

**Condiciones Generales de Contrato y  
Transporte  
(CGC de Condor Flugdienst GmbH)**

**Versión de 26 de agosto de 2022**



**Indice**

§ 1	Campo de aplicación .....	3
§ 2	Pago y precio del vuelo .....	3
§ 3	Reserva de asientos y reserva de servicios especiales .....	6
§ 4	Billete de avión .....	8
§ 5	No presentación al vuelo, cancelación, cambios de reserva, cambios de nombre .....	8
§ 6	Cancelación de ascensos de categoría (“upgrades”).....	13
§ 7	Presentación a tiempo en el aeropuerto .....	14
§ 8	Comportamiento a bordo.....	15
§ 9	Limitación o denegación de transporte de un pasajero o de equipaje (derecho a rechazar el transporte) .....	16
§ 10	Transporte de animales en vuelos Condor .....	20
§ 11	Niños que viajan sin acompañamiento, transporte de niños de corta edad (menores de 2 años), mujeres embarazadas y asistencia especial .....	23
§ 12	Equipaje .....	25
§ 13	Responsabilidad y plazo de reclamación.....	30
§ 14	Horarios de vuelo, retrasos y cancelaciones de vuelos/cambios de horario, derechos de los pasajeros.....	32
§ 15	Aparatos electrónicos, uso obligatorio del cinturón de seguridad, vuelos para no fumadores, bebidas alcohólicas, alergias, documentos de viaje, violación de las disposiciones de entrada en un país y consecuencias jurídicas .....	36
§ 16	Protección de datos.....	38
§ 17	Seguros.....	38
§ 18	Información conforme al Anexo al Reglamento (CE) n° 2027/97 en la versión del Reglamento (CE) n° 889/02.....	38
§ 19	Derecho aplicable, jurisdicción competente y Procedimiento de solución de litigio .....	40
§ 20	Servicio “Rail & Fly” .....	41



## **§ 1 CAMPO DE APLICACIÓN**

Las presentes Condiciones Generales de Contrato y Transporte (CGC) son aplicables para los contratos de transporte aéreo que usted celebre con Condor, independientemente de si cada vuelo es operado con el mismo número de vuelo de Condor (código del operador DE) y/o si el número de vuelo es el de otra línea aérea.

## **§ 2 PAGO Y PRECIO DEL VUELO**

### **2.1 Pago**

2.1.1 Los precios confirmados con la reserva se aplican únicamente al transporte de la(s) persona(s) indicada(s) en la confirmación de reserva desde el lugar de salida y hasta el lugar de destino indicados en las fechas de vuelo indicadas.

2.1.2 El pago del precio total del vuelo puede realizarse, tanto en las reservas realizadas en agencias de viaje, por teléfono o a través de nuestra página de Internet, mediante tarjeta de crédito (MasterCard, VISA, American Express, JCB, Discover, Diners Club International, UATP) o transferencia bancaria (giropay, eps, iDEAL). Por motivos técnicos, Condor se reserva el derecho a excluir ciertos modos de pago en algunos trayectos de vuelo. La transferencia bancaria desde el extranjero (cuenta del comprador fuera de Alemania) solo es posible si el cliente corre con todos los gastos originados (transferibles) y la transferencia se realiza en EUROS; de lo contrario, es decir, en caso de incumplimiento, Condor está autorizado a facturar al cliente los gastos originados y/o la diferencia del cambio de moneda. El modo de pago "transferencia bancaria" únicamente se ofertará a las fechas de viaje hasta 14 días antes de la salida prevista.

### **2.2 Vencimiento / Prohibición de pago fraccionado / Liquidación**

2.2.1 El pago se deberá abonar en su totalidad al realizar la reserva. No está autorizado a realizar pagos fraccionados, de modo que se rechazarán los posibles pagos fraccionados que realice. Cualquier saldo resultante de tal denegación por su parte se compensará inicialmente con posibles deudas de Condor a su favor y, después, se le abonará el posible importe restante. Un pago insuficiente para saldar la deuda se compensará en primer lugar con los intereses y, por último, con el precio del vuelo.

2.2.2 El cargo en su tarjeta de crédito se realizará de inmediato tras la reserva y se le enviarán simultáneamente los documentos de transporte. Si elige el modo de pago "transferencia", el precio total del vuelo deberá transferirse de inmediato, de modo que Condor reciba el pago completo a más tardar 5 días después de la reserva.



## **2.3 Consecuencias del impago: anulación por parte de Condor / Gastos de cancelación**

2.3.1 Si el precio total del vuelo no se abona por completo en un plazo de 5 días tras la reserva, Condor está autorizada a anular el contrato de transporte y a cancelar la reserva, así como a exigir una compensación en aplicación correspondiente de las condiciones de cancelación de la tarifa seleccionada de acuerdo con los incisos 5.3 de las CGC, si

- a) Condor le hubiera advertido sin éxito del vencimiento del plazo y antes de la anulación, es decir, le hubiera solicitado el pago. Los recordatorios de pago equivalen a la presentación de una demanda y a una solicitud de dispensa del pago de una orden de pago;
- b) en el contrato de transporte se estableció un plazo en el calendario para saldar el pago y, llegada la fecha, el precio no se abonó por completo. En este caso, es prescindible una orden de pago por parte de Condor;
- c) en el contrato de transporte se determina que el pago se ha de abonar conforme a un acontecimiento ahí indicado y en un plazo adecuado a tal acontecimiento, de modo que el plazo de pago se puede calcular a partir de tal acontecimiento conforme al calendario, y hasta esa fecha no se ha abonado por completo. En este caso, es prescindible una orden de pago por parte de Condor;
- d) ha rechazado seria y definitivamente el pago. Puede realizarlo expresamente mediante la debida declaración por su parte frente a Condor o un tercero a través del cual haya realizado la reserva (p. ej. su agencia de viajes) o implícitamente mediante, p. ej. una incidencia al cargar el importe en la tarjeta de crédito o similar. En este sentido carece de importancia si el incidente se produce por deseo expreso o se debe a que usted ha olvidado asegurarse de contar con la cantidad suficiente en su tarjeta de crédito. En este caso, es prescindible una orden de pago por parte de Condor;
- e) sopesando los intereses de ambas partes, el comienzo inmediato de la demora está justificado. Esto se produce en especial cuando la salida del vuelo es inminente y, por lo tanto, no es posible establecer un plazo antes de la salida del mismo. En este caso no es necesaria una orden de pago y Condor puede anular de inmediato el contrato y denegar el embarque, así como exigir la indemnización por daños.

2.3.2 No se aplica el derecho de cancelación si demuestra que Condor es el único o mayor responsable del impago o del pago fuera de plazo.



2.3.3 Tras la cancelación no existe obligación de transporte y Condor deberá correr con los gastos de cancelación respectivos de las condiciones de cancelación/de la tarifa.

2.3.4 Está autorizado a demostrar que en un caso concreto ha originado a Condor daños menores que el cargo de anulación acordado o ningún daño en absoluto. Si presenta la debida prueba, únicamente deberá indemnizar por el daño más pequeño.

## **2.4 Consecuencias del impago: intereses de demora**

2.4.1 En caso de un pago no abonado o no a tiempo (demora en el pago), Condor está autorizada a cobrar intereses de demora. En caso de un contradébito por datos incorrectos facilitados por usted o por falta de dinero, Condor está autorizado a exigir un importe global por el contradébito.

2.4.2 El importe global ascenderá a 15 Euro por reserva en caso de un contradébito en las tarjetas de crédito y a 30 Euro por reserva por el pago en el mostrador de facturación. También en el caso de que el cargo no se pueda efectuar o en caso de un contradébito en las tarjetas de crédito al realizar el pago a bordo de nuestros aviones (venta a bordo), Condor está autorizado a exigir un importe global de 15 Euro por el cargo no efectuado. Está autorizado a demostrar que en un caso concreto ha originado a Condor daños menores que el importe global por cargo no efectuado o que el importe total del pago en el mostrador de facturación, o ningún daño en absoluto. Si presenta la debida prueba, únicamente deberá indemnizar por el daño más pequeño.

2.4.3 En caso de contradébito de un adeudo directo básico SEPA por falta de dinero (venta a bordo), Condor también estará autorizada a volver a cargar en su cuenta el crédito pendiente de ahí resultante, incluyendo el importe global del contradébito anteriormente indicado, mediante adeudo directo básico SEPA. En este sentido, su orden de adeudo directo básico SEPA se extiende también a los créditos de cargos en cuenta anulados por falta de dinero y a posibles reclamaciones de indemnización. Condor está autorizada a encargar a un tercero el cobro del adeudo directo básico SEPA.

## **2.5 Precio del vuelo**

2.5.1 Se aplican los servicios y precios confirmados al realizar la reserva. Están permitidos los cambios en el precio del vuelo tras el cierre del contrato en caso de cambios o introducción de datos específicos para la aviación (impuestos, tasas, aportaciones, contribuciones especiales u otros datos específicos para la aviación por ciertos servicios), así como de retribuciones específicas para la aviación o costes del certificado de emisiones hasta 21 días antes de la fecha de vuelo prevista, en tanto que entre el cierre del contrato y la fecha de vuelo acordada haya más de cuatro



meses, Condor le hubiera informado a este respecto tras tener conocimiento de ello y la modificación no pudiera ser controlada por Condor en el momento del cierre del contrato.

- 2.5.2 En caso de incremento o reducción de los costes, tasas y contribuciones indicados anteriormente con respecto al asiento, el recargo o abono se aplicará como recargo de este importe al pasajero, a menos que esté expresamente prohibido por la ley. En otros casos, los costes adicionales o menores se dividen entre el número de asientos del avión. Condor le cobrará o descontará a usted el importe resultante del incremento que le corresponda a su asiento. En caso de aumento del precio después del cierre del contrato de más del 5 % del precio total del vuelo, usted está autorizado a rescindir el contrato sin tener que abonar más gastos.

### **§ 3 RESERVA DE ASIENTOS Y RESERVA DE SERVICIOS ESPECIALES**

#### **3.1 Reserva de asiento**

- 3.1.1 Se pueden reservar asientos hasta 48 horas antes de la salida sujetos a disponibilidad. Por la gestión de la reserva de asiento se cobrará una tasa. Los impuestos por la reserva del asiento no se reembolsarán en caso de modificar o anular su vuelo. En caso de modificar la reserva del asiento volverán a cobrarse impuestos.
- 3.1.2 Le informamos que, por razones de seguridad impuestas por las autoridades, no le está permitido estar sentadas en la fila de las salidas de emergencia (XL-Seats) a las siguientes personas:
- a) bebés y niños menores de 14 años de edad,
  - b) mujeres embarazadas,
  - c) personas que no hablan alemán y / o inglés
  - d) personas acompañadas de animales en la cabina,
  - e) personas con discapacidad física y/o psíquica,
  - f) personas con movilidad reducida por su tamaño corporal, enfermedad o avanzada edad.
- 3.1.3 Reservando un asiento en una de las salidas de emergencia nos asegura que, en su caso y en el de las personas para las que ha realizado la reserva de asiento, no son de aplicación los criterios expuestos arriba. Además, deberá estar dispuesto a ayudar a la tripulación en caso de emergencia. Esto requiere que pueda entender las indicaciones de la tripulación en alemán o en inglés. Si este no fuera el caso, Condor está autorizada a asignar otro asiento a la persona en cuestión, sin que tenga derecho



a que se le reembolse la tasa de la reserva. Si aun habiendo considerado todas las posibilidades no es posible asignarle otro asiento, Condor tiene derecho a denegar completamente el transporte.

- 3.1.4 Deberá abonar la tarifa para adultos por la reserva de asientos para niños de 2 a 11 años de edad.
- 3.1.5 Le recomendamos realizar la reserva de asiento con la debida antelación, a más tardar, 48 horas antes del vuelo. También podrá realizar la reserva de asiento una vez hecha su reserva o en caso de haber reservado un paquete turístico.
- 3.1.6 Para los pasajeros que viajan en Condor Business Class, Premium Economy Class y en la tarifa Economy Best la reserva de asiento está incluida y se ofrece sin ninguna tasa adicional mientras haya disponibilidad.
- 3.1.7 En caso de cambiarse el tipo de avión, lamentablemente su reserva de asiento no podrá tenerse en cuenta. Para la devolución de la cuota pagada, por favor, póngase en contacto con el Centro de Servicio.

### **3.2 Extra Seat / Asiento lateral libre**

- 3.2.1 Para nuestros huéspedes de la clase turista existe la posibilidad de reservar un asiento libre adicional a su lado durante el registro en línea, así como en el aeropuerto, sujeto a disponibilidad.
- 3.2.2 El asiento libre debe estar en la misma fila directamente al lado del asiento reservado, incluso al otro lado del pasillo, y no puede estar delante o detrás de usted. Se pueden reservar asientos contiguos gratuitos para los pasajeros individuales de una reserva, independientemente de la tarifa reservada, y están disponibles para adultos y niños de corta edad (menores de 2 años).
- 3.2.3 No es posible reservar un asiento contiguo libre en las filas de las salidas de emergencia (asientos XL).
- 3.2.4 En el caso de un cambio de avión a corto plazo y necesario desde el punto de vista operacional, no siempre se puede garantizar el asiento extra. Para la devolución de la cuota pagada, por favor, póngase en contacto con el Centro de Servicio.

### **3.3 Reserva de servicios especiales**

Condor le ofrece la posibilidad de reservar un gran número de servicios especiales adicionales sujetos a disponibilidad como, por ejemplo, el transporte de equipaje especial o deportivo, menús Premium y comidas especiales. A excepción del equipaje deportivo, los servicios especiales reservados no pueden cancelarse ni modificarse gratuitamente.



#### **§ 4 BILLETE DE AVIÓN**

Condor prestará el servicio de transporte acordado solamente al pasajero indicado en la confirmación de reserva o en el billete de avión o demás documentos de transporte, debiendo el pasajero probar su identidad mediante la presentación de un documento de identidad válido. Deberán coincidir el nombre y el/los apellido(s) completos del pasajero. Los documentos de transporte son intransferibles. Siempre que no viaje con un billete de avión electrónico, únicamente tendrá derecho a viajar si presenta un documento de transporte válido expedido a nombre del pasajero en conexión con un documento de identidad válido. Asegúrese al hacer la reserva del vuelo de que su nombre y el nombre de sus posibles acompañantes coincidan exactamente con la forma en que están escritos en el documento de identidad presentado.

#### **§ 5 NO PRESENTACIÓN AL VUELO, CANCELACIÓN, CAMBIOS DE RESERVA, CAMBIOS DE NOMBRE**

##### **5.1 Reglamentación general**

- 5.1.1 La capacidad de reembolso de precios de vuelo y las tarifas que se producen por la cancelación o cambio de reserva en caso de no presentación al vuelo, cancelación o cambios de reserva, así como cambios de nombre o de la designación de personas sustitutas, se rigen básicamente por la tarifa reservada, el período entre la declaración del cambio y la salida del vuelo, así como la zona a la que corresponde el tramo de vuelo.
- 5.1.2 El cliente siempre tiene la libre elección entre un cambio de reserva o una cancelación y nueva reserva. Por favor, infórmese antes de su declaración qué opción es más conveniente para usted en el caso particular.
- 5.1.3 Los vuelos se clasifican en diferentes zonas, dependiendo de la ruta. Esta clasificación se orienta conforme a las regiones de destino indicadas en la confirmación de reserva o en el billete de avión en las que comienza o finaliza el vuelo:

- |        |   |
|--------|---|
| Zona 1 | vuelos dentro de Alemania, Islas Baleares, España continental, Bulgaria, Croacia, Italia, Portugal (excepto Madeira), Francia (sin territorios de ultramar) |
| Zona 2 | Islas Canarias, Madeira, Turquía, Grecia, Chipre, Egipto, Marruecos, Túnez, Gambia  |
| Zona 3 | África Orienta (incluida Zanzíbar), I, Emiratos Árabes Unidos, Asia, América Central y América del Sur, Caribe (excepto Puerto Rico), China                 |





Zona 4 África Austral, Océano Índico (incluida Mauricio)

Zona 5 EEUU, Canadá, Puerto Rico

Zona 6 Líbano, Irak, Armenia, Georgia

## **5.2 Reembolsos por no presentación al vuelo**

En el caso de no embarcar en el vuelo reservado, queda excluido un reembolso del precio del vuelo, incluidos los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva. Los demás impuestos y tasas no utilizados siempre son reembolsables.

## **5.3 Cancelación**

### **5.3.1 Cancelación: Reglamentación general**

Las cancelaciones son la rescisión del contrato de transporte antes de la salida prevista del vuelo.

En caso de cancelaciones dentro de las 24 horas antes del inicio del primer tramo de vuelo queda excluido un reembolso del precio del vuelo, inclusive de los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva. Los demás impuestos y tasas no utilizados siempre son reembolsables.

En caso de cancelaciones hasta 24 horas antes del inicio del primer tramo de vuelo se aplican las siguientes disposiciones dependiendo de la tarifa y de la zona reservadas en cada caso.

Después del inicio del vuelo de ida, en caso de cancelación del vuelo de regreso queda excluido un reembolso del precio del vuelo para este, inclusive de los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva. Los demás impuestos y tasas no utilizados siempre son reembolsables.

El cliente tiene derecho a demostrar que Condor no ha sufrido daños o un daño menor.

Por su propio interés y para evitar malentendidos le recomendamos sin falta declarar por escrito una cancelación indicando su número de reserva.

### **5.3.2 Cancelación: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Economy Light (código de tarifa "LM"), en la tarifa Economy Best (código de tarifa "BST"), en la tarifa Economy Classic así como en la Premium Economy Class y en la Business Class (códigos de tarifa "SPO"), en cada caso sin la opción Flex**

En caso de cancelación, del precio del vuelo pueden reembolsarse solo los impuestos y tasas no utilizados, excepto los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva.



### 5.3.3 Cancelación: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Flex y opción Flex (Código de tarifa “N”)

En caso de cancelación hasta 24 horas antes de la salida del primer tramo de vuelo deberá abonar a Condor las tasas que se enumeran a continuación, no obstante, como máximo, el precio del vuelo incluyendo los cargos por servicio sin otros impuestos ni tasas.

Los pagos eventuales sobre el precio del vuelo, más allá de las tasas enumeradas abajo, son reembolsables. Los impuestos y tasas no utilizados, excepto los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva, siempre son reembolsables. Por lo demás, se aplican las reglamentaciones generales del punto 5.3.1.

Zona 1	(i) Economy Classic	50 Euro por persona y segmento
	(ii) Business Class	75 Euro por persona y segmento
Zona 2 y 6	(i) Economy Classic	75 Euro por persona y segmento
	(ii) Business Class	100 Euro por persona y segmento
Zonas 3 - 5	(i) Economy Classic	100 Euro por persona y segmento
	(ii) Premium Economy Class	150 Euro por persona y segmento
	(iii) Business Class	200 Euro por persona y segmento

### 5.3.4 Cancelación: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Economy Best con opción Flex (código de tarifa «BSN»)

En caso de cancelación hasta 24 horas antes de la salida del primer tramo de vuelo deberá abonar a Condor las tasas que se enumeran a continuación, no obstante, como máximo el precio del vuelo incluyendo los cargos por servicio sin otros impuestos ni tasas.

Los pagos eventuales sobre el precio del vuelo, más allá de las tasas enumeradas abajo, son reembolsables. Los impuestos y tasas no utilizados, excepto los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva, siempre son reembolsables. Por lo demás, se aplican las reglamentaciones generales del punto 5.3.1.

Zona 1	50 Euro por persona y segmento
Zonas 2 y 6	75 Euro por persona y segmento

### 5.3.5 Cancelación: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Visit Friends & Relatives (código de tarifa «ETH»)

En caso de cancelación hasta 24 horas antes de la salida del primer tramo de vuelo deberá abonar a Condor como tasas los precios de vuelo proporcionales enumerados a continuación, no obstante, como máximo el precio del vuelo incluyendo los cargos por servicio sin otros



impuestos ni tasas.

Los pagos eventuales sobre el precio del vuelo, más allá de las tasas enumeradas abajo, son reembolsables. Los impuestos y tasas no utilizados, excepto los cargos por servicio cobrados por nosotros al momento de la reserva, siempre son reembolsables. Por lo demás, se aplican las reglamentaciones generales del punto 5.3.1.

a) Cancelación hasta 89 días antes de la salida programada del vuelo reservado	10 % del precio neto del vuelo
b) Cancelación entre 88 y 59 días antes de la salida programada del vuelo reservado	20 % del precio neto del vuelo
c) Cancelación entre 58 y 29 días antes de la salida programada del vuelo reservado	50 % del precio neto del vuelo
d) Cancelación entre 28 y 15 días antes de la salida programada del vuelo reservado	70 % del precio neto del vuelo
e) Cancelación entre 14 días y 24 horas antes de la salida programada del vuelo reservado	80 % del precio neto del vuelo
f) Cancelación en las 24 horas previas a la salida programada del vuelo reservado	100 % del precio neto del vuelo

## 5.4 Cambios de reserva

### 5.4.1 Cambios de reserva: Reglamentaciones generales

Los cambios de reserva son modificaciones con respecto a la fecha, el aeropuerto de salida o el aeropuerto de destino de un tramo de vuelo previamente reservado.

Los cambios de reserva solo son posibles hasta 24 horas antes del inicio del tramo de vuelo a modificar, si estos están permitidos en la tarifa reservada de acuerdo con las disposiciones siguientes y si en el nuevo vuelo deseado están disponibles suficientes asientos en la misma categoría de transporte y/o clase de tarifa o en una superior y si el nuevo vuelo tiene lugar dentro de la misma temporada (temporada de verano 01.05. - 31.10. / temporada de invierno 01.11. - 30.04.) y en la misma zona (zona 1, zona 2, zonas 3-5, zona 6) que el vuelo original.

Cambios de fecha, destino o aeropuerto de salida del vuelo de regreso después de haber utilizado el vuelo de ida solo son posibles con autorización gubernamental.

En la medida en que el precio del vuelo para la reserva cambiada fuera más económico que el precio del vuelo para la reserva original, se aplicará el precio del vuelo para la reserva original también para la reserva cambiada. La diferencia se recargará sobre el precio del vuelo. Los demás impuestos y tasas no utilizados siempre son reembolsables.

En la medida en que el precio del vuelo para la reserva cambiada fuera más caro que el precio



del vuelo para la reserva original, se abonará posteriormente la diferencia entre el precio del vuelo, incluyendo impuestos y tasas de la reserva original, y el precio del vuelo, incluyendo impuestos y tasas de la reserva cambiada. Este importe deberá abonarse inmediatamente con el cambio de reserva.

El pago de diferencias de tarifas que eventualmente se produzcan y de tasas por cambio de reserva solo será posible mediante tarjeta de crédito en caso de cambio de reserva una vez iniciado el primer tramo de vuelo.

#### **5.4.2 Cambios de reserva: Reglamentación especial en la Tarifa Economy Light (Código de Tarifa "LM")**

No es posible realizar cambios voluntarios en billetes de este tipo.

#### **5.4.3 Cambios de reserva: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Economy Best (código de tarifa "BST"), en la Tarifa Economy Classic así como en la Premium Economy Class y en la Business Class (códigos de tarifa "SPO"), en cada caso sin la opción Flex**

En el caso de un cambio de reserva hasta 24 horas antes de la salida del vuelo a cambiar, se abonarán los siguientes cargos a Condor:

Zona 1	(i) Economy Classic, Economy Best	50 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
	(ii) Business Class	75 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
Zona 2 y 6	(i) Economy Classic, Economy Best	75 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
	(ii) Business Class	100 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
Zonas 3 - 5	(i) Economy Classic	100 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
	(ii) Premium Economy Class	150 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
	(iii) Business Class	200 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio

#### **5.4.4 Cambios de reserva: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Flex y opción Flex (código de tarifa "N")**

En el caso de cambio de reserva hasta 24 horas antes del inicio del tramo de vuelo a modificar, no se aplican cargos. Son posibles, como máximo, 3 cambios de reserva del mismo tramo de



vuelo originalmente reservado. A partir del 4º cambio de reserva del mismo tramo de vuelo originalmente reservado se aplican tasas de acuerdo con el punto 5.4.3.

#### **5.4.5 Cambios de reserva: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Economy Best con opción Flex (código de tarifa «BSN»)**

En el caso de un cambio de reserva hasta 24 horas antes del inicio del tramo de vuelo a modificar, no se aplican cargos. Son posibles, como máximo, 3 cambios de reserva del mismo tramo de vuelo originalmente reservado. A partir del 4º cambio de reserva del mismo tramo de vuelo originalmente reservado se aplican tasas de acuerdo con el punto 5.4.3.

#### **5.4.6 Cambios de reserva: Reglamentaciones especiales en la Tarifa Visit Friends & Relatives (código de tarifa «ETH»)**

En el caso de cambios de reserva hasta 24 horas antes de la salida del vuelo a cambiar, deberá abonar a Condor las siguientes tasas:

Zona 1	50 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
Zona 2 y 6	75 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio
Zonas 3 - 5	100 Euro por persona y segmento, más la diferencia de precio

### **5.5 Cambio de nombre / viajero sustituto**

5.5.1 El cambio del nombre del pasajero o la designación de un viajero sustituto para el itinerario completo reservado solo será posible para reservas en la tarifa Flex o con la opción Flex (código de tarifa “N” o “BSN”), hasta 24 horas antes de la salida programada del vuelo de ida, y solo si todo el viaje es operado exclusivamente por Condor.

5.5.2 En el caso de un cambio de nombre/designación de sustituto, deberá abonarse la diferencia con un precio de vuelo actual eventualmente más alto.

5.5.3 El socio contractual y el sustituto son solidariamente responsables de los costes de transporte.

5.5.4 No es posible modificar posteriormente los datos bancarios o de la tarjeta de crédito en relación con un cambio de nombre o la designación de un sustituto.

## **§ 6 CANCELACIÓN DE ASCENSOS DE CATEGORÍA (“UPGRADES”)**

### **6.1 Cancelación de ascensos de categoría (“upgrades”)**

6.1.1 Las mencionadas tasas de cancelación y de cambio de reserva son únicamente válidas para el precio del vuelo como tal.



- 6.1.2 Para la cancelación de "upgrades" en la Premium Economy Class y la Condor Business Class se aplican condiciones de cancelación y cambio de reserva diferentes.
- 6.1.3 Estas condiciones se refieren exclusivamente al precio del transporte en una categoría de reserva más alta.

## **6.2 Condor Business Class**

- 6.2.1 Por las cancelaciones que se realicen hasta 24 horas antes del vuelo de ida o vuelta previsto contractualmente se cobrará una tasa del 50 % del precio "upgrade". Por los cambios de reserva que se realicen hasta 24 horas antes del comienzo del vuelo previsto, los costes ascenderán al 10 % del precio "upgrade".
- 6.2.2 En el mismo día del vuelo ya no podrán efectuarse ni cancelaciones ni cambios de reservas. En caso de cancelar su reserva en Business Class, intentaremos encontrar otras aplicaciones. Tiene derecho a probar que no se nos ha producido ningún daño o sólo un daño menor.

## **6.3 Premium Economy Class**

- 6.3.1 Por las cancelaciones que se realicen hasta 24 horas antes del vuelo de ida o vuelta previsto contractualmente se cobrará una tasa del 50 % del precio "upgrade". Por los cambios de reserva que se realicen hasta 24 horas antes del comienzo del vuelo previsto, los costes ascenderán al 10 % del precio "upgrade".
- 6.3.2 En el mismo día del vuelo ya no podrán efectuarse ni cancelaciones ni cambios de reservas. En caso de cancelar su reserva en Premium Economy Class, intentaremos encontrar otras aplicaciones. Tiene derecho a probar que no se nos ha producido ninguna pérdida o una pérdida significativamente menor.

## **§ 7 PRESENTACIÓN A TIEMPO EN EL AEROPUERTO**

- 7.1.1 El tiempo límite de facturación depende de la distancia del vuelo reservado y del aeropuerto de salida correspondiente.
- 7.1.2 Definimos como tiempo límite de facturación el momento estipulado por nosotros antes del cual usted debe haberse presentado en nuestro mostrador de check-in/facturación. Por favor, tenga en cuenta al planificar su viaje los tiempos límite de facturación que se expresan a continuación.
- 7.1.3 Para evitar incidentes en el momento de la facturación y asegurar el despegue puntual del avión, le recomendamos encarecidamente cumplir los plazos de tiempo que se indican a continuación, ya que estamos autorizados a anular su reserva y denegar su transporte si se presenta demasiado tarde en el mostrador de facturación. No respondemos de los daños y/o costes resultantes del incumplimiento de esta



disposición adicional por motivos atribuibles exclusivamente a usted.

- 7.1.4 Hemos acordado con usted que se presentará en los plazos que se indican a continuación en el mostrador de facturación o en nuestra zona de facturación:
- a) en vuelos por zona 1, 2 o 6, 90 minutos antes de la hora de vuelo indicada en el billete de avión,
  - b) en vuelos por zona 3-5 (excepto EE.UU. o Canadá), 120 minutos antes de la hora de vuelo indicada en el billete de avión;
  - c) en vuelos con destino a EE.UU. o Canadá, 180 minutos antes de la hora de vuelo indicada en el billete de avión.
- 7.1.5 Todos nuestros pasajeros deberán estar en posesión de su tarjeta de embarque y haber concluido las formalidades de facturación, a más tardar, 45 minutos antes de la hora de vuelo indicada en el billete de avión y, en vuelos de larga distancia, a más tardar, 60 minutos, independientemente de la categoría de vuelo que hayan reservado y del transportista aéreo que opere el vuelo (tiempos límite de facturación).
- 7.1.6 Debido a las normas de seguridad vigentes y los controles personales y del equipaje, le informamos que tras el proceso de facturación deberán dirigirse inmediatamente a la puerta de embarque indicada en su tarjeta de embarque y permanecer allí hasta el momento en que se avise la salida de su vuelo. Deberá presentarse en la puerta de embarque para proceder al embarque en el vuelo reservado y para el que ya ha realizado la facturación, a más tardar, a la hora que le fue indicada en el momento de la facturación. De lo contrario estaremos autorizados a cancelar su reserva y denegar su transporte para así evitar demoras durante el proceso de embarque y retrasos del vuelo. Por los daños y gastos que de ello se deriven, no asumimos ninguna responsabilidad.
- 7.1.7 Si el transporte no lo realiza Condor, se considera como la hora límite, independientemente de la clase de vuelo reservada y la ruta de vuelo reservada, 120 minutos antes de la hora de salida especificada en el boleto. Llegue al área de check-in / check-in del vuelo especificado a más tardar a esta hora de corte.
- 7.1.8 Si ha reservado una tarifa Economy Light, el pasajero deberá realizar la facturación en línea antes de llegar al aeropuerto. En caso de no realizarla, le cobraremos una tasa de facturación de 25 Euro.

## § 8 COMPORTAMIENTO A BORDO

Si su comportamiento durante la facturación, durante el proceso de embarque o a bordo es tal que puede representar un peligro para el avión, para las personas o para los objetos a



bordo, si molesta a los miembros de la tripulación en el desempeño de sus obligaciones o si no cumple las instrucciones de los miembros de la tripulación, incluyendo las prohibiciones de fumar, consumir alcohol o drogas, o causa molestias o daños a otros pasajeros, nos reservamos el derecho a tomar las medidas necesarias, incluso llegando a maniatarlo, con el fin de impedir este comportamiento y a negarle el transporte.

## **§ 9 LIMITACIÓN O DENEGACIÓN DE TRANSPORTE DE UN PASAJERO O DE EQUIPAJE (DERECHO A RECHAZAR EL TRANSPORTE)**

Condor o el personal de la compañía aérea operadora están autorizados a denegar o interrumpir anticipadamente el transporte o la continuación del transporte de un pasajero o de su equipaje siempre que se den una o varias de las siguientes situaciones:

### **9.1 Contravención al derecho vigente**

El transporte contraviene el derecho vigente, las disposiciones vigentes o las condiciones del país desde el que se vuela, al que se vuela o que se sobrevuela.

### **9.2 Peligro al orden, la seguridad o la salud; obligación de usar mascarilla**

9.2.1 Su transporte afecta considerablemente a la seguridad, el orden o la salud de los demás pasajeros o de los miembros de la tripulación o representa una carga inadmisibles para este transporte.

9.2.2 **En todos los vuelos con Condor, la totalidad de los pasajeros mayores de 6 años deberán utilizar mascarillas respiratorias (mascarillas FFP2 o equiparables) o una mascarilla higiénica, las cuales deben cubrir completamente boca y nariz, siempre que así esté legalmente previsto en el lugar de salida o llegada. Por eso le rogamos que se informe en el aeropuerto sobre los requisitos en su punto de salida y de llegada antes de iniciar el viaje.**

9.2.3 **No obstante, en aquellos casos en los que no se puedan averiguar con claridad las restricciones locales, Condor o el personal de la compañía aérea operadora podrá requerir al pasajero para que utilice una mascarilla respiratoria o una mascarilla higiénica. Para ello, Condor o el personal de la compañía aérea operadora tendrán en cuenta las peculiaridades del lugar y las preferencias de los demás pasajeros.**

9.2.4 **Por favor, traiga sus propias mascarillas respiratorias o higiénicas. Tenga en cuenta que su mascarilla no debe tener una válvula de exhalación, pues de lo contrario se restringiría el efecto protector de la mascarilla para el resto de los pasajeros. Las llamadas viseras (Face Shields), bufandas y pañuelos no están permitidos.**





- 9.2.5 **La obligación legalmente prevista de utilizar mascarilla no se aplica si el uso de una mascarilla no es razonable o no es posible debido a un impedimento físico, mental o psicológico, o una enfermedad previa. A partir del 15 de septiembre de 2020 únicamente lo aceptaremos presentando un resultado negativo de la PCR, realizada en las 48 horas previas a la salida programada, y un certificado médico actual en el respectivo formulario de Condor (disponible en: [https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/pdf/Mund-Nasen-Bedeckung\\_DE\\_EN\\_final.pdf](https://www.condor.com/de/fileadmin/dam/pdf/Mund-Nasen-Bedeckung_DE_EN_final.pdf)), que no tenga más de seis meses el día del transporte. Un certificado médico sólo se reconoce como tal si va acompañado del sello y la firma del médico. El resultado negativo de la prueba y el certificado deben presentarse en el mostrador de facturación, así como al embarcar, desembarcar y a bordo del avión.**
- 9.2.6 **Observe también las normas aplicables en el aeropuerto con respecto a la utilización de mascarilla.**

### **9.3 Derecho de negativa al transporte a causa de síntomas de COVID-19**

Condor se reserva el derecho a negarse al transporte del pasajero en el caso de que

- 9.3.1 el pasajero hubiera sido diagnosticado con COVID-19 dentro de los últimos 10 días antes de la salida, o
- 9.3.2 el pasajero hubiera presentado uno de los síntomas relevantes de la COVID-19 (fiebre, tos de reciente aparición, pérdida de gusto u olfato, disnea) dentro de los últimos 10 días antes de la salida, o
- 9.3.3 el pasajero hubiera estado en contacto estrecho (p. ej. a menos de 2 metros por más de 15 minutos) con una persona diagnosticada con COVID-19 en los últimos 14 días antes de la salida, o
- 9.3.4 al momento de la salida, el pasajero estuviera obligado a permanecer en cuarentena con relación a la COVID-19 a causa de disposiciones legales locales o nacionales.

En la medida en que correspondiera uno de los casos indicados en los puntos 9.3.1 a 9.3.4 , el pasajero deberá informar al respecto lo antes posible y no podrá tomar el vuelo.

Si uno de los casos indicados en los puntos 9.3.1 a 9.3.4 recién se comprobara en el aeropuerto, el pasajero quedará excluido del transporte.

### **9.4 Derecho de negativa al transporte a causa de limitación física o mental**

Su estado de salud físico o mental, incluidas las limitaciones por efecto del consumo de alcohol, de drogas o por alergias, es tal que puede usted poner en peligro a su propia persona, a otros pasajeros, a los miembros de la tripulación o a objetos materiales.



Durante el proceso de embarque, se toma de la temperatura sin contacto antes de los vuelos a determinados países de destino, si el respectivo país de destino requiere dicha medición. Si se detecta una temperatura elevada, lo cual depende de las necesidades específicas del país de destino, se podrá denegar el transporte.

#### **9.5 Derecho de negativa al transporte a causa de un comportamiento del pasajero contrario a las normas**

En un vuelo anterior tuvo un comportamiento contrario a las normas y se puede suponer que puede llegar a repetir este comportamiento.

#### **9.6 Derecho de negativa al transporte a causa de negativa del pasajero a la verificación de seguridad**

El pasajero ha negado la verificación de seguridad sobre su persona o su equipaje.

#### **9.7 Derecho de negativa al transporte a causa de la falta de pago del pasajero**

No ha abonado el precio del vuelo vigente, los impuestos, las tasas o los suplementos, incluso de vuelos anteriores.

#### **9.8 Derecho de negativa al transporte a causa de la falta de documentos de viaje vigentes**

El pasajero no está en posesión de los documentos de viaje vigentes, quiere entrar en un país para el que sólo está autorizado a permanecer en tránsito o para el que no tiene papeles de entrada vigentes. Los documentos de viaje se han destruido durante el vuelo o el pasajero se ha negado a entregarlos a la tripulación a cambio de un comprobante pese a habérselo solicitado.

#### **9.9 Derecho de negativa al transporte a causa de contenido de equipaje no permitido**

Por razones médicas se ha de utilizar un aparato eléctrico o neumático durante el vuelo.

El equipaje no debe contener:

- a) Objetos que puedan poner en peligro al avión o a las personas u objetos a bordo del avión, así como los objetos que figuran en las normas de objetos peligrosos de la IATA, que podemos facilitarle o que puede obtener en la agencia de viaje en la cual le emitieron el billete. Entre estos se encuentran especialmente los materiales explosivos, gases comprimidos y líquidos, materiales oxidantes, radioactivos o magnetizantes, materiales fácilmente inflamables, materiales venenosos, infecciosos o agresivos y cualquier tipo de material líquido.
- b) Objetos cuyo transporte esté prohibido según las disposiciones del país desde el que se vuela, al que se vuela o que se sobrevuela.



- c) Las pilas o baterías de litio sueltas (como las que se suelen utilizar en artículos electrónicos de uso corriente como, por ejemplo, portátiles, teléfonos móviles, relojes, cámaras) únicamente se podrán transportar en el equipaje de mano. En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) podrá obtener más información.
- d) Siempre que lleve en su equipaje armas de cualquier tipo, en particular, (a) armas de fuego, armas blancas o armas de estocada y pulverizadores que puedan emplearse como medio de agresión o defensa, (b) munición y sustancias explosivas, (c) objetos que por su forma exterior o su señalización parezcan ser armas, munición o sustancias explosivas, deberá notificarnos antes de emprender el viaje. Sólo le estará permitido transportar este tipo de objetos cuando se transporten como carga o equipaje facturado en bodega según las disposiciones sobre el transporte de mercancías peligrosas.
- Los agentes de policía obligados a llevar armas en el ejercicio de sus obligaciones de servicio tendrán que entregar su arma al comandante de vuelo responsable durante el vuelo.
- e) Cualquier tipo de arma, sobre todo armas de fuego, armas blancas o armas de estocada, así como pulverizadores. Las armas de caza y deportivas podrán admitirse como equipaje según nuestro criterio. Tendrán que transportarse descargadas, en un embalaje cerrado y de uso normal. El transporte de munición está supeditado a las disposiciones de mercancías peligrosas de la ICAO y la IATA.
- f) Los cigarrillos electrónicos (“eCigar”) y bienes de consumo electrónicos (en particular, computadoras portátiles, teléfonos móviles, etc.) afectados por una retirada del fabricante o un distribuidor, no están permitidos en el equipaje facturado, por lo que únicamente pueden llevarse en el equipaje de mano. También está prohibido encender y cargar estos dispositivos y/o las pilas.
- g) Objetos que no sean adecuados para el transporte debido a que sean peligrosos o inseguros por su peso, tamaño o naturaleza, así como por su carácter perecedero, fragilidad o por ser especialmente sensibles. Para más información al respecto, póngase en contacto con nosotros o con nuestro agente autorizado.
- h) Los trofeos de caza (incluidos los trofeos de caza abatidos o adquiridos legalmente) u otros productos relacionados con actividades de fauna silvestre ilegales a los efectos de la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES) en su respectiva redacción vigente.
- i) Si su equipaje facturado contiene alguno de los objetos arriba mencionados y si estos objetos son descubiertos por parte de los controles de seguridad oficiales en su equipaje facturado, se tendrán que retirar dichos objetos de su equipaje. Para ello se deberá abrir



su equipaje y se procederá a retirar los objetos peligrosos. Condor no se hace responsable de los objetos retirados. No nos responsabilizaremos de los daños que puedan sufrir la maleta y su contenido por la apertura de la misma y la retirada de los objetos.

## **§ 10 TRANSPORTE DE ANIMALES EN VUELOS CONDOR**

### **10.1 Reglamentación general, condiciones para el transporte de animales, exclusión para determinadas razas animales**

- 10.1.1 El transporte de perros, gatos y otras mascotas requiere de la autorización de Condor y, si el vuelo es operado por otra compañía aérea, también su autorización. Se deberán cumplir las siguientes condiciones:
- 10.1.2 Por lo general se transportarán perros y gatos a partir de los 4 meses de edad, de terceros países no alistados a la UE a partir de los 7 meses. Además, los animales deberán estar encerrados en una jaula de transporte reglamentaria y con la cartilla sanitaria y de vacunas vigente, autorización de admisión y la documentación de entrada y de tránsito requerida por los países. Condor se reserva el derecho a determinar el tipo y la forma de transporte y el número de animales admitidos en un vuelo.
- 10.1.3 Determinadas razas de perros quedan excluidas del transporte como mascotas debido a su cualidad de perros de pelea (PPP). Aquí se incluyen las siguientes razas: Pit Bull Terrier, Pit Bull Terrier Americano, American Staffordshire Terrier, Staffordshire Bull Terrier, Bull Terrier, Bulldog Americano, Dogo Argentino, Fila Brasileiro, pastor de Anatolia, Pastor Caucásico, Mastiff, Mastín Napolitano y todos los mestizos.
- 10.1.4 En caso de incumplimiento, Condor está autorizado a denegar el transporte del animal. Condor no asume ninguna responsabilidad por los daños que se puedan causar con ello o por los daños indirectos. Lo anterior se aplica también a los mestizos.
- 10.1.5 En nuestros vuelos también queda excluido el transporte de mascotas chatas (cabina y bodega). Las razas de perros y gatos chatos son especialmente sensibles a la temperatura y al estrés. Por lo tanto, su transporte en un vuelo puede tener graves consecuencias para la salud o, en el peor de los casos, incluso la muerte del animal.
- 10.1.6 Entre las razas de perros chatos se incluyen p.ej.: Boston Terrier, Bóxer, Bulldog (todas las razas, salvo el Bulldog Americano), Chow-Chow, Grifón de Bruselas, Spaniel Japonés, Toy Spaniel Inglés, Pug, Pequinés, Shi Tzu.



10.1.7 Entre las razas de gatos chatos figuran p. ej.: Persa, Burmés, Himalayo, gatos exóticos de pelo corto. Lo anterior también se aplica a los mestizos.

## **10.2 Obligación de pago de costas para el transporte de animales**

El peso de los animales, así como el transporte de las jaulas y la comida correspondiente, no entran dentro del equipaje permitido del pasajero. Por el transporte de animales se cobrará un recargo, si bien esto no afecta a los casos especiales contemplados en la cláusula 10.3. En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) encontrará las tasas de transporte de animales, así como información adicional. Los animales que acompañen al pasajero en la cabina (incluyendo el contenedor de transporte) tienen que caber en el espacio para los pies de su asiento, según la clase de transporte reservada, y estar debidamente sujetos durante toda su estancia a bordo.

## **10.3 Reglamentación especial para animales de asistencia**

10.3.1 Los perros guía (perros lazarillo, perros de terapia y otros perros de asistencia similares), así como sus jaulas de transporte y su comida, se transportarán sin recargo y sin contar en el límite de equipaje permitido. La exención de las tasas, así como el transporte en cabina, requieren de un certificado de pertinencia médica del pasajero. Los perros que viajen en cabina deben encajar en el espacio reposapiés de su asiento de la clase reservada cuando viajen en su contenedor de transporte.

10.3.2 Por favor, tenga en cuenta que las razas de perro chatas son especialmente sensibles a la temperatura y al estrés. Por lo tanto, su transporte en un vuelo puede tener graves consecuencias para la salud o, en el peor de los casos, incluso la muerte del animal. Por consiguiente se desaconseja transportar las siguientes razas de perros en uno de nuestros vuelos (cabina o bodega): Boston Terrier, Bóxer, Bulldog (todas las razas, salvo el Bulldog Americano), Chow-Chow, Grifón de Bruselas, Spaniel Japonés, Toy Spaniel Inglés, Pug, Pequinés, Shi Tzu.

## **10.4 Requisito para llevar consigo animales de asistencia**

10.4.1 Si desea viajar con un perro guía, infórmenos al respecto a más tardar 48 horas antes de su salida, o de inmediato en el caso de reservas de última hora, y preséntese a tiempo en el aeropuerto. Recomendamos acudir al aeropuerto al menos dos horas antes de la salida del vuelo, o tres en el caso de vuelos intercontinentales.

10.4.2 Tenga en cuenta que para que el vuelo se realice de forma segura y sin imprevistos es indispensable que su animal esté educado de forma que se comporte correctamente en lugares públicos. Únicamente permitiremos llevar animales en cabina si dicho animal le obedece y se comporta adecuadamente. De lo contrario, le podremos solicitar que le coloque el bozal durante el transporte o que cargue al animal



en el compartimento de carga (en caso de que disponga de un contenedor de transporte), o bien nos podemos negar a transportarlo.

#### **10.5 Documentos de viaje del animal transportado, disposiciones legales vigentes, entrada de un animal de asistencia a los Estados Unidos**

- 10.5.1 El pasajero deberá ponerse en contacto con las autoridades competentes a fin de que le informen plenamente acerca de las legislaciones vigentes del estado en cuestión para la entrada o al tránsito del animal. Condor no comprobará la exactitud e integridad ni de los datos del pasajero ni de los documentos presentados por el pasajero. Además, el pasajero se comprometerá a llevar consigo toda la documentación completa que sea necesaria para el transporte de animales (documentos de entrada, de tránsito, documentos sanitarios y otros documentos).
- 10.5.2 Si desea viajar a los EE. UU. con un perro guía, debe cumplimentar, presentar y llevar con usted el «U.S. Department of Transportation Service Animal Air Transportation Form»(formulario de transporte aéreo de animales guía del Departamento de Transporte de EE.UU.) y, en el caso de vuelos con una duración de vuelo prevista de más de ocho horas, debe cumplimentar, presentar y llevar con usted el «U.S. Department of Transportation Service Animal Relief Attestation Form»(formulario de atestación de ayuda para animales guía del Departamento de Transporte de EE.UU.). La presentación de los documentos necesarios para el transporte de perros guía para viajar a los EE.UU. generalmente debe enviarse a Condor a más tardar 48 horas antes de la salida; en el caso de reservas a corto plazo, es suficiente presentarlo en la puerta de embarque el día de salida.
- 10.5.3 Por otra parte, Condor no responde por las consecuencias, pérdidas o gastos en los que el pasajero incurra por el incumplimiento de las disposiciones vigentes relacionadas con la entrada o el tránsito de animales establecidas por el país correspondiente, incluido también el reingreso a un Estado de la UE. o porque el pasajero no pueda presentar la documentación necesaria de entrada, de salida, sanitaria o de otro tipo exigida por estas disposiciones.
- 10.5.4 En caso de infracción de las disposiciones vigentes arriba mencionadas, el pasajero está obligado a pagar la multa y/o los gastos (particularmente los gastos por cuarentena) que el país correspondiente imponga a Condor, o a reembolsarlos a Condor en caso de pago anticipado por parte de la compañía. Asimismo, el pasajero está obligado a abonar el precio del vuelo si, por órdenes de alguna autoridad, Condor se ve obligada a transportar al animal de vuelta al país de salida o a otro sitio. Para pagar el precio de dicho vuelo, Condor puede utilizar el dinero abonado por el pasajero para el transporte no realizado u otros medios del pasajero que se encuentren en



poder de Condor. Los costes abonados para el transporte del animal hasta el lugar de la denegación de entrada o expulsión no se reembolsarán. El pasajero será responsable de todos los daños que un animal inflija a Condor o a un tercero en el marco de la responsabilidad legal y libera a Condor de cualquier responsabilidad).

## **§ 11 NIÑOS QUE VIAJAN SIN ACOMPAÑAMIENTO, TRANSPORTE DE NIÑOS DE CORTA EDAD (MENORES DE 2 AÑOS), MUJERES EMBARAZADAS Y ASISTENCIA ESPECIAL**

### **11.1 Niños que viajan sin acompañamiento (UM)**

- 11.1.1 Los niños de entre 5 y 11 años inclusive tienen la posibilidad de viajar sin acompañamiento si hacen uso de la oferta de asistencia de Condor. Esto no se aplica a los vuelos operados por otra compañía aérea que no sea Condor.
- 11.1.2 Antes de cumplir el quinto año de vida los niños deberán viajar siempre en compañía de sus padres, con hermanos a partir de 16 años o con otras personas mayores de 18 años. Los jóvenes hasta 16 años que viajen solos serán tratados como niños sin acompañamiento si existe el expreso deseo de los padres.
- 11.1.3 En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) encontrará las tasas de este servicio.
- 11.1.4 El servicio de asistencia ha de solicitarse como muy tarde 48 horas antes de la salida. Si así se desea, se podrá reservar además, sin coste adicional, un menú infantil y nosotros realizaremos la reserva de asiento de forma gratuita.
- 11.1.5 Informamos de que se podrá cobrar una tasa de asistencia en los vuelos de enlace y de recogida con otras compañías aéreas. Deberá solicitar la información a la compañía aérea correspondiente.
- 11.1.6 En el aeropuerto de salida se necesitan los datos completos (nombre, dirección, número de teléfono) del acompañante que lleva o recoge al UM hasta su entrega o recepción. Si no son los padres se deberá presentar una autorización de estos para la facturación y la recogida del niño. En la facturación y en la entrega del niño en el lugar de destino, el acompañante, por razones de seguridad, deberá identificarse con un documento de identidad con fotografía válido.
- 11.1.7 Si las autoridades del aeropuerto correspondiente lo permiten, existe la posibilidad de acompañar al niño hasta la puerta de embarque. En todos los aeropuertos alemanes de salida se permite y es obligatorio acompañar a los niños hasta la puerta de embarque. En todos los casos el acompañante deberá permanecer en el aeropuerto hasta la salida real del vuelo.
- 11.1.8 En los aeropuertos de tránsito y a bordo del avión, el niño estará asistido por el



personal de Condor.

## **11.2 Transporte de niños de corta edad (menores de 2 años) y niños**

- 11.2.1 En caso de que un niño que no haya cumplido los 12 años de edad viaje acompañado de sólo uno de sus padres, podría ser pertinente, a fin de evitar malentendidos y complicaciones, presentar una confirmación escrita en la que el otro progenitor dé su consentimiento a la realización del vuelo o los vuelos con el progenitor que ejerce de acompañante.
- 11.2.2 Por cada adulto puede transportarse, sin necesidad de un asiento extra, como máximo, un niño de corta edad que no haya cumplido su segundo año de vida. Previa petición, un adulto puede transportar consigo a un segundo niño de corta edad (menor de 2 años) solamente si para este segundo niño de corta edad (menor de 2 años) se reserva un asiento al precio regular del vuelo. Esto únicamente se aplica a los vuelos operados por Condor.
- 11.2.3 Para niños de corta edad (menores de 2 años), como niños que pagan el precio total del billete, tanto para el vuelo de ida como para el de vuelta deberá realizarse y abonarse la reserva correspondiente a un niño en caso de que el niño de corta edad cumpla los 2 años en el período de tiempo transcurrido hasta el viaje de vuelta.

## **11.3 Mujeres embarazadas**

Por motivos de seguridad, las mujeres embarazadas, a partir de la semana 36 del embarazo (en caso de embarazo múltiple, a partir de la semana 32) no podrán volar con Condor. Entre las semanas 28 y 36 del embarazo (en caso de embarazo múltiple solamente hasta la semana 32 del embarazo) deberá presentarse un certificado médico acreditando la aptitud para el vuelo no anterior a 10 días antes de la salida.

## **11.4 Asistencia especial**

- 11.4.1 Para poder prepararse adecuadamente, informe a Condor durante la reserva, aunque como muy tarde 24 horas antes del despegue, de la necesidad de asistencia en los casos de: transporte de personas discapacitadas, embarazadas, enfermos u otras personas que requieran de una asistencia especial. Si la necesidad de asistencia se comunica con retraso o no se comunica no podemos garantizar una asistencia adecuada.
- 11.4.2 No excluirémos del transporte, por motivo de su asistencia especial, a ningún pasajero que nos haya informado de la necesidad de una atención especializada durante la compra del billete de avión y que nosotros hayamos aceptado transportar.





## **11.5 Particularidades del transporte con otras compañías aéreas**

El transporte de mujeres embarazadas y pasajeros que necesiten cuidados especiales en un vuelo operado por otra compañía aérea que no sea Condor requiere el consentimiento de esta compañía aérea. Este consentimiento debe obtenerse del mismo a más tardar 72 horas antes de la hora de salida especificada en el boleto.

## **§ 12 EQUIPAJE**

Dependiendo de la categoría de transporte y, en su caso, de la clase de tarifa seleccionada por usted, en el marco del transporte aéreo puede facturar un volumen determinado de bultos como equipaje permitido. Los límites de equipaje permitido puede deducirlos del billete de avión o de las condiciones que rigen la oferta bajo la que se ha concluido el contrato de transporte aéreo. Se deberán abonar suplementos para el transporte de equipaje que supere el límite de equipaje permitido, así como para el transporte de equipaje especial. Se llevarán a cabo controles al azar en el mostrador de facturación. Le advertimos que los objetos enumerados en el párrafo 9.9 no pueden encontrarse en el equipaje facturado ni en el equipaje de mano. Además, le advertimos que en el equipaje de mano no puede haber objetos puntiagudos ni afilados como, por ejemplo, cuchillos o tijeras, ni tampoco el contenido de estuches de manicura, entre otros. Este tipo de objetos se transportará únicamente en el equipaje facturado.

En caso de hacer uso de vuelos de enlace y de recogida de otras compañías aéreas al vuelo Condor, son válidas las condiciones de transporte generales y de equipaje de la compañía aérea que realiza el vuelo para todo el trayecto de enlace o recogida. Si ha reservado servicios especiales en un trayecto Condor o ha registrado equipaje especial, esta reserva será válida solamente para el trayecto realizado por Condor. Lo mismo es aplicable para los descuentos y las ventajas por reservas en Business Class o en Premium Economy Class.

En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) encontrará las tasas aplicables en caso de exceso de equipaje.

### **12.1 Equipaje de mano**

12.1.1 Las siguientes medidas y restricciones de peso hacen referencia a los límites permisibles habituales sobre equipaje de mano en las respectivas clases de viaje, siendo aplicables por persona. El peso máximo permitido de las respectivas clases de viaje hacen referencia a todas las piezas de equipaje:



<b>Tarifa</b>	<b>Economy Light**</b> (todas las zonas)	<b>Economy Classic**</b> (todas las zonas)	<b>Economy Best</b> (zona 1, 2 y 6)
Bolso pequeño (medidas máximas 40 x 30 x 10 cm)	Incluido	Incluido	Incluido
Primer equipaje de mano (medidas máximas 55 x 40 x 20 cm)	No Incluido *	Incluido	Incluido
Segundo equipaje de mano (medidas máximas 55 x 40 x 20 cm)	No Incluido	No Incluido	No Incluido
Peso máximo permitido de todas las piezas de equipaje conjuntamente	8 kg	8 kg	10 kg

<b>Tarifa o clase</b>	<b>Visit Friends &amp; Relatives</b> (zona 1 a 4 y 6)	<b>Premium Economy Class</b> (zona 3 a 5)	<b>Business Class</b> (todas las zonas)
Bolso pequeño (medidas máximas 40 x 30 x 10 cm)	Incluido	Incluido	Incluido
Primer equipaje de mano (medidas máximas 55 x 40 x 20 cm)	Incluido	Incluido	Incluido
Segundo equipaje de mano (medidas máximas 55 x 40 x 20 cm)	No Incluido	No Incluido	Incluido
Peso máximo permitido de todas las piezas de equipaje conjuntamente	8 kg	10 kg	16 kg, sin que ninguna pieza de equipaje concreta pueda pesar más de 10 kg

\*Es posible reservar sujeta a pago una pieza adicional de equipaje de mano con unas medidas máximas de 55 x 40 x 20 cm. Obtendrá más información al respecto aquí ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

\*\* **Reglamentación especial en los vuelos con Sundair y European Air Charter:** en los vuelos operados con un número de vuelo de Sundair o European Air Charter se permite una pieza de equipaje de mano con las medidas máximas 55 x 40 x 20 cm y un peso de 6 kg.

12.1.2 En caso de exceder el peso máximo, las dimensiones o el número de piezas de equipaje de mano permitidos, el exceso de equipaje se guardará en la bodega y se cobrará un suplemento por exceso de equipaje. Consulte los cargos actuales por sobrepeso en nuestra página web. Los niños menores de 2 años no tienen derecho a equipaje de mano.



- 12.1.3 Los objetos que no sean adecuados para el transporte en bodega (p. ej.: instrumentos musicales delicados) solamente podrán transportarse en la cabina cuando se haya anunciado su transporte con antelación y éste haya sido aceptado por nosotros. En tal caso, se cobrará un recargo por el transporte de este equipaje especial.
- 12.1.4 Según lo establecido en el Reglamento (CE) n° 1546/2006, en todos los vuelos que despeguen de aeropuertos en Europa (también en los vuelos al extranjero) está limitada a 100 ml por unidad de embalaje la cantidad de líquidos, envases bajo presión (p. ej., sprays), pastas, lociones y otras sustancias gelatinosas que se puede llevar en el equipaje de mano. La cantidad decisiva es el volumen de llenado impreso en el envase y no el nivel de llenado. Todos los recipientes/contenedores individuales se deberán transportar en una bolsa de plástico transparente que se pueda abrir y cerrar, con un máximo de capacidad de un litro, y serán controlados en el control de seguridad. Cada pasajero podrá llevar solamente una bolsa. Para medicamentos y alimentos infantiles se aplican disposiciones especiales. Diversos Estados no pertenecientes a la UE han decretado disposiciones idénticas o similares. Para más información al respecto, póngase en contacto con nosotros o con nuestro agente autorizado.

## **12.2 Exceso de equipaje**

- 12.2.1 Cuando su equipaje de mano exceda el peso máximo permitido para equipaje de mano en su vuelo o bien cuando su equipaje de viaje exceda el peso máximo permitido, tendremos derecho a cobrar un recargo por sobrepeso.
- 12.2.2 En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) encontrará las tasas para el exceso de equipaje.
- 12.2.3 No asumimos ninguna responsabilidad por el equipaje que usted deje en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque. Los gastos que, en su caso, se originen por dejar su equipaje o por su consigna o su eliminación correrán de su cuenta.

## **12.3 Sillas de seguridad para niños a bordo de Condor**

- 12.3.1 El 16 de julio de 2008 entró en vigor una normativa europea relativa a la sujeción de niños de corta edad (menores de 2 años) en los aviones. Según este reglamento, ha de sujetarse a los niños de corta edad (menores de 2 años) bien mediante un cinturón de bucle, bien mediante sillas de seguridad para niños.
- 12.3.2 Condor recomienda, en particular para niños de corta edad (menores de 2 años), que durante el vuelo se haga uso de un asiento de seguridad para niños homologado. Le rogamos que, para ello, recuerde reservar un asiento extra para el niño de corta edad (menor de 2 años) como niño que paga el precio total del billete. A bordo existen



asientos especialmente concebidos para el uso de sillas de seguridad para niños. En caso de que desee utilizar a bordo su silla de seguridad para niños, le rogamos que nos lo notifique con la debida antelación (de lunes a viernes al menos 48 horas antes de la salida). A las sillas de seguridad para niños que no hayan sido notificadas y para las que no conste reserva previa, no se les asignará ningún lugar propio y puede negarse su transporte en la cabina.

12.3.3 Procedimiento de calificación para sistemas de sujeción de niños para su uso en aviones según el siguiente documento de la agencia alemana TÜV: TÜV/958-01/2001

- a) Sillas de seguridad para niños que hayan obtenido, por parte de las autoridades de un país miembro de la UE, por parte de la FAA (Administración Federal de Aviación de EE.UU.) o por parte de Transport Canada (en base a una normativa técnica nacional), la homologación con el correspondiente distintivo para su uso exclusivo en aviones.
- b) Sillas de seguridad para niños que, según la normativa UN ECE R 44, -03 o una nueva versión de ésta, estén homologadas para su uso en automóviles.
- c) Sillas de seguridad para niños que, según la normativa canadiense CMVSS 213/213.1, estén homologadas para su uso en automóviles y aeronaves.

12.3.4 Sillas de seguridad para niños que, según la normativa estadounidense FMVSS nº 213, estén homologadas para su uso en automóviles y aeronaves, y que se hayan fabricado a partir del 26 de febrero de 1985 de conformidad con dicha normativa. Los sistemas de sujeción de niños homologados en EE.UU. y que se hayan fabricado después de esta fecha deberán estar provistos de una pegatina en la que figure en color rojo la siguiente inscripción:

- 1) "THIS CHILD RESTRAINT SYSTEM CONFORMS TO ALL APPLICABLE FEDERAL MOTOR VEHICLE SAFETY STANDARDS" e
- 2) "THIS RESTRAINT IS CERTIFIED FOR USE IN MOTOR VEHICLES AND AIR-CRAFT".

12.3.5 Además, las sillas de seguridad para niños deberán estar homologadas para su fijación mediante un cinturón de dos puntos (cinturón ventral).

12.3.6 Le rogamos que comprenda que, como norma general, sólo podemos admitir a bordo estas sillas de seguridad para niños. Si una silla no cumple con los requisitos, la tripulación está autorizada a denegar su uso y guardarla aparte en la bodega. En este caso, los niños de corta edad (menores de 2 años) se asegurarán mediante un cinturón de bucle o bien sujetos al adulto sobre su regazo ("lap holding"). En este caso, no es posible la devolución del billete de avión correspondiente al asiento extra



para el niño de corta edad (menor de 2 años).

#### **12.4 Transporte de equipaje especial o deportivo**

- 12.4.1 Por el transporte de equipaje especial y equipaje deportivo se cobrará un recargo.
- 12.4.2 Condor transporta el equipaje deportivo de sus clientes de Business Class de hasta 30 kg (largo 200 cm x ancho 40 cm x alto 100 cm o largo 300 cm x ancho 40 cm x alto 60 cm) sin recargo alguno. No obstante, es preciso registrar el equipaje deportivo con la debida antelación, a más tardar, 8 horas antes de la salida del vuelo. El registro del equipaje deportivo sin recargo puede realizarse a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente o en la agencia de viajes donde se reservó el vuelo. No se garantiza el transporte si no se notifica con la debida antelación.
- 12.4.3 En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) encontrará las tasas para el equipaje especial y el exceso de equipaje.

#### **12.5 Embalaje de transporte para equipaje especial y deportivo**

- 12.5.1 Sólo estará permitido transportar equipaje especial y deportivo en embalajes o contenedores de transporte adecuados para este tipo de transporte. El equipaje deportivo se tiene que embalar y facturar por separado, es decir, independientemente del equipaje de viaje. En caso contrario, el equipaje completo se cobrará con arreglo a las tasas de exceso de equipaje aplicables, que en su caso pueden ser superiores a la tasa general para equipaje especial y deportivo. El personal de los mostradores de facturación se reserva el derecho de controlar aleatoriamente el equipaje especial y deportivo embalado, pudiendo rechazar, en su caso, el transporte del mismo en caso de incumplirse las normas. Le informamos que el equipaje deportivo no debe contener objetos distintos a los que se precisan para el desempeño de la actividad deportiva como tal, no debiendo contener, especialmente, ropa. Tenga en cuenta que es preciso registrar el equipaje especial y deportivo. Podrá registrarlo sólo hasta 8 horas antes del vuelo.
- 12.5.2 No será necesario registrar como equipaje especial carritos de niños, cochecitos plegables, cunas de viaje infantiles ni sillas de seguridad para niños cuando no se tenga previsto utilizarlos en la cabina. Tampoco tienen que registrarse sombrillas ni excesos de equipaje en la maleta de hasta 20 kg por encima del peso de equipaje permitido. Dado que para facturar el equipaje especial y deportivo se precisa más tiempo de lo normal, le rogamos presentarse en el mostrador de facturación como mínimo 120 minutos (en vuelos a EE.UU. y Canadá, 180 minutos) antes de la hora de salida prevista. Los recargos por el transporte de equipaje especial y deportivo, así como por exceso de equipaje, deberán pagarse en el momento de registrarlos con



tarjeta de crédito y, a más tardar, en el momento de facturarlos. Estos recargos no podrán pagarse posteriormente.

- 12.5.3 En caso de reservar vuelos de enlace o de recogida de otras compañías aéreas son aplicables, para el trayecto completo, las condiciones generales de transporte de la primera compañía aérea operadora. En este caso, le recomendamos encarecidamente solicitar información acerca de la compañía aérea correspondiente.

## **12.6 El equipaje facturado no debe contener**

- 12.6.1 dinero en efectivo, joyas, metales preciosos, cámaras fotográficas, teléfonos móviles, aparatos electrónicos (p. ej., ordenadores portátiles y PCs), aparatos ópticos sensibles, documentos comerciales, muestras, objetos de arte de valor con un valor comercial superior a 300 Euro, objetos perecederos y frágiles, pasaportes y otros documentos de identidad, medicamentos imprescindibles y objetos valiosos con un valor superior a 300 Euro (determinante es su valor de nuevo), excepto si sirven de vestimenta.
- 12.6.2 De acuerdo con el artículo 20 del Convenio de Montreal, Condor no asumirá ninguna responsabilidad por los daños o el extravío de los objetos del equipaje facturado contrarios a las disposiciones mencionadas. Lo mismo es aplicable para los daños directos e indirectos que puedan derivarse del transporte de dichos objetos contenidos dentro del equipaje facturado.

## **§ 13 RESPONSABILIDAD Y PLAZO DE RECLAMACIÓN**

Condor se responsabiliza conforme a las disposiciones legales y las condiciones de las presentes GCG.

### **13.1 Responsabilidad según la Convención de Montreal**

- 13.1.1 El transporte está regulado por el Convenio del 28 de marzo de 1999 para la armonización de determinadas normas de transporte en el tráfico aéreo internacional (Convenio de Montreal) y por el Reglamento de la CE n° 2027/97 en la versión refundida por el Reglamento (CE) n° 889/02. El Convenio de Montreal regula y limita la responsabilidad de Condor por fallecimiento o lesiones corporales, así como por pérdida o daño del equipaje o por retrasos.
- 13.1.2 **Según lo establecido en el Convenio de Montreal, la responsabilidad está limitada según se expone a continuación:**
- a) Por lesiones corporales o por fallecimiento de pasajeros no existe límite máximo de indemnización. En caso de daños personales de hasta 128.821 DSE (aprox. 165.000 Euro), Condor no puede impugnar reclamaciones por responsabilidad.



No obstante, cuando el damnificado tenga parte de culpa en que el daño se haya producido, se aplicarán las normas que establece la ley aplicable en cuanto a la exclusión o restricción de la obligación de indemnización por responsabilidad concurrente del damnificado. Por los daños que superen este importe, Condor no asumirá ninguna responsabilidad en aquellos casos en que pueda demostrar que el daño no es atribuible a una actuación u omisión ilícita o culposa por nuestra parte o por parte de las personas contratadas por Condor o bien se pueda demostrar que el daño es atribuible exclusivamente a la actuación u omisión ilícita o culposa de terceros (Artículo 21 del Convenio de Montreal). Condor pagará un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas de los beneficiarios, que asciende como mínimo a 16.000 DSE (aprox. 20.500 Euro) y se pagará en el plazo de 15 días desde el día de la identificación de la persona con derecho a indemnización.

- b) En caso de destrucción, pérdida, también parcial, daño o retraso en la entrega del equipaje de viaje facturado, la indemnización se limitará a 1.288 DSE (aprox. 1.650 Euro). Si el valor del equipaje facturado sobrepasa este importe, informe al operador de transporte en el momento de ir a facturar el equipaje o asegúrese antes de emprender el viaje de que su equipaje dispone de una cobertura total de seguro. En el precio del vuelo no se incluye ningún seguro. Le recomendamos encarecidamente contratar un seguro para los casos de rescisión del contrato o de extravío o daño del equipaje de viaje. Previa petición, Condor puede tramitarle un seguro de este tipo, que es ofrecido por nuestro socio asegurador HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Wedells-Platz 1, D-20354 Hamburgo, Alemania. La compañía Condor no es la responsable de la regulación de los daños.
- c) En caso de retraso en el transporte aéreo del viajero, a 5.346 DSE (aprox. 6.835 Euro).

### **13.2 Obligación de notificación y aviso del pasajero en caso de daño, pérdida (parcial) o destrucción del equipaje de viaje**

- 13.2.1 Nos deberá notificar por escrito, a la mayor brevedad, cualquier daño, pérdida, también parcial, o destrucción de su equipaje de viaje. En caso de daño o extravío, aunque sólo fuera parcial, de su equipaje de viaje, deberá comunicar el daño al personal del aeropuerto. A continuación se le hará entrega del llamado PIR (parte de irregularidad de equipajes). Si usted acepta la entrega del equipaje facturado sin PIR, partiremos de la suposición, hasta que se demuestre lo contrario, de que le entregamos el equipaje facturado íntegramente y sin daño alguno. No se considerará



dañado el equipaje cuando presente arañazos, abolladuras y raspaduras de pequeña envergadura, ya que se consideran señales de desgaste en relación con el uso adecuado del objeto. Asegúrese de que su equipaje de viaje resista las exigencias del transporte en el marco del tráfico aéreo y ofrezca suficiente protección contra la penetración de humedad. Las limitaciones de responsabilidad no serán aplicables cuando Condor haya ocasionado el daño por dolo o negligencia.

13.2.2 En caso de dañarse o extraviarse parte del equipaje facturado, Condor deberá obtener la notificación escrita sin demora, a más tardar, en el plazo de 7 días. En caso de producirse un retraso en la entrega del equipaje, el plazo de notificación será de 21 días, contados a partir del momento de hacerse entrega del mismo. La fecha decisiva es la del envío de la notificación escrita. Por la simple entrega de un PIR no se cumplen automáticamente los plazos arriba indicados.

13.2.3 Cuando el damnificado tenga parte de culpa en que el daño se haya producido, se aplicarán las normas que establece la ley aplicable en cuanto a la exclusión o restricción de la obligación de indemnización por responsabilidad concurrente del damnificado. Esto regirá igualmente en caso de que el damnificado no cumpla con sus obligaciones de reducir el daño y de mantenerlo lo menor posible.

13.2.4 Condor no responde por aquellos daños que se hayan ocasionado como consecuencia del cumplimiento de normas estatales o por no haber cumplido usted las obligaciones resultantes de estas normas.

13.2.5 Las disposiciones del Convenio de Montreal no se verán afectadas por las anteriores disposiciones.

### **13.3 Plazo de reclamación**

La reclamación de daños y perjuicios deberá interponerse en un plazo máximo de dos años. Este plazo comenzará en la fecha en que la aeronave llegue o debería de haber llegado al destino final o en la fecha en que se interrumpió el transporte.

## **§ 14 HORARIOS DE VUELO, RETRASOS Y CANCELACIONES DE VUELOS/CAMBIOS DE HORARIO, DERECHOS DE LOS PASAJEROS**

### **14.1 Cambio de la hora de vuelo prevista a causa de circunstancias extraordinarias, comunicación inmediata al pasajero**

14.1.1 Condor está autorizada a cambiar los horarios de vuelo previstos, siempre que los cambios se deban a circunstancias extraordinarias que no se podrían haber evitado incluso si se hubiesen tomado todas las medidas exigibles.

14.1.2 Estas circunstancias extraordinarias se pueden presentar sobre todo en situaciones





de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos de seguridad, defectos inesperados en la seguridad del vuelo y huelgas que afecten al funcionamiento de la compañía aérea. En Condor recae la carga de la prueba de que el cambio se debe a circunstancias extraordinarias que no se podrían haber evitado incluso si se hubiesen tomado todas las medidas exigibles.

14.1.3 Condor informará inmediatamente a todos los pasajeros del cambio de horario de vuelo al tener conocimiento de la necesidad y establecer los nuevos horarios de vuelo.

#### **14.2 Cambio de horario de vuelo previsto a causa de motivos operativos, notificación al pasajero 2 semanas antes de la hora de vuelo prevista**

14.2.1 Condor también estará autorizada a cambiar los horarios de vuelo previstos cuando el cambio se comunique al menos dos semanas antes de la hora del vuelo prevista y se deba a motivos operativos que no se podrían haber evitado incluso si se hubiesen tomado todas las medidas exigibles.

14.2.2 Estos motivos operativos se pueden presentar sobre todo en caso de cambios necesarios enmarcados en la otorgación estatal de derechos de despegue y aterrizaje (concesión de franjas horarias) y en caso de limitaciones del funcionamiento operativo en aeropuertos, así como por autoridades de seguridad aérea nacionales e internacionales y autoridades de derecho de tráfico. En Condor recae la carga de la prueba de que el cambio se debe a motivos operativos que no se podrían haber evitado incluso si se hubiesen tomado todas las medidas exigibles.

14.2.3 Condor informará inmediatamente a todos los pasajeros del cambio de horario de vuelo al tener conocimiento de la necesidad y establecer los nuevos horarios de vuelo.

#### **14.3 Cambio de aeronave, auxiliar ejecutivo, comunicación al pasajero**

14.3.1 Condor está autorizada – si fuese necesario - a cambiar la aeronave y transferir el transporte total o parcialmente a terceros o colaboradores, si bien Condor continúa siendo responsable del transporte reservado.

14.3.2 En caso de cambio a otra compañía aérea Condor es, independientemente del motivo de ese cambio, Condor iniciará acto seguido todos los pasos pertinentes para asegurar que el pasajero sea informado lo antes posible de ese cambio. El pasajero será informado en todo caso en el momento de efectuar la facturación o, en último lugar, al subir a la aeronave (Reglamento CE 2111/05).

#### **14.4 Cambio de vuelo a causa de circunstancias extraordinarias**

14.4.1 Salvo que se indique expresamente otra cosa en las presentes CGCT, Condor no puede pagar ninguna compensación, daños, gastos, costes, pérdidas o ningún otro



importe de cualquier clase, ni aceptar la responsabilidad en caso de que Condor deba cambiar o cancelar su vuelo, que éste no pueda tener lugar conforme a lo acordado, que los arreglos de su vuelo sean deficientes o que usted sufra cualquier pérdida o daño de cualquier clase como resultado de circunstancias o hechos fuera del control de Condor, los cuales Condor no haya podido prever o evitar incluso tras aplicar todas las medidas razonables.

- 14.4.2 Tales circunstancias incluirán normalmente, pero no se limitan a, guerras, problemas de seguridad serios como actividades terroristas, cierre del aeropuerto, cierre del espacio aéreo (así como otras decisiones de gestión del tráfico aéreo que pudieran conllevar serias demoras hasta el día siguiente o cancelaciones de uno o varios vuelos), incapacidad de Condor para operar vuelos como resultado de la decisión del Reino Unido de abandonar la Unión Europea (incluyendo la pérdida o restricción de tráfico aéreo, derechos de tránsito o el derecho de otras aerolíneas de acceder a cualquier espacio aéreo), disturbios civiles o hechos resultantes de la inestabilidad política, conflictos industriales o huelgas, fuego, desastres naturales o nucleares, malas condiciones climáticas y cualquier circunstancias similares, y en cualquier caso tanto reales como amenazas. Las referencias en las presentes CGCT a 'circunstancias excepcionales' suponen tales circunstancias.

#### **14.5 Información de acuerdo al Reglamento de la CE nº 261/2004 sobre derechos de los pasajeros**

- 14.5.1 En caso de una denegación de embarque debida a sobreventa, cancelación de un vuelo o retraso de al menos 2 horas, el mencionado reglamento le garantiza los derechos que se citan a continuación. Estas informaciones son necesarias, pero no constituyen una base para proceder a reclamaciones de compensación por daños y perjuicios, ni tampoco pueden esgrimirse para la interpretación de las disposiciones de responsabilidad contenidas en el Convenio de Montreal.
- 14.5.2 Los derechos derivados del Reglamento únicamente son aplicables si usted dispone de una reserva confirmada para el vuelo correspondiente, se ha personado para la facturación en el momento indicado o, en caso de que no se haya indicado nada, al menos 45 minutos antes de la hora prevista de salida, y ha reservado el vuelo a una tarifa disponible para el público.
- 14.5.3 En caso de que se produzca un retraso de más de 2 horas en vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de más de 3 horas en vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, y de más de 4 horas en vuelos de más de 3.500 kilómetros, usted tendrá derecho a recibir servicios de atención en forma de bebidas y alimentos según la clase de transporte reservada y en función del tiempo de espera, dos llamadas de teléfono o mensajes



de fax o de correo electrónico, y alojamiento en un hotel en caso de que el vuelo no tenga lugar hasta el día siguiente al transporte previsto. En caso de que el vuelo se volviera a retrasar debido a la prestación de los servicios de atención, usted no tendrá derecho a reclamar. En caso de que se produzca un retraso de más de 5 horas, usted tendrá derecho a renunciar al transporte y a percibir el reembolso del coste del billete en un plazo de 7 días si el vuelo ha perdido su razón de ser a causa del retraso y, cuando proceda, a un transporte de vuelta al punto de salida lo más rápidamente posible.

- 14.5.4 En caso de sobreventa de billetes, usted tiene derecho a los servicios de atención. Además, le ofrecemos un transporte alternativo al aeropuerto de destino bajo condiciones equiparables. Si usted opta por renunciar al transporte, tendrá derecho al reembolso del coste del billete. En cualquier caso, usted tiene derecho a una compensación, cuyo valor estará en función de la distancia y el destino del vuelo. Esta compensación será de 250 Euro por pasajero para los vuelos de hasta 1.500 kilómetros, de 400 Euro para los vuelos intracomunitarios de más de 1.500 kilómetros, así como para todos los demás vuelos de entre 1.500 y 3.500 kilómetros, y de 600 Euro para todos los vuelos restantes. Podrá elegir entre un abono en metálico y un vale canjeable por vuelos. Siempre que le ofrezcamos un vuelo alternativo al aeropuerto de destino y la llegada no se retrase más de 2, 3 o 4 horas, en correlación con la distancia, la cuantía de la compensación se reducirá en un 50 %. No tendrá derecho a los servicios antes mencionados cuando se le haya denegado el transporte de forma justificada conforme a las disposiciones expuestas hasta ahora y que se indican a continuación.
- 14.5.5 En caso de que se cancele un vuelo previsto, usted tiene los mismos derechos de atención y compensación, así como de reembolso del coste del billete, que en caso de denegación del embarque bajo las condiciones mencionadas. Los derechos descritos no serán aplicables si la cancelación se debe a una circunstancia extraordinaria, que fuese imposible de evitar pese a la adopción de todas las medidas exigibles. Además, el derecho a compensación no será aplicable cuando la compañía informe de la anulación del vuelo al menos 14 días antes de la salida prevista; o bien entre 14 y 7 días antes de la salida prevista si la salida no se retrasa más de 2 horas y la llegada no se retrasa más de 4 horas; o bien con menos de 7 días de antelación respecto a la salida prevista si la salida no se retrasa más de 1 hora y la llegada no se retrasa más de 2 horas.
- 14.5.6 Condor tiene derecho a declarar que se imputarán los abonos compensatorios relativos a derechos de compensación por perjuicios, independientemente de su origen jurídico.



## **§ 15 APARATOS ELECTRÓNICOS, USO OBLIGATORIO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD, VUELOS PARA NO FUMADORES, BEBIDAS ALCOHÓLICAS, ALERGIAS, DOCUMENTOS DE VIAJE, VIOLACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE ENTRADA EN UN PAÍS Y CONSECUENCIAS JURÍDICAS**

### **15.1 Aparatos electrónicos**

La utilización no autorizada de aparatos electrónicos a bordo, tales como teléfonos móviles, ordenadores portátiles, reproductores de CDs, juegos electrónicos y aparatos con función de emisión y walkie-talkies, está terminantemente prohibida y puede ser penada. No está prohibida, en cambio, la utilización de audífonos y marcapasos. Por favor, observe las instrucciones de la tripulación. Si no está seguro de si está o no permitido el uso de uno de los aparatos que lleva consigo, diríjase a la tripulación.

### **15.2 Uso obligatorio del cinturón de seguridad**

Por su propia seguridad, tenga en cuenta que durante todo el vuelo es obligatorio utilizar el cinturón de seguridad mientras se encuentra sentado en su asiento. Los pasajeros están obligados a observar las instrucciones de la tripulación.

### **15.3 Vuelos para no fumadores**

Está terminantemente prohibido fumar en cualquier área del avión y durante toda su estancia a bordo. Esto también será de aplicación para los cigarrillos electrónicos. Se denunciarán inmediatamente todas las infracciones contra la prohibición de fumar, que además pueden conducir a la interrupción del vuelo. En cualquiera de los casos, los gastos que de ello se deriven correrán de su cuenta.

### **15.4 Bebidas alcohólicas**

Está terminantemente prohibido el consumo de bebidas alcohólicas privadas durante toda su estancia a bordo. Si usted no respeta esta norma, podrá ser excluido de transportes futuros.

### **15.5 Alergias**

Tenga en cuenta por su propio interés, pero también por el bien de los otros pasajeros y por la seguridad del vuelo, que ha de informarnos sobre cualquier alergia a determinados alimentos o ingredientes, a más tardar 24 horas antes del vuelo. Condor no puede garantizar que el pasajero no esté expuesto a alérgenos a bordo. No existe obligación de transporte en caso de que el pasajero padezca una alergia a determinados alimentos o ingredientes que tenga como consecuencia un peligro considerable para su propia salud y cuya ausencia a bordo, en los alimentos o en el aire, no se pueda garantizar.

### **15.6 Documentos de viaje**

15.6.1 Usted está obligado a y es responsable de la obtención de los documentos de entrada



y salida de un país y de los visados, y deberá cumplir todas las disposiciones de los Estados que se sobrevuelen, a los que se vuela o desde los que se vuela. Lo mismo es aplicable para nuestras reglas e instrucciones correspondientes. No respondemos de las consecuencias derivadas de la no obtención de la documentación necesaria o del incumplimiento de las disposiciones e instrucciones pertinentes. Usted está obligado a presentar los documentos para la entrada y salida de un país, así como los certificados de salud y demás certificaciones exigidos por los correspondientes Estados, y deberá permitirnos hacer copias de los mismos antes de iniciar su viaje. En caso de que los datos necesarios para la entrada no se presenten en el aeropuerto con la suficiente antelación, tendremos derecho a cobrar una tasa de gestión. Los cargos por la recopilación de datos de pasajeros en el aeropuerto se muestran en el sitio web de Cónдор ([www.condor.com](http://www.condor.com)).

15.6.2 Nos reservamos el derecho de denegarle el transporte en caso de que no cumpla las disposiciones determinantes o de que sus documentos estén incompletos. No asumimos ninguna responsabilidad por las pérdidas o los gastos en los que incurra por el incumplimiento de estas disposiciones.

## **15.7 Violación de las disposiciones de entrada en un país y consecuencias jurídicas**

15.7.1 En caso de denegársele la entrada a un país, estará obligado a pagar el importe de la multa que se nos imponga por el país correspondiente. Además, estará obligado a abonar el precio del vuelo que realice si, por órdenes de alguna autoridad, debemos desplazarle a su país de salida o a otro sitio porque tenía prohibida la entrada a un país (país de tránsito o país de destino). Para el pago del precio del vuelo podemos utilizar el dinero que haya abonado para el transporte no realizado u otros medios de su propiedad que se encuentren en nuestro poder. El precio del vuelo abonado por su parte hasta el lugar de la denegación de entrada o expulsión no le será reembolsado.

15.7.2 Si nos vemos obligados a abonar, depositar o emplear otros importes debido a penalizaciones o multas por no haber cumplido usted las disposiciones vigentes relacionadas con la entrada o el tránsito establecidas por el país correspondiente o por no haber presentado los documentos exigidos por estas disposiciones, estará obligado a abonarnos los importes pagados o depositados, así como los gastos ocasionados, si así se lo solicitamos. Para cubrir dichos gastos, Condor y/o el personal de la compañía aérea operadora estarán autorizados a utilizar los medios de pago en su poder en ese momento. El importe de la penalización y de las multas varía dependiendo del país y puede ser muy superior al importe del precio del vuelo. Por ello y por su propio interés, deberá cumplir las disposiciones de entrada a los



diversos países.

## **§ 16 PROTECCIÓN DE DATOS**

Usted admite que ha proporcionado a Condor sus datos personales para los siguientes fines: reserva de vuelos y, en su caso, contratación de servicios adicionales, gestión de formalidades aduaneras, así como la transmisión de estos datos a las autoridades competentes relacionadas con su viaje. Nos autoriza a proporcionar estos datos exclusivamente con estos fines a nuestras propias agencias, nuestros agentes autorizados, autoridades nacionales y extranjeras, otras compañías aéreas u otras entidades que presten los servicios anteriormente citados. En el marco de la atención al cliente recurrimos a la ayuda de proveedores de servicios externos. Sus empleados están sujetos a las mismas estrictas disposiciones legales de protección de datos que los nuestros.

## **§ 17 SEGUROS**

Condor recomienda contratar un paquete de seguro de viaje, en particular, el seguro que cubre los gastos de desistimiento de su vuelo (este seguro puede contratarse por separado), así como un seguro que cubra los gastos de repatriación en caso de enfermedad, accidente o fallecimiento. Estos seguros no están incluidos en el precio de su vuelo. Si contrata un seguro en relación con su vuelo, Condor tan solo actúa como mediadora autorizada para el cobro de la prima del seguro. La aseguradora es HanseMerkur Reiseversicherung AG, Siegfried-Weddells-Platz 1, D-20354 Hamburgo, Alemania. Por favor, tenga en cuenta siempre que se requiere dar parte del siniestro a la aseguradora inmediatamente y que la compañía Condor no es la responsable de la liquidación y/o la regulación de los daños.

## **§ 18 INFORMACIÓN CONFORME AL ANEXO AL REGLAMENTO (CE) N° 2027/97 EN LA VERSIÓN DEL REGLAMENTO (CE) N° 889/02**

Esta información es necesaria según el Reglamento (CE) n° 889/02, pero no representa una base de reclamación para posibles derechos a indemnización por daños y perjuicios, ni puede servir para la interpretación de las disposiciones del Convenio de Montreal. Al estar obligados legalmente a publicar esta información, ésta no formará parte integrante del contrato de transporte que usted ha celebrado con Condor.

Responsabilidad de las compañías aéreas frente a los pasajeros y su equipaje

Las siguientes informaciones reflejan sinópticamente las normas de responsabilidad que han de aplicar las compañías aéreas de la Comunidad Europea de acuerdo con la normativa de la Comunidad y el Convenio de Montreal.



### **18.1 Indemnización en caso de fallecimiento o lesiones corporales**

No existe una cantidad máxima de indemnización en caso de fallecimiento o lesiones corporales de pasajeros. En caso de daños personales de hasta 128.821 DSE, la compañía aérea no puede rechazar reclamaciones por daños y perjuicios. Las reclamaciones que superen esta cantidad pueden ser rechazadas por la compañía aérea aportando la prueba de que no actuó de manera negligente o culposa.

### **18.2 Pagos anticipados**

En caso de fallecimiento o lesiones de un pasajero, se pagará un anticipo en el plazo de 15 días, una vez determinada la persona con derecho a indemnización, para así cubrir las necesidades económicas inmediatas. En caso de fallecimiento, este anticipo ascenderá, como mínimo, a 16.000 DSE.

### **18.3 Retrasos en el transporte de pasajeros**

La compañía aérea responde por los daños y perjuicios derivados de los retrasos en el transporte de los pasajeros, excepto en los casos en que haya adoptado todas las medidas exigibles para evitar los daños o le hubiera sido imposible adoptar estas medidas. La indemnización por daños y perjuicios derivados de retrasos en el transporte de pasajeros está limitada a 5.346 DSE. No se verá afectada por ello la eventual indemnización que corresponda según el Reglamento (CE) n° 261/04.

### **18.4 Retrasos en el transporte del equipaje**

La compañía aérea responde por los daños y perjuicios derivados de los retrasos en el transporte del equipaje, excepto en los casos en que haya adoptado todas las medidas exigibles para evitar los daños o le hubiera sido imposible adoptar estas medidas. La indemnización por daños y perjuicios derivados de retrasos en el transporte del equipaje de viaje está limitada a 1.288 DSE.

### **18.5 Destrucción, extravío o daños del equipaje de viaje**

La compañía aérea responde de la destrucción, del extravío o de los daños del equipaje de viaje, pagando una indemnización por valor de hasta 1.288 DSE. En el caso del equipaje facturado, existe una responsabilidad independiente de la culpabilidad, siempre que el equipaje no estuviera dañado previamente. En el caso del equipaje no facturado, la compañía aérea responderá solamente cuando los daños se hayan producido por su culpa.

### **18.6 Mayor límite de indemnización para el equipaje**

Se aplicará un límite mayor de indemnización cuando el pasajero presente una declaración especial y pague un suplemento, a más tardar, en el momento de la facturación del equipaje.



### **18.7 Reclamaciones por equipaje de viaje**

En caso de dañarse, retrasarse, extraviarse o destruirse el equipaje de viaje, el pasajero deberá notificar el incidente por escrito a la compañía aérea lo antes posible. En caso de haberse producido daños en el equipaje facturado en bodega, el pasajero deberá notificar por escrito a la compañía aérea en el plazo de 7 días, y en caso de un retraso del equipaje, en el plazo de 21 días tras su obtención.

### **18.8 Responsabilidad de la compañía aérea contractual y operadora**

Cuando la compañía aérea operadora difiera de la compañía aérea contractual, el pasajero podrá dirigir la notificación o reclamación de daños y perjuicios a cualquiera de las dos compañías.

### **18.9 Plazos de reclamación**

Las demandas judiciales por daños y perjuicios deberán interponerse en el plazo de 2 años, contados a partir de la fecha de llegada del avión o de la fecha en que debería haber llegado el avión. Las presentes disposiciones se basan en el Convenio de Montreal del 28 de mayo de 1999, implementado en la Comunidad Europea por vía del Reglamento (CE) nº 2027/97 en la versión refundida por el Reglamento (CE) nº 889/02 y por las disposiciones legales nacionales de los Estados miembros.

## **§ 19 DERECHO APLICABLE, JURISDICCIÓN COMPETENTE Y PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE LITIGIO**

### **19.1 Derecho aplicable**

Tanto los contratos de transporte con Condor como las presentes CGC están sujetos a las leyes alemanas.

### **19.2 Jurisdicción competente**

Kelsterbach será la jurisdicción competente para reclamaciones de pasajeros que sean comerciantes en el sentido del Código Mercantil alemán y para personas que no tengan una jurisdicción competente general en el Estado, así como para personas que al concluir el contrato hayan trasladado su domicilio o residan habitualmente en el extranjero o cuyo domicilio o residencia habitual en el momento de interponer la demanda no se conozca. La jurisdicción competente convenida no es aplicable para reclamaciones que se presenten con arreglo al Convenio de Montreal o al Reglamento (CE) nº 261/04.

### **19.3 Procedimiento de solución de litigio**

Condor Flugdienst toma parte en un Streitbeilegungsverfahren [*procedimiento de solución de litigio*] ante una Verbraucherstreitschlichtungsstelle [*organismo de conciliación para el consumido*]. En caso de conflictos relacionados con un viaje privado tiene la posibilidad de





dirigirse al organismo de conciliación alemán intermodal e independiente para el transporte público de personas [*SÖP por sus siglas en alemán*]. Puede ponerse en contacto con el organismo de conciliación competente en la siguiente dirección:

söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.

Fasanenstraße 81

10623 Berlin

<https://soep-online.de>

[https://soep-online.de/beschwerdeformular\\_flug.html](https://soep-online.de/beschwerdeformular_flug.html)

## **§ 20 SERVICIO “RAIL & FLY”**

- 20.1.1 Los billetes de tren “Rail & Fly” únicamente pueden reservarse de forma vinculada a un vuelo Condor (código de compañía aérea DE en una aeronave de Condor Flugdienst GmbH) que haya sido reservado mediante la venta de plazas individuales, ya sea en una agencia de viajes, en la dirección de Internet [www.condor.com](http://www.condor.com) o a través del Centro de Atención al Cliente de Condor. Condor se limita a actuar como intermediario de los servicios de transporte de la compañía ferroviaria Deutsche Bahn AG y no asume ningún tipo de responsabilidad relativa a éstos.
- 20.1.2 El billete “Rail & Fly” puede adquirirse para 1ª y 2ª clase. El billete de tren da derecho a viajar en todos los trenes y en todos los trayectos de la red ferroviaria alemana de Deutsche Bahn AG, incluidos los enlaces ICE. Los billetes de tren pueden utilizarse el día anterior al día de la salida del avión, el día de la salida del avión, el día de la vuelta y el día posterior al día de la vuelta. A la hora de elegir las conexiones de trenes, ha de tenerse en cuenta que éstas se correspondan con un trayecto directo entre su lugar de residencia y el aeropuerto.
- 20.1.3 Advertimos que no es posible descartar totalmente retrasos en el tráfico ferroviario de Deutsche Bahn AG debidos a circunstancias externas. Por ello, le aconsejamos que seleccione las conexiones de trenes de tal modo que pueda llegar a la zona de embarque con una antelación de al menos 180 minutos (240 minutos en vuelos a EE.UU. o Canadá) antes de la hora prevista de salida. Usted es el único responsable de la llegada puntual al aeropuerto de salida.
- 20.1.4 Es posible cancelar gratuitamente billetes de tren (Rail & Fly) hasta 24 horas antes del vuelo previsto. A partir de ese momento, no se podrán realizar cancelaciones, ni siquiera de los billetes de tren para el viaje de vuelta. Para la cancelación y la puntualidad es necesario que nos haga llegar las copias originales de los billetes de tren expedidos. Como fecha de cancelación se considerará la fecha de recepción de



estos documentos. Los importes de los pasajes de Deutsche Bahn AG serán cobrados por Condor en nombre de Deutsche Bahn AG.

20.1.5 En Internet, el producto “Rail & Fly” se vende exclusivamente en el sitio web alemán de Condor.

20.1.6 En la página web de Condor ([www.condor.com](http://www.condor.com)) encontrará las tasas del billete “Rail & Fly”.

Versión de 26 de agosto de 2022. Queda reservado el derecho a efectuar modificaciones.

Condor Flugdienst GmbH

An der Gehespitz 50

63263 Neu-Isenburg