

# Condiciones Generales de Contratación y Transporte (CGCT de Thomas Cook Airlines Belgium)

*Versión de 08 de mayo de 2017*



Part of the Thomas Cook Group 

Wir lieben Fliegen.



**Condor**  
[www.condor.com](http://www.condor.com)

## Condiciones Generales de Contratación y Transporte (CGCT de Thomas Cook Airlines Belgium)

### Índice

1. <b>Ámbito de aplicación</b> .....	3
2. <b>Pago y precio del billete</b> .....	3
3. <b>Reserva de asientos y de servicios especiales</b> .....	5
4. <b>Billete</b> .....	7
5. <b>No presentación y rescisión</b> .....	7
6. <b>Cancelación de cambios de tarifa y de servicios especiales</b> .....	11
7. <b>Llegada puntual al aeropuerto</b> .....	11
8. <b>Comportamiento del pasajero</b> .....	12
9. <b>Limitación o denegación del transporte de pasajeros o equipajes (derecho a denegar el transporte)</b> .....	12
10. <b>Transporte de animales</b> .....	15
11. <b>Menores no acompañados, transporte de niños de corta edad (menores de 2 años), mujeres embarazadas y asistencia especial</b> .....	16
12. <b>Normativa de equipajes</b> .....	18
13. <b>Responsabilidad y plazo de presentación de reclamaciones</b> .....	20
14. <b>Horarios de vuelo, retrasos y cancelaciones de vuelos/Cambios en los horarios de vuelo y derechos de los pasajeros</b> .....	22
15. <b>Dispositivos electrónicos, uso obligatorio del cinturón de seguridad, vuelos de no fumadores, bebidas alcohólicas, alergias, documentación de viaje, incumplimiento de la normativa de entrada y consecuencias legales</b> .....	24
16. <b>Protección de datos</b> .....	25
17. <b>Seguros</b> .....	26
18. <b>Información conforme al anexo al Reglamento (CE) 2027/97 en la versión revisada por el Reglamento (CE) 889/02</b> .....	26
19. <b>Derecho aplicable y jurisdicción competente</b> .....	28

## 1. **Ámbito de aplicación**

### 1.1 **General**

Las presentes Condiciones Generales de Contratación y Transporte (CGCT) son aplicables a los contratos de transporte aéreo, incluidos todos los servicios a éstos vinculados, celebrados entre usted y Thomas Cook Airlines Belgium (HQ). Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) mantiene contratos con otras aerolíneas en virtud de los cuales Thomas Cook Airlines Belgium (HQ) figura como compañía aérea en la columna de operadores de transporte que aparece en su billete, si bien puede que el transporte lo realice otra aerolínea. En caso de especificarse Thomas Cook Airlines Belgium o su código de aerolínea (HQ) como compañía aérea, el transporte estará sujeto a las presentes CGCT. Si en su caso el transporte lo realizara otra aerolínea, le informáramos de esta circunstancia lo antes posible. En caso de utilizar una aeronave de otra aerolínea, nos comprometemos a colaborar únicamente con aquellas aerolíneas que cumplan con nuestra normativa de seguridad y que cuenten con la aprobación de la autoridad de aviación civil de Bélgica (Belgian Civil Aviation Authority o BCAA) o de la autoridad de aviación europea competente.

### 1.2. **Vuelos en código compartido**

Cuando el vuelo es operado por una aerolínea diferente a la indicada en su billete (vuelo en código compartido), debe tener en cuenta que, además de las presentes CGCT, también serán aplicables las condiciones de transporte de la otra aerolínea (socio de código compartido). Las condiciones de transporte de la otra aerolínea se incluirán en las CGCT de HQ, pasando a formar parte de nuestras condiciones de transporte. Ahora bien, las condiciones de transporte del socio de código compartido pueden diferir de las CGCT de HQ. En tal caso, las condiciones generales de transporte de la aerolínea que opera el vuelo tendrán prioridad sobre las CGCT de HQ. Por ello, rogamos lea atentamente las condiciones de transporte de nuestro socio de código compartido facilitadas en este sitio web. Pueden darse, por ejemplo, diferencias y/o restricciones en cuanto a la normativa de equipajes y transporte, la normativa de transporte de animales, el transporte de menores no acompañados, los derechos de los pasajeros, la normativa de facturación, los retrasos operativos y las normas de responsabilidad. HQ está obligada a revelar la identidad de su socio de código compartido.

### 1.3. **Vuelos operados por otras aerolíneas**

En tanto que el transporte sea realizado por una compañía aérea otra que Thomas Cook Airlines Belgium con un código de vuelo diferente al código de Thomas Cook Airlines Belgium (HQ), estas CGCT se aplican correspondientemente, de modo que no se aplican las siguientes cláusulas: nº 3 (Reserva de asientos y de servicios especiales), nº 10 (Transporte de animales en los vuelos de Thomas Cook Airlines Belgium), nº 11 (Menores no acompañados), Nº 12.1 (Equipaje de mano), Nº 12.3 (Transporte de armas para uso deportivo y equipaje especial), Nº 12.4 (Embalaje de transporte para equipaje especial y equipamiento deportivo)). En las cláusulas excluidas en el nº 1.3, se aplican las Condiciones Generales de Contratación y Transporte de la aerolínea que opera el vuelo, las cuales puede consultar en su página web.

## 2. **Pago y precio del billete**

## 2.1. Pago

Los precios confirmados con la reserva del billete incluyen únicamente el transporte desde el lugar de salida hasta el lugar de destino para la(s) persona(s) y los horarios de vuelo indicados en la confirmación de reserva. Al realizar la reserva deberá abonarse el importe completo.

El pago del precio total del billete puede efectuarse al realizar la reserva a través de una agencia de viajes, por teléfono, con tarjeta de crédito (MasterCard, VISA, American Express) a través de nuestro sitio web, por transferencia bancaria o mediante adeudo en cuenta. En función del tipo de pago, HQ cobrará una tasa de gestión por cada reserva. En algunos de sus trayectos HQ se reserva el derecho a excluir determinadas opciones de pago por motivos técnicos.

Puesto que deberá abonarse el importe completo al realizar la reserva, se procederá de inmediato a cargar en su tarjeta de crédito o en su cuenta el importe del precio del billete, remitiéndole asimismo la correspondiente documentación de transporte. Sólo se podrán realizar transferencias bancarias desde el extranjero (la cuenta del ordenante de la transferencia pertenece a una entidad de fuera de Bélgica) si el cliente (quien realiza la transferencia) asume todos los gastos relacionados con la misma y si dicha transferencia se solicita en euros. De lo contrario (es decir, en caso de no cumplirse lo anterior), HQ tendrá derecho a facturar al cliente los costes en que hubiera podido incurrir y/o las diferencias de cambio de divisa.

La opción de pago "transferencia bancaria" sólo está disponible para vuelos reservados con una antelación mínima de 20 días respecto a la fecha de salida. En el caso de las transferencias bancarias, HQ exige a sus clientes abonar el importe completo en los cinco días posteriores a la fecha de la reserva. Si transcurrido este plazo no se hubiera abonado el importe completo, HQ tendrá derecho, tras el envío del correspondiente recordatorio de pago y la concesión de un período de gracia previo a la denegación del servicio, a rescindir el contrato de transporte con carácter inmediato y a cancelar la reserva automáticamente, quedando pendiente el pago conforme a lo estipulado en las condiciones habituales de cancelación de la tarifa seleccionada. Una vez cancelada la reserva, ya no existirá obligación alguna de transporte y deberá abonarse el precio íntegro del billete en base a nuestras tarifas o condiciones de cancelación.

En caso de impago o demora en el pago (incumplimiento de pago), tendremos derecho a cobrar intereses de demora. Si el pago fuera rechazado por falta de fondos o por un error en la información por usted facilitada, HQ tendrá derecho a aplicar una tasa fija por este concepto. En caso de rechazo del pago, la tasa fija a aplicar es de 10,00 € por reserva; en caso de rechazo del pago en el mostrador de billetes, la tasa fija es de 25,00 € por reserva, a menos que aporte pruebas que demuestren que no se ha incurrido en pérdida alguna como consecuencia del rechazo del pago o que la pérdida ha sido inferior. Si se rechazara un pago realizado a bordo de una de nuestras aeronaves (compras en vuelo), tendríamos derecho a aplicar una tasa fija de 10,00 € por este concepto, a menos que aportara pruebas que demostraran que no hemos incurrido en pérdida alguna o que la pérdida ha sido inferior.

Si se rechazara un pago realizado mediante autorización de adeudo en cuenta por falta de fondos, HQ tendría derecho a cargar a su cuenta el importe pendiente de pago resultante, incluida la tasa mencionada, mediante una nueva autorización de adeudo en cuenta. Asimismo, la autorización de adeudo también será válida para el cobro de un cargo único en concepto de reembolso de las posibles pérdidas en las que se hubiera podido incurrir como consecuencia del rechazo del pago por falta de fondos y de la posterior rescisión del contrato de transporte. De este modo, la autorización de adeudo en cuenta por usted concedida

también será válida en caso de reclamaciones por rechazos de pagos debidos a falta de fondos, así como en caso de reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios. HQ tendrá derecho a contratar los servicios de terceros para la tramitación de los adeudos en cuenta.

Si, a pesar de la correspondiente notificación de incumplimiento de pago, no se abonara el precio del billete, HQ tendría derecho a rescindir el contrato de transporte y a exigir indemnización según lo establecido en la normativa de cancelación aplicable a la reserva en cuestión. No será necesario fijar un plazo de pago en aquellos casos en que la salida del vuelo sea inminente y, por tanto, no sea posible establecer un plazo antes de la salida. En dichos casos, HQ podrá rescindir el contrato con efecto inmediato y denegar el servicio de transporte.

Con los pagos fraccionados que realice para saldar las deudas pendientes se liquidarán en primer lugar las deudas más antiguas. Si un pago no fuera suficiente para liquidar en su totalidad una deuda, se utilizaría para saldar en primer lugar los intereses y, por último, el precio del billete.

## **2.2. Precio del vuelo**

Son válidos los precios y servicios confirmados con la reserva del billete. Están permitidos los cambios en el precio de vuelo después de la conclusión del contrato en caso de cambio o introducción de impuestos específicos de aviación (impuestos, tasas, contribuciones, gravámenes especiales u otras cargas específicas de aviación para determinados servicios), así como tasas relacionadas con la aviación o costes por cuotas de emisiones hasta 21 días antes de la fecha de vuelo acordada, si entre la conclusión del contrato y la fecha de viaje acordada transcurren más de cuatro meses, Thomas Cook Airlines Belgium le ha informado al respecto inmediatamente tras tener conocimiento de ello y el cambio no era controlable por Thomas Cook Airlines Belgium a la conclusión del contrato.

El recargo o abono se aplica al asiento como incremento o reducción proporcional por el aumento de los costes, tasas y contribuciones indicados, y se carga al pasajero. En otros casos, los costes adicionales o menores se dividen entre el número de asientos del avión. Thomas Cook Airlines Belgium le cargará o descontará a usted el importe de ahí resultante que le corresponde a un asiento. En caso de aumentos en el precio después de la conclusión del contrato superiores al 5 % del precio total del vuelo, tendrá derecho a rescindir el contrato sin coste adicional.

## **3. Reserva de asientos y de servicios especiales**

### **3.1. Reserva de asientos**

Se pueden reservar asientos hasta 48 horas antes de la salida. Se cobrará una tasa por la tramitación de las reservas de asientos. Este servicio sólo está disponible para vuelos HQ con nuestro código de aerolínea (HQ) y para aeronaves de la flota de Thomas Cook Airlines Belgium.

En los vuelos de corta y media distancia también existe la posibilidad de reservar los asientos situados junto a las salidas de emergencia.

Es nuestra obligación informarle de que la normativa de seguridad impuesta por las autoridades establece que los grupos de personas que se indican a continuación no pueden

sentarse en las filas de salida de emergencia ni en los asientos situados en las salidas de emergencia (XL seats):

- bebés y niños menores de 12 años,
- mujeres embarazadas,
- personas que transporten animales en la cabina,
- personas con discapacidad física y/o mental,
- personas con movilidad reducida, ya sea por su tamaño, estado de salud o edad.

Al reservar un asiento junto a una de las salidas de emergencia garantiza que, en su caso y en el de las personas para quienes ha realizado la reserva, no se cumplen ninguno de los supuestos arriba mencionados. Además, debe estar en disposición de ayudar al personal de a bordo en caso de emergencia. Para ello deberá ser capaz de entender las instrucciones facilitadas por la tripulación en holandés/francés o en inglés. De no ser así, HQ tendrá derecho a asignar otro asiento a la persona en cuestión sin que ésta tenga derecho al reembolso del cargo abonado en concepto de reserva de asiento. Si aun habiendo agotado todas las opciones disponibles resultara imposible asignar otro asiento a la persona en cuestión, HQ tendrá derecho a denegar el servicio de transporte.

La reserva de asiento y los costes de la misma son válidos desde el último aeropuerto belga hasta el primer aeropuerto extranjero y viceversa.

Los niños con edades comprendidas entre 2 y 11 años pagarán la tarifa de adulto por la reserva de asiento.

Puede consultar los cargos aplicables por reserva de asientos en el sitio web de Thomas Cook Airlines ([www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be)).

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

### **3.2. Reserva de servicios especiales**

HQ le ofrece la posibilidad de reservar un gran número de servicios especiales como transporte de equipamiento deportivo y equipaje especial, así como menús supremos y especiales. En caso de cambio de reserva o cancelación de un servicio especial, HQ tendrá derecho a cobrar una tasa de tramitación de 10,00 € por servicio especial reservado o por reserva realizada.

Los servicios especiales deben reservarse a través del centro de atención al cliente o en línea a través de [www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be) y deberán abonarse al realizar la reserva, ya sea con tarjeta de crédito o mediante la opción de pago de adeudo electrónico en cuenta.

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

#### **3.2.1. Menús supremos y especiales**

En lugar del servicio regular de a bordo, le ofrecemos una selección de menús especiales (menús supremos). Además, podrá solicitar los menús especiales vegetarianos, aptos para

diabéticos, sin gluten, aptos para musulmanes y kósher a los precios por persona y trayecto arriba indicados. Los pedidos podrán realizarse a través de la agencia de viajes o de nuestro centro de atención al cliente siempre que se efectúen con la debida antelación (a más tardar 24 horas antes de la salida).

Puede consultar los cargos aplicables por estos servicios en el sitio web de Thomas Cook Airlines ([www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be)).

#### **4. Billete**

HQ únicamente prestará los servicios de transporte acordados al pasajero cuyo nombre figura en el billete o demás documentación de transporte.

El pasajero tiene la obligación de demostrar su identidad presentando un documento de identidad en vigor (DNI/pasaporte). Deberán coincidir el nombre y el/los apellido(s) del pasajero. No es posible reservar fechas de salida/regreso diferentes para los pasajeros en una misma reserva. Los documentos de viaje no son transferibles.

Siempre que no viaje con un billete electrónico, únicamente tendrá derecho al transporte si presenta un documento de transporte válido expedido a nombre del pasajero y el correspondiente documento de identidad en vigor (DNI/pasaporte). Al reservar, asegúrese de que su nombre y el de sus acompañantes coincidan exactamente con los que aparecen en los documentos de identidad que lleven consigo (DNI/pasaporte).

#### **5. No presentación y rescisión**

##### **5.1. No presentación**

Antes de la salida del vuelo tendrá derecho a rescindir el contrato de transporte en todo momento conforme a la normativa que se expone a continuación. Por su propio bien, y para evitar posibles malentendidos, se le recomienda encarecidamente hacerlo por escrito e indicando el número de referencia o el número de reserva. La no presentación a un vuelo se entenderá igualmente como una rescisión del contrato. La recepción de la comunicación de rescisión por nuestra parte o por parte de nuestras empresas asociadas dentro del horario normal de oficina determinará la fecha de rescisión del contrato de transporte.

En caso de rescisión tendremos derecho a exigir el pago de la remuneración acordada. Ahora bien, se deducirán los importes que normalmente ahorraríamos con motivo de la rescisión del contrato o que hayamos obtenido al hacer un uso alternativo.

La indemnización que deberá abonarse se calcula sobre el precio del transporte excluidos impuestos y tasas. Para reservas especiales y reservas de asientos se aplican otras condiciones de indemnización.

Los importes fijos se redondean al alza a euros enteros. Tendrá derecho a demostrar que no se ha incurrido en pérdida alguna o que ésta ha sido considerablemente inferior. El cargo de gestión que se aplica al realizar la reserva no es reembolsable.

División por zonas:

Los vuelos se dividen en diferentes zonas dependiendo de la ruta de vuelo o del último destino ofrecido por un vuelo con el código HQ.



No se reembolsará el precio del billete en caso de rescisión o no presentación si el pasajero ha reservado una tarifa Economy Classic. Quedan excluidos los impuestos y tasas.

En caso de rescisión del contrato de transporte se deberán devolver todos los billetes emitidos a nombre del cliente. De lo contrario, nos veremos obligados a cobrar el precio total del servicio de transporte.

### **5.3. Cambio de reserva antes de la salida del primer vuelo reservado**

Sólo será posible realizar cambios de reserva dentro de una misma temporada (temporada de verano: del 1 de mayo al 31 de octubre/temporada de invierno: del 1 de noviembre al 30 de abril del mismo año) y sujeto a la retención de las zonas originales (zona 1, zona 2). No es posible el cambio de reserva a la temporada siguiente. Los cambios de reserva que impliquen la sustitución de un vuelo por otro de precio inferior sólo serán posibles si se mantiene el precio original del billete. Si el cambio de reserva implica la sustitución por un vuelo de precio superior, se deberá abonar de inmediato la diferencia de precio con la tarifa más elevada en el momento de realizar el cambio (precio actual del billete).

Si una vez hecha la reserva, pero antes de la salida del primer vuelo, realiza cambios en la fecha, el destino, los pasajeros o el aeropuerto de salida, aplicaremos un cargo fijo en concepto de cambio de reserva por cada pasajero en cuestión.

#### **5.3.1. Economy Flex Option (código de tarifa "N")**

- No se aplican tasas en los tres primeros cambios de reserva. El resto de cambios de reserva están sujetos a coste de acuerdo con la cláusula 5.3.2.
- Durante las 24 horas previas a la salida del primer vuelo reservado o después de la fecha de salida no se realizarán cambios de reserva.

#### **5.3.2. Economy Classic (código de tarifa "SPO")**

- 50 € por persona y trayecto hasta 24 horas antes de la salida del primer vuelo reservado para vuelos de las zonas 1 y 2; niños menores de 2 años gratis.
- Durante las 24 horas previas a la salida del primer vuelo reservado o después de la fecha de salida no se realizarán cambios de reserva.

#### **5.3.3 Economy Light (código de tarifa "LM")**

No se realizarán cambios de reserva.

### **5.4. Cambio de reserva después de la salida del primer vuelo reservado**

Con las tarifas Economy Flex Option y Economy Classic podrán realizarse cambios en el vuelo de vuelta reservado inicialmente hasta 24 horas antes de la salida del mismo, siempre y cuando se reciba la correspondiente autorización preceptiva y haya plazas disponibles en la misma categoría de precios o en otra superior dentro de una misma temporada (temporada

de verano: del 1 de mayo al 31 de octubre/temporada de invierno: del 1 de noviembre al 30 de abril del mismo año). No es posible el cambio de reserva a la temporada siguiente. En las tarifas de Economy Classic se pagará cualquier diferencia en la tarifa, así como una tasa fija de 50€ por persona (zonas 1-2). En las tarifas Economy Flex Option se pagará cualquier diferencia en la tarifa. En la tarifa Economy Light tariff, los cambios de reserva no son posibles tras la salida del primer vuelo reservado. Los cambios de reserva que impliquen la sustitución de un vuelo por otro de precio inferior sólo serán posibles si se mantiene el precio original del billete.

Tras la salida del primer vuelo reservado, el pago de las tasas por cambio de reserva y de las posibles diferencias de precio entre las tarifas que puedan originarse únicamente podrá realizarse mediante tarjeta de crédito o domiciliación bancaria (orden de domiciliación bancaria SEPA).

## 5.5. Sustitutos

Con las reservas de las tarifas Economy Flex Option y Economy Classic está permitido designar a un sustituto en la tarifa reservada hasta 24 horas antes de la salida del vuelo de ida para el servicio de transporte completo. En caso de cambio de nombre, no será posible corregir los datos bancarios o de la tarjeta de crédito. La parte contratante y el sustituto responden solidariamente de los costes de transporte. En caso de un cambio de nombre o designación de sustitutos se pagará la diferencia de precio de una tarifa potencialmente mayor en el momento de la reserva.

Las condiciones especiales en relación con la sección 15.6 de las presentes CGCT se aplicarán también al sustituto.

Se aplicarán los siguientes cargos fijos en concepto de cambio de nombre:

### 5.5.1. Economy Flex Option (código de tarifa "N")

- No se aplican tasas en los tres primeros cambios de reserva. El resto de cambios de reserva están sujetos a coste de acuerdo con la cláusula 5.5.2
- Durante las 24 horas previas a la salida del primer vuelo reservado o después de la fecha de salida no se realizarán cambios de reserva.

### 5.5.2. Economy Classic (código de tarifa "SPO")

- 50 € por persona y trayecto hasta 24 horas antes de la salida del primer vuelo reservado para vuelos de las zonas 1 y 2; niños menores de 2 años gratis.
- Durante las 24 horas previas a la salida del primer vuelo reservado o después de la fecha de salida no se realizarán cambios de reserva.

### 5.5.3. Economy Light (código de tarifa "LM")

No es posible un cambio de reserva.

## 5.6. Condiciones especiales de transporte con socios de código compartido

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir las presentes CGCT.

## **6. Cancelación de cambios de tarifa y de servicios especiales**

### **6.1. Cancelación de cambios de tarifa**

Las tasas por cancelación y cambio de reserva anteriormente indicadas se aplican exclusivamente al precio del transporte.

### **6.2. Cancelación de servicios especiales**

En caso de cambiar una reserva o cancelar un servicio especial, p. ej. el transporte de equipamiento deportivo y equipaje especial, menús supremos o especiales, Thomas Cook Airlines Belgium está autorizado a cobrar una tasa de gestión de 10€ por servicio especial reservado y/o reserva realizada.

### **6.3. Condiciones especiales de transporte con socios de código compartido**

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir las presentes CGCT.

## **7. Llegada puntual al aeropuerto**

El tiempo límite de facturación aplicable dependerá de la distancia del vuelo reservado y/o del aeropuerto de salida en cuestión. Por tiempo límite de facturación se entiende la hora estipulada por nosotros antes de la cual debe haberse presentado en el mostrador de facturación/pasajeros. Rogamos tenga en cuenta los tiempos límite de facturación que se indican a continuación al planificar su viaje. Para evitar problemas en el momento de la facturación y garantizar la salida puntual del vuelo, se le recomienda encarecidamente respetar los tiempos límite que se exponen a continuación. De lo contrario, si se presenta demasiado tarde en el mostrador de facturación, tendremos derecho a cancelar su reserva y a denegarle el servicio de transporte. No nos haremos responsables de los posibles daños y gastos en los que pudiera incurrir en caso de incumplimiento de esta obligación adicional por motivos atribuibles exclusivamente a su persona. Por la presente acordamos que deberá presentarse en el mostrador de facturación o en la zona de pasajeros en los plazos que se exponen a continuación (tiempos límite de facturación):

- en vuelos de corta y media distancia, 90 minutos antes de la hora de salida indicada en el billete; el mostrador de facturación abre 3 horas antes de la hora de salida en el Aeropuerto de Bruselas (BRU)

Independientemente de la categoría de vuelo que haya reservado, todos nuestros pasajeros están obligados a llevar consigo sus tarjetas de embarque y a haber concluido todos los trámites de facturación a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida indicada en el billete.

Por favor, tenga en cuenta que el mostrador de facturación en Marrakech (RAK) cierra 1 hora antes del despegue.

Debido a la normativa de seguridad vigente y a los controles de personas y equipajes, le informamos de que, tras concluir el proceso de facturación, deberá dirigirse inmediatamente a la puerta de embarque que se indica en su tarjeta de embarque y esperar al aviso de que la aeronave está lista para el embarque. Deberá presentarse en la puerta de embarque para proceder al embarque en el vuelo que ha reservado y para el que ya ha facturado su equipaje, a más tardar a la hora indicada el mostrador de facturación/pasajeros. De lo contrario, tendremos derecho a cancelar su reserva y a denegarle el servicio de transporte para evitar retrasos en el embarque y en la salida del vuelo. No nos haremos responsables de los posibles daños y gastos en los que pudiera incurrir por ello.

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

## **8. Comportamiento del pasajero**

Si durante el proceso de facturación, durante el embarque o a bordo se comporta de tal forma que pueda representar un peligro para la aeronave o para las personas o los objetos a bordo de la misma, si molesta a la tripulación en el ejercicio de sus funciones o se niega a seguir las instrucciones facilitadas por la tripulación, incluidas las relativas a la prohibición de fumar o al consumo de alcohol y drogas, o si ocasiona molestias o daños a otros pasajeros o a miembros de la tripulación, nos reservamos el derecho a tomar las medidas necesarias para evitar dicho comportamiento, llegando incluso a retenerle y denegarle el servicio de transporte.

## **9. Limitación o denegación del transporte de pasajeros o equipajes (derecho a denegar el transporte).**

HQ podrá denegar el transporte o la continuación del transporte de un pasajero o de su equipaje, o bien interrumpir anticipadamente el transporte en cuestión, en caso de darse una o más de las siguientes circunstancias:

### **9.1.**

el transporte contraviene la legislación aplicable, la normativa aplicable o las condiciones impuestas por el país de origen o de destino o por el país que se sobrevuela durante el trayecto; o

### **9.2.**

el transporte pone en riesgo la seguridad, el orden o la salud de los demás pasajeros o de los miembros de la tripulación o supone una carga inadmisibles; o

### **9.3.**

el estado de salud físico o mental del pasajero, incluidos posibles problemas relacionados con el consumo de alcohol o drogas o con el padecimiento de alergias, representa un peligro o un riesgo para sí mismo, para otros pasajeros, para los miembros de la tripulación o para los bienes materiales; o

**9.4.**

el comportamiento del pasajero en un vuelo anterior es motivo suficiente para creer que dicho comportamiento podría repetirse; o

**9.5.**

el pasajero se niega a someterse al control de seguridad personal o de su equipaje; o

**9.6.**

el pasajero no ha abonado el precio del billete, ni los correspondientes impuestos, tasas o recargos aplicables (incluso de vuelos anteriores); o

**9.7.**

el pasajero no lleva consigo la documentación de viaje válida, o el pasajero desea entrar en un país para el que únicamente cuenta con autorización de tránsito o para el que no dispone de documentación de entrada válida; el pasajero ha destruido la documentación de viaje durante el vuelo o se ha negado a facilitársela a la tripulación, a pesar de solicitarle su entrega a cambio de un comprobante; o

**9.8.**

por razones médicas se ha de utilizar un dispositivo neumático o eléctrico durante el vuelo.

**El equipaje no deberá contener:****9.9.**

Objetos que puedan poner en riesgo la aeronave o a las personas o los objetos a bordo de la misma. Estos objetos figuran en las normas de la ICAO y la IATA que regulan el transporte de mercancías peligrosas y que puede solicitarnos a nosotros o a la agencia de viajes emisora del billete. Éstos incluyen, entre otros, sustancias explosivas; gases líquidos y comprimidos; sustancias oxidantes, radioactivas o magnetizantes; sustancias altamente inflamables; sustancias tóxicas, infecciosas o agresivas; y cualquier otra sustancia en estado líquido.

**9.10.**

Objetos no aptos para el transporte según la normativa aplicable impuesta por el país de origen, el país de destino o el país que se sobrevuela durante el trayecto.

**9.11.**

Las pilas o baterías de litio (de uso habitual en dispositivos electrónicos como ordenadores portátiles, teléfonos móviles, relojes o cámaras fotográficas) sólo podrán transportarse en el equipaje de mano.

**9.12.**

Siempre que lleve consigo o en su equipaje cualquier tipo de armas, incluidas, entre otras: (a) armas de fuego, armas blancas u objetos contundentes, así como atomizadores que puedan ser utilizados con fines de ataque o defensa; (b) munición y sustancias explosivas; (c) objetos que por su forma exterior o su etiquetado puedan parecer armas, munición o sustancias explosivas, estará obligado a informarnos de ello antes de iniciar su viaje. Sólo estará permitido transportar este tipo de objetos cuando se haga como carga o como equipaje facturado de conformidad con la normativa que regula el transporte de mercancías peligrosas.

Los agentes de policía que deban llevar armas en el ejercicio de sus funciones deberán entregárselas al capitán al mando durante el vuelo.

**9.13.**

Todo tipo de armas, incluidas, entre otras, las armas de fuego, las armas blancas o los objetos contundentes y los atomizadores. Las armas de caza y para uso deportivo podrán admitirse como equipaje en función de nuestro criterio. No podrán estar cargadas y deberán transportarse en una funda estándar debidamente cerrada. El transporte de munición está sujeto a la normativa sobre mercancías peligrosas de la ICAO o la IATA.

**9.14.**

Los cigarrillos electrónicos (“E-Cigarettes”) no están permitidos en el equipaje facturado, por lo que solo se pueden transportar en el equipaje de mano. También está prohibido cargar el cigarrillo electrónico y/o las pilas.

**9.15.**

Objetos que, por su peso, tamaño o naturaleza, sean peligrosos o poco seguros, o que no sean aptos para el transporte debido a su carácter perecedero, su fragilidad o su especial delicadeza. Si desea obtener más información al respecto, póngase en contacto con nosotros o con nuestros agentes autorizados.

**9.16.**

Si su equipaje facturado incluye alguno de los objetos arriba mencionados y son descubiertos durante un control de seguridad, los objetos en cuestión serán retirados de su equipaje. Para ello será preciso abrir su pieza de equipaje y retirar el objeto peligroso. HQ no se hará responsable del objeto retirado. No nos haremos responsables de los posibles daños ocasionados a la pieza de equipaje o a su contenido durante su apertura y la posterior retirada del objeto contrario a la normativa.

**9.17.**

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

## 10. Transporte de animales

### 10.1.

El transporte de perros, gatos y demás animales domésticos está sujeto a autorización por parte de HQ. Se deben cumplir las siguientes condiciones:

por lo general, Thomas Cook Airlines Belgium solo transporta perros y gatos de más de 4 meses y, a la UE desde países extranjeros no listados, solo a partir de los 7 meses de edad. Además, los animales deben ir debidamente cerrados en sus transportines y disponer de certificados sanitarios y de vacunación en vigor, así como de permisos de entrada y demás documentación de entrada o tránsito exigida por los países correspondientes. HQ se reserva el derecho a establecer la modalidad de transporte y el número máximo de animales permitido por vuelo.

### 10.2.

El peso de los animales, los transportines y la comida para animales no se incluyen en la franquicia de equipaje gratuita del pasajero. El transporte de animales conlleva una tasa. Además, se aplicarán las condiciones especiales del apartado 10.3.

Puede consultar los cargos aplicables por transporte de animales y otra información relacionada en el sitio web de Thomas Cook Airlines ([www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be)).

En el momento de la facturación se pesará la jaula con el animal doméstico junto con el equipaje facturado del pasajero.

### 10.3.

Los perros lazarillo y otros animales de compañía similares (perros de asistencia, perros terapéuticos), sus transportines y su comida podrán transportarse sin recargo adicional y no se incluirán en la franquicia de equipaje gratuita. Estos animales podrán transportarse en cabina de forma gratuita, siempre y cuando el pasajero aporte un informe médico que justifique su necesidad. Los animales que viajen en cabina (incluyendo posiblemente su transportín) deben caber en la zona de los pies de su asiento en la categoría de transporte reservada y estar debidamente asegurados durante todo el vuelo.

Para los vuelos a y desde los EE.UU., los pasajeros pueden transportar un perro de apoyo emocional o psicoterapia libre de cargo en la cabina. Para ello, deben presentar la documentación actual (es decir, con menos de un año de antigüedad en el momento previsto por el pasajero para realizar el primer vuelo) en una carta con membrete de un profesional de la salud mental acreditado (como un psiquiatra o psicólogo, trabajador social clínico certificado o un médico de cabecera que esté tratando específicamente el trastorno mental o emocional del pasajero) que certifique de manera creíble que (1) el pasajero sufre un trastorno mental o emocional indicado en el "Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos mentales – Cuarta Edición (DSMIV); (2) el pasajero necesite al perro psicoterapéutico durante los vuelos y/o actividades en su destino; (3) la persona emisora de la declaración jurada sea un profesional de la salud mental acreditado y el pasajero esté bajo su cuidado; y (4) se indique la fecha y el tipo de acreditación del profesional de la salud mental, junto con el país y/o jurisdicción donde fue emitido.

### 10.4.

Los pasajeros que deseen viajar con un perro de asistencia o terapia deberán informarnos de ello al menos con 77 horas de antelación a la salida y antes de llegar al mostrador de facturación al menos con una hora de antelación de la hora de facturación límite indicada.

Tenga en cuenta: para garantizar un vuelo seguro y sin problemas, el animal debe estar entrenado para comportarse debidamente en entornos públicos. Permitimos a los pasajeros transportar animales en la cabina solo a condición de que el animal obedezca a su dueño y se comporte adecuadamente. Si el animal no se comporta adecuadamente se podría rogar al pasajero que le coloque un bozal durante el transporte, transportar al animal en el compartimento para equipaje (si se cuenta con un transportín) o, de modo alternativo, podría denegarse su transporte.

## 10.5

Los pasajeros deben encargarse de informar completamente a las agencias responsables sobre las directivas válidas en el país en cuestión para la admisión y el tránsito del animal. Thomas Cook Airlines Belgium no comprueba la veracidad y autenticidad la declaración del pasajero o los documentos presentados por este. Asimismo, los pasajeros se comprometen a llevar completamente consigo todos los documentos necesarios para el transporte de los animales (salida y entrada en el país, sanitarios y otros documentos). Además, Thomas Cook Airlines Belgium no se responsabiliza de las consecuencias, pérdidas o gastos originados por un error del pasajero a la hora de tener en cuenta las regulaciones vigentes en el respectivo país, incluyendo también volver a entrar a un Estado de la UE, la entrada o el tránsito del animal o por el descuido del pasajero al presentar los documentos adecuados de entrada, salida, sanitarios u otros. Si se violan las regulaciones vigentes anteriormente indicadas, el pasajero está obligado a pagar las multas y/o gastos (especialmente los costes de la cuarentena) impuestos a Thomas Cook Airlines Belgium por el respectivo país o, en caso de pago por adelantado por parte de Thomas Cook Airlines Belgium, a reembolsar los gastos a Thomas Cook Airlines Belgium. El pasajero también está obligado a pagar el precio aplicable del billete si las autoridades oficiales exigen a Thomas Cook Airlines Belgium transportar al animal al lugar de salida o a otro emplazamiento. Para el pago del precio del billete, Thomas Cook Airlines Belgium podrá hacer efectivo con el dinero abonado por usted por el transporte no realizado o por cualquier otro medio de pago de su propiedad que se encuentren en nuestro poder en ese momento. No se reembolsará el importe abonado por el billete para el transporte hasta el lugar en el que se le denegó la entrada o desde el que se deportó al animal. El pasajero se responsabilizará de todos los daños causados por el animal a Thomas Cook Airlines Belgium o a terceros dentro de los límites legales y a indemnizar a Thomas Cook Airlines Belgium por cualquier responsabilidad relativa a esta cuestión.

## 10.6. Condiciones especiales de transporte con socios de código compartido

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

## 11. Menores no acompañados, transporte de niños de corta edad (menores de 2 años), mujeres embarazadas y asistencia especial

### 11.1. Menores no acompañados (UM)

Los niños de edades comprendidas entre 5 y 11 años inclusive sólo podrán viajar sin compañía en aquellos casos en que hagan uso del servicio de asistencia. Los niños menores de 5 años deberán viajar siempre en compañía de sus padres, hermanos de más de 16 años u otras personas de más de 18 años. Los jóvenes de hasta 16 años que viajen solos serán tratados como menores no acompañados por expreso deseo de sus padres.

El servicio de asistencia deberá solicitarse a más tardar 48 horas antes de la salida del vuelo. Realizaremos la reserva de asiento de forma gratuita. Tenga en cuenta que, en el caso de los vuelos de enlace con destino a y/o con origen en los aeropuertos de salida y/o de llegada, otras compañías aéreas podrán cobrar una tasa en concepto de asistencia. Si desea obtener más información, póngase en contacto con la aerolínea correspondiente.

En el aeropuerto de salida se solicitarán los datos completos (nombre, dirección, número de teléfono) del acompañante que lleva o recoge al niño en el punto de servicio UM. Si dicho acompañante no fuera uno de los progenitores, precisaremos de una autorización por parte de los padres para registrar y recoger al niño. Por motivos de seguridad, el acompañante deberá poder identificarse con un documento de identidad en vigor con foto al registrar o recoger al niño.

En aquellos casos en los que las autoridades de aviación competentes así lo autoricen, el niño podrá ir acompañado hasta la puerta de embarque. En cualquier caso, el acompañante deberá permanecer en el aeropuerto hasta la salida efectiva del vuelo. En los aeropuertos de tránsito y a bordo de la aeronave el niño estará asistido por el personal de HQ.

## 11.2. Transporte de niños y niños de corta edad

En aquellos casos en los que un niño menor de 12 años vaya acompañado únicamente por uno de sus padres, se recomienda presentar una confirmación por escrito en la que el otro progenitor dé su consentimiento a la realización del vuelo o de los vuelos con el progenitor que ejerce de acompañante a fin de evitar posibles problemas y malentendidos.

Por adulto podrá transportarse, sin necesidad de asiento adicional, como máximo, un niño de corta edad menor de 2 años. Previa petición, un adulto podrá transportar consigo a un segundo niño de corta edad menor de 2 años, pero únicamente si se reserva un asiento para el segundo niño de corta edad y se abona el precio normal del billete.

**Para niños de corta edad (menores de 2 años) deberá reservarse y abonarse una tarifa de niño abonando la tarifa completa para el vuelo de ida y de vuelta y si el niño de corta edad cumpliera los 2 años con anterioridad a la fecha del vuelo de vuelta.**

## 11.3. Mujeres embarazadas

Por razones de seguridad, las mujeres embarazadas no podrán volar con Thomas Cook Airlines Belgium a partir de la semana 36 de embarazo (semana 32 en caso de embarazo múltiple). Entre las semanas 28 y 36 de embarazo (solo hasta la semana 32 en caso de embarazo múltiple) deberá presentarse un certificado médico en el que se autorice a volar, el cual debe estar fechado en los 10 días anteriores a la fecha de vuelo.

## 11.4. Asistencia especial

Para poder estar lo mejor preparados posible, rogamos informe a HQ en el momento de la reserva (a más tardar 24 horas antes de la salida del vuelo) de las necesidades de asistencia que pudiera tener como, por ejemplo: transporte de personas discapacitadas, mujeres embarazadas, personas con problemas de salud y demás casos que requieran de una asistencia especial. No podremos garantizar una asistencia adecuada si no se nos facilita esta información o si no se hace con la debida antelación. No excluirémos del transporte a ningún pasajero por motivo de su necesidad de asistencia especial, siempre y cuando nos haya informado de dicha necesidad en el momento de la compra del billete y hayamos accedido a su transporte.

### 11.5. Condiciones especiales de transporte con socios de código compartido

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

## 12. Normativa de equipajes

Todos los pasajeros pueden llevar consigo una cantidad limitada de equipaje de forma gratuita. Las franquicias de equipaje gratuitas vienen indicadas en el billete y/o en la oferta aceptada por el pasajero y en base a la cual se firmó el contrato de transporte aéreo. Se aplicará una tasa al transporte del equipaje que supere la franquicia de equipaje gratuita y en el caso del transporte de equipaje especial. Su equipaje será sometido a controles aleatorios en el mostrador de facturación. Le advertimos de que ni el equipaje facturado ni el equipaje de mano podrán contener los objetos señalados en el Apartado 10. Además, le informamos de que su equipaje de mano no podrá contener objetos punzantes ni cortantes como cuchillos, tijeras o sets de manicura, etc. Estos objetos deberán transportarse en el equipaje facturado.

Si sus vuelos de HQ incluyen vuelos de enlace con destino a y/o con origen en los aeropuertos de salida y/o de llegada operados por otra aerolínea, se aplicarán las Condiciones Generales de Transporte de Pasajeros y Equipaje de la aerolínea en cuestión para todo el trayecto de los vuelos de enlace. En tanto que haya reservado servicios especiales o haya registrado equipaje especial, la reserva será válida únicamente para el trayecto realizado por HQ.

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

Puede consultar las tasas aplicables por exceso de equipaje en el sitio web de Thomas Cook Airlines ([www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be)).

### 12.1. Equipaje de mano

Podrá llevar consigo a bordo una pieza de equipaje de mano con un peso máximo de 6 kg de forma gratuita. Asimismo, también le está permitido llevar a bordo un bolso pequeño, un ordenador portátil con su correspondiente maletín, un paraguas y cualquier tipo de muletas o andador que precise. Las dimensiones máximas del equipaje de mano son 55 x 40 x 20 cm. En tanto que el equipaje de mano supere el peso máximo permitido y/o las dimensiones permitidas, tendremos derecho a exigir el pago de un recargo en concepto de exceso de equipaje. Además, nuestro personal de tierra y de a bordo estará obligado, por motivos de seguridad, a guardar los bultos no permitidos en el compartimento de carga junto con el resto del equipaje. En caso de incumplimiento de las restricciones relativas al peso y a las dimensiones del equipaje, no nos haremos responsables de los posibles objetos de valor u objetos frágiles transportados en el equipaje de mano que se hayan de facturar.

En cualquier caso, el equipaje de mano deberá caber bajo el asiento delantero o bien en el compartimento superior. Si su equipaje de mano no cumple estos requisitos o no respeta la normativa de seguridad aplicable, deberá ser transportado como equipaje facturado. Se accederá a transportar en cabina aquellos objetos que no sean aptos para su transporte en el compartimento de carga (p. ej.: instrumentos musicales frágiles) únicamente en aquellos

casos en los que se hayan registrado con antelación y hayamos dado autorización para su transporte. En tal caso, se deberán abonar los cargos correspondientes por el transporte de este equipaje especial.

Conforme al Reglamento (CE) 1546/2006, a bordo de todos los vuelos con origen en aeropuertos europeos (incluidos vuelos internacionales) podrá llevar en su equipaje de mano líquidos, envases presurizados (p. ej.: aerosoles), pastas, cremas y otras sustancias de consistencia gelatinosa, siempre que no se superen los 100 ml por envase. Se tendrá en cuenta la capacidad que figura en el envase, no el contenido real del mismo. Los envases deberán caber en una bolsa de plástico transparente con autocierre con una capacidad máxima de un litro y serán inspeccionados en el control de seguridad. Sólo está permitida una bolsa por pasajero. En el caso de los medicamentos y los alimentos infantiles se aplica una normativa especial. Varios países de fuera de la UE han implementado esta misma normativa u otra similar. Los pasajeros pueden ponerse en contacto con nosotros o con nuestros agentes autorizados para obtener más información al respecto.

## 12.2. Exceso de equipaje

En caso de que su equipaje de mano supere el peso máximo permitido para el equipaje de mano y/o el límite total de equipaje permitido para el vuelo en cuestión, tendremos derecho a cobrarle una tasa en concepto de exceso de equipaje.

Puede consultar los cargos aplicables por exceso de equipaje en el sitio web de Thomas Cook Airlines ([www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be)).

En caso de olvidar su equipaje en el mostrador de facturación o en la puerta de embarque, no nos haremos responsables en modo alguno de dicho equipaje. Deberá asumir los costes que pudieran originarse por el olvido de su equipaje o por su custodia o eliminación.

## 12.3. Transporte de armas para uso deportivo y equipaje especial

Se deberán abonar los cargos correspondientes para el transporte de equipaje especial y equipamiento deportivo.

Por lo tanto, se exige su registro a tiempo con al menos 8 horas de antelación a la salida. Le recomendamos registrar su equipamiento deportivo a través de nuestra central de reservas o de una agencia de viajes de su elección. En caso de no registrarlo a tiempo, no podemos garantizar el transporte de dichos artículos.

Puede consultar los cargos aplicables por exceso de equipaje en el sitio web de Thomas Cook Airlines ([www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be)).

## 12.4. Embalaje de transporte para equipaje especial y equipamiento deportivo

El transporte de equipaje especial y equipamiento deportivo únicamente podrá realizarse en embalajes o contenedores de transporte adecuados. En el caso del equipamiento deportivo se deberá embalar y facturar cada bulto por separado, es decir, al margen del equipaje normal que se vaya a facturar. De no cumplir con lo anterior, se aplicarán a todo el equipaje las tarifas de exceso de equipaje vigentes en ese momento, las cuales podrían ser superiores al cargo fijo aplicable al equipamiento especial y deportivo. El personal del mostrador de facturación se reserva el derecho a realizar controles aleatorios sobre el equipaje especial y el equipamiento deportivo y, si fuera necesario, a denegar el servicio de transporte en caso de no cumplir con la normativa aplicable. Tenga en cuenta que el equipamiento deportivo no

podrá contener ningún artículo que no sea estrictamente necesario para el desempeño de la actividad deportiva en cuestión, no debiendo contener, especialmente, prendas de vestir. Rogamos tenga en cuenta que el equipaje especial y el equipamiento deportivo deben registrarse. Sólo podrá registrarlos hasta 8 horas antes de la salida del vuelo.

No será necesario registrar como equipaje especial los coches de bebé, las sillas de paseo, las cunas de viaje y los asientos infantiles para coche si no se prevé su uso a bordo. Además, tampoco se deberán registrar las sombrillas ni excesos de equipaje en maleta de hasta 20 kg por encima de la franquicia de equipaje gratuita. Dado que para facturar el equipaje especial y el equipamiento deportivo se precisa más tiempo de lo habitual, rogamos se presente en el mostrador de facturación a más tardar 120 minutos antes de la hora de salida prevista. Los cargos aplicables al transporte de equipaje especial y equipamiento deportivo, así como al exceso de equipaje, deberán abonarse al registrarlo, ya sea con tarjeta de crédito o mediante adeudo en cuenta, y a más tardar en el momento de la facturación, no pudiendo realizarse pago alguno con posterioridad a esa fecha.

En caso de incluir vuelos de enlace con destino a y/o con origen en los aeropuertos de salida y/o de llegada, se aplicarán a todo el trayecto las condiciones de la aerolínea que opere la primera parte del vuelo. Se le recomienda encarecidamente ponerse en contacto con la aerolínea en cuestión con antelación a fin de solicitar toda aquella información que pudiera necesitar.

#### **12.5. El equipaje facturado no deberá contener:**

- 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 €, objetos perecederos y frágiles, pasaportes y otros documentos de identidad, medicamentos imprescindibles y objetos valiosos con un valor superior a 300 € (determinante es su valor de nuevo), excepto si sirven de vestimenta.

Conforme a lo establecido en el Artículo 20 del Convenio de Montreal, HQ no se hará responsable de los daños o de la pérdida de aquellos artículos que se hayan incluido en el equipaje facturado en contra de la normativa arriba expuesta. Esto también será válido en el caso de los daños consecuentes e indirectos que pudieran derivarse del transporte de dichos objetos en el equipaje facturado.

### **13. Responsabilidad y plazo de presentación de reclamaciones**

En lo que respecta a la responsabilidad de HQ y de las demás empresas prestatarias de servicios relacionados con el transporte, serán de aplicación las correspondientes condiciones de la empresa en cuestión.

El transporte de personas, equipaje y carga está sujeto al convenio para la armonización de determinadas normas de transporte aéreo internacional del 28 de marzo de 1999 (Convenio de Montreal) y al Reglamento (CE) 2027/97 en la versión revisada por el Reglamento (CE) N.º 889/02. El Convenio de Montreal regula y limita la responsabilidad de HQ en caso de fallecimiento o lesiones corporales, así como en caso de pérdida o daños al equipaje y retrasos.

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

### **Limitación de la responsabilidad conforme al Convenio de Montreal**

- No existe un límite máximo de responsabilidad por lesiones corporales o fallecimiento de pasajeros. En caso de daños por un importe de hasta 113.100 derechos especiales de giro (DEG) por pasajero (aprox. 133.200 euros), no cabe la posibilidad de demostrar que la parte damnificada ocasionó o contribuyó a ocasionar los daños en cuestión, en su totalidad o en parte, por su conducta culposa. HQ no se hará responsable de los daños que superen este importe, siempre y cuando pueda demostrar que el daño no es imputable a negligencias o acciones ilícitas o culposas por su parte o por parte de las personas por ella designadas, o que es imputable exclusivamente a negligencias o a acciones ilícitas o culposas por parte de un tercero (Artículo 21 del Convenio de Montreal). HQ pagará un anticipo para cubrir las necesidades económicas inmediatas del reclamante en cuestión.
- En caso de destrucción, pérdida total o parcial, daños o retrasos en la entrega del equipaje facturado, la responsabilidad quedará limitada a 1.131 DEG (aprox. 1.332 euros). Si el valor del equipaje facturado supera este importe, deberá informar de ello a la compañía aérea o asegurarse de que su equipaje dispone de una cobertura total de seguro antes de emprender su viaje. El precio del transporte no incluye seguro. Se le recomienda encarecidamente contratar un seguro que ofrezca cobertura en caso de cancelación del viaje, así como en caso de pérdida o daño del equipaje. Si así lo desea, podemos tramitarle un seguro de este tipo a través de nuestro socio asegurador Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, D-81669 Múnich (Alemania). No nos haremos responsables de la resolución de reclamaciones.
- En caso de retraso en el transporte aéreo del pasajero, la responsabilidad quedará limitada a 4.694,00 DEG (aprox. 5.528,00 euros). Se nos deberá informar por escrito y a la mayor brevedad posible de cualquier daño, pérdida total o parcial o destrucción del equipaje. En caso de daños o pérdida total o parcial, deberá notificarse este hecho en el aeropuerto, donde se le hará entrega del parte de irregularidad de equipaje (PIR). Si acepta el equipaje facturado en el punto de recogida de equipajes, supondremos (a menos que se faciliten pruebas que demuestren lo contrario) que el equipaje facturado le ha sido entregado íntegramente y en perfecto estado. Los arañazos, las pequeñas abolladuras y las rozaduras no se consideran daños al equipaje facturado, puesto que son signos del desgaste normal previsto para su uso. Rogamos se asegure de que su equipaje puede soportar las tensiones y deformaciones propias del transporte aéreo y, muy especialmente, que está debidamente protegido del agua. Las limitaciones de responsabilidad no serán aplicables en aquellos casos en que los daños sean imputables a una conducta dolosa o negligente por parte de HQ.

En caso de daños o de pérdida parcial del equipaje facturado, deberá informarnos de ello por escrito sin demora, a más tardar 7 días después de la recogida del equipaje o en un plazo de 21 días en caso de retraso en la entrega del equipaje. Se tendrá en cuenta la fecha de envío de la notificación escrita. La entrega de un PIR no implica el cumplimiento de los plazos arriba indicados.

Cuando los daños sean en parte imputables a la conducta culposa de la parte damnificada, se aplicarán los requisitos legales aplicables en cuanto a exoneración o limitación de la obligación de pago de indemnizaciones por responsabilidad concurrente de la parte damnificada. Esto también será válido en aquellos casos en

que la parte damnificada no cumpla su obligación de atenuar y minimizar la pérdida. HQ no se hará responsable de los posibles daños que pudieran derivarse del cumplimiento por su parte de los requisitos legales o del incumplimiento por parte del pasajero de las obligaciones derivadas de dichos requisitos.

Las disposiciones recogidas por el Convenio de Montreal no se verán afectadas por las normas arriba mencionadas.

Las reclamaciones de indemnización podrán presentarse únicamente en un plazo de dos años a contar desde la fecha en que la aeronave llegó o debería haber llegado a su destino, o desde la fecha en que se interrumpió el transporte.

## **14. Horarios de vuelo, retrasos y cancelaciones de vuelos/Cambios en los horarios de vuelo y derechos de los pasajeros**

### **14.1.**

HQ tendrá derecho a cambiar las horas de salida previstas siempre que dichos cambios respondan a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar aun tomando todas las medidas exigibles. Entre estas circunstancias extraordinarias se incluyen, en especial, situaciones de inestabilidad política, condiciones meteorológicas incompatibles con la realización del vuelo, riesgos para la seguridad, problemas inesperados que puedan comprometer la seguridad del vuelo y huelgas que impidan el normal funcionamiento de la aerolínea. La carga de la prueba recae en HQ, por lo que deberá demostrar que el cambio responde a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar aun tomando todas las medidas exigibles. HQ informará de inmediato a todos los pasajeros una vez tenga constancia de los cambios aplicables a la hora de salida.

### **14.2.**

HQ también tendrá derecho a cambiar las horas de salida previstas siempre que dichos cambios se anuncien con una antelación mínima de dos semanas respecto a la hora de salida prevista y que respondan a motivos relacionados con el tráfico aéreo que no se hubieran podido evitar aun tomando todas las medidas exigibles. Entre los motivos relacionados con el tráfico aéreo se incluyen, en especial, los cambios necesarios en el marco de la asignación federal de derechos de despegue y aterrizaje (asignación de slots) y en caso de limitación de las operaciones aeroportuarias, así como los motivos relacionados con las autoridades nacionales e internacionales que regulan la seguridad y el tráfico aéreos. La carga de la prueba recae en HQ, por lo que deberá demostrar que el cambio responde a motivos relacionados con el tráfico aéreo que no se hubieran podido evitar aun tomando todas las medidas exigibles. HQ informará de inmediato a todos los pasajeros una vez tenga constancia de los cambios aplicables a la hora de salida.

### **14.3.**

HQ tendrá derecho a cambiar de aeronave y a transferir total o parcialmente a un tercero el servicio de transporte, en cuyo caso HQ seguirá siendo responsable del transporte reservado.

Si nos facilita su dirección de contacto, le informaremos a la mayor brevedad posible de los cambios en el transporte.

#### **14.4. Información conforme al Reglamento (CE) 261/2004 sobre derechos de los pasajeros**

En caso de denegación del transporte por problemas de sobreventa, cancelación del vuelo o retrasos de un mínimo de dos horas, sus derechos, tal y como recoge el reglamento arriba mencionado, serán los que a continuación se exponen. Esta información es necesaria, pero no constituye base alguna para la presentación de reclamaciones de indemnización ni para la interpretación de la normativa sobre responsabilidad estipulada en el Convenio de Montreal. Los derechos recogidos en el reglamento sólo serán de aplicación si dispone de una confirmación de reserva para el vuelo en cuestión, si se persona en el mostrador de facturación a la hora indicada o, de no haberse señalado una hora concreta, a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida prevista, y si ha reservado el vuelo a la tarifa disponible al público. Asimismo, estos derechos solo se aplicarán si ha reservado el vuelo con una tarifa válida para el público general y si no está viajando gratis, salvo que se le hayan emitido los billetes en el marco del programa de pasajero frecuente o cualquier otro programa comercial.

En caso de retrasos de más de 2 horas en vuelos de hasta 1.500 km, de más de 3 horas en vuelos de entre 1.500 km y 3.500 km y de más de 4 horas en vuelos de más de 3.500 km, tendrá derecho a los correspondientes servicios de atención al cliente, que incluirán la provisión de alimentos y bebidas según la clase de transporte reservada y, en función del tiempo de espera en cuestión, dos llamadas telefónicas o mensajes de fax o de correo electrónico, así como alojamiento en caso de que la salida del vuelo se posponga hasta el día siguiente a la fecha prevista inicialmente para el transporte. Si la prestación de los servicios de atención al cliente pudiera ocasionar un nuevo retraso del vuelo, perdería su derecho a recibir dichos servicios. En caso de retrasos de más de 5 horas, y siempre que el viaje ya no proceda debido al retraso, tendrá derecho a rescindir el contrato de transporte y al reembolso del importe del billete en un plazo de 7 días y, si procede, tendrá también derecho a un vuelo de vuelta al punto de origen de su viaje lo antes posible. En caso de sobreventa, tendrá derecho a los correspondientes servicios de atención al cliente. Además, le ofreceremos un transporte alternativo hasta su aeropuerto de destino en condiciones similares. Si rechaza la oferta de transporte, tendrá derecho al reembolso del importe del billete. En cualquier caso, podrá exigir una indemnización en función del recorrido del vuelo en cuestión. Para los vuelos de hasta 1.500 km la cuantía de la indemnización ascenderá a 250,00 € por pasajero; para los vuelos de entre 1.500 km y 3.500 km, a 400,00 €; y para los vuelos de más de 3.500 km, a 600,00 €. Podrá elegir entre recibir el pago en efectivo o un vale canjeable por vuelos. Siempre que le ofrezcamos un vuelo alternativo hasta su aeropuerto de destino y la aeronave llegue con un retraso no superior a 2, 3 ó 4 horas en función del recorrido, la cuantía de la indemnización se reducirá en un 50 %. Perderá su derecho a reclamar los servicios arriba mencionados cuando se le haya denegado el servicio de transporte en virtud de la normativa anteriormente mencionada y de la que se cita a continuación. En caso de cancelación de un vuelo previsto, tendrá los mismos derechos de servicio de atención al cliente, indemnización y reembolso del importe del billete que en caso de denegación del transporte, siempre y cuando se cumplan los requisitos mencionados. No podrá reclamar los derechos arriba mencionados si la cancelación responde a circunstancias excepcionales que no se hubieran podido evitar aun tomando todas las medidas exigibles. Su derecho a exigir indemnización tampoco será aplicable si le informamos de la cancelación del vuelo con una antelación mínima de 14 días respecto a la fecha de salida prevista; o si le informamos entre 14 y 17 días antes de la fecha de salida prevista de un retraso de no más de 2 horas en la salida y de no más de 4 horas en la llegada; o si le informamos con menos de 7 días de antelación respecto a la fecha de salida prevista de un retraso de no más de 1 hora en la salida y de no más de 2 horas en la llegada. HQ tendrá derecho a declarar que todas las cuantías abonadas en concepto de indemnización se deducirán de las posibles cantidades reclamadas por daños y perjuicios, independientemente de su base jurídica.

## 14.6.

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

## **15. Dispositivos electrónicos, uso obligatorio del cinturón de seguridad, vuelos de no fumadores, bebidas alcohólicas, alergias, documentación de viaje, incumplimiento de la normativa de entrada y consecuencias legales**

### **15.1. Dispositivos electrónicos**

Queda prohibido el uso a bordo de la aeronave de dispositivos electrónicos no autorizados como, por ejemplo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, reproductores de CD, videoconsolas, dispositivos con funciones de transmisión y walkie-talkies, pudiendo constituir un delito sancionable. Los audífonos y los marcapasos quedan excluidos de esta prohibición. Rogamos respete las instrucciones facilitadas por el personal de a bordo. En caso de duda acerca de si puede o no hacer uso de uno de los dispositivos que lleva consigo a bordo de la aeronave, consulte al personal de a bordo.

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

Por su propia seguridad, rogamos tenga en cuenta que debe llevar abrochado el cinturón de seguridad durante todo el vuelo mientras ocupe su asiento. Las instrucciones facilitadas por el personal de abordaje son de obligado cumplimiento.

### **15.3. Vuelos de no fumadores**

No está permitido fumar en ningún vuelo de HQ. Queda prohibido fumar en toda la aeronave y durante toda su estancia a bordo. En caso de incumplir la prohibición de fumar, de inmediato se tomarán las acciones legales pertinentes y el vuelo podrá ser interrumpido. En cualquier caso, deberá asumir los costes que pudieran originarse a consecuencia de lo anterior.

### **15.4. Bebidas alcohólicas**

Queda prohibido el consumo de bebidas alcohólicas procedentes del exterior durante todo el vuelo. Si no obedece esta norma, se le puede denegar el transporte en el futuro.

### **15.5. Alergias**

Por su propio bien, pero también por el bien de los demás pasajeros y por la seguridad del vuelo, tenga en cuenta que deberá informarnos de las alergias que pueda tener a determinados alimentos o ingredientes como mínimo 24 horas antes de la salida del vuelo. HQ no puede garantizar que los pasajeros no estén expuestos a alérgenos a bordo. No estamos obligados a transportar a aquellos pasajeros que sufran alergias a determinados alimentos o ingredientes si éstas pueden suponer un riesgo grave para su salud y no podemos garantizar la ausencia de dichos alérgenos en la comida servida o en el aire.

### **15.6. Documentación de viaje**

Es su obligación y su responsabilidad obtener la documentación de entrada y de salida y los visados necesarios para su viaje, y respetar la normativa establecida por los países de origen,

de destino o por los que sobrevuela la aeronave, así como nuestras normas e instrucciones. No nos haremos responsables de las posibles consecuencias que pudieran derivarse de la no obtención de la documentación necesaria o del incumplimiento de las normas e instrucciones aplicables.

Antes de la salida del vuelo está obligado a presentar la documentación de entrada y de salida, los visados, los certificados sanitarios y cualquier otro certificado exigido por los correspondientes países, permitiéndonos hacer copias de dicha documentación. Nos reservamos el derecho a denegarle el servicio de transporte en caso de no cumplir con los requisitos aplicables o si su documentación no está completa. No nos haremos responsables de las posibles pérdidas o gastos en los que pudiera incurrir de no cumplir con la normativa mencionada.

### **15.7. Incumplimiento de la normativa de entrada y consecuencias legales**

En caso de denegársele la entrada a un país, estará obligado a abonar el importe de la multa que dicho país nos imponga. Además, en caso de tener que ser devuelto al lugar de origen o a otro destino por orden de las autoridades competentes por no estar autorizado a entrar en dicho país (país de tránsito o de destino), estará obligado a abonar el precio del billete según la tarifa aplicable. El pago del precio del billete podrá hacerse efectivo con el dinero abonado por usted por el transporte no realizado o por cualquier otro medio de pago de su propiedad que se encuentren en nuestro poder en ese momento. No se reembolsará el importe abonado por el billete para el transporte hasta el lugar en el que se le denegó la entrada o desde el que se le deportó.

Si se nos exige abonar multas o sanciones, realizar depósitos como garantía de pago de éstas o abonar cualquier otro gasto como consecuencia del incumplimiento por su parte de la normativa sobre tránsito o entrada del país en cuestión, o debido a que la documentación exigida en base a dicha normativa no estaba en regla o bien no se presentó en su momento, estará obligado, cuando así se lo solicitemos, a reembolsarnos los importes abonados en concepto de multas o sanciones, los importes depositados y los gastos en los que hayamos incurrido. Tendremos derecho a hacer uso de los medios de pago en su poder en ese momento para cubrir dichos gastos. Los importes adeudados en concepto de multas y sanciones varían de un país a otro y pueden superar ampliamente el precio del billete. Es por ello que, por su propio bien, se le recomienda encarecidamente asegurarse de que cumple con la normativa de entrada del país en cuestión.

## **16. Protección de datos**

Al hacer una reserva es preciso facilitar algunos datos personales a HQ. Estos datos se procesarán, según sea el caso, con los siguientes fines: ejecutar el contrato; responder a mensajes de voz de clientes; enviar publicidad y acciones de marketing directo y ofrecer información actualizada sobre iniciativas y actividades del Grupo al que pertenece HQ; hacer análisis estadísticos; evitar y luchar contra el fraude por parte de clientes, empleados u otros socios del Grupo, y cumplir con las obligaciones legales. Estos datos personales pueden cederse con los fines antes mencionados a socios del Grupo y socios comerciales, organizaciones y organismos públicos con los que el Grupo coopere, tanto en Bélgica como en otros países, o en caso de existir obligación legal o requerimiento policial, judicial o por parte de un organismo público. Los clientes podrán ejercer su derecho legal a acceder a sus datos, corregirlos o negarse a su uso con fines de marketing directo de forma gratuita enviando una solicitud por escrito (con fecha y firma), acompañada de una copia de su

documento de identidad por ambas caras, a Thomas Cook Airlines Belgium N.V, Marketing Department, Aeropuerto de Bruselas, Edificio 45, Ringlaan, Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven, B-1831 DIEGEM, o bien escribiendo un correo electrónico a [privacy@thomascookairlines.com](mailto:privacy@thomascookairlines.com). En caso de disponer de un documento de identidad electrónico, se deberá facilitar una copia impresa del contenido del chip o un certificado oficial del lugar de residencia.

## 17. Seguros

El precio del billete no incluye ninguna cobertura de seguro, en especial en caso de cancelación del viaje. Es por ello que se le recomienda encarecidamente contratar la correspondiente cobertura de seguro al reservar su viaje. Al presentar una reclamación se deberá informar de inmediato por escrito a la compañía aseguradora. HQ no se hará responsable de la resolución de reclamaciones.

La dirección de nuestra compañía aseguradora es: Europäische Reiseversicherung AG, Rosenheimer Straße 116, D-81669 Múnich (Alemania).

## 18. Información conforme al anexo al Reglamento (CE) 2027/97 en la versión revisada por el Reglamento (CE) 889/02

Esta información es necesaria según el Reglamento (CE) 889/02; no constituye base alguna para la presentación de reclamaciones de indemnización ni para la interpretación de las disposiciones recogidas en el Convenio de Montreal. Dado que estamos obligados por ley a publicar esta información, ésta no se incluirá en el contrato de transporte firmado entre usted y HQ.

### Responsabilidad de las aerolíneas frente a los pasajeros y su equipaje

**Esta información resume las normas de responsabilidad aplicadas por las aerolíneas comunitarias en cumplimiento de la legislación comunitaria y del Convenio de Montreal.**

Si el vuelo es operado por un socio de código compartido, se aplicarán las condiciones especiales establecidas en el apartado 1.2 de las presentes CGCT. Las condiciones de transporte de la otra aerolínea pueden diferir de las presentes CGCT.

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

No existe un límite máximo de responsabilidad por lesiones corporales o fallecimiento de pasajeros. En caso de producirse daños personales por un importe de hasta 113.100 DEG, la aerolínea no podrá impugnar las reclamaciones de indemnización. En caso de reclamaciones por importes superiores al arriba establecido, la aerolínea podrá defenderse de dichas reclamaciones demostrando que no actuó de manera negligente o culposa.

#### 18.2. Pago de anticipos

Si un pasajero fallece o sufre lesiones, la aerolínea deberá pagar un anticipo para cubrir las necesidades financieras inmediatas en un plazo de 15 días a contar desde la fecha de

identificación de la persona con derecho a indemnización. En caso de fallecimiento del pasajero, el anticipo a pagar ascenderá a un importe mínimo de 16.000,00 DEG.

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

La aerolínea será responsable de los posibles daños que pudieran derivarse de retrasos en el transporte de pasajeros, a menos que se hayan tomado todas las medidas exigibles para evitar dichos daños o que haya resultado imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad por daños derivados de retrasos en el transporte de pasajeros quedará limitada a un importe de 4.694,00 DEG. Las responsabilidades exigibles según el Reglamento (CE) 261/04 no se verán afectadas por esta disposición.

### **18.4. Retrasos en el transporte de equipajes**

La aerolínea será responsable de los posibles daños que pudieran derivarse de retrasos en el transporte de equipajes, a menos que se hayan tomado todas las medidas exigibles para evitar dichos daños o que haya resultado imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad por daños derivados de retrasos en el transporte de equipajes quedará limitada a un importe de 1.131,00 DEG.

### **18.5. Destrucción, pérdida o daño del equipaje**

La aerolínea será responsable de la destrucción, de la pérdida o de los daños del equipaje, debiendo abonar un importe de hasta 1.131,00 DEG en concepto de indemnización. En el caso del equipaje facturado, existe una responsabilidad independiente de la culpabilidad, siempre y cuando el equipaje no estuviera dañado de antemano. En el caso del equipaje no facturado, la aerolínea sólo será responsable en aquellos casos en los que se demuestre conducta culposa por su parte. Para más información visite [www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be).

### **18.6. Mayor límite de responsabilidad por equipaje**

Se aplicará un mayor límite de responsabilidad por equipaje cuando el pasajero presente una declaración especial, a más tardar en el momento de la facturación, y abone el correspondiente recargo.

### **18.7. Reclamaciones por equipaje**

En caso de daños, retrasos, pérdida o destrucción del equipaje, el pasajero deberá informar de ello por escrito a la aerolínea lo antes posible. Aquellos pasajeros cuyo equipaje facturado haya sufrido daños deberán informar de ello por escrito en un plazo de siete días; en caso de retraso en la entrega del equipaje, deberán informar por escrito en un plazo de 21 días. Para más información visite [www.thomascookairlines.be](http://www.thomascookairlines.be).

### **18.8. Responsabilidad de la aerolínea contratante y de la aerolínea operadora**

Cuando la compañía aérea que opera el vuelo no coincida con la aerolínea contratante, el pasajero tendrá derecho a dirigir las posibles demandas y reclamaciones de indemnización por daños y perjuicios a cualquiera de ellas. Si se indica en el billete el nombre o el código de una aerolínea concreta, ésta será la aerolínea con la que el pasajero ha firmado el contrato.

### **18.9. Plazos de presentación de reclamaciones**

Las demandas judiciales por daños y perjuicios deberán interponerse en un plazo de dos años a contar desde la fecha en que la aeronave llegó o debería haber llegado a su destino.

Los requisitos arriba indicados se basan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, implementado en la Comunidad Europea a través del Reglamento (CE) 2027/97 en la versión revisada por el Reglamento (CE) 889/02 y a través de la legislación nacional de los Estados miembros.

Las reclamaciones deberá presentarlas personalmente el cliente, su abogado o una organización de consumidores.

## **19. Derecho aplicable y jurisdicción competente**

### **19.1. Derecho aplicable**

Los contratos de transporte firmados con HQ y las presentes Condiciones Generales de Contratación y Transporte se rigen por el derecho belga.

### **19.2. Jurisdicción competente**

Bruselas (Bélgica) será la jurisdicción competente para la resolución de reclamaciones. La jurisdicción competente aquí convenida no será aplicable en el caso de las reclamaciones presentadas en virtud del Convenio de Montreal o del Reglamento (CE) 261/04.

### **19.3. Derecho de cancelación**

Con carácter excepcional respecto a lo estipulado en el Artículo 47 de la Ley belga sobre Prácticas de Mercado, el consumidor no tendrá derecho a cancelar reservas conforme al Real Decreto belga de 18 de noviembre de 2002.

Versión de 08 de mayo de 2017; sujeta a cambios sin previo aviso.

Thomas Cook Airlines Belgium N.V.  
Aeropuerto de Bélgica  
Edificio 45  
Ringlaan  
Bedrijvenzone Diegem-Luchthaven  
B-1831 Diegem  
Bélgica