

**CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE
ALITALIA
(PASAJEROS Y EQUIPAJE)**

Ed. 2005

ÍNDICE

- INFORMACIONES GENERALES
- I DEFINICIONES
- II APLICABILIDAD
- III BILLETES
- IV TARIFAS Y GASTOS ACCESORIOS
- V RESERVAS
- VI FACTURACIÓN DEL EQUIPAJE Y EMBARQUE
- VII DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE
- VIII EQUIPAJE
- IX OBLIGACIONES CON RESPECTO AL CONTENIDO DEL EQUIPAJE
- X HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIÓN DE VUELOS
- XI REEMBOLSOS
- XII COMPORTAMIENTO A BORDO
- XIII PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADICIONALES
- XIV FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS
- XV TRANSPORTISTAS SUCEIVOS
- XVI RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA
POR DAÑOS Y PERJUICIOS PERSONALES A LOS PASAJEROS
- XVII RESPONSABILIDAD DEL
TRANSPORTISTA POR DAÑOS Y
PERJUICIOS AL EQUIPAJE DE LOS
PASAJEROS
- XVIII RESPONSABILIDAD DEL
TRANSPORTISTA POR DAÑOS Y
PERJUICIOS DEBIDOS A RETRASO
EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES
- XIX NORMAS COMUNES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD DEL
TRANSPORTISTA
- XX PLAZOS PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES
- XXI MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN

INFORMACIONES GENERALES

OBJETO DE LAS CONDICIONES GENERALES DE TRANSPORTE DE ALITALIA (“C.G.T.”).

El objeto de las C.G.T. es la disciplina del contrato para la prestación del servicio de interés económico general de transporte aéreo de línea de pasajeros y equipajes (el “Contrato”).

Con dicho Contrato, Alitalia, que asume el cargo de Transportista (v.) contractual (el “Transportista”), se compromete, por norma, frente al pasajero, por pago:

- a realizar el viaje acordado, según el itinerario y los tiempos establecidos, transportando por vía aérea al pasajero y su equipaje de un lugar a otro;
- a poner a disposición del pasajero una plaza a bordo de la aeronave y a proporcionarle la comida, cuando fuere menester tomando en cuenta la duración del viaje;
- a garantizar la incolumidad del pasajero y la integridad de las cosas que lleva consigo;
- a custodiar el equipaje facturado (o entregado) del pasajero;
- a realizar cualquier otra prestación accesoria al transporte mismo, si fuere menester o si se acordó previamente.

Al mismo tiempo el pasajero tiene la obligación de:

- pagar el precio del transporte, excepto cuando la prestación del Transportista se realiza de forma gratuita;
- cumplir con cualquier disposición o recomendación de Alitalia indicada con respecto al viaje.
- El Contrato, para los vuelos que salen del territorio italiano, y para los que llegan o transitan por el mismo, se inspira:

en los principios establecidos por la Carta de los Servicios Públicos del Sector de Transportes (o “Carta de la Movilidad”), según el esquema general de referencia establecido por el Departamento de la Función Pública, de acuerdo con el Ministerio de Transportes y de Navegación, y promulgado mediante Decreto del Primer Ministro del 30 de diciembre de 1998, publicado en el Suplemento ordinario del Boletín Oficial de la República Italiana, n° 26 del 2 de Febrero de 1999;

en los principios de la Carta de Servicios de Alitalia;

- en el contenido del Airline Passenger Service Commitment (APSC) de Alitalia. En el billete aparece un extracto de las cláusulas del Contrato.

OTRAS TIPOLOGÍAS DE TRANSPORTE AÉREO A LAS QUE SE PUEDEN APLICAR LAS C.G.T.

TRANSPORTE NO DE LÍNEA Y GRATUITO

Las disposiciones de las C.G.T. son válidas, en cuanto aplicables, para el transporte no de línea (así llamado. “charter”), y también para el transporte gratuito o de tarifa reducida realizado por Alitalia.

TRANSPORTE DE HECHO Y/O SUBTRANSPORTE

Las previsiones de las C.G.T. además, son aplicables en los casos de transporte de hecho y/o de subtransporte, donde sea posible según la normativa vigente. Dichas disposiciones se aplican en

casos de transporte aéreo realizado por un Transportista diferente del contractual que, aún sin ser auxiliar o superior del Transportista contractual mismo, realice, mediante acuerdo con el mismo (p.ej.: código compartido, franquicia comercial, alquiler, etc.), total o parcialmente el transporte acordado con el pasajero.

TRANSPORTE REALIZADO POR MÁS TRANSPORTISTAS SUCESIVOS (TRANSPORTE COLECTIVO)

Si el pasajero y Alitalia acuerdan que transporte se realizará por diferentes transportistas aéreos sucesivos, entre los que se encuentra Alitalia, como un único transporte, las previsiones del Contrato se aplicarán sólo al transporte realizado por Alitalia, cuando se emite un solo billete y también cuando se emite un billete así llamado “conjunto” (v.).

Alitalia se responsabiliza únicamente por los daños y perjuicios originados durante el transporte en los vuelos o tramos de vuelos en relación con los cuales en la casilla del billete llamada "CARRIER" – para ese vuelo o tramo de vuelo - se indique el código de identificación de Alitalia, aunque el transporte se realice por parte de un Transportista de hecho o sub-Transportista en nombre y por cuenta de Alitalia.

Si Alitalia emite un billete o acepta un equipaje para el transporte con otro Transportista, está actuando sólo como agente del arriba mencionado Transportista y, por tanto, Alitalia no responderá de los daños y perjuicios originados durante dicho transporte.

No obstante, con referencia al equipaje facturado, el pasajero tiene el derecho de accionar contra el primer o al último Transportista, así como frente al Transportista que ha realizado el transporte durante el cual se ha originado la destrucción, la pérdida, el deterioro o el retraso del equipaje mismo. Los Transportistas son responsables de forma individual y solidaria frente al pasajero.

TRANSPORTE ACCESORIO Y/O SUSTITUTIVO

Las disposiciones del Contrato no son aplicables a ningún transporte realizado de cualquier forma fuera de un aeropuerto excepto cuando es realmente necesario para el embarque, desembarque o transporte de pasajeros y equipajes, durante la realización de un transporte aéreo acordado con Alitalia, y con la condición que dicho transporte accesorio se realice en nombre y por cuenta de la misma Alitalia, por tramos limitados en las inmediatas cercanías de un aeropuerto sin perjuicio de la responsabilidad autónoma del sujeto que realiza dicho transporte, si es diferente de Alitalia.

Las disposiciones del Contrato no son aplicables, de la misma forma, a cualquier tipología de transporte diferente del transporte aéreo, que Alitalia ofrezca realizar con medios propios o de terceros fuera de un aeropuerto, para reemplazar aeronaves, si éstas no estuvieren disponibles.

TRANSPORTE COMBINADO

En caso de transporte combinado, realizado en parte por vía aérea y en parte por cualquier otro medio de transporte, las disposiciones del Contrato son aplicables sólo al transporte aéreo realizado por Alitalia.

ARTÍCULO I

DEFINICIONES

En las C.G.T., excepto cualquier otra indicación expresa, los términos y las definiciones aquí indicadas tienen el siguiente significado:

Agente autorizado

Es un agente de viaje nombrado por Alitalia, al que se le delega la venta de servicios aéreos a los pasajeros y que la representa frente a los mismos. El Agente autorizado puede ser una persona o una sociedad que actúa como empresario independiente o incluso otro Transportista.

Mascotas que viajan con pasajeros

Son las mascotas que acompañan al pasajero y que, según su naturaleza, peso y tamaño, se pueden transportar en la cabina o bien en los alojamientos específicos en la bodega de la aeronave.

Los mismos, en este último caso, se consideran equipaje facturado en exceso (v.).

Auxiliares o encargados

Son personas, entidades o sociedades diferentes de Alitalia y de sus empleados que proporcionan a los pasajeros servicios de transporte aéreo, así como servicios auxiliares o accesorios al transporte mismo, en nombre y por cuenta de Alitalia como, a título de ejemplo no limitativo, agentes de viajes, agentes de handling, gestores de aeropuertos, operadores de catering, etc.

A menudo tienen una autonomía de negociación y pueden responder de forma directa de los eventuales perjuicios originados a los pasajeros.

Equipaje

Está integrado por los objetos, efectos personales y otros bienes que posee el pasajero, que él mismo puede llevar puestos, utilizar o que, de todas formas, necesite para su comodidad o utilidad con respecto al viaje, y que el Transportista se compromete a transportar junto con él el pasajero mismo, a título de obligación accesoria a un contrato de transporte de personas.

Si no se indica otra cosa, la definición incluye el equipaje facturado (v.) y también el no facturado (v.).

Equipaje facturado (o entregado)

Es el equipaje entregado en custodia a Alitalia para el transporte y que se registra en el billete o del cual se expide el pertinente recibo para el pasajero (así llamado “talón de equipaje”) (v.).

Dicho equipaje se transporta de forma gratuita si su peso es menor o igual a la “franquicia” (v.) permitida, incluso si está integrado por más bultos o piezas.

Si el peso del equipaje facturado supera la “franquicia” permitida, la parte en exceso (así llamada “exceso de equipaje”) (v.) se transportará bajo pago de una tarifa suplementaria, y se entregará un así llamado “billete de exceso de equipaje” (v.).

Se consideran equipaje facturado en exceso también las mascotas que acompañan al pasajero entregadas en custodia a Alitalia para su transporte.

El equipaje, de todas formas, tiene que ser de medidas, peso, forma y tamaño razonables, así como tiene que ir dentro de contenedores pertinentes para el transporte y para su manipulación segura (como ejemplo no limitativo: maletas, bolsos, mochilas, etc.), para que dicho transporte no represente, sobre la base de la normativa aplicable (v.), un transporte de mercancía.

Equipaje no facturado (o no entregado)

Es cualquier equipaje o animal que acompaña al pasajero diferente del que se facturó y que, por tanto, no se confía en custodia a Alitalia, y del cual es posible el transporte gratuito en la cabina de la aeronave.

Su transporte en cabina (v.) está permitido, sin embargo, sólo si sus medidas entran dentro de los límites establecidos por la normativa aplicable (v.). De no ser así dicho equipaje se tiene que tratar como equipaje facturado.

Billete

Es el documento emitido por Alitalia, o en su nombre y por su cuenta por agentes autorizados, denominado “Billete de Pasajeros y talón de equipaje”, e incluye un extracto de las C.G.T., las demás informaciones adicionales, así como los billetes de vuelo y el recibo para el pasajero.

El billete es la prueba por escrito de la celebración del contrato de transporte aéreo, según establece la ley.

El billete indica el lugar y la fecha de emisión, el lugar y la hora de salida y el lugar de destino del transporte, la clase y el precio del billete, el nombre del pasajero y el nombre y la dirección del Transportista, así como el peso del equipaje facturado. Indica, además, cualquier ulterior suplemento en la tarifa, impuesto o gravamen accesorio que el pasajero le tiene que pagar al Transportista.

Alitalia puede aparecer en el billete con una sigla o un código que la identifica, a través de dos o tres caracteres o letras, según los criterios de IATA (v.).

El billete puede ser:

- un documento “de papel”, que incluye los varios cupones de vuelo (v.) y el cupón para el pasajero (v.);
- en todos los diferentes documentos que certifican la emisión de un billete “electrónico”, como por ejemplo el cupón del itinerario (v.), el cupón electrónico (v.), la documentación de embarque, etc.

El Transportista que emite un billete o acepta un equipaje facturado para el transporte en vuelos de otro Transportista, que se considera, por tanto, Transportista contractual (v.), se considerará de forma exclusiva como agente del mismo.

El Transportista que se identifica como agente, por tanto, no asume ninguna responsabilidad ni por el incumplimiento o los daños y perjuicios (v.) originados al pasajero por el Transportista ni por las eventuales divergencias entre los principios de indemnización aplicados por el Transportista contractual y los indicados en el billete emitido.

Se define “conjunto” el billete emitido junto con otro billete, cuando los dos representan un solo contrato de transporte.

Billete de tarifa plena

Es el billete válido durante un año, al cual no se aplican condiciones especiales o limitaciones específicas.

Billete de exceso de equipaje

Es el documento emitido por Alitalia, o en su nombre y por su cuenta por agentes autorizados, como recibo de pago para el transporte de exceso de equipaje con respecto a la franquicia (v.) y para el transporte de animales en la bodega (v.) de la aeronave. El billete de exceso de equipaje no se emite de forma autónoma, sino que es parte integrante del “Billete de Pasajeros y talón de equipaje”.

Cabina

Es la parte de la aeronave preparada para el alojamiento de los pasajeros y de los equipajes no facturados.

Consumidor

Es el pasajero que adquirió un billete para un transporte aéreo con un objetivo diferente de la actividad empresarial o profesional en su caso desarrollada.

Daño

Es cualquier daño o perjuicio, que se pueda valorar desde el punto de vista económico, originado al pasajero en cuanto persona o a los bienes transportados por el mismo debido a:

- un evento acontecido en el transcurso del transporte aéreo (v.);
- el incumplimiento o el cumplimiento inadecuado de la prestación del Transportista.

Éste tiene que ser un perjuicio comprobado y real, que se pueda valorar desde el punto de vista patrimonial, de la incolumidad física o de los bienes del pasajero (v.) o de sus causahabientes, que tenga un efecto inmediato (daño emergente) y/o se concrete en una falta de ganancia futura (lucro cesante) con exclusión de los perjuicios indirectos o consecuenciales.

DEG

Véase **SDR**

Franquicia

Es la modalidad gratuita de transporte del equipaje facturado.

Las informaciones acerca de las franquicias específicas permitidas están disponibles en las oficinas de Alitalia en contacto con el público, en sus canales de distribución del producto, así como en la página web (v.) del Transportista.

I.A.T.A.

Es la Asociación de Transporte Aéreo Internacional, un organismo que reúne la mayoría de los transportistas comerciales de línea de todo el mundo. Se pueden encontrar más informaciones sobre la misma en la página web www.iata.org.

I.C.A.O.

Es la Organización de Aviación Civil Internacional, una institución especializada de la ONU que se ocupa de temas relacionados con la reglamentación de la aviación civil. Se pueden encontrar más informaciones sobre la misma en la página web www.icao.int.

MCO

Con dicha sigla se indica el así llamado “Miscellaneous Charges Order”, que es un bono que le permite a la persona que lo tiene aprovechar de varios servicios proporcionados por el Transportista.

Negación de embarque

Es el rechazo por parte de un transportista aéreo de transportar a un pasajero en un vuelo, aunque el pasajero, con una reserva conformada en el vuelo en cuestión, se haya presentado para el embarque de acuerdo con las modalidades establecidas y en la hora anteriormente indicada por escrito (incluso por vía electrónica) por el Transportista, o por un operador turístico o agente de viaje autorizado o, si no aparece una indicación del horario para personarse, a lo más tardar, 45 minutos antes de la hora de salida publicada, excepto cuando hay causas razonables para rechazar el embarque, como motivos de

salud, seguridad o una documentación de viaje inadecuada.

Normativa aplicable (o vigente)

Con dicha definición nos referimos, en cada ocasión, sobre todo:

- por lo que atañe al contenido de las obligaciones procedentes del contrato de transporte, a la disciplina de la relación entre Alitalia y el pasajero y a la protección de los consumidores, al Código civil italiano, que está integrado por el conjunto de normas aprobadas mediante el Real Decreto de 16 de marzo de 1942, nº 262 y posteriores modificaciones;
- por lo que atañe a determinados aspectos relacionados con la conclusión del contrato de transporte por vía electrónica, al Decreto Legislativo italiano del 9 de abril de 2003, nº 70, de traslación de la Directiva 2000/31/CE, correspondiente a determinados aspectos jurídicos de los servicios informáticos;
- por lo que atañe a las disposiciones penales y disciplinarias aplicables al transporte aéreo, al Código de Navegación italiano, que está integrado por el conjunto de las normas aprobadas mediante Real Decreto de 30 de marzo de 1942, nº. 327 y siguientes modificaciones;
- por lo que atañe al régimen y a los límites de responsabilidad civil del Transportista aéreo:
 - a) al Convenio de Montreal, es decir el Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999, y que entró en vigor para la Comunidad Europea el 28 de junio de 2004;
 - b) al Reglamento (CE) nº 2027/97 del 9 de octubre de 1997, sobre la responsabilidad de las compañías aéreas en caso de accidente, así como ha sido modificado y ampliado por el Reglamento (CE) nº 889/02 del 13 de mayo de 2002;
- por lo que atañe a las obligaciones del transportista en materia de compensación y asistencia a los pasajeros en caso de negación de embarque, de cancelación del vuelo o de retraso prolongado, al Reglamento (CE) nº 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004;
- por lo que atañe al derecho a la confidencialidad, al Decreto Legislativo italiano de 30 de junio de 2003, nº 196, aprobando el “Código relativo a la protección de los datos personales”;
- por lo que atañe a la seguridad del transporte aéreo y a cualquier otro aspecto relacionado con las modalidades de realización del transporte mismo entendido como servicio de interés económico general a cualquier:
 - norma legal;
 - norma reglamentaria;
 - disposición de la Autoridad pública competente, así como de entidades y organismos nacionales o supranacionales que tengan facultad normativa al respecto;
 - disposiciones o recomendaciones de Alitalia;

que el pasajero pueda adecuadamente y razonablemente conocer, como ejemplo no limitativo, las normas J.A.R. (Joint Aviation Requirements) y las del Comité Interministerial para la Seguridad (C.I.S.) o de organismos análogos.

Alitalia, además, tiene que cumplir con la normativa en materia de viajes, vacaciones y circuitos "todo incluido" a que se refiere la Directiva nº 90/314/CEE, transpuesta en Italia mediante el Decreto Legislativo nº 111/1995, en la medida en que dicha normativa contiene disposiciones aplicables al contrato de transporte aéreo.

Operaciones de embarque y desembarque

Son las operaciones realizadas por el Transportista, o por sus auxiliares y encargados, para la realización del recorrido desde el aeropuerto hasta la aeronave y viceversa.

Por lo que atañe a los pasajeros y a los equipajes no facturados:

- las operaciones de embarque empiezan en el momento de la salida de la puerta específica del aeropuerto y terminan en el momento de la entrada en la aeronave;
- las operaciones de desembarque empiezan en el momento de la salida de la aeronave y terminan en el momento de la entrada en el aeropuerto.

Por lo que atañe a los equipajes facturados:

- las operaciones de embarque empiezan cuando es tomada a su cargo el Transportista, o sus auxiliares y encargados, y terminan cuando se cargan a bordo de la aeronave;
- las operaciones de desembarque empiezan cuando se descargan de la aeronave y terminan cuando se ponen a disposición de los pasajeros, mediante colocación en la cinta de entrega.

Pasajero

Es cualquier persona física, que no pertenece a la tripulación de conducción o de cabina del vuelo en cuestión, transportada o que hay que transportar en una aeronave con el consentimiento de Alitalia, generalmente a cambio del pago de una tarifa.

Normas tarifarias

Véase Tarifas

Talón de equipaje

Es el documento que se entrega al pasajero como prueba de la entrega a Alitalia del equipaje facturado, al que le corresponde una etiqueta de identificación del equipaje colocada en el equipaje mismo.

Éste indica el nombre del pasajero y el número, así como el peso del equipaje facturado en su nombre.

Comprobante de ruta

Indica el documento que se le entrega al pasajero en caso de emisión de un billete electrónico (v.), que contiene su nombre y otras indicaciones útiles relativas al vuelo.

SDR (“Special Drawing Rights”) o Derechos Especiales de Giro (DEG)

Es una unidad de cuenta creada por el Fondo Monetario Internacional para tener una moneda única y homogénea para las transacciones comerciales internacionales, cuyo valor se indica en los principales periódicos financieros y en Internet.

Página web del Transportista

Es la página web de Alitalia (www.alitalia.com) donde se hallan las C.G.T., así como más informaciones relativas o inherentes a las mismas.

Parada acordada

Es una interrupción del viaje en una escala intermedia (o bien en un lugar diferente de los de salida y de destino), indicado en el billete o en los horarios de Alitalia como punto de parada programada a lo largo de la ruta prevista, que se haya acordado previamente por parte del pasajero con Alitalia.

Bodega

Es la parte de la aeronave preparada para alojar los equipajes facturados, las mercancías y el correo.

Cupón

Es el cupón de vuelo (v.), y también el cupón o comprobante para el pasajero (v.).

Cupón de vuelo

Es la parte del billete que pone “válido para viajar” (o, en caso de billete electrónico, el cupón electrónico) (v.) que especifica los sitios entre los que tiene derecho a ser transportado el pasajero.

Cupón electrónico

Con dicha definición se indica una serie de datos electrónicos relativos al vuelo con el cual se cumple el Contrato, contenidos en los sistemas informáticos de Alitalia, así como relativos a sus agentes, encargados y auxiliares, o a otros transportistas que realicen en su lugar y por su cuenta el transporte mismo.

Cupón o comprobante para el pasajero

Es la parte del billete con la que se queda el pasajero.

Tarifa

Indica las tarifas publicadas, debidamente autorizadas, en su caso, por las autoridades competentes y que se pueden conocer a través de los canales de distribución del Transportista o en la página web del mismo.

Las mismas se indican en el correspondiente cuadro del billete.

Sirven para establecer el precio global que le paga el pasajero al Transportista para el transporte acordado, junto con eventuales suplementos, así como los impuestos y otros gravámenes impuestos por ley.

Las tarifas pueden conllevar condiciones y/o limitaciones específicas -que entran dentro de la definición de “Normas tarifarias” – por lo que atañe a:

- validez y duración del billete;
- reservas y emisión del billete;
- modalidad de reembolso del billete;

para integrar o modificar lo establecido por las C.G.T.; las eventuales integraciones o modificaciones se le comunican al cliente en cada ocasión en el momento de las operaciones relacionadas con la compra del billete.

TCV

Con dicha sigla se indica el así llamado “Ticket Credit Voucher”, que es un bono que le permite a quien lo tiene pedir la emisión de billetes Alitalia por el importe indicado en el mismo.

Términos

Son los puntos de referencia temporales a partir de los cuales (términos iniciales), dentro de los cuales (términos en curso) o hasta los cuales (términos finales) los derechos, las obligaciones y las disposiciones que contiene el Contrato se pueden ejercer, se tienen que cumplir o, de todas formas, tienen sus efectos.

Los términos se pueden referir a fechas generalmente conocidas o bien a un día fijado u horas, días, meses o años.

Cuando los términos se indican en días, el vencimiento tiene lugar al concluir el último día sin tener en cuenta el día inicial (por ejemplo a efectos de la determinación del periodo de validez, el día en que se emitió el billete o cuando inició el transporte, no se computa).

Si los términos se indican en meses, el vencimiento ocurre cuando concluye el último de los meses establecidos sin tener en cuenta el número de los días incluidos en cada mes. Cuando en el mes de vencimiento

falta el día que se corresponde con el del mes inicial, los términos vencen en el último día del mes de vencimiento. Cuando los términos vencen en un día festivo, se prorrogan *ipso iure* al primer día siguiente no festivo.

Transporte aéreo

Con dicho término se indica, a efectos del Contrato, el periodo en que el Transportista realiza la prestación acordada con el pasajero. Dicho período está incluido entre el inicio de las operaciones de embarque y el final de las operaciones de desembarque.

Tramo

Con dicho término se indica cada segmento individual nacional, internacional o intercontinental de un vuelo (v.).

Transportista

Es el sujeto jurídico que realiza el transporte aéreo.

Es necesario, sin embargo, distinguir entre el **Transportista contractual** y el **Transportista de hecho**.

El primero es el que emite el billete, o bien que es, de todas formas, parte del contrato de transporte (celebrado con un pasajero o con una persona que actúa por cuenta del pasajero mismo), de acuerdo con el cual realiza o se compromete a realizar el transporte del pasajero y/o de su equipaje y que responde del incumplimiento o del cumplimiento inexacto de la prestación de dicho transporte.

El segundo es cualquier sujeto, diferente del Transportista contractual, que, sobre la base de un acuerdo con el Transportista contractual o de una autorización del mismo, realiza, total o parcialmente, de hecho el transporte previsto, pero que no es un Transportista sucesivo a efectos de la normativa aplicable.

Vuelo o Viaje

Es la ruta del transporte acordado, que puede ser integrada por uno o más tramos.

ARTÍCULO II

APLICABILIDAD

Sin perjuicio de lo establecido en la parte de las informaciones generales dedicada a otros tipologías de transporte aéreo a las que se le puede aplicar el contrato, las presentes C.G.T. son aplicables a todos los vuelos - o segmentos de vuelos - con conexiones con destinos dentro de la Unión Europea y también fuera de la misma, con relación a los cuales el nombre del Transportista o el código de identificación del mismo aparezca en la casilla pertinente del billete expedido para dichos vuelos o segmentos de vuelos.

Si el transporte se realiza en cumplimiento de un contrato de transporte “charter”, las C.G.T. se aplican sólo se citan expresamente en el contrato y también en el billete.

Con respecto a determinados vuelos, el Transportista puede haber establecido determinados acuerdos con otras compañías aéreas, llamados de “code sharing”. Ello significa que incluso si el pasajero ha realizado una reserva en un vuelo del Transportista y dispone de un billete donde se indica que el Transportista mismo -indicado con su nombre o con su sigla IATA – es el sujeto que se compromete a realizar el transporte, es todavía posible que otra compañía realice efectivamente dicho servicio. En ese caso, el Transportista que asume el papel de Transportista de venta le comunicará al pasajero la identidad del Transportista operativo en el momento de la reserva.

En caso de eventual conflicto entre las C.G.T. y las Normas Tarifarias del Transportista o la normativa aplicable, éstas prevalecen sobre las C.G.T.

La invalidez de una cláusula de las C.G.T., a efectos de la norma aplicable, no se extiende a las demás.

Las C.G.T. están sujetas a variaciones y modificaciones con la finalidad de conformarlas con la normativa aplicable. El texto de las mismas, presente en la página web del Transportista es el texto válido para poder determinar el contenido del Contrato.

Sin perjuicio de lo establecido en las C.G.T., en caso de conflicto entre las mismas y cualquier procedimiento del Transportista que tenga un objeto especial, las C.G.T. prevalecen sobre dicho procedimiento.

ARTÍCULO III

BILLETES

3.1. El Transportista proporciona la prestación del transporte o realiza el reembolso de su precio sólo al Pasajero cuyo nombre aparezca en el billete y que sea su legítimo dueño. El Transportista, también por motivos de seguridad, tiene la facultad de comprobar que haya una correspondencia entre el nombre del pasajero indicado en el billete y la persona que lo exhibe.

El Billete es y permanece en cualquier caso propiedad del Transportista que lo expidió.

Si el Billete lo exhibe una persona diferente del pasajero que tiene el derecho al transporte o al reembolso, el Transportista, sin perjuicio de su derecho a retirar el billete mismo, no realizará el transporte ni el reembolso a favor de la persona que exhibe el billete.

3.2. El Billete, si no es electrónico, indicará sólo un extracto de las C.G.T., cuyo texto integral se puede encontrar en la página web del Transportista.

El billete es la prueba documental de la celebración del contrato de transporte entre el Transportista y el pasajero indicado en el billete mismo.

El billete no es un título de crédito y no es transferible ni mediante acto inter vivos ni mortis causa. Sin embargo, se exceptúan, en cuanto aplicables, las disposiciones en materia de viajes, vacaciones o circuitos «todo incluido» establecidos en la Directiva nº 90/314/CEE, transpuesta en Italia mediante el Decreto Legislativo nº 111/1995.

3.3. Excepto en el caso de un billete electrónico, el pasajero no tiene derecho al transporte si no presenta un billete válido, que contenga el cupón de vuelo para ese vuelo específico, todos los demás cupones de vuelo no utilizados, así como el cupón para el pasajero. Además, el pasajero no tiene derecho al transporte si el billete exhibido no es íntegro o si ha sido alterado o modificado por personas que no sean los agentes autorizados por el Transportista. En el caso del billete electrónico, el pasajero no tiene derecho al transporte si no proporciona los datos que certifiquen que dicho billete está registrado válidamente a su nombre.

El pasajero tiene que custodiar el billete con la debida diligencia y adoptar las medidas adecuadas para evitar su pérdida, extravío total o parcial y su robo, considerando también su valor económico.

En caso de extravío, robo, pérdida o mutilación total o parcial del billete, están previstos el reembolso o el reemplazo del billete mismo en las condiciones establecidas por el art. XI.

3.4. Algunos billetes se venden con tarifas descontadas o especiales que podrían hacerlos parcial o totalmente no reembolsables.

El Transportista se compromete a informar de forma adecuada al pasajero acerca de la posibilidad del reembolso de las tarifas elegidas por el mismo, así como acerca del ulterior contenido de las reglas tarifarias aplicables.

Es, de todas formas, tarea del pasajero aplicar la debida diligencia en la elección de la tarifa más adecuada a sus exigencias.

3.5. Si el pasajero posee un billete que no se puede rembolsar parcial o totalmente, sin utilizar por completo, y no puede empezar el viaje debido a una causa de fuerza mayor, el Transportista concederá - con la condición que el pasajero lo comunique de inmediato presentando el pertinente comprobante de la causa - al pasajero un TCV con un valor

equivalente al importe de la tarifa no reembolsable a utilizarse para la adquisición de uno o más billetes del Transportista mismo, al neto de un importe razonable en concepto de gastos de emisión.

3.6. Sin perjuicio de lo establecido de otra forma en el billete, en las presentes Condiciones y en las reglas tarifarias aplicables, que pueden indicar una diferente duración de la validez de un billete (en ese caso dicha duración diferente aparecerá claramente en el billete mismo), un billete es válido para:

(a) un año desde la fecha de emisión; o

(b) de forma subordinada con respecto a la realización del primer tramo dentro de un año de la fecha de emisión, un año a partir de la fecha del primer tramo indicado en el billete.

3.7. Si el pasajero no puede realizar el viaje dentro del periodo de validez del billete, porque en el momento de la solicitud de la reserva el Transportista no puede confirmar la reserva misma, la validez del arriba indicado billete se extenderá, o se le garantizará al pasajero un reembolso a efectos del art. XI de las C.G.T.

3.8. Si un pasajero no puede empezar un viaje o, después de haberlo empezado, no lo puede completar dentro del período de validez del billete por enfermedad, Alitalia extenderá la validez del billete mismo hasta el día en que el pasajero, sobre la base de una pertinente certificación médica - que habrá que exhibir al Transportista - pueda viajar o hasta el primer vuelo, sucesivo a esa fecha, que salga de la localidad desde donde tenía que empezar el viaje o desde donde se retome el mismo, y que tenga un asiento disponible en la clase de servicio correspondiente a la tarifa pagada.

La validez del billete se extenderá por un máximo de tres meses de la fecha indicada en el certificado médico, si el billete mismo, en papel o electrónico, prevé una o más escalas intermedias.

En los casos susodichos, el Transportista extenderá también el periodo de validez de los billetes pertenecientes a los integrantes del núcleo familiar o a los compañeros del pasajero enfermo que eventualmente le acompañen o a otros acompañantes asimilables a los mismos.

3.9. En caso de fallecimiento del pasajero durante el viaje, el billete de la persona que eventualmente le acompaña se podrá modificar eliminando la condición de estancia mínima o extendiendo su validez.

En caso de fallecimiento, en el lugar de parada acordada o de destino del viaje, de familiares de primer grado, cónyuge y compañero del pasajero que ya empezó el viaje, la validez del billete del pasajero y también del de los familiares de primer grado, cónyuge y compañero que eventualmente le acompañan, se podrán modificar de la misma manera.

Toda modificación se realizará bajo presentación de un pertinente certificado de fallecimiento y, de todas formas, la extensión de validez del billete no podrá superar los 45 días de la fecha del fallecimiento.

3.10. El billete adquirido por el pasajero es válido sólo para el tramo o los tramos indicados en el billete, desde el punto de salida hasta el punto de destino, incluyendo cualquier parada voluntaria. La tarifa pagada por el pasajero se refiere al transporte según se indica en el billete mismo. La tarifa y la correspondiente norma, según se definen en el Art. I, son parte integrante y esencial del Contrato.

El pasajero no tendrá derecho al transporte si los cupones de vuelo no se utilizan según el orden previsto por el billete, o bien si el pasajero empieza su viaje desde una de las escalas intermedias o una de las paradas acordadas, excepto si el pasajero mismo comunica previamente su intención a Alitalia consiguiendo su consentimiento.

No se permite la utilización de cupones de vuelo de billetes distintos para realizar una elusión de las normas tarifarias del Transportista.

3.11. El pasajero tendrá que avisar al Transportista con suficiente antelación cuando desee modificar la ruta u otro elemento del Contrato. Si dicha modificación es posible y conlleva un aumento de la tarifa, dicho aumento se le indicará adecuadamente al pasajero para permitirle elegir si lo quiere aceptar o no. Si el pasajero tiene que modificar un elemento del transporte acordado por causas de fuerza mayor, tiene que contactar con el Transportista con suficiente antelación con respecto a la fecha de salida prevista. El Transportista hará todo lo que pueda para transportar al pasajero hasta la primera parada voluntaria o hasta el final sin modificar la tarifa pagada.

3.11.1 Si el pasajero desea modificar el transporte previsto en origen sin el consentimiento del Transportista, al mismo se le cobrará la tarifa correspondiente al transporte modificado. El pasajero tendrá que pagar la eventual diferencia entre la tarifa pagada y la tarifa aplicable al transporte modificado, de ser mayor. El Transportista le reembolsará al pasajero la diferencia si, en cambio, la nueva tarifa aplicable es inferior. Si el pasajero no pagare la eventual mayor diferencia, los cupones de vuelo no utilizados no se reembolsarán.

3.12. Algunos cambios (como la elección de un nuevo punto de salida en caso de no utilización del primer cupón del vuelo, o la inversión de la dirección del viaje empezado) pueden conllevar un aumento de la tarifa. Muchas tarifas son válidas sólo en las fechas y para los vuelos indicados en el billete y no se pueden cambiar por completo, o se puede cambiar sólo pagando un precio adicional.

3.13. El transportista aceptará y se quedará con cada cupón de vuelo contenido en el billete para el transporte en la clase de servicio en la fecha y en relación con el vuelo para el cual se reservó la plaza. Si un billete se emitió originariamente sin que se haya especificado una reserva, la plaza relativa al mismo se podrá reservar posteriormente, siempre que la norma tarifaria aplicable al billete elegido por el pasajero lo permita y haya plazas en el vuelo que desea utilizar el pasajero.

Si el pasajero no utiliza la plaza reservada y omite avisar con suficiente antelación al Transportista, el mismo podrá anular o pedir a otro Transportista la cancelación de las reservas para los vuelos de continuación o de regreso.

3.14. Sin perjuicio de lo establecido por las normas legales aplicables en materia de indicaciones obligatorias en los actos y en la correspondencia sociales, la denominación del Transportista podrá aparecer en el billete de forma abreviada y, específicamente, se reducirá al código de identificación del Transportista. Se considerará dirección del Transportista, a efectos del transporte, cuando no se indique otra cosa, el aeropuerto de salida indicado al lado de la primera abreviación del nombre del Transportista que aparece en la casilla denominada "CARRIER" en el billete o, en caso de billete electrónico, indicado para el primer tramo de vuelo del Transportista en el Comprobante de Ruta.

En los actos y en la correspondencia de Alitalia se indican, de todas formas, el domicilio social de la Sociedad, el Registro Mercantil en que está inscrita la sociedad, el número de inscripción y el importe del capital social.

ARTÍCULO IV

TARIFAS Y GASTOS ACCESORIOS

Las tarifas se aplican sólo al transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino, a menos que se indique otra cosa. Las tarifas no incluyen el servicio de transporte en tierra entre aeropuertos, y entre aeropuertos y *terminales* en la ciudad. La tarifa pagada por el pasajero se calculará de acuerdo con las normas tarifarias del Transportista vigentes en la fecha de pago del precio del billete para viajar en las fechas y según el itinerario que se indica en él. En caso de que el pasajero cambie el itinerario o las fechas del viaje, se le podrá pedir una tarifa mayor.

Las normas tarifarias aplicables en cada ocasión se publicarán a través de los canales de distribución de los productos del Transportista, sus oficinas abiertas al público, así como en la página web del Transportista.

Si en el mismo precio hay más de un itinerario, el pasajero puede acordar con el Transportista cuál es el que prefiere antes de la emisión del billete, y éste será el definitivo.

Son a cargo del pasajero los impuestos y otros gravámenes adicionales aplicables al transporte, no incluidos en las tarifas, obligatorios por ley o que imponen los gobiernos u otras autoridades competentes. Dichos impuestos y tasas se le comunicarán al pasajero en el momento de la compra del billete. Los impuestos y las tasas de los servicios aéreos son objeto de modificaciones constantes y, por tanto, en caso de aumento de cualquier tasa o impuesto indicados en el billete, así como en caso de una nueva tasa o un nuevo impuesto aparecidos después de la emisión de billete, el pasajero tendrá que pagar el importe adicional procedente de dicho aumento o institución hasta la fecha de inicio del viaje. Asimismo, en caso de que algún impuesto o tasa debidamente pagado por el pasajero al Transportista en el momento de la emisión del billete o incluso posteriormente, hasta la fecha de inicio del viaje, se haya eliminado o reducido dentro de la arriba mencionada fecha de inicio del viaje, el pasajero tendrá derecho a reclamar el reembolso del importe correspondiente

El Transportista no responde de eventuales suplementos por prestaciones de servicios relacionados con la emisión de billetes que pidieran sus auxiliares o encargados como agentes de viaje.

La tarifa, los impuestos y otros derechos adicionales se pagan en la moneda del País en el cual se emite el billete, a menos que el Transportista o sus agentes, representantes y encargados indiquen otra moneda, por una justa causa o una motivación legítima, antes o en el momento de realizar el pago (por ejemplo, debido a que la moneda local no es convertible).

ARTÍCULO V

RESERVAS

5.1. El Transportista o sus agentes autorizados registrará la reserva realizada por el pasajero, proporcionando su confirmación por escrito a solicitud del pasajero mismo.

Se considerará válida sólo la reserva confirmada en el sistema utilizado por el Transportista para el registro de las reservas en sus vuelos. El Transportista no responde de los daños y perjuicios ocasionados por la falta o por la equivocación de dicho registro, si ello no es debido a dolo o culpa del Transportista mismo.

Determinadas normas tarifarias pueden prever condiciones que limitan o excluyen el derecho del pasajero a cancelar o modificar las reservas en los vuelos del Transportista.

5.2. Si el pasajero no ha pagado su billete antes del vencimiento del plazo para la emisión del mismo, según las indicaciones del Transportista o de sus agentes autorizados en el momento de la reserva, el Transportista podrá cancelar la reserva confirmada.

5.3. El Transportista le ofrece la posibilidad al pasajero de conseguir, en el momento de la reserva, la asignación de una determinada plaza a bordo de sus aeronaves. El Transportista hará todo lo posible para confirmar la asignación de los asientos a bordo cuanto antes; sin embargo, en caso de sustitución o modificación de la aeronave que se prevé utilizar para un determinado vuelo no garantiza ninguna asignación de asiento especial aunque se haya confirmado la reserva.

El Transportista, además, si fuere menester por motivos de seguridad, se reserva el derecho de modificar la asignación o reasignar los asientos a bordo de sus aeronaves en cualquier momento, incluso después del embarque.

5.4. Si, debido a un hecho imputable al pasajero, la reserva confirmada no se anula por parte del mismo dentro del plazo indicado por el Transportista o decae por el incumplimiento de las normas a que se refiere el siguiente art. VI, el Transportista le podrá exigir al pasajero el pago de una penalidad por los gastos soportados al respecto, con la condición que la tarifa pagada le permita al pasajero mismo realizar una reserva en otro vuelo.

5.5. Las reservas de los vuelos en continuación o de regreso pueden estar sujetas a una nueva confirmación dentro de determinados límites de tiempo indicados por el Transportista. El pasajero tiene el derecho de recibir información por parte del Transportista o de sus agentes acerca de los casos en que es necesario que el pasajero mismo confirme la reserva para la continuación del vuelo o para los vuelos de regreso y acerca de las modalidades de nueva confirmación.

Si un pasajero no aprovecha la reserva en un vuelo sin avisar antes al Transportista, éste podrá cancelar las reservas para los vuelos en continuación o de regreso. Si, en cambio, el pasajero avisa con tiempo al Transportista, éste no cancelará las susodichas reservas para los vuelos en continuación o de regreso.

Igualmente, si la nueva confirmación la pide el Transportista y el pasajero omite su realización, el Transportista podrá cancelar la reserva para los vuelos de continuación o de regreso. Sin embargo, si el pasajero le comunica de inmediato al Transportista que está todavía interesado en realizar el viaje de continuación o de regreso y, de acuerdo con la disponibilidad de espacio a bordo, el Transportista restablecerá la reserva y realizará el transporte del pasajero mismo. Si faltara espacio a bordo en la fecha requerida por el pasajero, el Transportista hará todo lo posible para transportar al pasajero hasta el siguiente destino o el destino final, según los casos, en el primer vuelo siguiente donde haya plazas disponibles.

5.6. Por medio de las operaciones de reserva y de aceptación de los pasajeros, Alitalia, como Transportista, adquiere los datos personales relativos al pasajero necesarios para cumplir con las obligaciones contractuales asumidas frente al mismo.

El cumplimiento de estas obligaciones implica, necesariamente, que puedan acceder a dichos datos los encargados de las funciones operativas y comerciales de Alitalia, así como sociedades terceras suministradoras de servicios, los primeros como "Encargados", las segundas como "Responsables" del tratamiento de los datos mismos.

Alitalia, como "Titular" de los correspondientes tratamientos, gestionados de forma sobre todo automatizada, informa que los datos en cuestión se utilizarán de forma exclusiva para ambos objetivos susodichos

Con ese objetivo, el pasajero autoriza Alitalia a conservar y utilizar dichos datos, así como a transmitirlos a sus propias oficinas competentes, a sus agentes autorizados, a Autoridades gubernamentales, otros transportistas y proveedores de los servicios susodichos.

Se puede obtener de los agentes autorizados de Alitalia, de los demás canales de distribución del producto y en la página web del Transportista más información acerca de la identidad de los Responsables y de las modalidades del tratamiento de los datos personales, así como acerca de los derechos del pasajero con respecto al tratamiento de sus datos personales.

ARTÍCULO VI

FACTURACIÓN DEL EQUIPAJE Y EMBARQUE

6.1. El tiempo límite para la realización de la facturación de los pasajeros cambia en cada aeropuerto; el pasajero, por lo tanto, se tiene que informar de forma adecuada acerca de los diferentes tiempos límite para respetarlos, teniendo en cuenta que presentarse con una adecuada antelación para realizar la facturación (*check-in*) le permite al Transportista y al pasajero mismo realizar mejor las correspondientes formalidades.

El Transportista o sus agentes autorizados le proporcionarán al pasajero la indicación del tiempo límite para realizar el *check-in* del primer vuelo indicado en el billete. Para cualquier vuelo sucesivo al primero el pasajero se tendrá que informar acerca del tiempo límite para la realización de la facturación de pasajeros.

6.2. La indicación de los tiempos límites para la facturación de los pasajeros es parte integrante del Contrato y se pueden conocer a través del horario oficial del Transportista o a través de los canales de distribución de los productos de Transportista mismo, así como en la página web del Transportista o contactando con el mismo o con uno de sus agentes autorizados. En ausencia de indicación de un horario límite el pasajero tendrá que personarse, a lo más tardar, 45 minutos antes del horario de salida publicado.

6.3. El Transportista se reserva el derecho de cancelar la reserva confirmada del pasajero que no cumpla con el plazo límite para la realización de la facturación de pasajeros. Ese derecho es válido para el primer vuelo indicado en el billete y también para los vuelos sucesivos.

6.4. El pasajero se tendrá que presentar al punto de embarque no más tarde del horario indicado por el Transportista en el momento de la facturación de pasajeros.

6.5. El Transportista puede cancelar la reserva del pasajero que no se presente en el punto de embarque dentro del plazo establecido.

6.6. El Transportista no es responsable de ningún coste o gasto soportado por el pasajero que no tenga en cuenta las indicaciones contenidas en este artículo.

ARTÍCULO VII DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE

El Transportista puede rechazar el transporte de cualquier pasajero o de su equipaje por motivos de seguridad, o bien si:

- a) considera que esto es necesario para el cumplimiento de la ley, reglamentos o normas de cualquier Estado de salida, de destino o a sobrevolar; o bien el transporte de su equipaje pueda representar una amenaza para la seguridad o para la salud de los demás pasajeros o pueda materialmente hacer incómodo el viaje de los demás pasajeros o de la tripulación;
 - b) el comportamiento, la edad, el estado físico o mental del pasajero implicaran:
 - pedir una asistencia especial por parte del Transportista y las modalidades de dicho transporte no se hayan previamente acordado con el Transportista mismo; o bien
 - causar malestar o molestias o de todas formas originar quejas justificadas por parte de otros pasajeros; o bien
 - causar riesgos o peligros a sí mismo o a otras personas u objetos; o bien
 - c) ello esté justificado por el incumplimiento por parte del pasajero de las instrucciones legítimamente proporcionadas por el Transportista; o bien el pasajero se haya hecho responsable de una conducta ilícita o indisciplinada en un vuelo anterior y exista el riesgo que dicha conducta se pueda repetir;
 - d) el pasajero se haya negado a someterse a los controles de seguridad; y
 - e) no se hayan pagado las tarifas aplicables, los impuestos debidos y cualquier otro gasto accesorio, o bien el pasajero no posea los documentos de viaje válidos;
 - f) el pasajero no posea la documentación de viaje válida necesaria para entrar en un País de tránsito del vuelo o para la entrada en el País de destino final del vuelo mismo.
 - g) el pasajero haya destruido los documentos de viaje durante el vuelo o se haya negado a exhibírselos al personal de a bordo;
 - h) el billete presentado por el pasajero:
 - (i) se haya conseguido de forma ilegal o bien haya sido adquirido por un sujeto diferente del Transportista o de su agente autorizado; o bien
 - (ii) se haya denunciado su extravío o robo; o bien
 - (iii) haya sido falsificado; o bien
 - (iv) haya sido modificado o alterado por un sujeto diferente del Transportista o de su agente autorizado incluso en un sólo cupón de vuelo;
 - (v) se haya registrado con un nombre - indicado en la casilla "NAME OF PASSENGER" - que no se corresponde con la identidad de la persona que exhibe el billete
- sin perjuicio de que, en los casos arriba mencionados, el Transportistas se reserva el derecho de retirar el billete mismo;
- i) el pasajero no haya cumplido con los requisitos a que se refiere el art. III relativos al orden progresivo de los cupones de vuelo y a su uso, o exhiba un billete que se haya expedido o que se haya modificado de cualquier manera por parte de un sujeto diferente del Transportista o de uno de sus agentes autorizados;

j) el pasajero no haya cumplido con las instrucciones del Transportista por lo que atañe a la seguridad del vuelo.

La facturación para el transporte por parte del Transportistas de menores de edad no acompañados, discapacitados, mujeres embarazadas, personas enfermas u otras personas que necesiten una asistencia especial se realiza después de alcanzar un acuerdo con el Transportista, que tiene que estar debidamente informado por parte del pasajero en el momento de la reserva acerca de eventuales exigencias especiales. Los pasajeros discapacitados que hayan debidamente informado al Transportista acerca de las exigencias especiales que necesiten eventualmente, se transportarán cumpliendo con dichas exigencias especiales, a no ser que esto sea imposible por causas de fuerza mayor objetivas.

ARTÍCULO VIII

EQUIPAJE

El pasajero tiene el derecho a transportar el equipaje dentro de la franquicia según los límites y las condiciones establecidas en cada ocasión por el Transportista, que están disponibles previa solicitud en las agencias autorizadas de Alitalia, en los demás canales de distribución de su producto y en la página web del Transportista.

Según la Orden del Ministerio de Transportes italiano nº 1/36 de 28 de enero de 1987 y la Circular ENAC (Entidad Nacional italiana para la Aviación Civil) APT-09 de 8 de mayo de 2001, además del equipaje facturado que entra dentro de la franquicia prevista, a efectos de la seguridad del aeropuerto y de la seguridad del vuelo cada pasajero puede transportar de forma gratuita en la cabina (de acuerdo con la capacidad de los adecuados alojamientos disponibles) un sólo equipaje de mano, identificado mediante una etiqueta (con el nombre y los apellidos del pasajero) que tendrá que colocar el pasajero mismo, con la condición que la suma total de las dimensiones (ancho, alto y fondo) no supere a nivel global los 115 centímetros.

Además del susodicho equipaje de mano, el pasajero podrá llevar en la cabina (siempre de acuerdo con el espacio disponible) los abajo indicados objetos indicados a continuación:

- un bolso o un maletín para documentos o un ordenador personal portátil;

- una cámara de foto, una cámara de vídeo o un lector de CDs;

- una gabardina o un chubasquero;

- un paraguas o un bastón de paseo;

- un par de muletas u otro medio para desplazarse;

- unas cunas portátiles y comida para recién nacidos necesarias

durante el viaje;

- objetos de lectura para el viaje;

- objetos adquiridos en los “Duty Free” y en las tiendas dentro del aeropuerto (en una cantidad y un peso limitados), que se puedan colocar con facilidad en los adecuados alojamientos disponibles en la cabina.

En el momento de la entrega a Alitalia del equipaje a facturar, ésta asume su custodia y expide una etiqueta de identificación por cada equipaje facturado.

El equipaje facturado, en franquicia o en exceso, se transportará en la misma aeronave del pasajero, a no ser que sea imposible debido a motivos comprobados de seguridad u operativos.

En dicho supuesto, Alitalia se compromete a transportar dicho equipaje en el primer vuelo sucesivo posible y a entregárselo directamente al pasajero.

Si el peso del equipaje facturado supera la franquicia, el pasajero tendrá que pagar la pertinente tarifa adicional. El importe de dicha tarifa adicional se puede determinar previa solicitud a los agentes autorizados de Alitalia, en los demás canales de distribución del producto y en la página web del

Transportista.

Alitalia, previa solicitud del pasajero, brinda la oportunidad de declarar un valor del equipaje facturado superior al límite de responsabilidad aplicable. En ese caso, el pasajero tendrá que pagar una tarifa adicional.

Alitalia podrá negarse a aceptar la declaración del valor del equipaje facturado, si parte del transporte lo realiza otro Transportista que no ofrece dicha facultad.

El equipaje o los objetos que el pasajero puede llevar consigo a bordo se tienen que colocar por debajo del asiento delante al del pasajero mismo o bien en los pertinentes alojamientos ubicados en la cabina de los pasajeros.

Alitalia se reserva el derecho de no admitir en la cabina el equipaje o los objetos que:

- tengan un peso, una forma y/o unas dimensiones que no permitan su colocación de la forma arriba indicada;
- se consideren contrarios a las exigencias de seguridad del transporte en cabina.

El equipaje y los objetos no admitidos en la cabina se transportarán como equipaje facturado, después de la entrega al pasajero del pertinente talón de equipaje y después de haberle permitido al mismo sacar de dicho equipaje los objetos que no se puede contener en el equipaje facturado.

El equipaje y los objetos no adecuados para el transporte en la bodega (como, por ejemplo, instrumentos musicales delicados y objetos similares) se podrán aceptar para el transporte sólo en la cabina de los pasajeros, donde haya espacio disponible y según las modalidades peculiares indicadas por el Transportista para garantizar la seguridad de los pasajeros y de la tripulación.

El transporte de los objetos en cuestión podrá estar sujeto a tarifas especiales.

Alitalia se compromete a poner a disposición del pasajero el equipaje cuanto antes, en el lugar de destino o de parada acordada.

Si el equipaje no se recoge, se aplicarán las disposiciones legales aplicables en materia de impedimentos para la entrega de los objetos transportados.

ARTÍCULO IX

OBLIGACIONES CON RESPECTO AL CONTENIDO DEL EQUIPAJE

9.1. No se pueden introducir en el equipaje:

- objetos que no integran el equipaje según la definición del art. I de las C.G.T.;
- objetos que puedan ser peligrosos para la aeronave o para las personas o cosas que se encuentran a bordo del mismo, es decir, como ejemplo no limitativo:
 - dispositivos electrónicos en funcionamiento;
 - maletines para documentos dotados de un dispositivo de alarma;
 - gases comprimidos (refrigerantes, inflamables, no inflamables y venenosos) como butano, oxígeno, nitrógeno líquido, gas de camping, así como bombonas para respiradores autónomos;
 - agentes corrosivos, como ácidos, álcali, mercurio y baterías de elementos líquidos;
 - explosivos, armas y municiones que no sean de caza o para deportes, cápsulas de cinta, fuegos artificiales y cohetes, así como todos los juguetes similares a armas;
 - líquidos y sólidos inflamables, como mecheros y combustible para los mismos, cerillas, barnices, disolventes;
 - otros objetos peligrosos como materiales magnéticos, dañinos, tóxicos, con un olor desagradable o irritantes, oxidantes, como polvo blanqueador y peróxidos;
 - venenos y sustancias infecciosas, insecticidas, herbicidas y materiales con agentes patógenos;
 - sustancias radiactivas;
 - dispositivos de alarma y eventuales baterías de litio instaladas para la correspondiente alimentación; hielo seco;
 - linternas para buzos con baterías introducidas;
- objetos cuyo transporte esté prohibido por las disposiciones normativas vigentes en los estados de salida y de destino del transporte o que se sobrevuelen durante el mismo;
- objetos que según la opinión de Alitalia no sean adecuados para su transporte debido a su peso, forma, tamaño, características o embalaje;
- animales vivos o muertos, excepto lo establecido por el punto 9 del presente artículo para las mascotas.

9.2. No se pueden, generalmente, introducir en el equipaje facturado los siguientes objetos, como ejemplo no limitativo: objetos de valor, frágiles o perecederos, dinero, joyas, metales preciosos, objetos de plata, ordenadores y sus accesorios, dispositivos o equipos electrónicos para uso personal, cámaras y equipos fotográficos, títulos negociables, títulos de crédito, títulos del Estado, accionarios y obligaciones u otros valores, documentos de trabajo, de negocios o comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación personal, muestrarios, reliquias, antigüedades, productos de artesanía o de antigüedades, de valor, obras de arte, ediciones raras de libros, publicaciones o manuscritos de valor.

No se pueden transportar como equipaje armas de fuego y municiones para objetivos diferentes de la caza y del deporte. Las mismas se pueden transportar sólo de acuerdo con las disposiciones vigentes según la ley y los reglamentos en materia de seguridad aeronáutica.

No se pueden transportar como equipaje líquidos biológicos, es decir, como ejemplo no limitativo: sangre, orina, semen, etc..

9.3. De acuerdo con la normativa internacional, la Circular del Ministerio de Transportes italiano n° 40/0151 del 18 de marzo de 1996, integrada por la Circular ENAC (Entidad Nacional italiana para la Aviación Civil) n° 99- 2632/DG del 22 de julio de 1999, prohíbe la utilización, a bordo de los aeronaves, de todos los dispositivos electrónicos portátiles, excepto:

- dispositivos auxiliares para la audición;
- marcapasos;
- maquinillas de afeitar;
- reproductores portátiles de sonidos (i) no de lectura láser o (ii) digitales;
- ordenadores portátiles no conectados ni con impresoras ni con lectores de CDs, sólo en la fase de vuelo y con la aprobación específica y previa por parte del Capitán.

9.4. Si los objetos no aceptables como equipaje arriba mencionados se incluyen de todas formas en el equipaje, el pasajero, en caso de su pérdida o daño no tendrá derecho a ninguna indemnización, sin perjuicio de lo establecido por las C.G.T. en materia de daños y perjuicios ocasionados por el contenido del equipaje.

9.5. El pasajero tendrá derecho al transporte de:

- armas de fuego y correspondientes municiones para la caza y el deporte como equipaje facturado, con la condición que las mismas no estén cargadas y tengan el seguro aplicado con el adecuado embalaje, según los procedimientos ICAO y IATA aplicables en materia.
- objetos y productos necesarios al pasajero en relación con su estado de salud;
- medicamentos y cosméticos en cantidad limitada solamente para uso personal.

Objetos como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y similares se podrán aceptar sólo como equipaje facturado a discreción del Transportista y no se permitirá en ningún caso su transporte en la cabina de la aeronave.

Lo indicado, de todas formas, de conformidad con las disposiciones vigentes en temas de seguridad en los Estados de salida y de destino del transporte o que se sobrevuelen durante el mismo y con las modalidades establecidas por dichas disposiciones, que sean compatibles con los medios ordinarios de la empresa.

9.6. Sin perjuicio de lo establecido por lo que atañe a los objetos aceptables en determinadas condiciones, el Transportista tiene la facultad de rechazar la aceptación para el transporte de los objetos inaceptables como equipaje o de rechazar su ulterior transporte en el caso y en cualquier momento en que se dé cuenta de su presencia a bordo de la aeronave.

El Transportista tiene la facultad de rechazar el transporte como equipaje de cualquier objeto que fuera inadecuado para el transporte mismo en la aeronave debido a sus dimensiones, formas, peso, contenido, características peculiares, fragilidad, naturaleza perecedera o por razones de seguridad u operativas, o bien porque puede originar malestar o molestias a los demás pasajeros.

El Transportista tiene la facultad de rechazar la facturación de equipajes para el transporte cuando, de acuerdo con su razonable valoración, no se hayan introducido de forma correcta en maletas o en otros contenedores adecuados para permitir su transporte seguro.

9.7. Por razones relacionadas con la seguridad de la aeronave y de los pasajeros, el Transportista puede pedir que el pasajero acepte someterse a controles e inspecciones personales incluso mediante los pertinentes equipos y a controles e inspecciones de su equipaje incluso mediante pertinentes dispositivos electrónicos o radiógenos. En caso de ausencia del pasajero, sus bienes se podrán

inspeccionar para comprobar si el pasajero mismo tiene (o si su

equipaje contiene) algunos de los objetos de los que no está permitido el transporte según las C.G.T., o armas de fuego, municiones u otras armas, que no se hayan debidamente declarado al Transportista a efectos de las C.G.T.

Si el pasajero no accede a las anteriores solicitudes, el Transportista se reserva la facultad de denegar el transporte del pasajero y de su equipaje.

Si una institución o una investigación llevada a cabo con equipos electrónicos o radiógenos ocasionan daños y perjuicios al pasajero o a sus equipajes, el Transportista no tendrá que indemnizar excepto en los casos en que los susodichos daños y perjuicios se puedan atribuir a su culpa.

9.8. El ejercicio por parte del pasajero de los derechos previstos por el Contrato, por lo que atañe al transporte y a la entrega del equipaje facturado, está subordinado a la posesión y a la exhibición del recibo de equipaje, que se le entregó en el momento de la aceptación y que lleva el nombre del pasajero frente al cual el Transportista asume la obligación del transporte, así como el número del billete del pasajero y los números de los equipajes facturados que lleva consigo.

Si la persona que requiere la entrega del equipaje facturado no puede presentar el recibo de equipaje o identificar el equipaje mismo, Alitalia entregará el equipaje en cuestión exclusivamente si esa persona es capaz de demostrar, mediante una prueba pertinente, su derecho a la restitución, reservándose, de todas formas la facultad de poner como condición de dicha restitución la expedición de la pertinente certificación liberatoria, para eximir a la misma Alitalia de cualquier reivindicación de otro tipo.

La aceptación del equipaje por parte del dueño del billete sin ninguna contestación por escrito en el momento de la entrega, significa que el equipaje se entregó en buenas condiciones y de conformidad con el contrato de transporte.

9.9. El pasajero tiene el derecho de transportar mascotas sólo con la condición que las mismas se coloquen de forma adecuada en los contenedores específicos para el transporte aéreo, indicados por Alitalia, y dotados de los certificados sanitarios y de las vacunas obligatorias, permisos de entrada y otros documentos requeridos por los Países de origen, destino o tránsito.

Las mascotas, junto con su contenedor y la eventual comida, si se aceptaran como equipaje facturado, no se incluirán en la franquicia, sino que representarán de todas formas un exceso de equipaje, por el cual al pasajero se le podrá pedir el pago de la tarifa aplicable.

Los perros guías para discapacitados se transportarán de forma gratuita, además del normal equipaje en franquicia, de acuerdo con las modalidades indicadas por Alitalia.

Al pasajero, en caso de aceptación por parte del Transportista de mascotas para el transporte, no se le garantizará ninguna indemnización o reembolso si se debe denegar a los arriba mencionados animales la entrada y/o el tránsito en un País de destino o de tránsito.

El Transportista no asume, además, ninguna responsabilidad en caso de ausencia o invalidez de la necesaria documentación sanitaria y administrativa relativa a las mascotas y el pasajero tendrá que pagar los costes eventualmente soportados por el Transportista como sanción o gasto o indemnización debido a dicha ausencia o invalidez.

9.10. En todos los casos de objetos no transportables y en los casos en que el Transportista puede rechazar el transporte o, incluso, subordinar el transporte a determinadas condiciones, el pasajero puede pedir ulteriores informaciones a Alitalia o a sus agentes autorizados, o bien encontrarlas en los demás canales de distribución del producto o en la página web del Transportista.

ARTÍCULO X

HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES DE VUELOS, DENEGACIONES DE EMBARQUES

De conformidad con lo previsto en el art. 11.6 del Reglamento (CE) 2111/2005, el transportista contractual informará al pasajero de la identidad de la compañía o compañías aéreas que vayan a operar el vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, el transportista contractual velará para que se informe al pasajero tan pronto como se conozca la identidad de la misma.

Cuando se cambie la o las compañías aéreas tras efectuarse la reserva, el contratista de servicios del transporte aéreo adoptará inmediatamente y con independencia de la razón del cambio, todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informa cuanto antes del cambio a los pasajeros.

10.1. Los plazos temporales de transporte indicados en los horarios oficiales del Transportista se pueden modificar entre la fecha de publicación de los horarios mismos y la fecha de inicio del viaje. El Transportista no garantiza su exactitud y, además, no son parte del Contrato.

10.2. En el momento de la reserva, el Transportista le comunicará al pasajero el horario programado para la salida del vuelo de su interés vigente en el momento de la reserva misma, que se indicará en el billete.

Si el Transportista tiene que modificar obligatoriamente el horario programado para la salida del vuelo, él o sus agentes autorizados harán todo lo posible para informar adecuadamente acerca de la modificación y comunicársela al pasajero que posea el billete con una reserva confirmada con suficiente antelación con respecto al vuelo a que se refiere la reserva misma.

Si los cambios realizados por parte del Transportista a los horarios de salida programados los considere inadecuados el pasajero para su interés frente a la realización del viaje y el Transportista no pueda hacer una reserva para el pasajero en un vuelo alternativo aceptable para el mismo, el pasajero podrá pedir que el Transportista le devuelva el importe pagado, de acuerdo con lo establecido en las presentes C.G.T.

10.3. El Transportista adoptará todas las medidas posibles y razonablemente aplicables para evitar retrasos en el transporte del pasajero y de su equipaje, así como eventuales cancelaciones de los vuelos y denegaciones de embarque.

10.4. Al respecto, de acuerdo con las previsiones del Reglamento (CE) nº 261/2004 frente a los pasajeros:

- a) que salen de un aeropuerto ubicado en el territorio de un Estado de la Unión Europea sujeto a las disposiciones del Tratado;
- b) que salen de un aeropuerto ubicado en el territorio de un país tercero con destino en un aeropuerto ubicado en el territorio de la Unión Europea (excepto cuando el pasajero recibe compensaciones en bienes y/o servicios o una indemnización pecuniaria y se le preste asistencia en dichos país tercero);
- c) que tengan una reserva confirmada en el vuelo en cuestión;
- d) y que, excepto en los casos de cancelación, se personen en la facturación de acuerdo con las modalidades establecidas y en la hora anteriormente indicada por escrito (incluso por vía electrónica) por parte del Transportista, operador turístico o agente de viaje autorizado, o bien cuando no se indica la hora, como mínimo cuarenta y cinco minutos antes de la hora de salida publicada;
- e) que hayan sido eventualmente transferidos por el Transportista o por un operador turístico del vuelo para el cual tenían una reserva hacia otro vuelo, independientemente de la razón;
- f) que no viajen de forma gratuita o con una tarifa reducida no accesible, directa o indirectamente, para el público excepto cuando son titulares de billetes emitidos en el ámbito de un programa de

viajero frecuente o de otros programas comerciales del Transportista o de otros operadores turísticos;

Alitalia, cuando es el transportista operativo del vuelo en cuestión a efectos del Reglamento CE 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de la Unión Europea, sin perjuicio, de todas formas, de los derechos que les corresponden a los pasajeros de acuerdo con la ley aplicable (incluida la Directiva 90/314/CEE acerca de los paquetes de viaje) así como los que les corresponden a los mismos de acuerdo con las demás cláusulas de las C.G.T. en cuanto a la responsabilidad civil del Transportista, procurará

A) En los casos de retraso:

- si Alitalia puede razonablemente prever que un vuelo se retrasará con respecto al horario de salida previsto

- (a) de dos o más horas para todos los vuelos que cubran distancias menores o iguales a 1500 km; o
- (b) de tres o más horas para todos los vuelos intracomunitarios que cubran distancias superiores a los 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos que cubran distancias entre los 1.500 y los 3.500 kilómetros; o
- (c) de cuatro o más horas para todos los vuelos que no entren en los supuestos a que se refieren las letras (a) o (b).

a ofrecer gratuitamente:

- comidas y bebidas de forma adecuada según la duración de la espera; y
- dos llamadas telefónicas o mensajes por télex, fax o correo electrónico;

- si el horario de salida que se puede razonablemente prever se aplazó por lo menos de un día con respecto al horario de salida anteriormente previsto, además de la asistencia arriba indicada, **a**

ofrecer, siempre gratuitamente:

- i) el alojamiento en hotel en los siguientes casos:
 - si hace falta una o más noches, o
 - si hace falta una ulterior estancia, además de la prevista por el pasajero; y
- ii) el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro):
 - cuando el retraso es de por lo menos cinco horas y el pasajero decide no viajar en el vuelo retrasado, además de la asistencia relativa a las comidas y a las comunicaciones arriba indicada,

a ofrecer el reembolso dentro de siete días (en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, con abono o talón bancario, o previo acuerdo firmado, travel vouchers y/o otros servicios) de la totalidad del coste del billete, al precio al que se adquirió, en relación con la parte o a las partes del viaje no realizadas, y para la parte o las partes realizadas si el vuelo en cuestión se considera inútil con respecto al programa de viaje inicial, así como, en su caso, un vuelo de regreso hacia el primer punto de salida inicial, en cuanto sea posible.

La asistencia prevista en las letras (a)-(c) arriba se ofrecerá dentro de los plazos establecidos en función de cada tramo de distancia indicado;

B) En los casos de cancelación,

Además de **informar** acerca de las eventuales alternativas de transporte disponibles, **a ofrecer** la siguiente asistencia:

(I) la elección entre:

- (a) el reembolso dentro de siete días (en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, con abono o talón bancario, o previo acuerdo firmado, travel vouchers y/o otros servicios) de la totalidad del coste del billete, al precio al que se adquirió, en relación con la parte o a las partes del viaje no realizadas, y para la parte o las partes realizadas si el vuelo en cuestión se considera inútil con respecto al programa de viaje inicial del pasajero, así como, en su caso, un vuelo de regreso hacia el primer punto de salida inicial, en cuanto sea posible; o
- (b) el inicio en un vuelo alternativo hacia el destino final, con condiciones de transporte comparables, en cuanto sea posible; o
- (c) el nuevo inicio en un vuelo alternativo hacia el destino final, con condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que le agrade al pasajero, de acuerdo con la disponibilidad de las plazas;

(II) además, gratuitamente:

- (a) comidas y bebidas de forma adecuada según la duración de la espera; y
- (b) dos llamadas telefónicas o mensajes por télex, fax o correo electrónico; así como.
- (c) en caso de inicio en un vuelo alternativo con respecto al vuelo cancelado, cuando el horario de salida que se puede razonablemente prever para el nuevo vuelo se aplazó por lo menos de un día con respecto al horario de salida previsto para el vuelo cancelado:
 - (i) el alojamiento en hotel en los siguientes casos:
 - si hace falta una o más noches, o
 - si hace falta una ulterior estancia, además de la prevista por el pasajero; y
 - (ii) el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro);

(III) además, excepto en el caso en que:

- el pasajero haya sido informado de la cancelación del vuelo por lo menos dos semanas antes del horario de salida previsto; o
- haya sido informado acerca de la cancelación del vuelo en el período incluido entre dos semanas y siete días antes del horario de salida previsto y se le haya ofrecido salir con un vuelo alternativo no más de dos horas antes del horario de salida previsto y de llegar al destino final menos de cuatro horas después del horario de llegada previsto; o bien
- haya sido informado acerca de la cancelación del vuelo menos de siete días antes del horario de salida previsto y se le haya ofrecido salir con un vuelo alternativo no más de una hora antes del horario de salida previsto y de llegar al destino final menos de dos horas después del horario de llegada previsto; o
- Alitalia pueda demostrar que la cancelación del vuelo es debida a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar de ninguna manera incluso si se hubieran adoptado todas las medidas necesarias;

el pago de la siguiente compensación pecuniaria:

- (a) 250 € para todos los vuelos que cubran distancias menores o iguales a 1.500 Km.;
- (b) 400 € para todos los vuelos intracomunitarios que cubran distancias superiores a 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos que cubran distancias entre los 1.500 y los 3.500 kilómetros;
- (c) 600 € para todos los vuelos que no entren dentro de los casos (a) o (b).

Si no se ofrece un nuevo inicio para el destino final con un vuelo alternativo según se indica en el anterior punto I. (b) o (c), y el horario de llegada de dicho vuelo alternativo no supera el horario previsto de llegada del vuelo inicialmente reservado:

- (1) de dos horas para todos los vuelos que cubran distancias menores o iguales a 1.500 Km.; o
- (2) de tres o más horas para todos los vuelos intracomunitarios que cubran distancias superiores a

1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos que cubran distancias entre los 1.500 y los 3.500 kilómetros; o

(3) de cuatro horas para todos los vuelos que no entren dentro de los casos (1) ó (2), Alitalia podrá reducir la compensación pecuniaria arriba indicada del 50%.

C) En los casos de denegación de embarque:

- antes de negar el embarque para un vuelo, a **buscar** pasajeros disponibles a renunciar de forma voluntaria a sus reservas, a cambio de compensaciones en especie con condiciones a acordar, y también de una adecuada asistencia como se indica en el siguiente punto I;
- si se presenta un número insuficiente de voluntarios, y Alitalia le deniega el embarque a algún pasajero en contra de su voluntad, **a pagar las siguientes compensaciones:**
 - (a) 250 € para todos los vuelos que cubran distancias menores o iguales a 1.500 Km.;
 - (b) 400 € para todos los vuelos intracomunitarios que cubran distancias superiores a 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos que cubran distancias entre los 1.500 y los 3.500 kilómetros;
 - (c) 600 € para todos los vuelos que no entren dentro de los casos (a) o (b).

Si no se ofrece un nuevo inicio para el destino final con un vuelo alternativo según se indica en el siguiente punto I. (b) o (c), y el horario de llegada de dicho vuelo alternativo no supera el horario previsto de llegada del vuelo inicialmente reservado:

- (1) de dos horas para todos los vuelos que cubran distancias menores o iguales a 1.500 Km.; o
- (2) de tres o más horas para todos los vuelos intracomunitarios que cubran distancias superiores a 1.500 kilómetros, y para todos los demás vuelos que cubran distancias entre los 1.500 y los 3.500 kilómetros; o
- (3) de cuatro horas para todos los vuelos que no entren dentro de los casos (1) ó (2) de este párrafo, Alitalia podrá reducir la compensación pecuniaria arriba indicada del 50%.

Cuando se fija la distancia, se utilizará como base de cálculo el último destino por el que la falta de embarque origina el retraso del horario de llegada con respecto al horario previsto.

La compensación pecuniaria arriba indicada se pagará en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, con abonos o talones bancarios o, después de firmar un acuerdo, con bonos de viaje y/o otros servicios.

Las distancias se medirán con el método de la ruta ortodrómica;

Además de lo arriba indicado, a ofrecer:

I. Una elección entre:

- (a) el reembolso dentro de siete días (en efectivo, mediante transferencia bancaria electrónica, abono o talón bancario, o previo acuerdo firmado, travel vouchers y/o otros servicios) de la totalidad del coste de su billete, al precio al que se adquirió, en relación con la parte o a las partes del viaje no realizadas, y para la parte o las partes realizadas si el vuelo en cuestión se considera inútil con respecto a su programa de viaje inicial, así como, en su caso, un vuelo de regreso hacia el primer punto de salida inicial, en cuanto sea posible; o
- (b) el embarque en un vuelo alternativo hacia el destino final, con condiciones de transporte comparables, en cuanto sea posible; o
- (c) el embarque en un vuelo alternativo hacia el destino final, con condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que le agrade al pasajero, de acuerdo con la disponibilidad de las plazas.

II. a ofrecer, además, gratuitamente:

comidas y bebidas de forma adecuada según la duración de la espera;

(a) el alojamiento en hotel:

- si hace falta una o más noches, o
- si hace falta una ulterior estancia, además de la prevista;

(b) el transporte entre el aeropuerto y el lugar de alojamiento (hotel u otro); y

(c) dos llamadas telefónicas o mensajes por télex, fax o correo electrónico.

A los efectos susodichos, por “destino final”, se entiende el destino final indicado en el billete presentado en la facturación o, en caso de conexión directa, el destino del último vuelo; los vuelos alternativos de conexión disponibles no se toman en cuenta si se respeta el horario de llegada inicialmente previsto.

El pasajero puede obtener todas las informaciones necesarias y útiles al respecto en los puntos de facturación de los aeropuertos del Transportista, de sus agentes autorizados, de los demás canales de distribución del producto o en la página web del Transportista.

ARTÍCULO XI

REEMBOLSOS

11.1. Sin perjuicio de lo establecido en el anterior artículo X, el Transportista procurará reembolsar el billete o cualquier parte no utilizada del mismo, de acuerdo con las reglas tarifarias aplicables, y según lo que se indica a continuación.

El pasajero tiene el derecho al reembolso de todos lo pagado para el transporte, cuando las prestaciones previstas a cargo de Alitalia según el contrato no se realicen o no se requieran total o parcialmente, sin perjuicio de las eventuales condiciones más restrictivas previstas por las tarifas elegidas por el pasajero mismo.

11.2. Tendrá derecho al reembolso la persona titular del billete o la persona que haya realizado su pago.

Si el billete lo pagó una persona diferente del titular, el Transportista realizará el reembolso sólo a favor de dicha persona o según sus disposiciones, siempre que se pruebe de manera fehaciente y siempre que en el billete haya unas indicaciones adecuadas.

El reembolso realizado en buena fe y sin culpa por parte de Alitalia en favor de quien aparece como titular y/o comprador del billete, se considerará realizado de forma correcta frente al derechohabiente.

Excepto en los casos de extravío, se tendrá derecho al reembolso exclusivamente en el momento de la devolución al Transportista del billete y de todos los cupones de vuelo no utilizados.

En caso de no utilización del billete, será objeto de reembolso cualquier tasa o impuesto cobrado por Alitalia junto con la tarifa e indicado en el billete mismo.

El reembolso de los arriba mencionados gravámenes es aplicable incluso a los billetes no reembolsables adquiridos en el ámbito de ofertas promocionales específicas. En caso de utilización parcial del Billete (un solo tramo), el importe del reembolso será proporcional a los impuestos relativos al tramo no utilizado.

11.3. Si el pasajero pierde interés en el transporte o no pide su realización, el reembolso de lo que pagó para el transporte (así llamado reembolso voluntario) se realizará por parte de Alitalia sólo cuando el billete haya sido emitido por la misma Alitalia o por uno de sus agentes autorizados.

En este caso, el importe del reembolso, una vez deducidos los eventuales gastos razonablemente soportados por Alitalia para el correspondiente servicio, será el siguiente:

- equivalente a todo el importe pagado, si el transporte no se realizó ni siquiera parcialmente; o bien
- equivalente a la diferencia entre todo el importe pagado y el importe relativo al transporte realizado, si el transporte se realizó sólo parcialmente.

Lo arriba indicado, salvo las eventuales condiciones más restrictivas previstas por las tarifas elegidas.

11.4. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, en caso de extravío, pérdida, robo y mutilación total o parcial de un billete, previa solicitud del pasajero, el Transportista reembolsará dicho billete o lo reemplazará total o parcialmente, con la condición que:

- a) el titular del billete presente una pertinente denuncia a las Autoridades Públicas competentes;
- b) esté provisto de una prueba, que se pueda verificar de inmediato en el momento de la solicitud, que el billete se haya emitido con validez;

c) el pasajero se comprometa a devolver el reembolso o, a su vez, a reembolsar al Transportista cualquier coste o gasto (hasta alcanzar del importe del precio del billete extraviado, perdido, robado o mutilado) razonable y necesariamente soportado por Alitalia o por otro Transportista por el eventual uso fraudulento del billete, o por su reembolso a personas diferentes del derechohabiente que lo consigan de forma fraudulenta.

El Transportista no le pedirá al pasajero los gastos soportados por su negligencia. El Transportista, cuando vuelva a emitir el billete, puede requerir el pago de una comisión por un importe razonable por dicho servicio, a no ser que el extravío, la pérdida o la mutilación se puedan achacar a negligencia por su parte o por parte de sus agentes.

El Transportista es responsable frente al pasajero si se prueba que el extravío, la pérdida o la mutilación del billete han sido determinados de forma exclusiva por la negligencia del Transportista o de sus empleados.

Si no se proporcionara la prueba arriba indicada o el pasajero no aceptara comprometerse por escrito al reembolso, el Transportista, en el momento de la emisión del nuevo billete, le podrá pedir al pasajero el pago de un importe que puede alcanzar el precio total del billete sustituido, que se podrá reembolsar en el momento en que el Transportista compruebe que el billete extraviado, perdido, robado o mutilado no se haya utilizado antes del vencimiento de su periodo de validez. Si el pasajero vuelve a tener el billete antes del vencimiento de su periodo de validez, el arriba indicado reembolso se realizará en el momento de su devolución al Transportista.

En todo caso, el reembolso o el reemplazo de billete extraviado, perdido, robado o mutilado, se realizará sólo una vez comprobado que el billete o parte del mismo no se haya ya reembolsado o reemplazado.

11.5. El reembolso de un billete expedido por Alitalia o por uno de sus agentes autorizados se puede realizar hasta 30 días después de la fecha de vencimiento del billete mismo, sin perjuicio de las eventuales condiciones más restrictivas previstas por las tarifas acordadas.

Alitalia se reserva el derecho de denegar el reembolso de un billete, si ello pudiera ir en contra de las normas en materia de inmigración vigentes en el Estado donde se pide el reembolso mismo.

Alitalia se reserva el derecho de realizar el reembolso con las mismas modalidades y moneda utilizada para el pago del billete.

Los reembolsos voluntarios se realizarán sólo por parte del Transportista que emitió originariamente el billete o por parte de uno de sus agentes autorizados.

ARTÍCULO XII

COMPORTAMIENTO A BORDO

12.1. Si el pasajero a bordo de la aeronave:

- pone en peligro la seguridad del vuelo;
- molesta a los demás pasajeros y a la tripulación o actúa, de todas formas, de una manera que les origine malestar;
- perjudica la aeronave misma, las personas o los objetos transportados;
- obstaculiza la tripulación en el desarrollo de sus tareas;
- no cumple con las órdenes de la misma tripulación en cuanto a comportamiento adecuado a bordo o cumplimiento de los procedimientos;

éste podrá ser sometido por parte de Alitalia a las medidas necesarias para impedir o limitar dicho comportamiento, incluyendo eventuales medidas coercitivas dentro de los límites previstos por la ley, así como al desembarque o a la terminación de la continuación del transporte.

Lo arriba indicado, sin perjuicio del hecho de que Alitalia se reserva el derecho de denunciar al pasajero que se haga responsable de los susodichos comportamientos, cuando los mismos entren dentro del supuesto de un delito o de una falta, de acuerdo con la normativa aplicable.

12.2. El pasajero se compromete al cumplimiento de las disposiciones establecidas por Alitalia que, por motivos de seguridad del vuelo prohíban o limiten la utilización a bordo de la aeronave de dispositivos electrónicos, es decir, como ejemplo no limitativo:

- teléfonos móviles, ordenadores portátiles, equipos de radio portátiles, lectores de CDs;
- juegos electrónicos;
- equipos de comunicación, incluidos juguetes con mando y walkie-talkies.

Lo arriba indicado con excepción de los equipos o aparatos sanitarios como los acústicos o cardíacos indispensables para la salud del pasajero, acerca de los cuales, de todas formas, el mismo tendrá que informar previamente Alitalia.

12.3. El pasajero se compromete, asimismo, al cumplimiento de las disposiciones del Transportista, que prohíben fumar a bordo de sus aeronaves.

ARTÍCULO XIII
PRESTACIONES ADICIONALES

Si, en el momento que la conclusión del Contrato, el Transportista acepta poner en marcha el suministro de servicios adicionales por parte de terceros o si el mismo emite unos bonos relativos a transportes diferentes con respecto al transporte aéreo, o servicios varios por parte de terceros como reservas de hoteles, alquiler de coches, etc., el Transportista mismo se considerará simplemente como intermediario y, por lo tanto, sólo será responsable frente al pasajero en dicha calidad y según las normas aplicables.

Si el Transportista le proporciona al pasajero un servicio de transporte de superficie fuera de un aeropuerto, las C.G.T. no se aplicarán a dicho transporte.

ARTÍCULO XIV

FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS

El pasajero tiene la obligación de poseer los necesarios documentos de viaje y tendrá que cumplir con las leyes, reglamentos, normas, prescripciones y condiciones establecidos por el Estado de origen, destino o tránsito y, por lo tanto, no tendrán ningún derecho a reembolso o indemnización por parte del Transportista por las consecuencias debidas a la falta o a la falsedad de dichos documentos o visados, o bien a la violación de dichas leyes, reglamentos, normas, prescripciones y condiciones.

Sin perjuicio de lo establecido en el anterior art. IX punto 9, el pasajero tendrá que rembolsar a Alitalia todos los importes pagados o depositados y todos los gastos soportados debidos a la falta o a la falsedad de los documentos solicitados, o bien al incumplimiento de leyes, reglamentos, normas, prescripciones y condiciones del Estados de origen, destino o tránsito. Alitalia podrá utilizar, para dichos pagos, cualquier otro importe ingresado por el pasajero para los transportes todavía no realizarlos o por cualquier otro título.

El pasajero se compromete a exhibir a Alitalia todos los documentos requeridos por las leyes, reglamentos, normas y prescripciones vigentes en los Estados de origen, tránsito y destino, procurando asegurarse de que estén vigentes.

El pasajero se compromete, además, a permitir que Alitalia saque una copia de los arriba mencionados documentos a efectos de los cumplimientos relacionados con la normativa italiana, internacional y de los Países extranjeros en cuanto a cuestiones de inmigración. Al respecto, Alitalia garantiza que la gestión de los datos contenidos en los mismos se realizará cumpliendo con la normativa en cuanto a la tutela de la “confidencialidad”.

El pasajero que no esté dotado de la arriba mencionada documentación o que exhiba unos documentos no vigentes, perderá el derecho al transporte.

En todos los casos de denegación de la entrada en un Estado, el pasajero tendrá que rembolsar a Alitalia cualquier multa u otra sanción pecuniaria eventualmente abonada, así como los gastos y los costes de todas formas soportados como consecuencia de la denegación de entrada.

Además, el pasajero no tendrá el derecho al reembolso de lo que pagó por el transporte hasta la localidad de denegación de entrada o de expulsión.

El pasajero se tendrá que someter a todos los controles de seguridad ordinarios realizados de forma legítima por las Autoridades competentes, por otros sujetos autorizados o por parte del Transportista.

En caso de perjuicios a la persona del pasajero o a su equipaje ocasionados por los equipos utilizados para los controles de seguridad no realizados directamente por Alitalia o, de todas formas, no gestionados por la misma, el pasajero no tendrá ningún derecho al reembolso por parte de Alitalia, a no ser que se compruebe de forma adecuada su culpa.

El pasajero se compromete, asimismo, a permitir que se realicen inspecciones en su persona y en su equipaje por parte de las Autoridades de la aduana, así como de otras Autoridades Públicas o sujetos competentes, incluso previa solicitud por parte de Alitalia, siempre que ello esté motivado por razones de seguridad objetivas.

El pasajero no tendrá derecho al reembolso por parte de Alitalia por cualquier daño a su persona o a su equipaje, eventualmente sufrido durante las inspecciones susodichas, a no ser que se compruebe, de forma adecuada, la culpa.

En caso de oposición a las arriba mencionadas inspecciones, el pasajero no tendrá derecho al transporte.

ARTÍCULO XV
TRANSPORTISTAS SUCESIVOS

Sin perjuicio de lo indicado en la parte de las informaciones generales dedicada al transporte colectivo, el transporte que tendrán que realizar los transportistas sucesivos en base a un solo billete y también en base a billetes emitidos conjuntamente entre sí, se considera como una sola operación.

ARTÍCULO XVI
RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS PERSONALES A LOS PASAJEROS

16.1. El transporte aéreo de pasajeros y equipajes está reglamentado por el conjunto de normas preestablecidas:

- (1) por el Reglamento (CE) n° 2027/97, según sus modificaciones e integraciones por parte del Reglamento (CE) n° 889/02;
- (2) por el Convenio de Montreal, con la condición que el transporte se defina como internacional a efectos del mismo;
- (3) por las demás normativas nacionales y extranjeras, en su caso;
- (4) por las C.G.T.

16.2. El Transportista responde del perjuicio procedente de la lesión personal o del fallecimiento del pasajero siempre que el hecho que ocasionó el fallecimiento o la lesión haya acontecido a bordo de la aeronave o en el transcurso de las operaciones de embarque o desembarque.

La responsabilidad del Transportista por los daños y perjuicios debidos a fallecimiento o lesión personal sufrida por el pasajero en caso de accidente acontecido a bordo de la aeronave o en el transcurso de las operaciones de embarque o de desembarque no está sujeta a ningún límite financiero.

16.3. El Transportista no puede excluir o limitar su responsabilidad por daños y perjuicios debidos a fallecimiento o lesión personal del pasajero hasta la concurrencia de un importe equivalente a 100.000 (cien mil) DEG (aproximadamente € 115.000).

16.4. El Transportista no responde de los daños y perjuicios por fallecimiento o lesión personal sufrida por el pasajero por un importe superior a 100.000 (cien mil) DEG (aproximadamente € 115.000), si demuestra que:

- a) el daño no es debido a negligencia, acto ilícito u omisión propia o de sus empleados o encargados;
o bien que
- b) el daño es debido exclusivamente a negligencia, acto ilícito u omisión de terceros.

16.5. Si el pasajero se encuentra, debido a la edad o al estado mental o físico en condiciones tales que el transporte aéreo implique para el mismo cualquier riesgo o peligro, el Transportista no se hará responsable ni por el empeoramiento de dicho estado, ni por la aparición de cualquier enfermedad, lesión o invalidez, ni por el fallecimiento, que se puedan atribuir a dicho estado.

16.6. La cobertura del seguro de Alitalia por la responsabilidad frente a los pasajeros es adecuada y conforme a la normativa aplicable en materia.

16.7. El Transportista tiene que, sin demora y, de todas formas, dentro de 15 (quince) días de la identificación de la persona física que tiene derecho a la indemnización, proceder a los adelantos de pago que sean necesarios para hacer frente a necesidades económicas inmediatas y de forma proporcional con respecto al daño sufrido.

En caso de fallecimiento, los adelantos no serán inferiores a 16.000 DEG por pasajero (unos € 18.400).

Un adelanto del pago no representa un reconocimiento de responsabilidad y se puede restar de cualquier posterior importe debido sobre la base de la responsabilidad del Transportista.

El Transportista tendrá la facultad de pedir la devolución, total o parcial, de dicho adelanto, si resultara que no es debido según la prueba proporcionada que indica que el daño fue provocado, total o parcialmente, por negligencia del pasajero herido o fallecido, así como cuando se demuestre posteriormente que el beneficiario del adelanto ocasionó el daño o contribuyó al mismo con su negligencia o que no es la persona que tiene derecho a la indemnización.

ARTÍCULO XVII
RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS AL EQUIPAJE DE
LOS PASAJEROS

17.1. El Transportista es responsable del daño derivado de la destrucción, pérdida o deterioro de los equipajes facturados, por el hecho mismo que el evento que ocasionó la destrucción, la pérdida o el deterioro aconteció a bordo de la aeronave o bien en el transcurso de cualquier periodo durante el cual el Transportista custodiaba los equipajes facturados.

Sin embargo, la responsabilidad del Transportista se excluye si, y en la medida en que, el daño proceda exclusivamente de la naturaleza de los equipajes o de un defecto o vicio intrínseco.

17.2. Si el Transportista reconoce la pérdida del equipaje facturado, o bien si el equipaje facturado no llegó todavía a su destino dentro de 21 (veintiuno) días de la fecha prevista, el pasajero puede ejercer sus derechos procedentes del contrato de transporte frente al Transportista.

17.3. En el caso de equipajes no entregados, el Transportista es responsable si el daño procede de su culpa o bien es debido a sus empleados o encargados.

17.4. En el transporte de equipajes, facturados o de mano, la responsabilidad del Transportista en caso de destrucción, pérdida o deterioro está limitada al importe de 1.000 DEG (unos € 1.500) por pasajero.

Sin perjuicio de lo arriba indicado, en el momento de la entrega al Transportista del equipaje el pasajero tiene derecho a realizar una declaración especial de interés a la devolución en destino del equipaje mismo, bajo pago de un precio adicional. En ese caso el Transportista tendrá que indemnizarle, hasta el importe declarado, a no ser que se demuestre que dicho importe es superior al interés real del pasajero con respecto a la devolución en destino del equipaje facturado.

17.5. Las disposiciones en materia de límites a la responsabilidad del Transportista en caso de destrucción, pérdida o deterioro del equipaje, facturado o de mano, no son aplicables si se demuestra que el daño procede de un acto u omisión del Transportista, de sus empleados o encargados, realizado con la intención de ocasionar un daño o de forma temeraria y conscientes de que seguramente se originará un daño, siempre que, en caso de acto u omisión de empleados o encargados, se proporcione también la prueba que ellos actuaron en el ejercicio de sus funciones.

17.6. El Transportista no es responsable de los daños y perjuicios a la persona y al equipaje de los pasajeros debidos al contenido del equipaje mismo. El pasajero cuyos objetos ocasionaron daños y perjuicios a la persona o al equipaje de otra persona o a los bienes del Transportista, tendrán que indemnizar por todos los daños y perjuicios y los gastos procedentes del mismo.

17.7. El Transportista no tiene ninguna responsabilidad por los daños y perjuicios ocasionados al equipaje facturado, si el mismo está integrado por bienes u objetos que no entran dentro de la definición de equipaje facturado contenido en las presentes C.G.T.

Especialmente, el Transportista no responderá de los daños y perjuicios o de la pérdida de objetos de valor, frágiles, perecederos, dinero, joyas, objetos en plata y metales preciosos en general, tarjetas-valores, títulos de crédito, acciones u otros títulos negociables o similares, así como documentos comerciales o de negocios, muestrarios, pasaportes y otros documentos de identidad, que se encuentran en el equipaje facturado por el pasajero, en contra de lo establecido en el art. IX de las presentes C.G.T..

17.8. Si no se registra el peso del equipaje en el recibo pertinente, se presume que el peso total del equipaje facturado no supere el peso establecido por la franquicia para la correspondiente clase de servicio.

ARTÍCULO XVIII
RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA POR DAÑOS Y PERJUICIOS DEBIDOS A
RETRASO
EN EL TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJES

18.1. El Transportista es responsable del daño procedente del retraso del transporte de los pasajeros. Sin embargo, el transportista no es responsable por los daños y perjuicios debidos a retraso si demuestra que él y sus empleados y encargados adoptaron todas las medidas en su poder para evitar el daño, o bien que estaban imposibilitados para adoptar las mismas.

18.2. La responsabilidad del Transportista por el retraso en el transporte de los pasajeros está limitada a 4.150 DEG por pasajero (unos €4.773).

Dicha limitación no es aplicable si se demuestra que el daño procede de un acto o una omisión del Transportista, de sus empleados o encargados, realizado con la intención de ocasionar un daño o de forma temeraria y siendo conscientes de que posiblemente se ocasionaría un daño, siempre que, en caso de acto u omisión de los empleados o encargados, se proporcione también la prueba que éstos actuaron en el ejercicio de sus funciones.

18.3. El Transportista es responsable del daño procedente del retraso del transporte del equipaje del pasajero. Sin embargo, el transportista no es responsable por los daños y perjuicios debidos a retraso si demuestra que él y sus empleados y encargados adoptaron todas las medidas en su poder para evitar el daño, o bien que estaban imposibilitados para adoptar las mismas.

18.4. La responsabilidad del Transportista por el daño procedente del retraso en el transporte del equipaje está limitada a 1.000 DEG por pasajero (unos €1.500).

Dicha limitación no es aplicable si se demuestra que el daño procede de un acto o una omisión del Transportista, de sus empleados o encargados, realizado con la intención de ocasionar un daño o de forma temeraria y siendo conscientes de que probablemente se ocasionaría un daño, siempre que, en caso de acto u omisión de los empleados o encargados, se proporcione también la prueba que éstos actuaron en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO XIX

NORMAS COMUNES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA

19.1. El Transportista, si demuestra que la persona que pide la indemnización o su causahabiente ocasionó los daños y perjuicios o contribuyó a los mismos por negligencia, acto ilícito u omisión, estará exento, total o parcialmente, de sus propias responsabilidades frente al actor, en la medida en que la negligencia o el acto ilícito o la omisión originó el daño o contribuyó al mismo.

Cuando la solicitud de indemnización la presenta una persona diferente del pasajero, debido al fallecimiento o a la lesión sufrida por el mismo, el Transportista estará exento de todas formas, total o parcialmente, de sus responsabilidades en la medida en que demuestre que dicho pasajero ocasionó el daño o contribuyó al mismo por negligencia, acto ilícito u omisión.

19.2. El Transportista no es responsable de los daños y perjuicios que puedan proceder del cumplimiento por su parte de leyes, reglamentos, normas o prescripciones de las autoridades o del cumplimiento de los mismos por parte del pasajero.

19.3. La responsabilidad del Transportista no puede superar, en todo caso, el importe del daño probado. El Transportista, además, no es responsable de los daños y perjuicios indirectos o consecuenciales; con esta definición se entienden los perjuicios que no se pueden prever como efectos normales del incumplimiento o de la actitud ilícita del Transportista aéreo. El Transportista no responde tampoco por los daños y perjuicios que el pasajero hubiera podido evitar utilizando una diligencia ordinaria.

19.4. Cualquier exclusión o limitación de responsabilidad del Transportista se aplica también a sus agentes, empleados, superiores, auxiliares y encargados, siempre que se demuestre que éstos actuaron en el ejercicio de sus funciones, así como a cualquier persona (y sus agentes, empleados o representantes) cuyo aeronave utilice el Transportista.

19.5. Sin perjuicio de lo diversamente establecido, ninguna norma aquí reflejada conlleva la renuncia por parte del Transportista a cualquier exclusión o limitación de responsabilidad establecida para el Transportista por el Convenio de Montreal o por las demás leyes aplicables.

ARTÍCULO XX

PLAZOS PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES LEGALES

20.1. La recepción sin reservas del equipaje facturado por parte de la persona que tiene derecho a la devolución, excepto en caso de una prueba que indique lo contrario, indica que el mismo se entregó en buen estado y de acuerdo con el título de transporte.

20.2. En caso de daño al equipaje facturado (destrucción, deterioro, manumisión, extravío total o parcial, retraso), el derechohabiente a la devolución tiene que:

- en cuanto detecte el daño, comunicar de inmediato dicho daño al Transportista en el aeropuerto de destino mediante los impresos pertinentes, incluyendo también un listado detallado del contenido del equipaje y
- presentar una reclamación dentro de 7 (siete) días de la fecha de recepción del equipaje facturado respetando las modalidades indicadas por el Transportista o por sus agentes autorizados en el momento de la denuncia del daño. En caso de retraso, la reclamación se tendrá que presentar dentro de 21 (veintiún) días de la fecha en que se puso el equipaje a disposición del pasajero.

Si el daño se puede detectar en el momento de la recepción del equipaje facturado, el derechohabiente a la devolución tendrá que comunicarlo de forma inmediata. De no ser así, en el momento de la presentación de la reclamación tendrá que proporcionar la prueba que el daño aconteció en el periodo durante el cual el Transportista custodiaba el equipaje facturado y no con anterioridad o posterioridad con respecto a dicho período.

20.3. La reclamación tendrá que ser por escrito y se tendrá que presentar o enviar dentro de los arriba mencionados términos.

Si no media una queja inmediata, de ser posible, o reclamación dentro de los términos susodichos, las acciones frente al Transportistas fenecerán, excepto en caso de fraude por parte del mismo.

20.4. En el transporte de personas y de equipaje no facturado, cualquier derecho a la indemnización por los daños y perjuicios prescribirá si no se incoa acción legal dentro de dos años de la llegada a su destino o desde el día en que la aeronave hubiera tenido que llegar, o desde el día que se interrumpió el transporte. El criterio para calcular el vencimiento del susodicho plazo se establecerá de acuerdo con la ley del Tribunal donde se presenta el recurso.

En los casos de daño al equipaje facturado, cualquier derecho a la indemnización prescribirá si no se incoa una acción legal dentro de dos años de la fecha de la devolución o de la fecha en que hubiera tenido que acontecer la misma. El criterio para calcular el vencimiento del susodicho plazo se establecerá de acuerdo con la ley del Tribunal donde se presenta el recurso.

20.5. En el transporte de pasajeros y equipajes, toda acción de indemnización por daños y perjuicios promovida a por cualquier título en base a contratos de transporte se puede ejercer sólo respetando las condiciones y los límites de responsabilidad previstos por el Convenio de Montreal y acogidos en las presentes Condiciones, sin perjuicio de la dete rminación de las personas legitimadas para actuar y la comprobación de sus correspondientes derechos.

Dicha acción no origina ninguna reparación a título punitivo, ejemplar o, de todas formas, no compensatorio.

20.6. La acción para la indemnización del daño se incoará, a elección del actor, ante el:

- 1) el fuero del domicilio social del Transportista o
- 2) el fuero de la sede principal de su actividad o

- 3) el fuero del lugar donde posee una empresa que estipuló el contrato, o
- 4) del fuero del lugar de destino.

En caso de daños y perjuicios procedentes del fallecimiento o de la lesión del pasajero, la acción de indemnización se podrá incoar ante los juzgados y tribunales a que se refiere el apartado anterior, o bien

- 5) en el territorio del Estado miembro de la Unión Europea o, de todas formas, parte del Convenio de Montreal, donde en el momento del accidente el pasajero tiene su domicilio principal y permanente y desde el cual y hacia el cual el Transportista desarrolla el servicio de transporte aéreo de pasajeros, bien con sus aeronaves, bien con aeronaves de propiedad de otro Transportista en virtud de un acuerdo comercial, y donde el Transportista ejerce su actividad de transporte aéreo de pasajeros en edificios alquilados o de propiedad del mismo Transportista o de otro Transportista con el cual tiene un acuerdo comercial.

A los efectos arriba mencionados:

- a) "acuerdo comercial" indica un acuerdo, diferente del contrato de agencia, estipulado entre los transportistas y relativo al suministro de servicios comunes para el transporte aéreo de pasajeros;
- b) "residencia principal y permanente" indica el lugar donde, en el momento del accidente, el pasajero tiene su domicilio fijo y permanente. La nacionalidad del pasajero no representa el elemento determinante en ese sentido.

Se aplican las normas de procedimiento del fuero donde se presenta el recurso.

ARTÍCULO XXI

MODIFICACIÓN Y ANULACIÓN

En el momento de la reserva del billete, se informa al pasajero que ningún agente, empleado o superior del Transportista tiene el poder de reemplazar, modificar o cancelar las normas de las C.G.T.

Ninguna cláusula de las C.G.T. se puede interpretar como derogación con respecto a las eventuales obligaciones previstas por la ley a cargo del transportista aéreo.

INFORMACIÓN SOBRE LA IDENTIDAD DE LA COMPAÑÍA AÉREA OPERADORA

De conformidad con lo previsto en el art. 11.6 del Reglamento (CE) 2111/2005, el transportista contractual informará al pasajero de la identidad de la compañía o compañías aéreas que vayan a operar el vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, el transportista contractual velará para que se informe al pasajero tan pronto como se conozca la identidad de la misma.

Cuando se cambie la o las compañías aéreas tras efectuarse la reserva, el contratista de servicios del transporte aéreo adoptará inmediatamente y con independencia de la razón del cambio, todas las medidas apropiadas para asegurarse de que se informa cuanto antes del cambio a los pasajeros.