva como persona que va a viajar.
- 5.2 Si una agencia de viajes reservase el vuelo en su nombre, tenga en cuenta que no le pagaremos a esta ninguna comisión ni otro tipo de importe.
- 5.3 Es responsabilidad de la agencia de viajes garantizar el cumplimiento de cualquier requisito legal o reglamentario, lo que incluye mantener una licencia de la ATOL propia en virtud de la cual pueda emitir un certificado exclusivo de vuelo (*Flight Only*) o un certificado de viaje combinado (*Package*) de ATOL y pagar la contribución de protección de ATOL (APC) necesaria al *Air Travel Trust*.

6. Las Condiciones de transporte prevalecen sobre las políticas y los procedimientos

Salvo disposición en contrario, en caso de incongruencia entre las presentes Condiciones de transporte y cualquier política o procedimiento que podamos aplicar al tratamiento de un asunto concreto, se dará prioridad a las presentes Condiciones.

OPERADORES SUBSIGUIENTES Y SERVICIOS DE CÓDIGO COMPARTIDO

7. Servicios de código compartido

- 7.1 Mantenemos acuerdos con otras compañías para poder prestar servicios de código compartido a pasajeros de vuelos realizados por dichas compañías. El transporte que ofrezcamos en virtud de un acuerdo de código compartido con dichas compañías se designará con un número de vuelo que incluye nuestro código de designación de línea aérea de dos letras «MT» o «TCX».
- 7.2 En el caso de los servicios de código compartido de vuelos operados por otra compañía, asumiremos la responsabilidad correspondiente a la totalidad del viaje de código compartido respecto a todas las obligaciones para con los pasajeros que se establezcan en las presentes condiciones de transporte. Las condiciones incluidas en el presente con respecto a la emisión de billetes se aplicarán a nuestros servicios de código compartido en vuelos operados por una línea aérea socia. Sin embargo, cada socio de código compartido tiene sus propias normas respecto a la realización de sus vuelos, las cuales podrían ser distintas a las que nosotros aplicamos a los vuelos operados por nosotros. Dichas normas se incorporan al presente documento por referencia y forman parte del presente contrato de transporte. Algunas de las normas de nuestros socios relativas a las operaciones que podrían ser diferentes incluyen (pero no únicamente) las siguientes:
- i. plazos límite para facturar;
 - ii. menores no acompañados;
 - iii. transporte de animales;
 - iv. indemnización por denegación de embarque;
 - v. aceptación de equipaje y equipaje permitido;
 - vi. denegación del transporte;
 - vii. restricciones en cuanto a reclamaciones.

7.3 En nuestro sitio web encontrará una lista de las compañías que operan vuelos de servicios de código compartido prestados por nosotros, con enlaces a los sitios web de dichas compañías. En el caso de los vuelos operados por una de nuestras líneas aéreas socias, los pasajeros deberían revisar las normas de dichas líneas aéreas (disponibles en su sitio web) para familiarizarse con cuestiones tales como los plazos para facturar, el equipaje permitido, la indemnización por denegación de embarque y las normas en cuanto a equipaje, antes de realizar la reserva. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros.

En el momento de la reserva, le informaremos de si un vuelo va a ser operado por otra compañía en virtud de un acuerdo de código compartido.

PAGO Y PASAJE

8. [Fundamentos para la fijación de precio de los pasajes](#)

Nuestros precios y nuestros pasajes se basan en el transporte desde el aeropuerto de origen al(a los) aeropuerto(s) de destino en las fechas u horas que figuren en su billete. Nuestros pasajes no incluyen los servicios de transporte terrestre entre los aeropuertos ni entre las terminales de estos. El precio y el pasaje que le cobramos se calculan de acuerdo con la tarifa en la fecha u hora en la que paga su billete. Debería tener en cuenta que si modifica el itinerario o las fechas de viaje, el pasaje que pague podría verse afectado.

9. [Errores en los precios](#)

9.1 El precio de su vuelo podría subir o bajar respecto al publicitado, debido a que los precios se fijan en tiempo real. Aunque los precios y la disponibilidad se actualizan periódicamente en nuestro sitio web y comunicaciones de marketing, podrían cambiar antes de que finalice usted su reserva con nosotros.

9.2 Es poco frecuente, pero en ocasiones podríamos mostrar un precio de pasaje incorrecto por error. Si lo hacemos, le daremos la opción de:

- pagar cualquier diferencia entre el precio publicitado por error y el precio real; o
- cancelar los billetes comprados, en cuyo caso le reembolsaremos íntegramente el precio que haya pagado. Si opta por cancelarlos, le reembolsaremos cualquier gasto adicional razonable, no recuperable en el que haya incurrido antes de que le comunicásemos el error. Todo gasto que se reclame deberá justificarse con recibos válidos.

9.3 En el caso de pasajes para viajar a Estados Unidos o desde Estados Unidos, todas esas cancelaciones y reembolsos se realizarán cumpliendo estrictamente la Política del Ministerio de Transporte estadounidense de fecha 8 de mayo de 2015 sobre precios de pasajes erróneos.

10. [Pasajes reducidos para niños o bebés](#)

Los bebés menores de dos años no pueden ocupar un asiento propio durante el vuelo. Se cobrará un recargo por las reservas de bebés (consulte el apartado «**Fees and Charges**» [Gastos y recargos] de nuestro sitio web para ver el precio actualizado de los pasajes). En el caso de los menores que tengan dos años o más el día del vuelo de regreso (o del último sector de vuelo), habrá que pagar el precio del pasaje íntegro para adultos, ya que deberán ocupar un asiento. Le informaremos de los recargos aplicables antes de completar su reserva con nosotros.

11. [Reserva y pago](#)

- a. Para realizar una reserva con nosotros, debe haber cumplido usted 18 años como mínimo.
- b. La persona cuyo nombre figure en primer lugar en la reserva será el «pasajero principal». Como pasajero principal, acepta y confirma usted que está autorizado y facultado para aceptar las presentes Condiciones de reserva y las Condiciones de transporte aplicables a título propio, en nombre de todos los miembros de su grupo y también de cualquier miembro que posteriormente se integre en el grupo o sustituya a otro miembro. El pasajero principal conviene asimismo en comunicar toda la información relacionada con la reserva al resto del grupo.
- c. Cuando reserve:
- tendrá usted que pagar el coste íntegro del vuelo y de cualesquiera otros servicios que reserve al mismo tiempo; y
 - asumirá el coste total de la reserva, incluida cualquier prima de seguro y recargo por cancelación o modificación aplicable.
- d. Si, tras haber efectuado la reserva, se rechazase el pago con tarjeta por cualquier motivo, su reserva será cancelada en cuanto tengamos conocimiento de ello.
- e. Poco después de que realice su reserva a través de internet recibirá la confirmación de su vuelo por correo electrónico. No es necesario que presente una copia impresa de la confirmación del vuelo en el momento de facturar, pero sí que debe tener a mano lo siguiente en el mostrador de facturación:
- pasaporte válido; y
 - cualquier documento de viaje pertinente para facturar.
- Si no dispone de dichos documentos, no podrá viajar. En el apartado 20 siguiente se incluye más información sobre los requisitos en cuanto a documentación. Asegúrese de consultarlo antes de llegar al aeropuerto.
- f. Las horas del vuelo no se confirmarán hasta 12 semanas antes de la salida. En nuestro sitio web se pueden consultar los horarios de vuelo actualizados.

12. Impuestos y recargos

Cuando compre su billete, le informaremos de cualquier impuesto, comisión y recargo, que también se indicarán por separado en el billete. Asimismo tendrá que pagar cualquier impuesto o recargo adicional que exijan las administraciones locales, otras autoridades locales, o el operador de un aeropuerto que se encuentre vigente cuando viaje.

Los impuestos, las comisiones y los recargos exigidos por las administraciones y los aeropuertos cambian con el paso del tiempo y podrían imponerse tras la fecha en la que utilice su billete. En el caso de que se produzca un cambio que:

- a) provoque una subida del precio, estará usted obligado a pagarla; o
- b) provoque un descenso del precio o la anulación del pago, tendrá derecho a reclamar una devolución.

13. Suplementos por combustible

Los suplementos por combustible se cobran debido a variaciones en los costes del combustible entre la fecha en que fijamos el precio de nuestros vuelos y el momento de la reserva o del viaje. Son cambios que están fuera del control de Thomas Cook Airlines. Nos reservamos el derecho a modificar precios e introducir suplementos por combustible cuando se produzcan cambios en los costes de este. El importe del suplemento variará en función de la duración del vuelo. Todo suplemento de combustible se indicará por separado en el desglose de precios.

14. Divisa

Salvo indicación en contrario, los pasajes, los impuestos, las comisiones y los recargos se pagarán en la divisa del país en el que se emita el billete. Podremos aceptar, a nuestro criterio, el pago en otra divisa.

RESERVAS Y SERVICIOS DE VUELO

15. Cambios generales

En ocasiones, tenemos que efectuar cambios en la fecha de salida que pueden provocar una retirada o modificación de servicios de vuelo previamente reservados. Esto podría obedecer a motivos operativos o de seguridad.

16. Avión

- 16.1 No podemos garantizar que el tipo y modelo de avión especificado se encuentre disponible para su(s) vuelo(s). Podemos sustituirlo por un tipo y modelo de avión diferente que podría contar con una disposición de asientos diferente y ofrecer servicios de vuelo previamente reservados diferentes de los reservados en un primer momento. Consulte en la siguiente cláusula 17 más información sobre nuestros servicios de vuelo.
- 16.2 En ocasiones tendremos que utilizar un avión operado por otra línea aérea en nuestro nombre. De ser así, velaremos por que usted reciba el mismo tipo de servicio durante el vuelo, opciones de ocio y equipaje permitido que ofrece nuestra flota, pero no podemos garantizar que siempre lo consigamos. Consulte en la siguiente cláusula 17 más información sobre nuestros servicios de vuelo.

17. Servicios de vuelo

Cuando efectúe una reserva con nosotros, se le dará la posibilidad de seleccionar servicios de vuelo que se podrán reservar previamente (véase a continuación). Si lo hace, se aplicarán las siguientes condiciones:

- 17.1 Cuando mencionemos el término «servicios de vuelo que se pueden reservar previamente» en las presentes Condiciones de transporte, dichos servicios incluirán lo siguiente. Tenga en cuenta la siguiente información importante acerca de las Condiciones de cada tipo de servicio:
 - i. **Asientos con más espacio para las piernas:** para poder ocupar estos asientos, debe usted:

- tener 16 años o más;
- encontrarse en buena forma física y disponer de una total movilidad;
- no padecer ningún problema en cuello, espalda o piernas;
- no necesitar ayudas de movilidad;
- no estar embarazada;
- no necesitar un extensor para el cinturón;
- ser capaz de ayudar al personal de cabina en caso de emergencia;
- cumplir las presentes Condiciones de transporte; y
- cumplir cualquier requisito de la autoridad de aviación civil (del que le informaremos oportunamente).

El personal de facturación y la tripulación en la fecha del vuelo pueden retirar este servicio en cualquier momento si consideran que no cumple usted estos criterios.

- ii. **Elección de asiento:** este servicio le permite elegir de antemano sus asientos en el vuelo. La posibilidad de elegir asiento dependerá de cómo haya reservado los vuelos (por ejemplo, directamente con nosotros, con otro operador turístico o con una agencia de viajes). Para obtener información específica sobre cuándo se pueden elegir los asientos, visite el apartado **Book & Plan** (Reservar y planear) de nuestro sitio web o consulte a su operador turístico. No garantizamos los números de asiento reservados y podremos cambiarlos en cualquier momento antes y/o durante el viaje.

También ofrecemos asientos en clase turista plus en vuelos seleccionados de corta y media distancia y asientos en clase prémium en vuelos seleccionados de larga distancia, en los que podrá disfrutar de servicios adicionales. Este tipo de asientos están sujetos a disponibilidad. Para obtener más información, consulte el apartado «**Fly with us**» (Vuele con nosotros) de nuestro sitio web.

- iii. **Equipaje extra permitido:** si reserva previamente este servicio y su equipaje supera el peso permitido que seleccionó, deberá pagar por el exceso de equipaje a la tarifa de facturación habitual que se encuentre en vigor cuando viaje. Si no utiliza este servicio, pese a haberlo pagado, no tendrá derecho a su reembolso.
- iv. **Facturación por internet:** en el caso de algunos vuelos procedentes del Reino Unido y determinados aeropuertos extranjeros, puede evitar las colas en el mostrador de facturación y seleccionar la facturación por internet, que le permite imprimir su tarjeta de embarque. Este servicio se encuentra disponible durante un tiempo limitado antes de la fecha de salida. Para obtener más información, consulte los apartados «Help» (Ayuda) y «Manage My Booking» (Gestionar mi reserva) de nuestro sitio web.
- v. **Necesidades dietéticas:** trataremos de satisfacer cualquier necesidad dietética que pueda tener, aunque no podemos garantizarlo. Cuando sea posible, ofreceremos opciones de menú alternativas.

Transporte de equipamiento deportivo: se puede reservar o pagar previamente y debe llevarse en la bodega del avión. Para conocer las restricciones de peso y las comisiones específicas de este servicio, consulte el apartado «**Book & Plan**» (Reservar y planear) de nuestro sitio web. Equipamiento deportivo incluye bicicletas, paraguas, equipo de submarinismo, tablas de surf, palos de golf, parapentes, tablas de kitesurf y tablas de windsurf (véase a continuación). Le recomendamos que contrate un seguro que cubra el valor de sustitución de todo el equipamiento deportivo con el que viaje.

vi. Bicicletas: deberá presentar su(s) bicicleta(s) en el momento de la facturación, con:

- la rueda delantera desmontada;
- el manillar girado en línea con el cuadro;
- los pedales desmontados o girados hacia dentro;
- la bicicleta embalada en una caja de cartón (o con algún tipo de capa de protección para evitar daños).

vii. Piraguas: todas las piraguas deben embalsarse de forma segura para evitar daños.

viii. Equipo de submarinismo: para viajar con este equipo, deberá:

- llevar únicamente equipo de buceo con un peso máximo de 10 kg (si esto provocase un exceso de equipaje, se aplicará un recargo);
- vaciar todos los cilindros de aire y dejar las válvulas abiertas (el regulador puede dejarse conectado pero recomendamos que se retire antes de viajar);
- embalar todo el equipo de buceo de manera segura para que no se dañe.

ix. Tablas de surf: todas las tablas de surf deben embalsarse de forma segura para que no sufran daños.

x. Palos de golf: todos los palos de golf deben:

- pesar un máximo de 15 kg (aproximadamente la mitad de un juego de palos de golf) por juego de palos de golf; y
- embalsarse de forma segura para que no sufran daños.

xi. Parapentes: todos los parapentes deberán

- medir como máximo 12 pies (144 pulgadas) o 3,65 metros; y
- embalsarse de forma segura para que no sufran daños.

xii. Tablas de kitesurfing: todas las tablas de *kitesurfing* deben embalsarse de forma segura para que no sufran daños.

xiii. Tablas de windsurf: todas las tablas de windsurf deberán:

- embalsarse en su funda de transporte habitual con el mástil sujeto de manera segura;
- con la aleta desmontada; y
- sin los tapones de drenaje puestos (para tablas con estructura celular hexagonal).

17.2 Reserva de servicios de vuelo que se pueden reservar previamente: algunos de estos servicios se pueden reservar y pagar con el operador turístico o la agencia de viajes. También podrá reservarlos y pagarlos directamente con nosotros. Todos estos servicios están sujetos a disponibilidad. Si algunos de los datos de la confirmación de compra de estos servicios fuese incorrecto o cambiase antes de la salida, deberá ponerse en contacto con nosotros de inmediato para corregir los errores.

Le rogamos que conserve las copias de las confirmaciones de reserva de servicios aparte, durante el viaje, ya que podrían pedirle que las presente en el momento de facturar o

podría solicitárselas el personal de cabina.

TENGA EN CUENTA que en los billetes de líneas aéreas y/o las facturas de operadores turísticos no figurará ningún número de asiento, menú, equipaje extra permitido, etc., previamente reservado si se reservan directamente con Thomas Cook Airlines, en el sitio web o por teléfono.

18. Facturación prioritaria

Si su operador turístico ha incluido la facturación prioritaria en el aeropuerto como parte de su viaje combinado vacacional o si ha pagado un extra por este servicio, lo invitamos a utilizar los mostradores de facturación prioritaria exclusivos de los aeropuertos de Gatwick o Manchester. En ocasiones, por motivos operativos, el mostrador exclusivo podría modificarse o retirarse con escasa antelación.

19. Contacto

Si desea que hablemos sobre los servicios de vuelo que se pueden reservar previamente, póngase en contacto con nosotros por los siguientes medios:

19.1 **Para reservar servicios:** si desea añadir servicios a su reserva, puede hacerlo:

- iniciando sesión en «Manage my Booking» (Gestionar mi reserva) en: www.thomascookAirlines.com/tcibe/tcauk/en/mybooking/login; o
- poniéndose en contacto con nuestro centro de ventas y atención. Consulte a su proveedor de servicios para saber si se aplicará algún otro recargo. **NOTA:** si reserva por teléfono algún servicio que podría reservar por internet, se aplicará una comisión de 20,00 GBP.

19.2 **Reembolsos antes del viaje:** si tiene derecho a reclamar un reembolso respecto a los servicios que se pueden reservar previamente, le rogamos que:

- llame al equipo de ventas y atención al 01733 224 330
- indique la referencia de su reserva; y
- resuma brevemente el motivo de su solicitud.

Trataremos de responderle en el plazo de 28 días desde la fecha en que recibamos su mensaje por correo electrónico.

19.3 **Reembolsos después del viaje:**

- En el caso de los clientes de Thomas Cook Tour Operations (lo que incluye Manos y Airtours,):
 - le rogamos que solicite a la tripulación de cabina una tarjeta *Customer Recovery Card* y que se la entregue a su representante en el extranjero; o
 - también puede ponerse en contacto con el equipo de relaciones con los clientes en www.thomascook.com/customer-relations y facilitarnos su
 - tarjeta de embarque; y
 - una copia de la confirmación de compra en la que figuren los asientos

del vuelo reservado.

- En el caso de todos los demás pasajeros:
 - les rogamos que se pongan en contacto con el equipo de relaciones con los clientes en www.thomascook.com/customer-relations y nos faciliten su
 - tarjeta de embarque y
 - una copia de la confirmación de compra en la que figuren los asientos del vuelo reservado.

Trataremos de responderle en el plazo de 28 días desde la fecha en que recibamos su mensaje por correo electrónico.

NOTA: si no se facilitan los documentos mencionados anteriormente, la tramitación de su reembolso se retrasará.

- 19.4 **Quejas tras el viaje:** si tiene una queja sobre cualquier aspecto después de haber viajado, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros llamando al: 01733 224 814 o que presente una queja por internet en: www.thomascook.com/customer-relations.

BILLETES

20. Obligatoriedad de disponer de un billete válido

- 20.1 Solo se aceptará en el vuelo a la persona cuyo nombre figure en el billete electrónico y podremos pedirle que se identifique. El nombre que figure en su billete electrónico debe coincidir con el de su pasaporte.
- 20.2 Si observa una discrepancia en su billete electrónico, deberá informarnos como máximo hasta 48 (cuarenta y ocho) horas antes de la salida programada poniéndose en contacto con el centro de ventas y atención de Thomas Cook Airlines en el 01733 224330. Si tuviera que realizar cambios en su reserva, se aplicarán las comisiones y los recargos que figuran en la siguiente tabla para «**Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo o en servicios previamente reservados**».
- 20.3 Solo se puede transferir un billete electrónico a otra persona cuando:
- se cumplan los requisitos especificados en el siguiente apartado «**Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo o en servicios previamente reservados**»; o
 - su vuelo forme parte de un viaje combinado vacacional y el reglamento sobre viajes combinados le permita transferir la reserva correspondiente. Se aplicarán las comisiones que figuran en la tabla del apartado «**Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo o en servicios previamente reservados**», que le cobrará su operador turístico o agencia de viajes.

NOTA: no será aceptado en un vuelo si no dispone de un billete electrónico y documentos de viaje válidos (consulte el apartado «**Requisitos en cuanto a visados y documentos de viaje**» más adelante).

21. Validez

- 21.1 Salvo indicación en contrario en su billete electrónico, las presentes Condiciones de transporte o una tarifa aplicable, su billete solo será válido para el transporte indicado en la fecha y hora que figure en su billete electrónico.
- 21.2 Si no embarca en algún vuelo especificado en su billete electrónico, por cualquier motivo ajeno a su control, su billete no será válido y no contraeremos ninguna responsabilidad para con usted.
- 21.3 El pasaje que ha abonado se basa en nuestra tarifa y corresponde al transporte, las fechas y horas que figuran en su billete electrónico. Constituye una parte esencial de nuestro contrato con usted.

22. Nombre y dirección de la compañía aérea

Nuestro nombre podría aparecer en su billete representado por nuestro código de designación de línea aérea o de otro modo. Nuestra dirección será el aeropuerto de salida que figure en la casilla *Carrier* (Compañía) del billete electrónico.

23. Autorización de compra de billetes electrónicos

- 23.1 Si el billete lo paga otra persona en su nombre (por ejemplo, algún amigo o familiar o una agencia de viajes), consideraremos que dicha persona ha sido autorizada por usted para tratar su reserva con nosotros (lo que incluye las cancelaciones y los cambios de vuelo).
- 23.2 Si desea cancelar o restringir dicha autorización, deberá notificárnoslo llamando al centro de ventas y atención de Thomas Cook Airlines al 01733 224330.

CAMBIOS DE NUESTRA PARTE, CAMBIOS DE SU PARTE

24. Cambios realizados por usted en su reserva de vuelo o en servicios previamente reservados

- 24.1 Si tuviera que realizar cualquier cambio en su vuelo o servicios de vuelo previamente reservados, facilidades u otros elementos reservados, se aplicarán recargos. Dichos recargos estarán sujetos al pasaje y la clase reservados, y se aplicarán si necesita efectuar algún cambio en su vuelo o en algún otro servicio o artículo. También se aplicará una comisión de administración por cliente, por sector, por cada cambio (véase la siguiente tabla). Si los cambios en los planes incrementasen el precio de la reserva original, también deberá abonar la diferencia de precio. Si los cambios redujesen el coste total de la reserva original, no tendrá usted derecho a que se le reembolse la diferencia. Si cancela cualquier «extra opcional» por el que se haya cobrado, no se le reembolsará.
- 24.2 Cuando pueda realizarse un cambio en una reserva de vuelo o servicio de vuelo previamente reservado, cobraremos una comisión de administración de 30 GBP/36 EUR por cada cambio.
- 24.3 Todos los cambios están sujetos a disponibilidad y no pueden efectuarse:
- con menos de 25 horas de antelación a la salida del primer vuelo.

NOTA: no podrá hacer cambios en su reserva tras haber facturado por internet.

- 24.4 Las reservas efectuadas originalmente por teléfono a través del centro de ventas de Thomas Cook solo podrán modificarse o cancelarse a través de dicho centro.

Si modifica los planes de vuelo, recuerde seguir los procedimientos que se enumeran a continuación:

- Respecto a cualquier servicio previamente reservado, es decir, asientos con espacio adicional para las piernas, champán, juguetes, etc., le rogamos que se ponga en contacto con nosotros de inmediato, ya que su reserva no será transferida automáticamente a su nuevo vuelo. Póngase en contacto con nuestro equipo de ventas y atención, que introducirá los ajustes necesarios. Para ello, utilice la página de Contacto. Debería ponerse en contacto con nosotros la persona cuyo nombre figure de manera principal en la reserva y para esta operación, necesitará la referencia de la reserva.
- Si ha pagado el servicio de «Elección de asiento» y su modificación no implica un cambio en la referencia de la reserva del operador turístico, vuelva a visitar el sitio web de Thomas Cook Airlines y compruebe los asientos elegidos, ya que podría tener que volver a seleccionarlos.

25. Recargos correspondientes a cambios realizados por usted en su reserva de vuelo antes de viajar

Los recargos correspondientes a cambios realizados por usted en su reserva de vuelo antes de viajar figuran en la siguiente tabla.

VUELOS DE CORTA DISTANCIA a Baleares, los Balcanes, Bulgaria, Croacia, Francia, Italia, España y Portugal continental.			
Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.			
	Pasaje de turista sin equipaje	Pasaje de turista	Pasaje flexible y reservas con opción flexible
<i>Clase turista y Turista Plus</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	35 GBP por sector, por cliente más cualquier subida de precio	Sin coste más cualquier subida de precio
<i>Cambios de nombre Véase a continuación la Nota 1</i>	<i>No se pueden hacer cambios</i>	<i>35 GBP por sector solamente</i>	<i>Sin coste</i>
<i>Corrección de nombres Véase a continuación la Nota 1</i>	10 GBP por persona por sector	Sin coste	Sin coste

VUELOS DE MEDIA DISTANCIA a las Islas Canarias, Cabo Verde, Chipre, Turquía, Egipto, Túnez, Gambia.

Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.			
	Pasaje de turista sin equipaje	Pasaje de turista	Pasaje flexible y reservas con opción flexible
<i>Clase turista y Turista Plus</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	50 GBP por sector, por cliente más cualquier subida de precio	Sin coste más cualquier subida de precio
<i>Cambios de nombre Véase a continuación la Nota 1</i>	<i>No se pueden hacer cambios</i>	<i>50 GBP por sector solamente</i>	<i>Sin coste</i>
<i>Corrección de nombres Véase a continuación la Nota 1.</i>	10 GBP por persona por sector	Sin coste	Sin coste

VUELOS DE LARGA DISTANCIA a Estados Unidos, Canadá, el Caribe, América Central y América del Sur, el África Subsahariana, Oriente Medio, Asia y Australia.			
Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet. Vuelos con una duración superior a siete horas.			
	Pasaje de turista sin equipaje	Pasaje de clase turista	Pasaje flexible y reservas con opción flexible. Véase a continuación la Nota 2.
<i>Clase turista</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	100 GBP por sector, por cliente más cualquier subida de precio	Sin coste más cualquier subida de precio
<i>Clase prémium</i>	No se pueden hacer cambios (cancelación 100%)	150 GBP por sector, por cliente más cualquier subida de precio	Sin coste más cualquier subida de precio
<i>Cambios de nombre Véase a continuación la Nota 1</i>	No se pueden hacer cambios	100 GBP por sector solamente y 150 GBP por sector clase prémium	Sin coste
<i>Corrección de nombres Véase a continuación la Nota 1.</i>	10 GBP por persona por sector	Sin coste	Sin coste

NOTA: si el pasaje disponible en el momento de hacer el cambio tuviese un precio más elevado que el pasaje pagado originalmente, tendrá que abonar usted la diferencia. No se realizará ningún reembolso si el precio en vigor del pasaje fuese más bajo. No puede usted trasladar su reserva a una fecha de salida que coincida más de tres meses después de la fecha de salida original sin incurrir en recargos por cancelación.

Nota 1: Los nombres de los pasajeros que viajen como parte de una reserva solo podrán modificarse hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo. Sin embargo, tenga en cuenta que después de haber facturado por internet, no se podrán modificar los nombres de los pasajeros. Si la reserva efectuada fuese más cara que la original en el momento de cambiar los nombres de los pasajeros, deberá abonar usted la diferencia de precio. Si los planes fuesen menos caros que los originales en el momento de cambiar los nombres de los pasajeros, no tendrá derecho a que se le reembolse la diferencia de precio. En los vuelos de ida y vuelta, los nombres de los pasajeros que viajen en cada sector deberán coincidir. No puede haber nombres diferentes en cada sector. Se podrán corregir un máximo de tres letras de cualquier pasajero de una reserva y, si ha reservado un pasaje de turista sin equipaje, se aplicará una comisión administrativa por el cambio de 10 GBP por persona por sector. Todos los demás tipos de pasaje permiten realizar un cambio de nombre sin coste.

Nota 2: el pasaje flexible es una reserva con opción flexible. Solo está disponible cuando se reserva un «pasaje de clase turista» y no está disponible con un «pasaje de turista sin equipaje».

26. Cambios realizados por nosotros en su reserva de vuelo o en servicios de vuelo previamente reservados antes de viajar

Cambios de horario

- 26.1 Antes de aceptar su reserva, le notificaremos la hora de vuelo programado y también se indicará en su billete. Los horarios de vuelo pueden cambiar entre la fecha de la reserva y la fecha del viaje. No garantizamos dichos horarios y no forman parte de su contrato con nosotros. Si nos facilita información de contacto, trataremos de notificarle dichos cambios en cuanto tengamos constancia de ellos y le enviaremos un itinerario de confirmación revisado. Si realiza la reserva a través de una agencia de viajes, les enviaremos todas las confirmaciones a ellos.
- 26.2 Si, después de haber reservado, realizamos un cambio significativo* en el horario de vuelo programado, que usted no pueda aceptar, y no podemos reservarle un vuelo alternativo, tendrá derecho a percibir un reembolso.

*Un cambio significativo es un cambio de 12 horas o más en el horario de vuelo, un cambio en el destino o un cambio en el aeropuerto de salida del Reino Unido. Cualquier otro cambio se considerará de carácter menor, lo que significa que no tendrá usted derecho a un vuelo alternativo ni a un reembolso.

NOTA: es responsabilidad suya confirmar de nuevo todos los datos del vuelo al menos 48 horas antes de la salida, consultando el itinerario de su reserva en internet por medio del apartado «Manage Booking» (Gestionar reserva) de este sitio web.

- 26.3 Nuestro programa de vuelo podría sufrir cambios. En ocasiones, podríamos tener que reprogramar vuelos, cambiar los tipos de avión o incluso cancelar vuelos en los que tenga servicios de vuelo previamente reservados con nosotros.

- 26.4 Si cambiamos su vuelo (por ejemplo, cambiar el tipo de avión, el número de vuelo o su reserva de manera que reciba un número de referencia de la reserva nuevo), procuraremos acomodarle en un asiento comparable. Puede modificar estos asientos utilizando la función «**Manage My Booking**» (Gestionar mi reserva) sin coste alguno. Los números de asiento reservados no están garantizados y pueden variar en cualquier momento antes del viaje y/o durante este.
- 26.5 Si su vuelo fuese cancelado, le acomodaremos en otros vuelos a menos que usted no lo desee. En tal caso, podría tener derecho a que le reembolsen el billete. Si su vuelo se cambia a otra compañía, tendrá derecho a que le reembolsen los servicios de vuelo que se pueden reservar previamente que hubiera reservado. Si los ha pagado a través de su operador turístico o agencia de viajes, debería de recibir un reembolso automáticamente, con sujeción a los Términos y condiciones del operador turístico o la agencia de viajes. Si nos los ha pagado directamente a nosotros, le rogamos que se ponga en contacto para solicitar su reembolso. Procuramos tramitar los reembolsos en el plazo de 28 días desde que se solicitan. (Consulte más información en el apartado «**Contacto**»).

27. Cambios realizados por nosotros en su servicios de vuelo previamente reservados el día del viaje

- 27.1 En ocasiones, tenemos que efectuar cambios en la fecha de salida que pueden afectar a los servicios de vuelo previamente reservados.
- 27.2 Si en el momento de facturar o de embarcar en el avión le informan de un cambio o de la retirada (total o parcial) de un servicio de vuelo previamente reservado, tendrá derecho a un reembolso. Podrá reclamarlo hablando con su representante local, si viaja con Thomas Cook Tour Operations Ltd, o solicitarlo por internet a través de nuestro equipo de relaciones con los clientes en www.thomascook.com/customer-relations.

28. Cancelación de vuelos o servicios de vuelo previamente reservados/Reembolsos

Si cancela usted:

- 28.1 Ninguno de los vuelos ni de los servicios de vuelo previamente reservados es reembolsable en absoluto a excepción de los billetes emitidos por Thomas Cook Airlines o Condor Airlines con un pasaje flexible y las reservas con opción flexible. Esto significa que si cancela usted su reserva por cualquier motivo, a menos que sea una causa de Fuerza mayor, se le cobrará su coste íntegro y no tendrá derecho a reembolso. Si ha realizado la reserva con un operador turístico o una agencia de viajes, se aplicarán además los Términos y condiciones de estos.

Si posee un billete de Thomas Cook Airlines o Condor Airlines con pasaje flexible o ha hecho una reserva con la opción flexible, podrá cancelar su billete hasta 25 horas antes de la salida de su primer vuelo en el caso de los vuelos con una duración superior a siete horas. Sin embargo, tenga en cuenta que después de haber facturado por internet, no se podrán realizar cancelaciones. Thomas Cook Airlines reembolsará el pasaje íntegro y cobrará una comisión de cancelación por cliente, por sector y por cancelación (véase la siguiente tabla).

A continuación se indican los recargos por cancelación de pasaje flexible u opción flexible:

	VUELOS DE CORTA DISTANCIA Vuelos a Baleares, los Balcanes, Bulgaria, Croacia, Francia, Italia, España y Portugal continental. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.	VUELOS DE MEDIA DISTANCIA Vuelos a las Islas Canarias, Cabo Verde, Chipre, Turquía, Egipto, Túnez, Gambia. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.	VUELOS DE LARGA DISTANCIA Vuelos a Estados Unidos, Canadá, el Caribe, América Central y América del Sur, el África Subsahariana, Oriente Medio, Asia y Australia. Pueden efectuarse cambios hasta 25 horas antes de la salida del primer vuelo salvo que se haya facturado por internet.
<i>Clase turista y turista plus</i>	35 GBP por sector, por cliente)	50 GBP por sector, por cliente)	100 GBP por sector, por cliente

<i>Clase prémium</i>		150 GBP por sector, por cliente
----------------------	--	---------------------------------

28.2 Cuando su billete electrónico haya sido emitido por un emisor de billetes, no estaremos obligados a realizar reembolsos en ningún caso. En tales circunstancias, toda consulta sobre reembolsos debería dirigirse al emisor de billetes.

28.3 Aunque cancele, tendrá derecho a la devolución del impuesto para pasajeros aéreos del Reino Unido (APD) correspondiente a cada uno de los vuelos cancelados. Para solicitar la devolución, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros en el plazo de 28 días desde la fecha de salida del vuelo cancelado. Tendrá que pagar una comisión administrativa de 25 GBP por reserva.

28.4 Si cancela cualquier seguro de vacaciones que haya reservado a través de nosotros, no le reembolsaremos la prima, puesto que ya estará cubierto por la póliza.

Si cancelamos nosotros:

28.5 Si cancelamos un vuelo, no nos detenemos en su lugar de destino o no realizamos una escala indicada en el billete, no podemos facilitarle un asiento confirmado o le hacemos perder un vuelo de conexión que haya reservado con nosotros, le ofreceremos un reembolso conforme a lo siguiente:

- a. si no ha utilizado usted su billete de vuelo, le reembolsaremos el coste íntegro de este;
- b. si ha utilizado parte del billete, le reembolsaremos el importe más elevado de los siguientes:
 - i. el pasaje de ida (menos los descuentos y recargos aplicables) desde el lugar en el que se interrumpió su llegada a destino o a la siguiente escala o
 - ii. la diferencia entre el pasaje abonado y el pasaje del transporte utilizado.

29. Pago de reembolsos

- a. Si tuviera derecho a un reembolso en virtud de las presentes Condiciones de transporte, el pago se realizará:
 - i. al pasajero principal;
 - ii. a la persona que haya pagado el billete; o
 - iii. en el caso de menores (menores de 18 años), al progenitor del menor, siempre que se comprometa usted en todo momento a mantener cualquier reembolso que se le pague en calidad de representante del menor o de fiduciario de este y acepte que no nos corresponderá ninguna otra responsabilidad para con el menor en el futuro en relación con dicho reembolso.

En todos los casos en que nos solicite un reembolso, deberá presentar una prueba satisfactoria de su reserva. Una vez que la hayamos recibido, trataremos de reembolsarle el dinero pertinente en el plazo de 28 días.

- b. Los reembolsos que se abonen a cualquiera que presente el billete electrónico y que afirme tener derecho a percibir el reembolso se considerarán adecuados y nos eximirán de toda responsabilidad al respecto para no tener que volver a pagarlo.

30. Facturación y embarque

NOTA: los pasajeros que hayan reservado con una tarifa turista sin equipaje deben facturar por internet.

- 30.1 Los plazos para facturar pueden diferir de un aeropuerto a otro. Debería consultar todos los plazos de facturación aplicables antes de viajar. Como mínimo, debería presentarse para facturar en los plazos especificados en la siguiente tabla. Tenga en cuenta que todas las horas son previas a la hora de salida programada, que se especificará en su itinerario.

	Salidas del Reino Unido	Salidas del extranjero
Corta distancia/Media distancia	3 horas	2 horas
Larga distancia	4 horas	3 horas

- 30.2 Todos los mostradores de facturación cierran estrictamente una hora antes de la hora de salida programada. Si no ha facturado a su debido tiempo, se le denegará el embarque en el vuelo.
- 30.3 Deberá haber completado el proceso de facturación con antelación suficiente a la salida del vuelo, para que haya tiempo de realizar cualquier trámite administrativo y procedimiento de

salida (lo que incluye pasar por el control de seguridad del aeropuerto) y a más tardar, una hora antes de la salida programada de su vuelo.

- 30.4 Deberá presentarse en la puerta de embarque a la hora que especifiquemos, como máximo. Para no perder el vuelo, asegúrese de comprobar las pantallas del aeropuerto que indican la apertura de las puertas de embarque.
- 30.5 Podríamos no permitirle viajar si:
- no factura a tiempo;
 - no llega a tiempo a la puerta de embarque; o
 - no posee la documentación de viaje correcta.
- 30.6 Si no factura o no llega a la puerta de embarque a tiempo, podremos cancelar el espacio reservado para usted o cambiar el asiento que se le haya asignado.
- 30.7 Declinamos toda responsabilidad por cualquier pérdida o gasto incurridos debido a un incumplimiento de su parte de las disposiciones de esta cláusula.

31. Retrasos/Cancelaciones

- 31.1 Podrían producirse retrasos o cancelaciones de su vuelo por motivos operativos y/o circunstancias imprevistas. Adoptaremos todas las medidas que sean razonables para evitarlo y, si procede, contrataremos un vuelo operado en nuestro nombre por otra compañía y/o avión.
- 31.2 En determinadas circunstancias, podría tener derecho a una indemnización o al resarcimiento de los gastos en virtud del Reglamento (CE) 261/2004. En esos casos le informaremos de sus derechos, los cuales se encuentran también sujetos a que:
- posea usted una reserva confirmada para el vuelo;
 - haya facturado a tiempo para el vuelo; y
 - no se le impida embarcar debido a cualquier circunstancia manifestada en las presentes Condiciones de transporte.

32. Denegación de embarque

- 32.1 En ocasiones, podríamos tener que denegarle el embarque aunque posea un billete válido y cumpla todos los requisitos previos para embarcar que se establecen en las presentes Condiciones de transporte. Trataremos de evitarlo, pero no siempre nos será posible. En tales circunstancias, preguntaremos a los pasajeros si alguno desea renunciar voluntariamente a su reserva a cambio de algunas ventajas. En casos excepcionales, podríamos tener que denegarle el embarque contra su voluntad y, de ser así, le informaremos de los derechos que le asisten en virtud del Reglamento (CE) 261/2004.
- 32.2 No denegaremos el embarque a un menor no acompañado, una persona discapacitada, una persona con movilidad reducida o una persona que acompañe a otra discapacitada o con movilidad reducida, salvo que resulte inevitable.

33. Limitación de responsabilidad

Nuestra responsabilidad para con usted se limitará a los derechos y recursos que se establecen en las presentes Condiciones de transporte. Declinamos cualquier otra responsabilidad para con usted salvo disposición en contrario en el Reglamento 2027/97, el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal (según proceda).

CONDUCTA DE LOS PASAJEROS

34. Conducta a bordo del avión

- 34.1 Mientras esté usted a bordo de nuestro avión, se comportará en todo momento de tal forma que no:
- i. contravenga las leyes de ningún estado que tenga jurisdicción sobre el avión;
 - ii. ponga en peligro ni amenace (ya sea mediante falsedades, amenazas o de otro modo) el avión ni ninguna otra persona o bien;
 - iii. lesione ni ataque a ninguna persona, amenace, abuse ni insulte a otros pasajeros ni miembros de la tripulación, provoque la pérdida de bienes ni daños en estos, ni perjudique la salud de ningún pasajero o miembro de la tripulación ni les provoque angustia, malestar o incomodidad innecesariamente;
 - iv. obstruya, obstaculice o interfiera en el cumplimiento de las tareas de la tripulación; o
 - v. ignore cualquier instrucción o directriz de la tripulación o el transportista emitidas con la finalidad de garantizar la seguridad del avión y/o de las personas o los bienes y/o la comodidad o el bienestar de los pasajeros, lo que incluye (pero no únicamente) instrucciones sobre la seguridad, los asientos, fumar, consumir bebidas alcohólicas o drogas o usar equipos eléctricos.

Véase también el siguiente apartado sobre «**Desviaciones e incumplimiento de obligaciones**».

Durante el vuelo solo se podrán consumir las bebidas alcohólicas que sirva nuestro personal de cabina. Está prohibido consumir a bordo de nuestros aviones bebidas alcohólicas adquiridas en el *duty free* (ya sea en el aeropuerto o a bordo del avión) o en Airshoppen, y también retirarles su envase original.

- 34.2 Si el personal de cabina sospecha que está usted consumiendo sus propias bebidas alcohólicas a bordo de nuestro avión, tiene derecho a confiscárselas mientras dure el vuelo y a negarse a servirle alcohol. En esos casos, se le devolverán las bebidas alcohólicas confiscadas al final del vuelo.
- 34.3 Se permite realizar fotografías o vídeos a bordo exclusivamente para fines personales, pero está prohibido grabar o hacer fotografías de la tripulación, el equipamiento o los procedimientos. Si nuestra tripulación sospecha que está grabando o haciendo fotografías a bordo del avión para fines no personales, se le pedirá que deje de hacerlo y que elimine cualquier fotografía o película de su dispositivo o cámara.

NUESTRO DERECHO A DENEGARLE EL TRANSPORTE

35. Denegación y limitación del transporte

Nos negaremos a transportarle a usted o su equipaje en las siguientes circunstancias si:

- 35.1 al hacerlo incumpliésemos alguna ley, reglamento u orden aplicable;
- 35.2 fuera necesario o no recomendable por motivos meteorológicos u otras Condiciones fuera de nuestro control (lo que incluye [pero no únicamente] los casos de fuerza mayor);
- 35.3 su conducta provoca cualquiera de las situaciones descritas en el anterior apartado **«Conducta de los pasajeros»**;
- 35.4 su estado físico o mental (lo que incluye encontrarse indisposto por el consumo de bebidas alcohólicas o drogas) constituye un riesgo o peligro para usted, otros pasajeros, la tripulación o cualquier bien o, cuando su estado se deba al consumo de bebidas alcohólicas o drogas, si pudiera causar incomodidad o molestias importantes a los demás pasajeros;
- 35.5 comete usted un delito durante las operaciones de embarque de su vuelo o a bordo del avión;
- 35.6 ha incurrido en una conducta indebida en un vuelo anterior y tenemos motivos para creer que dicha conducta podría repetirse;
- 35.7 no se somete al control de seguridad o no respeta las instrucciones de seguridad u obstruye o entorpece el cumplimiento de las obligaciones del personal de tierra;
- 35.8 utiliza palabras amenazantes, abusivas o insultantes o se comporta de forma amenazante, abusiva o insultante con el personal de tierra o los miembros de la tripulación antes del embarque o durante este, o mientras se encuentra a bordo del avión;
- 35.9 no ha abonado algún impuesto o recargo aplicable;
- 35.10 no parece disponer de documentos de viaje válidos, trata de entrar en un país por el que podría estar «en tránsito» o para el cual no disponga de documentos de viaje válidos, destruye su documentación durante el vuelo o se niega a entregar sus documentos de viaje a la tripulación del vuelo contra la emisión de recibo, cuando se le solicite;
- 35.11 presenta un billete que se ha adquirido ilegalmente, se ha comprado a una entidad que no es el emisor de billetes, cuyo robo o pérdida se ha denunciado o que es falso, o si no puede usted demostrar que es la persona cuyo nombre figura en el billete;
- 35.12 no ha utilizado los cupones consecutivamente o presenta un billete que se ha sido emitido o modificado de alguna manera por alguien diferente al emisor de billetes o nosotros, o si el billete estuviese roto.
- 35.13 el emisor de billetes nos pide que lo hagamos;
- 35.14 no respeta usted nuestras instrucciones de seguridad;
- 35.15 posee usted drogas ilegales o tenemos motivos razonables para sospechar que así es;
- 35.16 realiza usted una amenaza de bomba o secuestro;
- 35.17 parece no cumplir los requisitos de visado en relación con el país al que viaja;

- 35.18 las autoridades de inmigración del país al que viaja nos han informado de que no le permitirán entrar en el país, aunque disponga de documentos de viaje válidos;
- 35.19 no parece usted médicamente apto para volar o no puede convencernos razonablemente de ello;
- 35.20 existe alguna discrepancia entre el nombre que figura en su reserva, billete y pasaporte;
- 35.21 no ha pagado alguna de las compras que nos ha hecho a bordo del avión, lo que incluye (pero no únicamente) productos del *duty free*;
- 35.22 ha incurrido previamente en uno de los actos u omisiones antes mencionados.

36. Desviaciones e incumplimiento de obligaciones

36.1 Si incumple usted cualquiera de las obligaciones recogidas en los anteriores apartados «**Conducta de los pasajeros**» y «**Nuestro derecho a denegarle el transporte**», podremos:

- desviar el avión al aeropuerto más próximo que resulte adecuado;
- expulsarle del vuelo y negarnos a seguir transportándole desde ese momento;
- denunciar el asunto ante la policía o cualquier órgano judicial;
- adoptar las medidas necesarias para impedir que dicha conducta continúe, lo que incluye contenerle, expulsarle del vuelo y negarnos a transportarle;
- negarnos a transportarle en el futuro;
- iniciar acciones judiciales en su contra; y
- comunicar los pormenores de su conducta a otras líneas aéreas.

36.2 De aplicarse la cláusula 34.1, se le exigirá que nos reembolse cualquier coste en el que incurramos a consecuencia de sus actos u omisiones con el fin de:

- reparar o restituir bienes que usted haya perdido, dañado o destruido;
- compensar a cualquier pasajero o miembro de la tripulación afectados por sus actos; y
- desviar el avión para expulsarle de él;

Si comete un delito a bordo de nuestro avión que provoca cualquier pérdida de este tipo, podremos demandarle por daños constitutivos de delito y por la vía civil.

37. Transporte de animales en vuelos de Thomas Cook Airlines

37.1 Los perros guía entrenados por una organización homologada a tal efecto y que cumplan el régimen de viaje para MASCOTAS podrán viajar en la cabina del avión siempre que lo permitan las leyes aplicables y que existan las medidas necesarias en los aeropuertos pertinentes. Si tiene intención de viajar con un perro guía, le rogamos que nos informe de ello cuando haga la reserva.

37.2 El transporte de perros guía se encuentra sujeto a un acuerdo previo con nosotros, a las presentes Condiciones de transporte y a los procedimientos y requisitos recogidos en el apartado sobre «Special Assistance» (Ayuda especial) que podrá consultar en: <http://www.thomascookAirlines.com/en/fly-with-us/special-assistance/assistance-for-passengers-with-special-needs.jsp>.

37.3 Otros animales y mascotas pueden viajar como mercancía con el equipaje facturado. Póngase en contacto con nosotros para conocer nuestra política sobre el transporte de animales.

37.4 Usted asume toda la responsabilidad respecto a cualquier animal que transportemos. Declinamos toda responsabilidad por lesiones o pérdidas, retrasos, enfermedades o muerte de cualquier animal transportado en el avión, salvo que se deba a un fallo o negligencia de nuestra parte.

AYUDA ESPECIAL, MENORES NO ACOMPAÑADOS Y MUJERES EMBARAZADAS

38. Ayuda especial, pasajeros con movilidad reducida o con una discapacidad

38.1 La aceptación del transporte de pasajeros con discapacidades o movilidad reducida o de menores no acompañados, personas discapacitadas, mujeres embarazadas, personas con enfermedades u otras que necesiten ayuda especial se encuentra sujeta a un acuerdo previo

con nosotros, las presentes Condiciones de transporte y los procedimientos y requisitos recogidos en <http://www.thomascookAirlines.com/en/fly-with-us/special-assistance/assistance-for-passengers-with-special-needs.jsp> y se hace extensiva a la aceptación de ayudas de movilidad o sillas de ruedas eléctricas.

- 38.2 Si tiene usted movilidad reducida o alguna discapacidad o si necesita cualquier otra ayuda en el aeropuerto o durante el vuelo, háganoslo saber cuando realice su reserva con nosotros para que podamos preparar lo que necesite. Para aprovechar al máximo los servicios que ofrecemos nosotros y las líneas aéreas, tiene que informarnos (o informar a su línea aérea) con una antelación mínima de 48 horas a la salida de su vuelo. Si nos informa con menos de 48 de antelación, tanto nosotros como el aeropuerto o la línea aérea trataremos de prestarle ayuda cuando sea posible. Le rogamos que consulte la página sobre **Special Assistance** (Asistencia especial) de nuestro sitio web para obtener más información sobre los servicios que ofrecemos. Si reserva usted a través de internet, puede elegir un asiento adecuado a sus necesidades pero si desea hablar con alguien, le rogamos que se ponga en contacto con nuestro equipo de asistencia especial llamando al 0800 1073409.
- 38.3 Confirma usted que la información que facilita es completa y exacta. Acuerda usted informarnos sin dilación de cualquier cambio en sus necesidades, puesto que de no hacerlo, podrá afectar a la idoneidad de los preparativos que hayamos dispuesto para usted. Le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros si los datos de su vuelo cambian por algún motivo, para asegurarnos de que se agreguen sus necesidades a los datos de la reserva modificada. Si necesita un certificado médico o un certificado de aptitud para volar para justificar cualquier solicitud de asientos y/o ayuda en el aeropuerto, deberá de traer el documento original consigo al aeropuerto y presentarlo en el momento de facturar. El certificado médico debe haberse emitido dentro de los tres meses previos a la fecha de viaje y los certificados de aptitud para volar, dentro de los siete días previos a la fecha del viaje.
- 38.4 En la UE son los propios aeropuertos los que prestan la ayuda especial. Si usted nos notifica que necesita asistencia especial en el aeropuerto, lo pondremos en conocimiento de los órganos de gestión del aeropuerto. Pese a que procuramos atender las solicitudes de ayuda, si nos avisa con menos de 48 horas de antelación, no podemos garantizar que el aeropuerto pueda prestarle tal ayuda. Podremos exigirle que viaje con un asistente si:
- resulta esencial por motivos de seguridad;
 - no puede usted bajarse del avión sin ayuda; o
 - no es capaz de entender las instrucciones de seguridad sin ayuda.
- 38.5 No le denegaremos el transporte por razón de su discapacidad o movilidad reducida. Sin embargo, de acuerdo con el Reglamento (CE) 1107/2006, en determinadas circunstancias, tal vez no podamos aceptar su reserva por motivos de seguridad o si, debido a las dimensiones del avión o de sus puertas, nos resulta imposible embarcarlo o desembarcarlo del avión.
- 38.6 Declinamos toda responsabilidad en el caso de que no nos haya informado usted de cualquier necesidad especial que pueda tener y que afecte a los preparativos para el viaje. En esos casos, no tendrá usted derecho a ninguna indemnización.

39. [Aptitud para volar](#)

- 39.1 Es su responsabilidad garantizar que es médicamente apto para volar. Si cree, o tiene motivos para creer, que presenta algún estado:

- que pudiera verse agravado por el funcionamiento normal del avión;
- o podría causarle dificultades si no puede recibir asistencia médica profesional antes del fin de su vuelo,

deberá consultar a su médico y, si fuera necesario, solicitarle un certificado médico o de aptitud para volar.

39.2 Si ha presentado un certificado médico o de aptitud para volar, le aceptamos como pasajero en nuestro avión y:

- un vuelo tuviera que desviarse como consecuencia directa de su estado de salud; y/o
- tenemos motivos razonables para creer que la información o las pruebas de su aptitud para volar no eran exactas, completas o actuales o que se nos ocultaron cuando se le pidió que las presentase,

no seremos responsables del pago de ninguna sanción ni de ninguna detención, coste médico o coste de repatriación en los que incurra. Además, podremos solicitar el reembolso de cualquier coste en el que incurramos a consecuencia del desvío (tal como se estipula anteriormente en «**Desviaciones e incumplimiento de obligaciones**»).

40. Jóvenes

40.1 Los menores pueden viajar sin ir acompañados en determinadas rutas si tienen 14 años o más en la fecha de la salida. Antes de realizar cualquier reserva para una persona joven que vaya a viajar sola, el adulto responsable (padres o tutores) de esta deberá:

- llamar al centro de ventas y atención, al 01733 224 330, de lunes a sábado, en horario de 08:00 a 22:00, para hablar con un agente; y
- cumplimentar una Declaración sobre personas jóvenes.

Las reservas para personas jóvenes deben realizarse por medio de un agente y no por internet. Los requisitos expuestos en la presente cláusula son de obligado cumplimiento para todas las reservas de personas jóvenes.

40.2 El adulto responsable deberá suscribir un contrato con nosotros y aceptar nuestros Términos y condiciones. Solo se permiten jóvenes en rutas directas. El/La joven se sentará de antemano cerca de la parte delantera o trasera para que la tripulación pueda observarlo durante el vuelo.

40.3 Si un menor va a viajar solo:

- el adulto responsable deberá llevarlo al aeropuerto para que facture;
- el adulto responsable deberá permanecer con el menor si el vuelo se retrasa, hasta que se confirme la nueva hora de salida;
- el menor deberá llevar una copia del formulario de Declaración sobre personas jóvenes; y
- el adulto responsable cuyo nombre figure en el formulario de Declaración sobre personas jóvenes deberá reunirse con el menor en el aeropuerto de destino.

De incumplirse los presentes requisitos, se podría denegar el embarque del menor.

41. Mujeres embarazadas

- 41.1 Por motivos de seguridad, se aplican las siguientes restricciones a los viajes de mujeres embarazadas:
- Si va a viajar como máximo al final de las 28 semanas de embarazo (en la fecha del vuelo de regreso), no es necesaria ninguna documentación adicional para viajar, salvo que haya sufrido alguna complicación. Esto se aplica también en el caso de embarazos múltiples.
 - Si va a viajar entre las semanas 29 y 36 de embarazo, necesitará un certificado médico. El certificado deberá confirmar la fecha de parto prevista, así como la aptitud para volar (la carta del médico deberá haberse escrito como máximo 10 días antes de la fecha de salida de viaje). En el caso de embarazos múltiples, esto se aplica entre las semanas 28 y 32 de embarazo.
 - No se permitirá viajar después de la semana 36 (en la fecha del vuelo de vuelta) y en el caso de embarazos múltiples, después de la semana 32.

EQUIPAJE

42. Equipaje

- 42.1 Si los vuelos se reservan como parte de un viaje combinado con un operador turístico, debería comprobar si este ha especificado el equipaje permitido. El operador turístico podría especificar un equipaje permitido diferente. Es su responsabilidad comprobarlo, ya que no asumiremos ninguna responsabilidad por pérdidas ni por daños en los que incurra usted por no haber comprobado dichos requisitos (salvo que se deban a una negligencia de nuestra parte).
- 42.2 Debería tener en cuenta que no se le permitirá llevar más equipaje que el equipaje permitido especificado en las presentes Condiciones de transporte, aunque su operador turístico especifique otro equipaje permitido superior.

43. Equipaje permitido

- 43.1 El equipaje en bodega permitido se especifica en sus billetes electrónicos y/o reserva de vuelo, y dependerá del pasaje y la clase que haya reservado.
- 43.2 Puede reservar previamente el equipaje permitido sin coste adicional, ya sea en el momento de la reserva o antes de salir, usando la opción «**manage my Booking**» (gestionar mi reserva) o contactando con el centro de ventas y atención en el 01733 224 330. En la página **Book & Plan/Baggage Allowance** (Reservar y planificar/Equipaje permitido) de nuestro sitio web, encontrará más datos sobre el equipaje permitido y los costes. Solo puede agregar este servicio durante las ocho horas previas a la salida y siempre que no haya facturado por internet. Si supera el equipaje permitido, se le cobrará un recargo.
- 43.3 **Vuelos de larga distancia:** le permitiremos llevar una maleta en bodega (por persona) de 20 kg como máximo. Está permitido llevar este equipaje sin coste pero si lo superase o si desea llevar más equipaje, se le cobrará un recargo. Pasaje de turista sin equipaje.
- 43.4 **Estados Unidos:** le permitimos llevar una maleta en bodega (por persona) de 23 kg como máximo. Este límite no se puede dividir entre diferentes pasajeros ni entre varias maletas. Está permitido llevar este equipaje sin coste pero si lo superase o si desea llevar

más equipaje, se le cobrará un recargo. **NOTA:** el equipaje en bodega gratuito no está incluido cuando se reserva un pasaje de turista sin equipaje.

- 43.5 Si va a volar con otra línea aérea, es responsabilidad suya comprobar el equipaje que se le permite llevar. Declinamos toda responsabilidad por cualquier coste, comisión, recargo o penalización que deba pagar si incumple los requisitos publicados en cuanto a equipaje.
- 43.6 Para obtener más información sobre el equipaje permitido, véase el apartado **«Baggage Information»** (Información sobre equipaje) de la página de ayuda de nuestro sitio web.

44. Exceso de equipaje

- 44.1 Tendrá que abonar un recargo si lleva más equipaje del permitido incluido en el precio de su billete. Se facilitarán datos de los precios aplicables a los pasajeros que lo soliciten.

45. Equipaje no permitido

- 45.1 Está prohibido llevar en el equipaje:
- artículos que puedan poner en peligro al avión o a las personas o los bienes que se encuentren a bordo del avión, tales como los especificados en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por Vía Aérea de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) y la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) (<http://www.icao.int/safety/DangerousGoods/Pages/background.aspx>);
 - artículos que las leyes, los reglamentos o las órdenes aplicables de cualquier estado desde el que se vuela, al que se vuela o que se sobrevuela prohíban llevar en el equipaje;
 - artículos que consideremos inadecuados para su transporte debido a su peso, dimensiones, forma o naturaleza, o que sean frágiles o perecederos habida cuenta del tipo de avión que se vaya a utilizar, entre otras cosas. Se facilitará información sobre los artículos no aceptados cuando se solicite;
 - animales, lo que incluye aves y reptiles, salvo los que aceptemos previamente de conformidad con todos los procedimientos y las Condiciones aplicables;
 - está prohibido transportar como equipaje armas de fuego y munición, salvo las destinadas a la caza o a algún deporte. Podremos aceptar el transporte como equipaje facturado de armas de fuego y munición destinadas a la caza o a algún deporte a nuestra discreción y con sujeción a una aprobación por escrito de nuestra parte. Las armas de fuego deben estar descargadas y con el seguro activado, además de debidamente embaladas. El transporte de munición se encuentra sujeto a las normas de la OACI y la IATA especificadas en el primer punto de la cláusula anterior;
 - podremos aceptar como equipaje facturado armas tales como armas de fuego, espadas, navajas y artículos similares antiguos, a nuestra discreción y con sujeción a una notificación previa, pero no se permitirá transportarlas en la cabina del avión;
 - está prohibido que incluya en el equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, artículos valiosos (lo que incluye [pero no únicamente] joyas, metales preciosos, ordenadores, dispositivos personales electrónicos), efectos negociables, valores u otros artículos de valor, documentos empresariales, pasaportes y otros documentos identificativos o muestras, cualquier medicamento o equipo médico que pueda necesitar durante su viaje y no se pueda sustituir rápidamente si se pierde o daña, llaves de casa o del coche y cualquier otro artículo que no se pueda

- sustituir rápidamente si se pierde o se daña; o
 - los cigarrillos electrónicos o de vapor de agua no están permitidos dentro del equipaje facturado ya que podrían generar un riesgo de incendio.
- 45.2 Si incluye cualquiera de los artículos prohibidos enumerados anteriormente en su equipaje, declinamos toda responsabilidad en el caso de que sean objeto de pérdida o daño, salvo cuando se transporten en el transcurso de un desplazamiento al que se aplique el Convenio.

46. Derecho denegar el transporte de equipaje

- 46.1 Nos negaremos a transportar como equipaje los artículos descritos en la cláusula 45 y podremos negarnos a continuar con el transporte de cualquier artículo de ese tipo cuando lo detectemos.
- 46.2 Podríamos negarnos a transportar como equipaje cualquier artículo por sus dimensiones, forma, peso, contenido o naturaleza, por motivos de seguridad o funcionales o por la comodidad y conveniencia de otros pasajeros.
- 46.3 Podríamos negarnos a aceptar equipaje para su transporte si no se ha embalado de manera adecuada y segura en envases adecuados, a nuestro juicio razonable. Se facilitará información sobre el embalaje y los envases no aceptados cuando se solicite.

47. Derecho de inspección

- 47.1 Por motivos de seguridad, podremos inspeccionar su equipaje, pasarlo por un dispositivo de rayos X y/o escanearlo. Si no estuviera usted disponible, se podría inspeccionar su equipaje en su ausencia si tenemos motivos para creer que contiene o podría contener alguno de los artículos prohibidos enumerados en el apartado anterior «**Equipaje no permitido**». Si no está usted de acuerdo con esto, podremos negarnos tanto a su transportar como al de su equipaje. En el caso de que los rayos X u otro tipo de escáner le provoquen daños o retrasos a usted o su equipaje, declinamos toda responsabilidad al respecto salvo que se deba a un fallo o negligencia de nuestra parte.
- 47.2 Debería tener en cuenta que las fuerzas de seguridad de algunos países exigen que el equipaje facturado se asegure de tal manera que se pueda abrir en su ausencia sin posibilidad de causar daños. Es responsabilidad suya informarse de dichos requisitos y cumplirlos.

48. Equipaje facturado

- 48.1 Cuando facture su equipaje, nosotros asumiremos su custodia y emitiremos un talón de identificación del equipaje para cada uno de los bultos del equipaje facturado.
- 48.2 El equipaje facturado debe llevar su nombre.
- 48.3 Siempre que sea posible, el equipaje facturado se transportará en el mismo avión que usted. No obstante, se podrá transportar en otro vuelo, por motivos de seguridad u operativos. Si su equipaje facturado se transportase en un vuelo posterior, nosotros se lo entregaremos, salvo que la legislación aplicable exija que esté usted presente en el despacho de aduanas.

- 48.4 Deberá asegurarse de que el equipaje facturado es suficientemente fuerte y está bien asegurado para resistir los rigores normales y habituales del transporte aéreo sin sufrir daños (salvo el desgaste habitual por el uso) y que se encuentra debidamente cerrado.

49. Equipaje no facturado

- 49.1 Deberá cumplir lo siguiente con respecto al equipaje no facturado (algo que podría cambiar con el paso del tiempo):

- Solo se permite un bulto de equipaje no facturado y un bolso pequeño por persona.
- El equipaje no facturado solo puede tener un tamaño máximo de 55 x 40 x 20 cm. También permitimos otro bolso pequeño con un tamaño máximo de 40 x 30 x 10 cm para llevar artículos de viaje básicos, que deberá guardar bajo el asiento.
- El peso total del equipaje no facturado se limita a ocho kilos si viaja con uno de nuestros billetes en clase turista. Si viaja en clase turista premium o turista Plus, el equipaje no facturado no debe superar los diez kilos.
- Puede llevar una bolsa de plástico con artículos del *Duty Free* por persona.

- 49.2 El equipaje no facturado debe caber debajo del asiento delantero o en los compartimentos situados sobre los asientos de la cabina del avión. Si su equipaje no facturado no se puede guardar de ese modo, pesa demasiado o se considera poco seguro por cualquier motivo, deberá transportarse como equipaje facturado y se le podría cobrar por él.

- 49.3 Solo se aceptará el transporte en la cabina del avión de los objetos no adecuados para su transporte en la bodega del avión (lo que incluye [pero no únicamente], instrumentos musicales, equipo deportivo y vestidos de boda delicados) y que no cumplan los anteriores requisitos si nos ha informado previamente y le hemos concedido permiso para hacerlo. Le informaremos de cualquier otro recargo por este servicio cuando nos lo notifique.

- 49.4 El espacio en cabina es limitado por lo que se le puede pedir que coloque su equipaje no facturado en la bodega (incluso aunque cumpla los requisitos mencionados anteriormente).

50. Recogida y entrega del equipaje facturado

- 50.1 Deberá recoger el equipaje facturado en cuanto se ponga a su disposición en su lugar de destino o escala. Si no lo recoge en un plazo razonable, podremos cobrarle un recargo por almacenamiento. De no reclamar el equipaje facturado en el plazo de tres (3) meses desde la fecha de llegada, podremos deshacernos de él sin incurrir en ninguna responsabilidad adicional para con usted.

- 50.2 Solo el portador del talón de identificación del equipaje y del recibo del equipaje tiene derecho a recoger el equipaje facturado.

- 50.3 Si una persona que reclama equipaje facturado no puede presentar el recibo del equipaje ni un talón de identificación del equipaje válido, solo lo entregaremos cuando pueda demostrar que el equipaje le pertenece.

51. Equipamiento deportivo

- 51.1 Debe embalar todo el equipamiento deportivo separado de su equipaje de bodega. Tenga en cuenta que el equipaje destinado a equipamiento deportivo es exclusivamente para equipamiento deportivo y no debería utilizarse para transportar ningún otro equipaje. Nuestros agentes de facturación pueden realizar inspecciones aleatorias del equipamiento deportivo y cuando el equipaje esté embalado incumpliendo esta condición. Le rogamos que consulte el apartado anterior **«Servicios que se pueden reservar previamente»**.
- 51.2 Podemos rechazar el transporte y/o cobrar una tarifa por el exceso de equipaje cuando proceda.

NUESTRA RESPONSABILIDAD PARA CON USTED

52. Responsabilidad por daños y perjuicios

- 52.1 Cuando, en las presentes Condiciones de transporte, indiquemos un importe en libras esterlinas, será el equivalente a derechos especiales de giro y tendrán carácter informativo únicamente. Estas cifras no reflejan las fluctuaciones de los tipos de cambio y no son vinculantes para usted ni para nosotros.

53. Normas aplicables

- 53.1 La responsabilidad de cada una de las compañías que participe en su viaje la determinará la legislación aplicable y las Condiciones de transporte de dicha compañía. La legislación aplicable abarca el Reglamento 2027/97, el Convenio y/o la legislación local de los países individuales. Nuestra responsabilidad para con usted se establece a continuación.

54. Muerte o lesiones de los pasajeros

- 54.1 Podría ser de aplicación a su viaje el sistema del Convenio de Montreal o del Convenio de Varsovia. Dichos Convenios rigen además nuestra responsabilidad para con usted y podrían limitarla (véase a continuación).
- 54.2 No existe límite alguno de responsabilidad en caso de muerte o lesiones provocadas por un accidente a bordo del avión o en el transcurso del embarque o el desembarque del avión.
- 54.3 Según el Convenio de Montreal, nuestra responsabilidad se verá limitada del siguiente modo:
- Por un daño de hasta 113 100 DEG, no excluirémos ni limitaremos nuestra responsabilidad.
 - En la medida en que el daño exceda de 113 100 DEG, no seremos responsables si podemos demostrar que el daño no se debió a la negligencia o a otra acción u omisión indebida de nuestra parte o de nuestros dependientes o agentes, o que el daño se debió exclusivamente a la negligencia u otra acción u omisión indebida de un tercero.
- 54.4 Sin embargo, si podemos demostrar que el daño se debió a una negligencia suya o a otra acción u omisión indebida de su parte, del pasajero herido o fallecido o de la otra persona que reclame una indemnización, podríamos exonerarnos íntegra o parcialmente de la responsabilidad en virtud de la legislación aplicable.
- 54.5 En el plazo de 15 días desde que identifiquemos a la persona a la que corresponda una

indemnización, abonaremos un anticipo para satisfacer las necesidades económicas inmediatas de dicha persona. Si la demanda es relativa a la muerte de un pasajero, el anticipo será al menos el equivalente a 16 000 DEG por pasajero.

- 54.6 Un anticipo no constituirá un reconocimiento de responsabilidad y podrá compensarse contra cualquier suma posterior que se pague sobre la base de nuestra responsabilidad. No será reembolsable a menos que se aplique la cláusula 52.4 o la persona que haya recibido el anticipo no fuera la persona que tenga derecho a percibirlo.
- 54.7 No seremos responsables por ninguna enfermedad, lesión ni discapacidad, incluida una muerte, que sea atribuible a su estado físico o al agravamiento de cualquiera de esos estados.
- 54.8 Si se aplica el sistema del Convenio de Varsovia, se impondrán los siguientes límites de responsabilidad:
- 16 600 derechos especiales de giro (aproximadamente 20 000 EUR; 20 000 USD) por muerte o lesiones corporales si se aplica el Protocolo de la Haya al Convenio;
 - 8 300 derechos especiales de giro (aproximadamente 10 000 EUR; 10 000 USD) si solo se aplica el Convenio de Varsovia. Muchas compañías han renunciado voluntaria e íntegramente a estos límites y las normas de Estados Unidos exigen que, con respecto a los vuelos con salida, destino o una escala acordada en Estados Unidos, el límite no podrá ser inferior a 75 000 USD;
 - 17 derechos especiales de giro (aproximadamente 20 EUR; 20 USD) por kg en caso de pérdida o daño o retraso del equipaje facturado;
 - 332 derechos especiales de giro (aproximadamente 400 EUR; 400 USD) con respecto al equipaje no facturado; y
 - también podríamos ser responsables por daños y perjuicios ocasionados por los retrasos.

55. [Responsabilidad por equipaje](#)

- 55.1 Nuestra responsabilidad en caso de daños o retraso del equipaje facturado o no facturado se limitará a 1 131 DEG por pasajero, a menos que realice una declaración especial en el momento de facturar.
- 55.2 Puede usted realizar una declaración especial cumplimentando un «Formulario de declaración especial» en el mostrador de facturación y pagar la comisión adicional de 50 GBP/60 EUR, lo que incrementará nuestra responsabilidad hasta el valor más elevado limitado que se haya declarado de 2 000 DEG, a menos que la ley establezca lo contrario.
- 55.3 No seremos responsables de ningún daño en del equipaje no facturado a menos que se deba a una negligencia nuestra o de nuestros agentes.
- 55.4 Salvo que la Convención estipule lo contrario, no responderemos de ningún daño provocado por su equipaje. Será usted responsable de cualquier daño provocado por su equipaje a otras personas o bienes, incluidos nuestros bienes.

- 55.5 No responderemos de los daños en el equipaje facturado o no facturado provocados por un retraso si demostramos que nosotros o nuestros dependientes y agentes adoptamos todas las medidas razonables para evitar los daños o que fue imposible adoptar dichas medidas.
- 55.6 Salvo en el caso del equipaje facturado transportado en el curso de un trayecto al que se aplique el Convenio, declinamos todo tipo de responsabilidad por daños en artículos no permitidos que contenga el equipaje facturado de acuerdo con el apartado anterior **«Equipaje no permitido»**.

56. Retraso del pasajero

- 56.1 Responderemos de los daños provocados por un retraso a menos que demos que nosotros o nuestros dependientes y agentes adoptamos todas las medidas que pudieron ser necesarias razonablemente para evitar los daños o que fue imposible adoptar dichas medidas. Nuestra responsabilidad en caso de retraso del pasajero se limita a 4 694 DEG por pasajero.
- 56.2 Los límites de responsabilidad manifestados en esta cláusula no serán de aplicación si usted demuestra que los daños fueron provocados por una acción u omisión nuestra o de nuestros dependientes o agentes (mientras actuaban dentro del ámbito de su puesto de trabajo), incurrida con intención de provocar daños o de forma imprudente sabiendo que existía la probabilidad de provocar daños.

57. Generalidades

- 57.1 No somos responsables de ningún daño derivado del cumplimiento por nuestra parte o del incumplimiento por su parte de las leyes aplicables o las normas y los reglamentos de la administración.
- 57.2 Salvo disposición específica en contrario en las presentes Condiciones de transporte o las leyes aplicables, solo estaremos obligados a pagarle una indemnización compensatoria por los daños y perjuicios que se deban a pérdidas demostradas.
- 57.3 El contrato de transporte, que incluye las presentes Condiciones de transporte y las exclusiones o los límites de responsabilidad, es de aplicación a nuestros agentes autorizados, dependientes, empleados y representantes en la misma medida en la que nos son aplicables a nosotros. El importe total que se nos podrá reclamar a nosotros o a dichos agentes autorizados, empleados, representantes y personas no superará el importe de nuestra propia responsabilidad, en su caso.
- 57.4 Nada de lo incluido en las presentes Condiciones de transporte constituirá una renuncia a ninguna exclusión ni limitación de nuestra responsabilidad en virtud del Convenio o las leyes aplicables salvo manifestación expresa en contrario.
- 57.5 Nada de lo incluido en las presentes Condiciones de transporte constituirá una renuncia a cualquier exclusión, limitación de nuestra responsabilidad o exoneración que nos asista en virtud del Convenio o las leyes aplicables contra cualquier organismo público de seguridad social o cualquier persona obligados a pagar una indemnización o que hayan pagado una indemnización por la muerte, las heridas u otras lesiones corporales de un pasajero.

PLAZOS PARA PRESENTAR RECLAMACIONES

58. Notificación de reclamaciones de equipaje

- 58.1 Si acepta el equipaje y no presenta ninguna queja sobre su estado, se considerará que ha sido entregado en buen estado y de acuerdo con el contrato de transporte, salvo que pueda demostrar usted lo contrario.
- 58.2 Si el equipaje facturado se perdiese o se retrasase, deberá solicitar un Formulario de comunicación de irregularidades en sus bienes al personal de tierra que se encuentra en la zona del aeropuerto donde se recoge el equipaje antes de abandonar el aeropuerto.
- 58.3 Si desea presentar una reclamación por daños en el equipaje facturado, deberá notificarnos en cuanto detecte los daños y, como mínimo, en el plazo de siete (7) días desde la entrega.
- 58.4 Si desea presentar una reclamación o iniciar acciones legales por el retraso del equipaje facturado, deberá notificarnoslo en el plazo de veintiún (21) días desde la fecha en que recibiese el equipaje facturado.
- 58.5 Si la fecha de su vuelo fuese anterior al 1 de julio de 2018, debería presentar la reclamación a Luggage Loss Adjusters, Unit C3, Horsted Keynes Industrial Park, Horsted Keynes, Haywards Heath, West Sussex, RH17 7BA (Reino Unido) o enviarla a enquiries@luggageloss.co.uk, adjuntando un Formulario de comunicación de irregularidades en sus bienes.
- 58.6 Si la fecha de su vuelo fuese el 1 de julio de 2018 u otra posterior y su equipaje se retrasase, se perdiese o se dañase, consulte nuestra página web dedicada <https://www.thomascookAirlines.com/en/Flight-preparation/check-in/baggage/lost-or-damaged-baggage.jsp>, donde encontrará información adicional sobre con quién ponerse en contacto.

59. Plazos de prescripción

- 59.1 No tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios en virtud de los convenios si no interpone acciones judiciales en el plazo de dos años desde:
- la fecha de llegada al destino;
 - la fecha de llegada programada del avión; o
 - la fecha en la que se interrumpió el transporte.
- 59.2 Nuestra política sobre compensación y asistencia en caso de retrasos y cancelaciones es conforme al Reglamento (CE) 261/2004. En caso de retraso o cancelación, enviaremos a los clientes una notificación en la que se hagan constar sus derechos en virtud del Reglamento (CE) 261/2004. Encontrará cumplida información sobre los derechos que le asisten en virtud de la legislación europea en nuestra página sobre el Reglamento (CE) 261/2004 <https://www.thomascookAirlines.com/en/help-contact/ec-regulation-2612004.jsp>. Salvo como exija el Reglamento (CE) 261/2004 y con sujeción a otras leyes aplicables, si ha comprado su billete a un emisor de billetes, nuestro contrato será con el emisor de billetes y no nos corresponderá ninguna responsabilidad para con usted con respecto de cualquier retraso o cancelación de los vuelos. Cualquier reclamación de ese tipo deberá dirigirse al Emisor de billetes.

- 59.3 No le asistirá ningún derecho de indemnización por daños y perjuicios en virtud del Reglamento (CE) 261/2004 si no interpone acciones judiciales en el plazo de seis años desde que se produjera el retraso, la cancelación o la denegación de embarque.

USO DE DISPOSITIVOS DURANTE EL VUELO

60. Protectores de rodillas

- 60.1 Consideramos prioritaria la seguridad y la comodidad de todos los clientes que se encuentran a bordo y, por lo tanto, no permitimos el uso de ningún tipo de dispositivo que les impida reclinar los asientos del avión.
- 60.2 Aparte de tener en cuenta a todos los que viajan en el avión, le pedimos amablemente a nuestros clientes que no traten de utilizar ese tipo de artículos durante el vuelo.

61. Dispositivos electrónicos

- 61.1 Por motivos de seguridad, podremos prohibir o limitar el uso de equipos electrónicos a bordo del avión, lo que incluye (pero no únicamente) teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, grabadoras portátiles, radios portátiles, reproductores de CD, dispositivos de transmisión o juegos electrónicos, incluidos los juguetes controlados por radio y los *walkie-talkies*. Se permite el uso de audífonos y marcapasos.

REQUISITOS EN CUANTO A VISADOS Y DOCUMENTOS DE VIAJE

62. Obtención de los documentos de viaje

- 62.1 Asume usted la responsabilidad de obtener todos los documentos de viaje necesarios (lo que incluye [pero no únicamente] pasaportes, documentos de viaje, certificados de salud, pruebas de aptitud para volar y visados, cuando proceda) y de cumplir todas las leyes, los reglamentos, las órdenes, las peticiones y los requisitos de viaje de los países de origen, destino o tránsito de su vuelo. Declinamos toda responsabilidad por las consecuencias que pueda tener para cualquier pasajero el hecho de que no haya obtenido dichos documentos o cumplido dichas leyes, reglamentos, órdenes, peticiones, requisitos, normas o instrucciones.

63. Presentación de los documentos de viaje

- 63.1 Antes de viajar, deberá usted presentar todos los documentos de salida, entrada, sanitarios y de otra índole que exijan las leyes, los reglamentos, las órdenes, las peticiones u otros requerimientos de los países en cuestión, y permitirnos hacer y conservar las correspondientes copias. Podemos denegar el transporte si no ha cumplido usted estos requisitos o si sus documentos de viaje no parecen encontrarse en orden.

64. Billetes

- 64.1 No está usted obligado a presentar una copia impresa de su billete electrónico para facturar. No obstante, se le podría exigir que presentase el número de referencia de su reserva y debería asegurarse de contar con una copia electrónica o impresa cuando viaje. Necesitará documentos de viaje válidos de cada pasajero.

64.2 Si va a viajar en un vuelo operado por otra compañía, tendrá que llevar consigo una copia impresa de la confirmación o del billete electrónico cuando viaje (a menos que la compañía le indique otra cosa) para presentarla cuando facture junto con los documentos de viaje de cada Pasajero.

65. Denegación de la entrada

65.1 Si se le deniega la entrada en un país por cualquier motivo, estará usted obligado a pagar cualquier sanción o recargo que nos imponga la administración pertinente, así como el coste que implique su transportar desde dicho país. No reembolsaremos el pasaje cobrado por el transporte hasta el punto en el que se le haya denegado la entrada.

66. Responsabilidad del pasajero respecto a sanciones o costes de detención

66.1 Si tuviéramos que pagar una multa o sanción o si incurriésemos en cualquier gasto por no:

- cumplir usted cualquier ley, reglamento, orden, petición;
- cumplir usted los requisitos de viaje de los países a/desde los que viaja; o
- presentar usted los documentos necesarios;

nos reembolsará usted cualquier pago en el que incurramos, a menos que se haya debido a una falta o negligencia de nuestra parte.

66.2 Podremos utilizar el valor de cualquier transporte no empleado de su billete o cualquier fondo suyo que se encuentre en nuestro poder para compensar los importes antes señalados que se nos adeuden.

67. Inspección aduanera

67.1 Presentará su equipaje para su inspección por los funcionarios de aduanas u otros funcionarios públicos. Declinamos toda responsabilidad para con usted por cualquier pérdida o daño que sufra en el transcurso de dicha inspección o por haber incumplido usted este requisito.

68. Inspección de seguridad

68.1 Se someterá usted a cualquier inspección de seguridad por parte de funcionarios públicos, personal del aeropuerto y otros operadores o por nuestra parte. Declinamos toda responsabilidad por cualquier pérdida o gasto en los que se incurra debido a un incumplimiento de este requisito de su parte.

69. Protección de datos

69.1 Para tramitar su reserva, necesitaremos que nos facilite datos personales de cada una de las personas que van a viajar en el marco de su reserva (incluidos niños y bebés). Siempre recabaremos dicha información de acuerdo con nuestra política de privacidad. Para obtener cumplida información sobre cómo podemos utilizar sus datos, consulte nuestra Política de privacidad <https://www.thomascookAirlines.com/en/our-company/privacy-cookies-policy.jsp> aquí.

70.Seguro

- 70.1 Se recomienda a todos los pasajeros que contraten un seguro adecuado a sus necesidades antes de viajar. No podrá imputarnos ninguna responsabilidad por ningún coste en el que incurra a consecuencia de no haber contratado dicho seguro. Para su propia tranquilidad, el seguro debería ofrecerle cobertura si tiene que cancelar el vuelo u otros planes de viaje y en caso de cualquier emergencia que pueda surgir mientras está de viaje. Le rogamos que lea atentamente los pormenores de la póliza cuando los reciba y que se los lleve consigo de viaje.

AVISO CONFORME AL REGLAMENTO (CE) N.º 2111/2005 Y AL ANEXO AL REGLAMENTO (CE) 2027/97 MODIFICADO POR EL REGLAMENTO (CE) 889/2002

1. Líneas aéreas sujetas a una prohibición de explotación de la UE

1.1 De conformidad con la Directiva (CE) de la UE n.º 2111/2005, artículo 9, estamos obligados a informarle de la existencia de una «Lista comunitaria» que incluye los datos de compañías aéreas sujetas a una prohibición de explotación dentro de la Unión Europea. La Lista comunitaria se encuentra disponible para su consulta. aquí: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/doc/list_en.pdf.

2. Responsabilidad de las líneas aéreas

2.1 *NOTA: todas las compañías aéreas de la Unión Europea están obligadas por la legislación europea a realizar el siguiente aviso a los pasajeros en la forma prescrita. Dicho aviso tiene por objeto resumir las principales disposiciones en cuanto a responsabilidad del Convenio de Montreal de 1999 y del Reglamento (CE) nº 889/2002 sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente. Sin embargo, no es totalmente exacto ni completo. El Reglamento (CE) nº 889/2002 dispone de manera específica que este aviso o resumen no podrá usarse para fundamentar una reclamación de indemnización ni para interpretar las disposiciones del Reglamento (CE) nº 889/2002 ni las del Convenio de Montreal. Una «compañía aérea comunitaria» es toda empresa de transporte aéreo que posea una licencia de explotación válida concedida por un Estado miembro de la UE de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (CEE) n.º 2407/92. Thomas Cook Airlines es una compañía aérea comunitaria.*

3. Responsabilidad de las compañías aéreas en relación con los pasajeros y su equipaje

3.1 Este aviso informativo resume las normas en materia de responsabilidad aplicadas por las compañías aéreas comunitarias de conformidad con la legislación comunitaria y el Convenio de Montreal.

4. Indemnización en caso de muerte o lesiones

4.1 No hay límite económico fijado para la responsabilidad en caso de muerte o lesiones del pasajero. Para los daños de hasta 113 000 DEG, la compañía aérea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. Por encima de dicha cantidad, la compañía aérea solo puede impugnar una reclamación en caso de que pueda probar que no hubo de su parte negligencia ni falta de otro tipo.

5. Anticipos

5.1 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 16 000 DEG.

6. Retraso del pasajero

6.1 En caso de retraso del pasajero, 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.

7. Retraso del equipaje

- 7.1 *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 en caso de retraso del equipaje se limita a 1 131 DEG.*

8. Destrucción, pérdida o daños del equipaje

- 8.1 *La compañía aérea es responsable en caso de destrucción, pérdida o daños del equipaje hasta la cantidad de 1 131 DEG. Con respecto al equipaje facturado, es responsable aun cuando esté exento de culpa, salvo que el equipaje ya estuviese dañado. Con respecto al equipaje no facturado, la compañía aérea solo es responsable de los daños causados por su culpa.*

9. Límites más elevados para el equipaje

- 9.1 *El pasajero puede acogerse a un límite de responsabilidad más elevado efectuando una declaración especial, a más tardar en el momento de facturar, y abonando una tarifa suplementaria. Puede usted realizar una declaración especial cumplimentando un «Formulario de Declaración Especial» en el mostrador de facturación, y pagar la comisión adicional de 50 GBP/60 EUR, lo que incrementará nuestra responsabilidad hasta el valor más elevado limitado que se haya declarado de 2 000 DEG, a menos que la ley establezca lo contrario.*

10. Reclamaciones sobre el equipaje

- 10.1 *Si el equipaje facturado es objeto de daño, retraso, pérdida o destrucción, 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 21 días, en ambos casos a partir del día en que el equipaje se puso a disposición del pasajero.*
- 10.2 *Si la fecha de su vuelo fuese anterior al 1 de julio de 2018, debería presentar la reclamación a Luggage Loss Adjusters, Unit C3, Horsted Keynes Industrial Park, Horsted Keynes, Haywards Heath, West Sussex, RH17 7BA (Reino Unido) o enviarla a enquiries@luggageloss.co.uk, adjuntando un Formulario de comunicación de irregularidades en sus bienes.*

Si la fecha de su vuelo fuese el 1 de julio de 2018 u otra posterior y su equipaje fue objeto de retraso, pérdida o daño, consulte nuestra página web dedicada <https://www.thomascookAirlines.com/en/Flight-preparation/check-in/baggage/lost-or-damaged-baggage.jsp> donde encontrará información adicional sobre con quién ponerse en contacto.

11. Responsabilidad de la compañía con la que se ha contratado el servicio y de la compañía encargada de la prestación efectiva

- 11.1 *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 el código de una compañía aérea, esa es la compañía*

aérea contratante.

12. Plazos de reclamación

12.1 *Toda reclamación ante un tribunal deberá presentarse en el plazo de dos años a partir de la llegada del avión o del día en que el avión hubiese debido llegar.*

13. Fundamento de la información

13.1 *Las normas arriba descritas se fundamentan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, desarrollado en la Comunidad por el Reglamento (CE) n.º 2027/97 [modificado por el Reglamento (CE) n.º 889/2002] y por la legislación nacional de los Estados miembros.*

CONDICIONES CONTRACTUALES Y OTROS AVISOS IMPORTANTES

14. Aviso sobre Billetes de IATA

14.1 *SE INFORMA A LOS PASAJEROS DE UN VIAJE CON UN DESTINO ÚLTIMO O UNA ESCALA EN UN PAÍS DIFERENTE AL PAÍS DE SALIDA DE QUE PODRÍAN SER DE APLICACIÓN A TODO EL VIAJE, LO QUE INCLUYE CUALQUIER PARTE DE ESTE DENTRO DE UN PAÍS, LOS TRATADOS INTERNACIONALES CONOCIDOS COMO EL CONVENIO DE MONTREAL, O SU PREDECESOR, EL CONVENIO DE VARSOVIA, INCLUIDAS SUS ENMIENDAS (EL SISTEMA DEL CONVENIO DE VARSOVIA). CON RESPECTO A DICHOS PASAJEROS, REGIRÁ EL TRATADO APLICABLE, INCLUIDOS LOS CONTRATOS DE TRANSPORTE ESPECIALES INCORPORADOS EN CUALESQUIERA TARIFA APLICABLE, Y PODRÁN LIMITAR LA RESPONSABILIDAD DE LA COMPAÑÍA.*

15. Aviso de las condiciones contractuales que se incorporan por referencia

15.1 *Su contrato de transporte con la compañía que le preste el servicio de transporte aéreo, ya sea internacional, nacional o un trayecto nacional de un viaje internacional, se encuentra sujeto al presente aviso; a cualquier aviso o recibo de la compañía; y a los Términos y condiciones de la compañía (Condiciones), normas, reglamentos y políticas (Reglamentos) relacionados, así como cualquier tarifa aplicable.*

15.2 *Si participasen en su transporte más de una compañía, podrían ser de aplicación a cada una de ellas diferentes Condiciones y Reglamentos.*

15.3 *Las Condiciones, los Reglamentos y cualesquiera tarifas aplicables de cada compañía se incorporan e integran en el contrato de transporte, mediante este aviso, por referencia.*

15.4 *Las Condiciones pueden incluir lo siguiente, pero no únicamente:*

- o las Condiciones y los límites sobre la responsabilidad de la compañía por muerte o lesiones corporales de pasajeros;*
- o las Condiciones y los límites sobre la responsabilidad de la compañía por pérdida, daño o retraso de bienes y equipaje, incluidos bienes frágiles o productos perecederos;*
- o las normas relativas a la declaración de un valor más elevado del equipaje y al pago de cualquier tarifa suplementaria que pueda ser aplicable;*
- o la aplicación de las Condiciones y los límites de responsabilidad de la compañía por las acciones de sus agentes, dependientes y representantes, incluida cualquier persona que le suministre equipos o servicios;*

- *restricciones en cuanto a reclamaciones, incluidos los plazos de prescripción para la presentación de demandas o la interposición de acciones judiciales contra la compañía por parte de los pasajeros;*
 - *normas sobre dobles confirmaciones o reservas; los plazos para facturar, el uso, duración y validez de los servicios de transporte aéreo; y el derecho de la compañía a denegar el transporte;*
 - *los derechos de la compañía y los límites sobre la responsabilidad de esta por el retraso en la prestación de un servicio o la no prestación de este, incluidos cambios en el horario, la sustitución de compañías o aviones y el cambio de ruta, así como, cuando la legislación aplicable lo exija, la obligación de la compañía de notificar a los pasajeros la identidad de la compañía operadora o el avión de sustitución; y*
 - *los derechos de la compañía de negarse a transportar a los pasajeros que incumplan las leyes aplicables o que no presenten todos los documentos de viaje necesarios.*
- 15.5 *Podrá obtener más información sobre su contrato de transporte y averiguar cómo solicitar una copia en los lugares en los que se realice la venta de transporte de la compañía. Muchas compañías incluyen además dicha información en sus sitios web. Cuando la legislación aplicable lo exija, tendrá usted derecho a revisar el texto íntegro de su contrato de transporte en las oficinas de venta y del aeropuerto de la compañía y, si lo solicita, a que la compañía le envíe una copia por correo electrónico u otro servicio de entrega de manera gratuita.*
- 15.6 *Si una compañía vende servicios de transporte aéreo o factura equipaje especificando un transporte en otra compañía, solo lo hará en calidad de agente de esa otra compañía.*

NO PODRÁ VIAJAR SI NO DISPONE DE TODOS LOS DOCUMENTOS DE VIAJE NECESARIOS, TALES COMO EL PASAPORTE Y EL VISADO.

LAS AUTORIDADES PODRÍAN EXIGIRLE A SU COMPAÑÍA QUE FACILITASE INFORMACIÓN SOBRE DATOS DE PASAJEROS O QUE LE PERMITIESE ACCEDER A ELLOS.

- 15.7 **DENEGACIÓN DE EMBARQUE:** *podría producirse overbooking en los vuelos y existe una ligera posibilidad de que no haya un asiento disponible en un vuelo aunque disponga de una reserva confirmada. En la mayoría de los casos, si se le niega involuntariamente el embarque, tendrá usted derecho a una indemnización. Cuando la legislación aplicable lo exija, la compañía deberá solicitar voluntarios antes de negarle el embarque a alguna persona de forma involuntaria. Consulte a su compañía aérea el conjunto de normas relativas al pago de indemnizaciones por denegación de embarque, así como información sobre las prioridades de embarque de la compañía.*
- 15.8 **EQUIPAJE:** *se podrá declarar un valor más elevado de determinados tipos de artículos. Las compañías pueden aplicar normas especiales relativas a artículos frágiles, valiosos o perecederos. Consulte a su compañía aérea. Equipaje facturado: las compañías pueden permitir un determinado equipaje facturado sin coste, fijado por ellas y que podría diferir en función de la clase y/o la ruta. Las compañías podrán aplicar recargos adicionales por el equipaje facturado que supere el equipaje permitido. Consulte a su compañía aérea. Equipaje en cabina (no facturado): las compañías pueden permitir un determinado equipaje en cabina sin coste, que fijarán ellas y podría diferir en función de la clase y/o el tipo de avión. Se recomienda llevar en cabina el mínimo equipaje posible. Consulte a su compañía aérea. Si en el transporte de su viaje participase más de una compañía, cada una de ellas podría aplicar diferentes normas en materia de equipaje (tanto facturado como en cabina).*
- LIMITACIONES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EQUIPAJE ESPECIAL RELATIVAS A VIAJES EN**

ESTADOS UNIDOS: en el caso de viajes nacionales que discurran íntegramente entre puntos de Estados Unidos, la normativa federal exige que cualquier límite sobre la responsabilidad de una compañía por equipaje sea, como mínimo, de 3 300 USD por pasajero o el importe prescrito actualmente por la norma 14 CFR 254.5.

15.9 PLAZOS DE EMBARQUE: *la hora que aparece en el itinerario o recibo es la hora de salida programada del avión. La hora de salida del vuelo no es la misma que la hora a la que deberá facturar ni la hora a la que deberá presentarse para embarcar. La compañía aérea podría negarse a transportarle si llega usted tarde. Los plazos de facturación indicados por su compañía aérea son los plazos límite en los que se aceptarán pasajeros para viajar; los plazos de embarque indicados por su compañía aérea son los plazos límite a los que los pasajeros deberán presentarse para embarcar.*

15.10 MERCANCÍAS PELIGROSAS (MATERIALES PELIGROSOS): *por motivos de seguridad, los productos peligrosos no deben incluirse en el equipaje facturado ni en el equipaje de cabina (no facturado) salvo que se permita de manera específica. Los productos peligrosos incluyen (pero no únicamente) gases comprimidos, productos corrosivos, explosivos, líquidos y sólidos inflamables, materiales radioactivos, materiales oxidantes, venenos, sustancias infecciosas y maletas que tengan instalados dispositivos de alarma. Por motivos de seguridad, podrían aplicarse otras restricciones. Consulte a su compañía aérea.*

16. MERCANCÍAS PELIGROSAS

No incluya en el equipaje ni se lleve a bordo del avión los artículos que se indican a continuación sin haber consultado antes a su compañía.



NO PONGA EN PELIGRO SU SEGURIDAD NI LA DE LOS DEMÁS PASAJEROS.

17. LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE EN CABINA Y LOS PASAJEROS

Sin perjuicio de las normas de seguridad aplicables, no se les permite a los pasajeros llevar los siguientes artículos en las zonas de seguridad restringidas ni a bordo del avión:

- 17.1** *pistolas, armas de fuego y otros dispositivos que disparen proyectiles —dispositivos que puedan, o parezcan poder, utilizarse para provocar lesiones graves disparando un proyectil— lo que incluye:*
- *armas de fuego de todo tipo, tales como pistolas, revólveres, rifles, escopetas;*
 - *pistolas de juguete, réplicas de armas de fuego o armas de fuego de imitación que puedan confundirse con armas reales, piezas de armas de fuego, excepto los objetivos telescópicos;*
 - *pistolas de aire comprimido y CO₂, tales como pistolas, pistolas de perdigones, rifles y pistolas de balines;*
 - *pistolas de bengalas y pistolas de fogueo;*

- *arcos, ballestas y flechas;*
 - *armas con arpones y fusiles; y*
 - *hondas y catapultas.*
- 17.2 *dispositivos de aturdimiento —dispositivos diseñados específicamente para aturdir o inmovilizar—, como los siguientes:*
- *dispositivos de descarga, como pistolas paralizantes y porras paralizantes;*
 - *aturdidores de animales y trampas para animales; y*
 - *productos químicos, gases o aerosoles incapacitantes, como aerosoles de pimienta y paralizantes, aerosoles de pimentón, gas lacrimógeno, aerosoles de ácido y aerosoles repelentes de animales.*
- 17.3 *objetos de punta afilada o borde cortante —objetos con punta afilada o borde cortante que puedan utilizarse para provocar lesiones graves— tales como:*
- *artículos diseñados para trocear, tales como hachas, hachas pequeñas y cuchillos de carnicero;*
 - *piolets y picahielos;*
 - *cuchillas de afeitar;*
 - *cúteres;*
 - *cuchillos con hojas de más de 6 cm;*
 - *tijeras con hojas de más de 6 cm medidos desde el fulcro (punto de apoyo);*
 - *equipo de artes marciales con una punta afilada o borde cortante; y*
 - *espadas y sables.*
- 17.4 *herramientas de trabajo —herramientas que puedan utilizarse para provocar lesiones graves o amenazar la seguridad del avión—, tales como:*
- *palancas;*
 - *taladros y brocas, incluidos los taladros eléctricos portátiles sin cable;*
 - *herramientas con una hoja o un eje de más de 6 cm que puedan utilizarse como un arma, tales como destornilladores y cinceles;*
 - *sierras, incluidas las sierras eléctricas portátiles sin cable;*
 - *sopletes; y*
 - *pistolas de pistones y pistolas de clavos.*
- 17.5 *instrumental contundente —objetos que puedan utilizarse para provocar lesiones graves al golpear con ellos—, tales como:*
- *bates de béisbol y softbol;*
 - *palos de golf y porras, como cachiporras y palos; y*
 - *equipo de artes marciales.*
- 17.6 *sustancias y dispositivos incendiarios y explosivos —dispositivos y sustancias incendiarias y explosivos que puedan, o parezcan poder, utilizarse para provocar lesiones graves o amenazar la seguridad del avión—, tales como:*
- *munición; cápsulas fulminantes;*
 - *detonadores y fusibles;*
 - *réplicas o imitaciones de dispositivos explosivos;*
 - *minas, granadas y otros artículos de almacenes militares;*
 - *fuegos de artificio y otros productos pirotécnicos;*

- botes de humo y cartuchos generadores de humo; y
- dinamita, pólvora y explosivos plásticos.

18. LISTA DE ARTÍCULOS PROHIBIDOS EN EL EQUIPAJE DE BODEGA

18.1 *No se les permite a los pasajeros llevar los siguientes artículos en el equipaje de bodega: sustancias y dispositivos incendiarios y explosivos —dispositivos y sustancias incendiarias y explosivos que puedan utilizarse para provocar lesiones graves o amenazar la seguridad del avión— tales como:*

- munición;
- cápsulas fulminantes;
- detonadores y fusibles;
- minas, granadas y otros artículos de almacenes militares;
- fuegos de artificio y otros productos pirotécnicos;
- botes de humo y cartuchos generadores de humo; y
- dinamita, pólvora y explosivos plásticos.

19. Legislación y jurisdicción - Modificación y renuncia

19.1 *Ninguno de nuestros agentes, dependientes, empleados o representantes está facultado para alterar, modificar ni renunciar a ninguna disposición de las presentes Condiciones de transporte.*

19.2 *A menos que lo estipule la legislación, las presentes Condiciones de transporte y toda reserva que realice para viajar con nosotros se regirán por las leyes de Inglaterra, y todo litigio entre usted y nosotros relativo a su transporte (incluido el transporte de su equipaje) de cualquier modo estará sujeto a la jurisdicción y competencia de los Tribunales de Inglaterra y Gales.*

19.3 *No obstante, podrá optar usted por iniciar acciones judiciales en Escocia o Irlanda del Norte si vive allí. En tales casos, podrá optar por que las presentes Condiciones de transporte así como cualquier litigio entre usted y nosotros respecto a su transporte (incluido el transporte de su equipaje) se rija de algún modo por la legislación de Escocia o Irlanda del Norte que resulte aplicable (pero si no se decanta por esa opción al inicio de las acciones judiciales, se aplicará la legislación inglesa).*

19.4 *Cuando surja un litigio sobre su transporte (incluido el transporte de su equipaje) entre usted y nosotros, dicho litigio se someterá en primera lugar al sistema de arbitraje del CEDR.*

19.5 *El presente pacto sobre el fuero judicial no es de aplicación a las demandas incoadas tomando como base el Convenio de Montreal o el Reglamento (CE) 261/2004.*

Última revisión abril 2019