



## **EMIRATES**

### **CONDICIONES DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y EQUIPAJE**

**(Nota: Si se encuentra usted fuera de España, se aplicarán otras condiciones de transporte:  
consulte [www.emirates.com](http://www.emirates.com))**

**Publicado: 1 de junio de 2024**

## INTRODUCCIÓN

Si dispone de un billete para su transporte aéreo con Emirates, significa que tiene un contrato de transporte con Emirates. Dicho contrato le otorga derecho a ser trasladado en uno o varios vuelos y sus condiciones se rigen por:

- los términos y condiciones de contratación del billete;
- las presentes condiciones de transporte (siempre que se encuentre en España y comience su viaje en ese país);
- las tarifas aplicables, y
- nuestra normativa.

## Índice

ARTICLE 1 — SIGNIFICADO DE EXPRESIONES CONCRETAS EN ESTAS CONDICIONES .....	19
ARTICLE 2 — CUÁNDO SON APLICABLES ESTAS CONDICIONES .....	21
2.1 General.....	21
2.2 Códigos compartidos.....	21
2.3 Ley imperativa .....	22
2.4 Las condiciones prevalecen sobre la normativa .....	22
ARTICLE 3 — BILLETES.....	22
3.1 General.....	22
3.1.1 Proporcionaremos el transporte solo a las personas que: .....	22
3.1.2 No tendrá derecho a ser transportado en un vuelo salvo que presente un billete válido que incluya: .....	22
3.1.3 A efectos de los convenios, un recibo de itinerario de billete electrónico se considera un billete de pasajero y un talón de equipaje/documento de transporte. ....	22
3.1.4 No podrá transferir su billete a otra persona salvo que tenga derecho a hacerlo al amparo de la legislación aplicable (incluida la ley nacional por la que se aplica la Directiva sobre viajes combinados). ....	22
3.1.5 Algunos de nuestros billetes se venden con tarifas especiales que podrían ser parcial o totalmente no reembolsables. Será responsabilidad suya consultar las condiciones aplicables al uso de su billete en el momento de efectuar su reserva. También deberá disponer del seguro apropiado para cubrir los casos en que no pueda usar su billete. ....	22
3.1.6 El billete es y sigue siendo en todo momento propiedad nuestra si lo emitimos nosotros o nuestro agente autorizado. Si el billete ha sido emitido por, o en nombre de, otra aerolínea, es y sigue siendo propiedad de dicha aerolínea. ....	23
3.2 Periodo de validez .....	23
3.2.1 A menos que se indique lo contrario en el billete, en las presentes condiciones de transporte o en las tarifas aplicables, el billete es válido para: .....	23
3.2.2 Si se le impide viajar dentro del período de validez del billete porque en el momento en que solicita una reserva no podemos confirmarla, no tendremos ninguna responsabilidad frente a usted, salvo por lo que respecta a: .....	23

3.2.3	Si, tras iniciar su viaje, una persona con la que viaja en uno de nuestros vuelos fallece en ruta, podremos modificar su billete, ya sea anulando cualquier restricción del mismo que le obligue a permanecer un periodo de tiempo mínimo en una parada intermedia, o bien ampliando la validez del billete hasta un máximo de 45 días. No se realizará ninguna modificación de este tipo salvo que se nos facilite un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada. ....	23
3.3	Billete no utilizado .....	23
3.4	Sucesos ajenos al control del pasajero, muerte y enfermedad grave .....	23
3.4.1	Si se ve impedido de viajar a causa de un suceso ajeno al control del pasajero, siempre y cuando nos lo notifique a la mayor brevedad y nos facilite una justificación adecuada y satisfactoria de dicho suceso:	23
3.4.2	Si usted o algún miembro de su familia inmediata fallece y se nos facilita un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada, si así se solicita, tendrá derecho a: .....	23
3.4.3	Tendrá derecho a cambiar su vuelo sin necesidad de volver a calcular la tarifa o la tasa de cambio si se ve impedido de viajar debido a una enfermedad grave, siempre que: .....	24
3.5	Secuencia de los vuelos.....	24
3.5.1	A los efectos del presente artículo 3.5: .....	24
3.5.2	Su billete es válido únicamente para el orden de transporte que figura en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico, desde su punto de partida, pasando por cualquier escala, hasta su destino final en los horarios y fechas indicados. El punto de partida, la o las escalas y el destino final constituyen una parte esencial de nuestro contrato con usted.....	24
3.5.3	A menos que cumpla los requisitos del artículo 3.5.3, del artículo 3.5.4 o del artículo 3.5.5, su billete no se considerará válido y se cancelarán las reservas de vuelos restantes si no utiliza todos los cupones de vuelo en el orden especificado en su billete o en su recibo de itinerario de billete electrónico. ....	24
3.5.4	Debe ponerse en contacto con nosotros o con nuestro agente autorizado lo antes posible si pierde un vuelo de los que figuran en su billete o en su recibo de itinerario de billete electrónico y, a menos que cumpla los requisitos establecidos en el artículo 3.6.4, pagar cualquier cantidad revisada necesaria para revalidar el billete o el recibo de itinerario de billete electrónico que le quede por utilizar. ....	24
3.5.5	En el caso de billetes procedentes de España (adquiridos a través de emirates.com/es, oficinas de venta de billetes de Emirates en España, centro de atención al cliente de Emirates, siempre que sea usted residente en España o agencia de viajes radicada en España), los pasajeros que no utilicen uno o más de sus vuelos, pero que aun así, y sin modificación de tarifa y trayecto, quisieran tomar cualquiera de los vuelos restantes tal y como fueron originalmente reservados, deberán comunicarlo a Emirates con una antelación de al menos veinticuatro horas antes de la hora de salida del vuelo o los vuelos en cuestión, llamando en exclusiva al número de teléfono +34 912 757 792. En caso de no hacerlo, Emirates, en función de la disponibilidad de asientos, podrá cobrar la diferencia entre la tarifa original y la tarifa más elevada en la misma clase durante la reemisión del billete.....	24
3.5.6	Debe ponerse en contacto con nosotros o con nuestro agente autorizado con antelación si desea cambiar la totalidad o parte de su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. En caso de que desee cambiar su billete o recibo de itinerario de billete electrónico, calcularemos la tarifa revisada para su nuevo billete o recibo de itinerario de billete electrónico y tendrá dos opciones: .....	25
3.5.7	Solo lo aceptaremos para el transporte en la clase de servicio en la fecha y el vuelo especificados en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico si tiene una reserva válida. Si se ha emitido un billete o un recibo de itinerario de billete electrónico sin que se haya hecho una reserva en el momento de la emisión, podrá reservarse espacio más tarde, a reserva de:.....	25
3.6	Nuestro nombre y dirección en los billetes .....	25
	ARTICLE 4 — TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS, CARGOS Y RECARGOS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES .....	25
4.1	Tarifas .....	25

4.1.1	La tasa abonada por su billete cubre su transporte y el de su equipaje desde el aeropuerto en el lugar de salida hasta el aeropuerto en el lugar de destino, a través de las escalas, en las horas y fechas especificadas en el billete, salvo que indiquemos o contrario. ....	25
4.1.2	Salvo que especifiquemos lo contrario, la tarifa no incluirá el traslado por tierra entre aeropuertos o entre aeropuertos y terminales urbanas. ....	25
4.1.3	La tarifa de su billete se ha calculado de acuerdo con nuestra tarifa aplicable en la fecha en que se realizó el pago de su billete. Si modifica el itinerario o las fechas de su viaje, ello puede afectar al precio que deba pagar por el billete. ....	25
4.2	Impuestos, tasas y cargos .....	25
4.2.1	Deberá abonar los impuestos, tasas y cargos aplicables que nos imponga cualquier gobierno, operador de un aeropuerto o cualquier otra autoridad con respecto a su transporte o al uso de cualesquiera servicios o instalaciones («Impuestos»). ....	25
4.2.2	Cuando adquiera su billete, le informaremos acerca de los impuestos no incluidos en la tarifa, la mayoría de los cuales se mostrarán por lo general de forma separada en el billete. ....	25
4.2.3	Los impuestos cambian constantemente, y pueden imponerse o modificarse después de la fecha de compra de su billete. Deberá abonarnos cualquier impuesto que se imponga o incremente después de que haya adquirido su billete. ....	26
4.2.4	Si su billete se adquirió a través de nuestro agente autorizado y este omitió dar detalles de todos los impuestos aplicables y dichos impuestos no se pagaron o solo se pagaron parcialmente, deberá abonar el importe correspondiente en el aeropuerto de salida. ....	26
4.2.5	Pídanos a nosotros o a nuestro agente autorizado detalles de cómo reclamar un reembolso de cualquier impuesto que haya pagado cuando: .....	26
4.3	Recargos por circunstancias excepcionales.....	26
4.3.1	En circunstancias excepcionales, podemos estar sujetos a (i) cargos que nos impongan terceros y que sean de un tipo o importe no aplicable normalmente a nuestras operaciones (por ejemplo, suplementos de primas de seguro o costes adicionales de seguridad revocados por interferencias ilícitas en la aviación civil); o bien (ii) aumentos significativos en los costes operativos (por ejemplo, los gastos de combustible) que escapen a nuestro control. Cuando dichos cargos se relacionen con su transporte, tendremos (en la medida en que lo permita la ley) derecho a exigirle que nos pague, en concepto de recargos de tarifas, todos los cargos atribuibles por nuestra parte a su transporte. ....	26
4.3.2	Puede elegir no abonar un recargo de tarifa y recibir un reembolso involuntario de su billete de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2, en cuyo caso no tendremos ninguna otra responsabilidad para con usted. ....	26
4.3.3	Si los recargos por circunstancias excepcionales dejan de ser aplicables a todo el transporte o a alguna parte de este, o la cantidad debida es inferior, se podría solicitar el reembolso de dicho recargo ya abonado. Si desea saber cómo solicitar dicho reembolso, consulte con nosotros o con nuestro agente autorizado. ....	26
4.4	Divisa .....	26
	Deberá abonar la tarifa, impuestos, tasas, gravámenes y cargos por circunstancias excepcionales en la moneda del país en el que se inicie el transporte, a menos que nosotros o nuestro agente autorizado exijamos el pago en una moneda diferente. Es posible que decidamos aceptar el pago en otra moneda. ....	26
	ARTICLE 5 — RESERVAS.....	26
5.1	Requisitos para la reserva .....	26
5.1.1	Algunas tarifas están sometidas a condiciones que limitan o excluyen su derecho a modificar o cancelar las reservas. Los detalles sobre tales condiciones se facilitarán en el momento de realizar la reserva. Puede obtener protección adicional mediante la contratación de un seguro de una compañía privada. ....	26
5.1.2	Si tiene alguna enfermedad para la que pueda necesitar asistencia médica o atención especial	

	durante el embarque, el desembarque o a bordo del avión (por ejemplo, las circunstancias descritas en los artículos 7.3 a 7.5): .....	26
<b>5.1.3</b>	Si le son aplicables los artículos 7.3, 7.4 o 7.5, es posible que no aceptemos su reserva si esta no se realiza a través de nuestro centro de atención al cliente al menos: .....	27
<b>5.2</b>	Requisitos de pago .....	27
<b>5.2.1</b>	En el caso de que usted no abone el importe del billete (incluidos impuestos y recargos que sean de aplicación) con anterioridad a la hora límite de compra del billete que le hayamos notificado nosotros o nuestro agente autorizado, cancelaremos su reserv y podremos asignar su asiento a otro pasajero. ....	27
<b>5.2.2</b>	En el caso de que usted no haya abonado los importes que nos adeude en el momento del check-in o del embarque, cancelaremos su reserva. Para que no haya lugar a dudas, ello incluirá cualquier importe que nos adeude en relación con otros billetes o productos o servicios que le hayamos proporcionado. .	27
<b>5.2.3</b>	En el caso de que cancelemos su reserva y le deneguemos el transporte de conformidad con el presente artículo 5.2, no tendremos otra responsabilidad frente a usted más que la de ofrecerle un reembolso, que se considerará un reembolso voluntario, de acuerdo con el artículo 10.3. ....	27
<b>5.3</b>	Datos personales .....	27
<b>5.4</b>	Asientos y prestaciones a bordo .....	27
<b>5.4.1</b>	No podemos garantizarle que pueda sentarse en un asiento determinado (aunque así lo haya solicitado o tenga asignado un asiento concreto). Nos reservamos el derecho a cambiar su asignación de asiento en cualquier momento, incluido después de embarcar.....	27
<b>5.4.2</b>	No garantizamos el uso de ningún tipo concreto de avión para su transporte ni que se vaya a disponer de una disposición de asientos determinada. Por consiguiente, tampoco se garantizan las prestaciones, servicios e instalaciones facilitados por nosotros incluido su asiento y la disponibilidad de otras prestaciones a bordo). 27	
<b>5.5</b>	Avión .....	28
<b>5.5.1</b>	Intentaremos proporcionar el avión especificado en nuestro horario (o el indicado en el momento de la emisión de su billete) para su transporte, pero no garantizamos el uso de un avión en concreto. Podremos cambiar el avión en el que será transportado, y sea por motivos operativos, de seguridad u otros.....	28
<b>5.5.2</b>	En contadas ocasiones, podríamos necesitar complementar nuestra flota, de forma temporal, con aviones operados por otras líneas aéreas. En tales circunstancias, nosotros o nuestro agente autorizado: (i) le informaremos de dicho cambio y de la identidad dl operador del avión suplementario (si no somos nosotros) y (ii) trataremos de asegurarnos de que se le proporcione el mismo nivel de servicio durante el vuelo, entretenimiento y franquicia de equipaje que se publicita para su vuelo, aunque no podemos garantizarle que esto sea posible en todo momento. ....	28
<b>5.6</b>	Reconfirmación de las reservas .....	28
<b>5.6.1</b>	Le indicaremos si tiene que reconfirmar las reservas de ida o vuelta. ....	28
<b>5.6.2</b>	Si le pedimos que reconfirme su reserva y no lo hace: .....	28
<b>5.6.3</b>	Deberá consultar los requisitos de reconfirmación con el resto de aerolíneas que operen su transporte y, cuando sea necesario, reconfirmar con la aerolínea, cuyo código de designación de aerolínea figura en el billete, que opere el vuelo en cuestión. No endremos ninguna responsabilidad para con usted si otra aerolínea cancela una o más reservas porque usted no reconfirmara dicha reserva. ....	28
<b>5.7</b>	Cancelación de reservas de ida .....	28
<b>5.7.1</b>	Podremos cancelar la parte de su reserva que no haya utilizado y denegar su transporte si: ..	28
<b>5.7.2</b>	Siempre que haya cumplido los requisitos del artículo 3.5, no cancelaremos sus reservas no utilizadas de conformidad con el artículo 5.7.1 si nos dice que no tiene intención de utilizar ninguna parte de su reserva antes de que: .....	28
<b>5.7.3</b>	No tendremos ninguna responsabilidad para con usted en caso de pérdida, daño o gastos	

	como consecuencia del incumplimiento de los requisitos descritos en los artículos 5.6 y 5.7. ....	28
	ARTICLE 6 — CHECK-IN Y EMBARQUE.....	29
6.1	Hora límite de check-in.....	29
6.2	Hora límite de check-in para su primer vuelo .....	29
6.3	Debe llegar a la puerta de embarque a tiempo .....	29
6.4	Nos eximimos de toda responsabilidad en caso de incumplimiento por su parte de las horas	
límite	29	
	ARTICLE 7 — DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE.....	29
7.1	Derecho a denegar el transporte .....	29
<b>7.1.1</b>	que dicha acción sea necesaria a fin de cumplir con la normativa, regulaciones, leyes o política gubernamental aplicables;.....	29
<b>7.1.2</b>	que usted cometa algún delito o acto reprochable durante cualquiera de las operaciones del vuelo o relacionadas con el vuelo, incluidas, entre otras, durante su reserva, check-in, embarque o desembarque de su vuelo, desembarque de un vuelo de conexión o abordaje del avión; .....	29
<b>7.1.3</b>	que no observe la normativa o instrucciones de seguridad del personal de tierra o de los miembros de la tripulación u obstruya u obstaculice el desempeño de sus funciones; .....	29
<b>7.1.4</b>	que utilice palabras agresivas, abusivas, ofensivas o groseras, o se comporte de forma agresiva, abusiva, ofensiva o grosera con alguna persona, incluido el personal de tierra, miembros de la tripulación u otros pasajeros; .....	30
<b>7.1.5</b>	que transportarlo a usted o su equipaje pueda: .....	30
<b>7.1.6</b>	que esté bajo los efectos del alcohol o las drogas; .....	30
<b>7.1.7</b>	que, incluido cualquier menoscabo causado por el alcohol o las drogas, su salud física o mental:	30
<b>7.1.8</b>	que se niegue a permitir que se lleve a cabo un control de seguridad sobre usted o su equipaje;	30
<b>7.1.9</b>	que no proporcione respuestas satisfactorias a las preguntas de seguridad durante el check-in o en la puerta de embarque; .....	30
<b>7.1.10</b>	que no pase una evaluación/análisis de perfiles de seguridad;.....	30
<b>7.1.11</b>	que manipule o quite cualquier precinto de seguridad de su equipaje o pegatinas de seguridad de su tarjeta de embarque; .....	30
<b>7.1.12</b>	que no cumpla nuestras instrucciones de seguridad, protección o comodidad de los pasajeros en relación, por ejemplo, con los asientos, el almacenamiento del equipaje no facturado, el consumo de tabaco, el consumo de alcohol, el consumo de drogas, la vestimenta o el uso de equipos electrónicos (por ejemplo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, tecnología portátil y relojes inteligentes, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión); .....	30
<b>7.1.13</b>	que haya realizado o intentado realizar un aviso de bomba falso, una amenaza de secuestro o cualquier otra amenaza que atente contra la seguridad;.....	30
<b>7.1.14</b>	que usted: (a) no haya abonado en su totalidad la tarifa aplicable, los impuestos, las tasas, los cargos aplicables o los recargos por circunstancias excepcionales relativos a su transporte; o (b) cualquier deuda pendiente con nosotros que se haya negado a liquidar antes de embarcar; .....	30
<b>7.1.15</b>	que parezca, a nuestro criterio exclusivo, que:.....	30
<b>7.1.16</b>	que hayamos sido informados (ya sea verbalmente o por escrito) por parte de las autoridades de inmigración u otras autoridades del país (a) al que viaja; (b) en el que pretende estar en tránsito, o (c) en el que tiene programada una escala, de que no se le permitirá la entrada aunque disponga de documentos de viaje válidos;	31

7.1.17	que no nos facilite o se niegue a facilitarnos información en su poder acerca de usted, que alguna autoridad gubernamental nos haya solicitado legalmente, o nos parezca que dicha información facilitada es falsa o confusa;.....	31
7.1.18	que presente un billete que haya sido:.....	31
7.1.19	que no pueda probar que usted es la persona indicada en el billete; .....	31
7.1.20	que no cumpla los requisitos establecidos en el artículo 3 en relación, por ejemplo, con el uso de cupones de vuelo en secuencia; .....	31
7.1.21	que no cumpla los requisitos del artículo 7.3;.....	31
7.1.22	que usted (o la persona legalmente responsable de usted, en caso de que usted sea un menor) no cumpla los requisitos del artículo 7.7; .....	31
7.1.23	que usted, o la persona de la que usted es responsable y que viaja con usted (por ejemplo, un niño o un bebé) no tenga permiso de acuerdo con la ley, auto judicial o condiciones de fianza para abandonar la jurisdicción del lugar de salida del avión;.....	31
7.1.24	que usted esté, o tengamos sospechas razonables de ello, en posesión ilegal de drogas u otras sustancias ilegales;.....	31
7.1.25	que usted haya intentado, o tengamos sospechas razonables de ello, engañarnos a nosotros o a nuestros empleados (por ejemplo, con el equipaje); .....	31
7.1.26	que otra aerolínea le haya denegado anteriormente el transporte en relación con su comportamiento, o que haya infringido el artículo 11 en un vuelo anterior o en relación con el mismo; .....	31
7.1.27	que le hayamos avisado mediante notificación de que, a partir de la fecha de dicha notificación, no le transportaremos en nuestros vuelos; .....	31
7.1.28	que no haya pagado algún bien o servicio que haya adquirido de nosotros; .....	31
7.1.29	que no haya cumplido los requisitos del artículo 11; o .....	32
7.1.30	que, con carácter previo, haya tenido alguno de los comportamientos anteriores en un vuelo anterior o en relación con este. ....	32
7.2	Reembolso de gastos.....	32
	Usted nos reembolsará cualquier gasto en el que incurramos como resultado de: .....	32
7.3	Aptitud para volar .....	32
7.3.1	Antes de embarcar en un avión para su transporte, usted deberá: <b>(a)</b> tener el convencimiento razonable de su aptitud para volar desde el punto de vista médico; y <b>(b)</b> no presentar ninguna enfermedad preexistente que pueda afectarle a usted o a otras personas que viajen en el avión durante el vuelo. Si se le ha dicho que está en condiciones de volar siempre que se tomen ciertas precauciones (por ejemplo, el uso de medicamentos), es su responsabilidad asegurarse de que todas estas precauciones se tomen antes, durante y después de su vuelo. Si así lo solicitamos, deberá presentar una prueba escrita de su aptitud para volar exigida por las presentes condiciones de transporte. Para comprobar si se requieren pruebas de aptitud para volar, consulte los artículos 7.3.2 a 7.5. Si usted está volando hacia o desde Estados Unidos, consulte el artículo 7.3.4.	32
7.3.2	En caso de duda sobre su aptitud para volar, es posible que no se le acepte para el transporte a menos que haya cumplido uno de los siguientes requisitos:.....	32
7.3.3	Se requiere un permiso de vuelo de nuestro departamento médico al menos 48 horas antes de su vuelo (o un período más corto que nosotros decidamos a nuestra absoluta discreción) si usted padece una enfermedad que: 33	
7.3.4	Si vuela hacia o desde EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir algunos de los requisitos establecidos en los artículos 7.3.2 y 7.3.3. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <a href="https://www.emirates.com/us/english/">https://www.emirates.com/us/english/</a> . ....	33
7.4	Transporte de embarazadas y recién nacidos .....	33

7.5	Atención especial .....	33
<b>7.5.1</b>	Antes de la emisión de su billete, deberá obtener la autorización previa de nuestro departamento médico y cumplir la normativa aplicable si necesita atención especial debido a que: .....	34
<b>7.5.2</b>	Si sus requisitos de atención especial cambiaran negativamente tras recibir la autorización de nuestro departamento médico, deberá obtener una nueva autorización antes de su vuelo por parte de nuestro departamento médico o de su médico (según lo establecido en el artículo 7.5.4) y cumplir la normativa aplicable en todo momento. ....	34
<b>7.5.3</b>	Si nuestro departamento médico le ha autorizado el transporte de conformidad con el artículo 7.5.1, no se le denegará posteriormente el transporte sobre la base de sus requisitos especiales, a menos que haya incumplido las presentes condiciones de transporte, incluidos, por ejemplo, los artículos 7.1 y 7.3. ....	34
<b>7.5.4</b>	Otra forma de obtener autorización previa por parte de nuestro departamento médico según lo establecido en los artículos 7.5.1 y 7.5.2 es facilitarnos, en el momento de la compra del billete, un certificado original firmado por su médico en el que se certifique que usted es capaz de realizar el transporte de forma segura sin necesidad de asistencia médica especial en vuelo (por ejemplo, asistencia necesaria para alimentarse, usar el baño, evacuar el avión, o administrarse medicamentos o tratamiento). ....	34
<b>7.5.5</b>	Deberá comunicarnos su discapacidad o necesidad de atención especial al hacer su reserva y en las 48 horas inmediatamente anteriores a la salida de su vuelo. ....	34
<b>7.5.6</b>	Si vuela hacia o desde EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir la totalidad o parte de los requisitos establecidos en el presente artículo 7.5. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <a href="https://www.emirates.com/us/english/">https://www.emirates.com/us/english/</a> . ....	34
7.6	Reembolso de gastos médicos por parte del pasajero .....	34
<b>7.6.1</b>	En el caso de que enferme durante un vuelo por alguna de las siguientes causas (con independencia de que tuviera conocimiento de ello o no): .....	34
<b>7.6.2</b>	En caso de que desviemos un avión para buscar asistencia médica, nuestras obligaciones para con usted quedarán plenamente cumplidas y no tendremos ninguna responsabilidad al respecto. Para que no quede lugar a dudas, Emirates no tendrá ninguna obligación para con usted en relación con el transporte desde el lugar de desvío por motivos médicos y usted perderá el sector o sectores correspondientes de su billete. ....	34
<b>7.6.3</b>	Asimismo, abonará todos los gastos en los que hayamos incurrido al desviar un avión para buscar asistencia médica si ha infringido los artículos 7.3, 7.4 o 7.5. ....	35
<b>7.6.4</b>	Es posible que apliquemos para el pago que usted nos adeude al amparo del presente artículo 7.6 el valor de cualquier transporte no utilizado en su billete o créditos no utilizados en su cuenta con nosotros, o cualquiera de sus fondos en nuestro poder. ....	35
7.7	Transporte de niños no acompañados .....	35
<b>7.7.1</b>	Si, en la fecha de inicio del vuelo, usted es menor de 5 años, no aceptaremos su transporte, salvo que vaya acompañado, en el mismo vuelo y compartimento, por una persona de 16 años o más (o 18 años o más si el menor de 5 años requiere atención especial, por ejemplo, a causa de una discapacidad). ....	35
<b>7.7.2</b>	Si tiene una edad comprendida entre los 5 y los 15 años (hasta el día en que cumpla 16), podemos buscarle una persona que le acompañe siempre y cuando recibamos el aviso al menos 12 horas antes del viaje y sujeto a determinadas condiciones que pueden consultarse en <a href="https://www.emirates.com/es/english/family/planning-your-family-trip/unaccompanied-minors/">https://www.emirates.com/es/english/family/planning-your-family-trip/unaccompanied-minors/</a> . ....	35
<b>7.7.3</b>	Si tiene más de 5 años pero menos de 12 en la fecha de inicio del vuelo, no aceptaremos su transporte salvo que se cumplan todas las condiciones siguientes: .....	35
<b>7.7.4</b>	De acuerdo con la Instrucción n.º 10/2019 de la Secretaría de Estado de Seguridad española, por la que se regula el procedimiento para otorgar el permiso de viaje fuera de territorio español para menores, los menores de 18 años de nacionalidad española o residentes en España que viajen al extranjero sin un progenitor o tutor legal deberán presentar un formulario de permiso de viaje firmado por sus progenitores o tutores legales y en el que conste el sello del organismo o funcionario competente según estipule la legislación aplicable.	35

7.8	Servicios a bordo.....	35
7.9	Servicios en tierra.....	36
7.10	Servicios y traslados.....	36
	ARTICLE 8 — EQUIPAJE .....	36
8.1	Franquicia de equipaje .....	36
8.2	Exceso de equipaje.....	36
8.3	Objetos no admitidos en el equipaje .....	37
8.3.1	No debe incluir ninguno de los siguientes objetos ni en el equipaje facturado ni en el no facturado:	37
8.3.2	No debe incluir en su equipaje facturado: Objetos frágiles o perecederos, objetos valiosos (como, por ejemplo, dinero, joyas, metales preciosos), ordenadores, dispositivos electrónicos personales, datos almacenados, medicamentos o equipos médicos que puedan requerirse durante el vuelo o su viaje o que no puedan reemplazarse con rapidez si se pierden o dañan, llaves, documentos valiosos (entre ellos, documentos de trabajo, pasaportes y otros documentos identificativos, papeles negociables o escrituras) o muestras.....	37
8.3.3	No debe incluir en su equipaje no facturado: Armas reales, réplicas o de juguete, armas y municiones, explosivos o cualquier cosa que contenga explosivos (por ejemplo, petardos o fuegos artificiales) y materiales incendiarios; cuchillos de cualquier tipo o forma; abrecartas; cubiertos de metal; catapultas; tirachinas, cuchillas de afeitar y navajas de afeitar rectas (excluidas las maquinillas de afeitar y sus recambios); herramientas; dardos, tijeras, limas de uñas; agujas y jeringas hipodérmicas (a menos que sean necesarias por razones médicas y vayan acompañadas de un certificado médico que confirme el problema de salud que requiere llevarlas); agujas de tricotar; sacacorchos; bates y palos de deportes (incluidos, por ejemplo, los bates de béisbol y sóftbol, los palos de golf, los bates de críquet, con exclusión de las raquetas de tenis, bádminton y squash); bolas de deportes duras (incluidas, por ejemplo, las de críquet, de césped, de hockey o de billar); tacos de billar; dispositivos para la práctica de las artes marciales y cualquier objeto que, en nuestra opinión, o en la del personal de seguridad del aeropuerto, pueda ser utilizado como arma o adaptado para su uso como arma con potencial para causar lesiones o incapacidades o para representar cualquier otra amenaza para la seguridad. ....	37
8.3.4	Si un objeto de equipaje no facturado se convierte en equipaje facturado (ya sea a petición suya o porque lo requiramos nosotros), deberá retirar inmediatamente de él todos los elementos cuya inclusión en el equipaje facturado esté prohibida por el artículo 8.3. Si nos lo solicita, intentaremos suministrarle una bolsa de transporte si no tiene otra bolsa propia. Podrá llevar dichos objetos como equipaje no facturado, pero únicamente si cumple nuestros requisitos en cuanto al contenido, dimensiones y peso del equipaje no facturado especificados en el artículo 8.8. ....	38
8.3.5	No nos haremos responsables de los objetos requisados tanto en el equipaje facturado como en el no facturado y retenidos por el personal de seguridad del aeropuerto. Es responsabilidad suya: .....	38
8.4	Armas de fuego y objetos peligrosos .....	38
8.4.1	Si desea llevar armas de fuego, municiones, armas antiguas, espadas, cuchillos, arcos, pistolas de juguete, réplicas de armas y explosivos, incluidos artículos que contengan explosivos (por ejemplo, petardos o fuegos artificiales), como equipaje facturado, deberá obtener: .....	38
8.4.2	Si se aceptan para el transporte, las armas de fuego, las armas, los explosivos y las municiones estarán sujetos a las normas aplicables de la OACI y de la IATA (incluidas las especificadas en el artículo 8.3.1) y deberán: .....	38
8.4.3	No seremos responsables cuando algún objeto aceptado según lo dispuesto en el artículo 8.4.1 sea requisado de su equipaje facturado o retenido o destruido por el personal de seguridad, funcionarios gubernamentales, agentes aeroportuarios, agentes policiales o militares u otra aerolínea implicada en su transporte. ....	38
8.4.4	Las armas de fuego, la munición y los explosivos nunca serán transportados en cabina o en la cabina de mando del avión. ....	38

8.5	Derecho a denegar el transporte.....	38
8.5.1	Nos negaremos a transportar equipaje que contenga cualquiera de los artículos que contravengan el artículo 8.3 o el artículo 8.4.....	38
8.5.2	Nos negaremos a transportar equipaje si decidimos que su transporte no es apropiado, ya sea debido a sus dimensiones, forma, apariencia, peso, contenido, naturaleza o por motivos de seguridad u operativos, o por la comodidad de otros pasajeros. Si le sure alguna duda sobre artículos concretos, consulte con nosotros o con nuestros agentes autorizados.....	38
8.5.3	Podríamos negarnos a transportar equipaje si consideramos que no está empaquetado apropiadamente ni de forma segura en contenedores adecuados. Si nos consulta, le informaremos acerca del empaquetado y los recipientes que aceptamos.....	39
8.5.4	Podríamos negarnos a transportar equipaje cuyo recargo, según lo establecido en el artículo 8.2, usted se haya negado a pagar.....	39
8.5.5	Podríamos negarnos a transportar en la bodega el equipaje que usted no haya depositado antes de la hora límite de check-in.....	39
8.6	Derecho a registrar a los pasajeros y a inspeccionar su equipaje .....	39
8.6.1	Por razones de seguridad, salud y protección, podremos registrar, pasar por el escáner o por rayos X su equipaje. Intentaremos registrar su equipaje mientras usted esté presente. No obstante, si usted no estuviese disponible, podremos realizar el registr en su ausencia. Si no nos permite llevar a cabo los registros necesarios de seguridad, escaneos y rayos X, nos negaremos a transportarlo a usted y su equipaje. ....	39
8.6.2	Debe permitir que funcionarios gubernamentales, agentes aeroportuarios, policías, militares y otras aerolíneas implicadas en su transporte realicen controles de seguridad de su equipaje. ....	39
8.6.3	Si al registrar, pasar por escáner o rayos X su equipaje este se dañara, no seremos responsables de tal daño, salvo que fuera causado exclusivamente por nuestra negligencia.....	39
8.6.4	Tenga en cuenta que las autoridades de seguridad de algunos países requieren que el equipaje facturado esté asegurado de tal modo que pueda ser abierto sin necesidad de dañarlo en ausencia del pasajero. Es su responsabilidad informarse de estos requisito y cumplirlos. ....	39
8.6.5	Si sufre alguna lesión mientras le registran o le pasan el escáner o si los rayos X o el escáner dañan su equipaje, no seremos responsables de tales daños, salvo que estén causados por nuestra negligencia. ....	39
8.7	Equipaje facturado .....	39
8.7.1	Debe poner su nombre en cada artículo de equipaje facturado. ....	39
8.7.2	Cuando facture equipaje, le daremos una etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de equipaje facturado. ....	39
8.7.3	El equipaje facturado se transportará normalmente en el mismo avión que usted, a menos que decidamos, por razones de seguridad, salud, protección y funcionamiento, transportarlo en otro vuelo. Si transportamos su equipaje facturado en otro vuelo, podremos entregarlo en la dirección que nos haya facilitado, a menos que la ley le exija estar presente para el despacho de aduanas o por el motivo de su transporte en otro avión en relación con el tamaño o el peso del equipaje facturado. ....	39
8.7.4	A menos que decidamos que su equipaje facturado no se transportará en el mismo vuelo que usted, no transportaremos su equipaje facturado si: .....	39
8.7.5	Solo llevaremos su exceso de equipaje en el mismo vuelo que usted si: .....	40
8.7.6	Debe asegurarse de que su equipaje facturado sea lo suficientemente robusto y esté bien protegido para soportar los rigores habituales del transporte aéreo sin sufrir daños (salvo el desgaste y roturas normales). 40	
8.8	Equipaje no facturado .....	40
8.8.1	En el caso del equipaje no facturado, se especifican las dimensiones o el peso máximos, que deben ser lo suficientemente pequeños para que quepan:.....	40

8.8.2	Deberá facturar todo el equipaje no facturado y pagar los cargos por exceso de equipaje que puedan deberse en virtud del artículo 8.2 (si su franquicia de equipaje ya ha sido utilizada por otro equipaje facturado) si:	40
8.8.3	Si tiene un artículo de equipaje (como un artículo de gran valor, un instrumento musical o una valija diplomática) que desee llevar con nosotros como equipaje no facturado, pero que exceda nuestras limitaciones de tamaño o peso para el equipaje no facturado, puede adquirir uno o más asientos adicionales (sujeto a disponibilidad) en la misma clase de viaje que usted, con el fin de almacenar el artículo permitido junto a usted durante el vuelo, siempre y cuando acordemos con usted antes de que realice el check-in el transporte de dicho equipaje en la cabina del avión.....	40
8.8.4	No transportaremos como equipaje no facturado ningún otro tipo de artículo que exceda nuestras restricciones en cuanto a tamaño y peso para este equipaje.....	40
8.9	Recogida y entrega de equipaje facturado.....	40
8.9.1	Salvo que el artículo 8.7.3 nos obligue a entregarle a usted su equipaje facturado, deberá recogerlo tan pronto como esté disponible en su destino o lugar de escala. Si no lo recoge en un plazo razonable, podríamos cobrarle una tasa de almacenamiento. Si no recoge su equipaje facturado en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de su puesta a disposición, podremos deshacernos de él y retener en beneficio nuestro el producto de la eliminación sin previo aviso ni responsabilidad alguna para con usted. ....	40
8.9.2	Solo la persona que sea la titular del equipaje facturado y de la etiqueta de identificación de equipaje podrá reclamar alguna pieza del mismo. No asumimos ninguna responsabilidad por comprobar la identidad o autoridad de la persona titular del equipaje facturado y de la etiqueta de identificación de equipaje, o por comprobar que dicha persona tiene derecho a recogerlo. ....	40
8.9.3	Si la persona que reclama una pieza del equipaje facturado no puede presentar la etiqueta de identificación de equipaje facturado necesaria, dicha persona deberá poder demostrar que el equipaje es suyo antes de que le permitamos su recogida. No asumimos ninguna responsabilidad por realizar nada más que averiguaciones limitadas sobre la persona que reclama el equipaje para evaluar su derecho a la recogida.....	40
8.10	Animales .....	41
8.10.1	Usted deberá transportar al animal (junto con la comida y agua necesarias) en una jaula de viaje apropiada para el transporte en la bodega del avión de acuerdo con la normativa legal aplicable. Nos reservamos el derecho a decidir el modo de transporte y limitar el número de animales que pueden transportarse en un vuelo. ....	41
8.10.2	El animal deberá ir acompañado de los certificados de salud y vacunas válidos, los permisos de entrada, tránsito y salida y demás documentos requeridos por los países de salida, entrada o tránsito, los cuales deberá presentarnos. ....	41
8.10.3	Usted deberá abonar los cargos aplicables a jaulas de viaje que contengan animales, salvo que se trate de un animal de servicio. ....	41
8.10.4	Salvo que el transporte del animal esté sometido a las normas relativas a obligaciones dispuestas en el convenio pertinente, no seremos responsables de su pérdida, lesión, enfermedad o muerte, salvo que esta se deba exclusivamente a nuestra negligencia. ....	41
8.10.5	Si transportamos un animal sin ir acompañado de todos los certificados y permisos requeridos por el artículo 8.10.2:.....	41
8.11	Obligaciones del pasajero .....	41
8.11.1	Debe tener pleno conocimiento del contenido de todo su equipaje. ....	41
8.11.2	No debe dejar su equipaje sin vigilancia desde el momento en que lo haga ni aceptar objetos de otro pasajero u otra persona. ....	41
8.11.3	No deberá viajar con equipaje que le hayan confiado terceras personas.....	41
ARTICLE 9 — HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIÓN DE VUELOS Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE .....		41

9.1	Horarios .....	41
<b>9.1.1</b>	Los horarios y la duración de los vuelos anunciados en nuestros horarios tienen la única intención de informar a los pasajeros de los vuelos que ofrecemos y pueden variar entre la fecha de publicación (o emisión) y la fecha real del viaje. No garantizamos los horarios y la duración de los vuelos y estos no forman parte de su contrato de transporte con nosotros. ....	42
<b>9.1.2</b>	Antes de aceptar su reserva, nosotros o nuestro agente autorizado le informará acerca de la hora de salida de su vuelo y esta se mostrará en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. Es posible que tengamos que cambiar la hora de salida d su vuelo o el aeropuerto de origen o destino tras haber emitido su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. Es su responsabilidad facilitarnos a nosotros o a nuestro agente autorizado su información de contacto, a fin de que nosotros o nuestro agente autorizado pueda notificarle tales cambios. ....	42
9.2	Compensación por cancelaciones, cambios de ruta y retrasos .....	42
<b>9.2.1</b>	En ocasiones, los retrasos en las horas de salida y el tiempo invertido por un avión en volar hasta un destino o las cancelaciones se deben a circunstancias que escapan a nuestro control (por ejemplo, acciones gubernamentales, pandemias, mal tiempo o retasos o huelgas de los controladores del tráfico aéreo). Además:	42
<b>9.2.2</b>	Tendrá derecho a elegir una de las tres opciones de compensación que establece el artículo 9.2.2 (a) a (c) si cancelamos un vuelo; si no operamos un vuelo de forma razonable de acuerdo con el horario; si no paramos en su destino o lugar de escala; o si povocamos que pierda un vuelo de conexión con nosotros o con otra aerolínea para el que disponga de una reserva confirmada y tiempo adecuado para realizar la conexión después de la hora de llegada prevista para su vuelo. Tendremos en cuenta sus necesidades cuando seleccionemos una de las tres opciones de compensación disponibles; dicha compensación seleccionada por Emirates se pondrá a su disposición sin ningún cargo adicional. Consulte asimismo el artículo 9.2.3 para conocer las restricciones de sus derechos y nuestra responsabilidad. ....	42
<b>9.2.3</b>	Las tres soluciones previstas en el artículo 9.2.2 (a) a (c) no afectan a los derechos que pueda tener en virtud del artículo 15.6. Estos recursos y derechos representan los únicos y exclusivos recursos y derechos de que dispone si su transporte se ve aftcado por uno de los hechos enumerados en el artículo 9.2. ....	43
9.3	Denegación de embarque .....	43
<b>9.3.1</b>	Si no podemos llevarlo en la clase de servicio para la que ha reservado su billete y ha cumplido todas las horas límite de check-in y embarque aplicables: .....	43
<b>9.3.2</b>	Si el artículo 9.3.1 es aplicable en su caso, le abonaremos la compensación que se le deba según la ley aplicable y nuestra política de compensación por embarque denegado, que está disponible si así se solicita.	43
<b>9.3.3</b>	Aparte de sus derechos al amparo del presente artículo 9.3, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdida o gastos. Infórmese acerca de nuestra política de compensación por embarque denegado. ....	43
	ARTICLE 10 — REEMBOLSOS.....	44
10.1	General.....	44
<b>10.1.1</b>	Le reembolsaremos la tarifa abonada por su billete, o las partes no utilizadas del mismo, junto con los impuestos, tasas, cargos y recargos en circunstancias excepcionales aplicables de acuerdo con el presente artículo 10 y nuestras condiciones de la tarfa. ....	44
<b>10.1.2</b>	A menos que digamos lo contrario, solo haremos un reembolso a la persona que haya pagado el billete.	44
10.2	Reembolsos involuntarios .....	44
<b>10.2.1</b>	Tendrá derecho a un reembolso calculado de acuerdo con el artículo 10.2.2 únicamente si: .	44
<b>10.2.2</b>	Su reembolso se calculará del modo siguiente: .....	44
<b>10.2.3</b>	Efectuaremos un reembolso de acuerdo con el artículo 10.2 si le denegamos el transporte por	

	alguno de los motivos expuestos en el artículo 7.1 o damos por terminado su transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 11.5, salvo que usted notenga derecho a recibir un reembolso por el vuelo en el que se le haya denegado el transporte o se produjera cualquier comportamiento inaceptable. ....	44
<b>10.2.4</b>	Aparte del reembolso según el artículo 10.2, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por ninguna pérdida o gasto. Consulte asimismo el artículo 7.2 y el artículo 11.5 (que nos permite usar el valor de cualquier transporte no utilizado de su billete para reembolsar los costes pagaderos por usted). ....	44
10.3	Reembolsos voluntarios .....	44
<b>10.3.1</b>	Si ha de efectuarse un reembolso de la tarifa de su billete por motivos distintos a los descritos en el artículo 10.2, el reembolso será el siguiente: .....	44
<b>10.3.2</b>	Para que no haya lugar a dudas, tendrá derecho al reembolso de los impuestos no pagados, sin deducción, en caso de que no utilice una parte de su billete. ....	45
10.4	Derecho a denegar el reembolso .....	45
<b>10.4.1</b>	No le reembolsaremos el dinero si lo solicita más de 2 años después de la fecha de emisión del billete original. ....	45
<b>10.4.2</b>	No reembolsaremos el importe del billete si, al llegar a un país, nos lo presentó a nosotros o a funcionarios gubernamentales como prueba de su futura intención de salir de ese país, a menos que pueda demostrarnos que: .....	45
<b>10.4.3</b>	No se reembolsará el importe del billete en caso de que: .....	45
<b>10.4.4</b>	No realizaremos ningún reembolso de ningún billete para ningún vuelo en el que se le haya denegado el transporte (por cualquiera de los motivos descritos en el artículo 7.1) o del que haya sido retirado (por cualquiera de los motivos descritos en el artículo 11). ....	45
10.5	Divisa .....	45
10.6	Por quién es reembolsable el billete .....	45
10.7	Limitación de sus derechos .....	45
	<b>ARTICLE 11 — CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN</b> .....	46
11.1	General .....	46
<b>11.1.1</b>	En todo momento durante su transporte, usted no deberá: .....	46
<b>11.1.2</b>	Consulte asimismo el artículo 18 en relación con las decisiones que tomamos sobre la aplicación del artículo 11. ....	46
11.2	Alcohol a bordo .....	46
11.3	Tabaco .....	46
11.4	Fotografía .....	46
11.5	Conducta inaceptable .....	47
	<b>ARTICLE 12 — SERVICIOS PROPORCIONADOS POR TERCEROS</b> .....	47
12.1	Actuamos solo como agente cuando: .....	47
12.2	Le serán aplicables los términos y condiciones de la empresa que proporciona los Otros Servicios y no tendremos ninguna responsabilidad para con usted (lo que incluye ninguna obligación de reembolsar parte alguna de su billete) con respecto a los Otros Srvicios a menos que se deba exclusivamente a una negligencia por nuestra parte. Consulte también los artículos 7.8 y 7.9 para conocer otras disposiciones en relación a los servicios facilitados por terceros. ....	47
	<b>ARTICLE 13 — DOCUMENTOS DE VIAJE, ADUANA Y CONTROLES DE SEGURIDAD</b> .....	47
13.1	General .....	47
<b>13.1.1</b>	Usted deberá: .....	47

13.1.2	Deberá cumplir todas las leyes, reglamentos, órdenes y otros requisitos de todos los países a los que entre, salga o esté en tránsito durante su viaje.....	47
13.1.3	Para obtener información detallada sobre los documentos de viaje requeridos, es su responsabilidad: 47	
13.1.4	Si así se le solicita, deberá: .....	48
13.1.5	No seremos responsables ante usted si:.....	48
13.1.6	No le aceptaremos a usted ni a su equipaje para el transporte si:.....	48
13.1.7	Tenemos derecho a denegar el transporte de esta manera aunque usted haya iniciado o completado parte del trayecto antes de que tengamos constancia (ya sea como resultado de la aplicación del artículo 13.1 o de otro modo) de que no ha cumplido lo dispuesto en el artículo 13.1.....	48
13.2	Denegación de entrada .....	48
13.2.1	Si se le niega la entrada a un país (incluido un país por el que usted transite mientras se dirige a su destino), deberá pagar: .....	48
13.2.2	No le reembolsaremos la tarifa abonada por el transporte hasta el aeropuerto donde se le denegó la entrada.....	48
13.3	Responsabilidad del pasajero en caso de multas, gastos de detención y otros cargos.....	48
13.3.1	Deberá reembolsarnos en su totalidad cualquier multa, penalización, costes de detención, gastos de deportación o expulsión, gastos de escolta (si los hubiere), coste del billete o billetes expedidos para usted, o cualquier otro gasto que hayamos pagado porque usted, de forma voluntaria o involuntaria, no: .....	48
13.3.2	Podríamos usar el valor del transporte no utilizado de su billete o los fondos en nuestro poder para abonar las sumas que usted nos deba. ....	49
13.4	Devolución de documentos de viaje confiscados.....	49
13.5	Inspección de aduanas.....	49
13.6	Inspección de seguridad .....	49
	ARTICLE 14 — AEROLÍNEAS SUCESIVAS .....	49
	ARTICLE 15 — RESPONSABILIDAD POR DAÑOS .....	49
15.1	Normativa aplicable .....	49
15.2	Ámbito de responsabilidad.....	49
15.3	Limitaciones generales.....	49
15.3.1	Siempre que el convenio se aplique a su viaje, nuestra responsabilidad estará sujeta a las normas y limitaciones del convenio aplicable, en su forma enmendada por otras leyes aplicables. ....	50
15.3.2	En la medida en que lo permita la legislación aplicable, quedaremos eximidos parcial o totalmente de nuestra responsabilidad para con usted por daños si demostramos que dichos daños fueron causados por su negligencia, acción u omisión, o que usted contribuyó a estos.....	50
15.3.3	Podremos ser exonerados total o parcialmente de responsabilidad ante usted por daños si demostramos que: .....	50
15.3.4	A menos que se especifique en el convenio, no seremos responsables de ningún daño que se derive de: 50	
15.3.5	Salvo que las presentes condiciones de transporte indiquen lo contrario, asumiremos la responsabilidad para con usted únicamente por los daños compensatorios que tenga derecho a recibir por pérdidas y costes demostrados según lo dispuesto en el convenio en las leyes locales que puedan aplicarse....	50
15.3.6	Su contrato de transporte con nosotros (que incluye estas condiciones de transporte y todas las exclusiones y limitaciones de responsabilidad) se aplica a nuestros agentes autorizados, empleados y representantes en la misma medida que se nos aplica a nosotros. El importe total de la indemnización por daños	

	y perjuicios a pagar por nosotros, nuestros agentes autorizados, empleados y representantes no excederá del importe de nuestro límite de responsabilidad, si lo hubiera.....	50
<b>15.3.7</b>	Nada en estas condiciones de transporte:.....	50
15.4	Fallecimiento o daños a los pasajeros .....	50
<b>15.4.1</b>	Nuestra responsabilidad por los daños que usted sufra en caso de fallecimiento, heridas u otras lesiones causadas por un accidente está sometida a las normas y limitaciones del convenio y la legislación aplicable. ....	50
<b>15.4.2</b>	Sin demora, y, en cualquier caso, no más tarde de 15 días después de que se haya establecido la identidad de la persona física con derecho a indemnización, efectuaremos los pagos anticipados que sean necesarios para satisfacer las necesidades económicas inmediatas sobre una base proporcional a las dificultades sufridas. En caso de fallecimiento, dicho pago no será inferior al equivalente en moneda nacional a 16.000 DEG por pasajero. ....	50
<b>15.4.3</b>	Nuestra obligación de abonar anticipos está sujeta a las siguientes condiciones: .....	51
15.5	Equipaje .....	51
<b>15.5.1</b>	No nos hacemos responsables de los daños sufridos por el equipaje no facturado salvo que dichos daños sean consecuencia de nuestra negligencia.....	51
<b>15.5.2</b>	No nos hacemos responsables de los daños sufridos por el equipaje como consecuencia de un defecto, calidad o vicio inherente al mismo. De igual modo, no seremos responsables del desgaste y roturas normales como resultado de los rigores habituales del transporte aéreo (consulte también el artículo 8.7.6 para saber si su equipaje es apropiado para el transporte aéreo). ....	51
<b>15.5.3</b>	Salvo lo dispuesto en el artículo 15.5.4, nuestra responsabilidad por los daños sufridos por el equipaje se limita a las siguientes cantidades máximas:.....	51
<b>15.5.4</b>	Los límites máximos de responsabilidad establecidos en el artículo 15.5.3 no se aplicarán si los daños son el resultado de una acción u omisión del transportista realizada con la intención de causar daños o imprudentemente y a sabiendas de que probablemente se producirían daños. ....	51
<b>15.5.5</b>	Si desea aumentar nuestra responsabilidad máxima ante usted por daños a su equipaje facturado, puede optar por hacer una «declaración especial de valor» antes de la hora límite de check-in y deberá pagarnos la tasa adicional calculada de acuerdo con nuestro reglamento. Solicítenos más información sobre esta opción. ....	51
<b>15.5.6</b>	Quizá desee realizar una «declaración especial de valor» de acuerdo con el artículo 15.5.5 o adquirir un seguro para aquellos casos en los que el valor real o los costes de sustitución del equipaje facturado o no facturado excedan nuestra responsabilidad. Nos reservamos el derecho a: (a) verificar la idoneidad del valor declarado a la luz del valor del equipaje y su contenido; y (b) limitar el nivel de las declaraciones a un importe máximo. ....	52
<b>15.5.7</b>	Si el peso del equipaje facturado no se registra en el momento de facturar, supondremos que el peso total no supera la franquicia de equipaje gratuita específica para la clase de transporte en la que tiene reserva. ....	52
<b>15.5.8</b>	Si los bienes que contiene su equipaje nos causan daños a nosotros o a un tercero, deberá compensarnos por las pérdidas sufridas y los costes en que hayamos incurrido como consecuencia de ello.....	52
15.6	Retraso en el transporte de pasajeros y equipaje .....	52
15.7	Consejo a pasajeros internacionales sobre la limitación de responsabilidad.....	52
	<b>ARTICLE 16 — PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE EQUIPAJE, TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE EQUIPAJE Y PLAZOS DE TODAS LAS ACCIONES POR DAÑOS .....</b>	<b>53</b>
16.1	Plazo de presentación de reclamaciones de equipaje .....	53
<b>16.1.1</b>	Si la persona con el comprobante de facturación y la etiqueta de identificación de equipaje	

	recibe el equipaje facturado y no presentó una reclamación en el momento de la recepción, se presupondrá que se entregó en buenas condiciones (a menos que esa persona pueda demostrar lo contrario). ....	53
<b>16.1.2</b>	Si desea solicitar una indemnización por daños en el equipaje facturado, debe notificarnoslo tal y como se indica a continuación. ....	53
16.2	Tramitación de reclamaciones de equipaje .....	53
<b>16.2.1</b>	Todas las reclamaciones de indemnizaciones por daños en el equipaje deberán ir acompañadas de una lista detallada que identifique cada uno de los objetos afectados y su descripción, fabricante y antigüedad, además de un comprobante de compra o titularidad de cada uno de los objetos. ....	54
<b>16.2.2</b>	En caso de reclamaciones de indemnizaciones por daños físicos en el equipaje, deberá conservar y, si así se lo solicitamos, dejarnos examinar el equipaje afectado para que podamos evaluar su naturaleza y alcance y determinar si dicho daño es reparable. ....	54
<b>16.2.3</b>	Si desea reclamar el coste por la sustitución de un solo objeto que forme parte de una reclamación de indemnización por daños en el equipaje, deberá consultarnos antes de incurrir en dicho coste, de lo contrario, es posible que no lo incluyamos en ninguna de nuestras indemnizaciones. Su reclamación deberá ir acompañada del comprobante de compra de todos los objetos de sustitución. ....	54
<b>16.2.4</b>	Para todas las reclamaciones de indemnizaciones relacionadas con el equipaje, deberá facilitarnos toda la información que le solicitamos para evaluar si su reclamación cumple los requisitos para recibir dicha indemnización, así como para determinar la cantidad de la misma. ....	54
<b>16.2.5</b>	Si se lo solicitamos, deberá firmar un acta de manifestación en relación con los hechos presentados en su reclamación por daños en el equipaje antes de que le abonemos la indemnización. ....	54
<b>16.2.6</b>	En caso de que no cumpliera los requisitos aplicables de conformidad con el artículo 16.2, la cantidad de la indemnización a la que pudiera tener derecho podría verse afectada negativamente. ....	54
16.3	Plazo para todas las acciones por daños y perjuicios .....	54
<b>16.3.1</b>	Usted no tendrá derecho a interponer ninguna acción ni a recibir indemnización por daños y perjuicios si no se interpone una acción en el plazo de dos años a partir de la fecha: .....	54
<b>16.3.2</b>	No se interpondrá ninguna acción para hacer valer ningún otro derecho a indemnización por daños y perjuicios después de transcurridos dos años a partir de la fecha en que surgió el derecho, a menos que la legislación aplicable exija un plazo de prescripción diferente y dicho plazo de prescripción no pueda ser modificado por las presentes condiciones de transporte. ....	54
<b>16.3.3</b>	El método de cálculo del plazo de prescripción se determinará con arreglo a las leyes del tribunal que conozca del asunto. ....	54
	ARTICLE 17 — PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) 261/2004 .....	54
17.1	El presente artículo 17 se aplicará a todas las reclamaciones de compensación presentadas por usted en el marco del Reglamento UE 261. ....	54
17.2	Si desea presentar una reclamación en virtud del Reglamento UE 261, primero deberá enviarnos su reclamación directamente a nosotros y tendremos 28 días para responderle a partir de la fecha en que recibamos la reclamación. Puede presentar su reclamación n <a href="http://www.emirates.com/spain/english/help/complaint.aspx/">www.emirates.com/spain/english/help/complaint.aspx/</a> .....	54
17.3	Con excepción de las circunstancias establecidas en el artículo 17.4, si usted solicita a un tercero que nos envíe su reclamación en su nombre antes de que usted nos haya presentado su reclamación directamente, no la procesaremos. ....	55
17.4	Puede presentarnos una reclamación en nombre de otros pasajeros que figuren en la misma reserva que usted y que hayan viajado con usted. Podremos solicitar pruebas de que usted tiene el consentimiento de los demás pasajeros para presentar una reclamación en su nombre. ....	55
17.5	Exceptuando las circunstancias establecidas en el artículo 17.4 precedente, no procesaremos ninguna reclamación presentada por un tercero a menos que la reclamación vaya acompañada de la documentación adecuada que demuestre que el tercero ha sido designado por usted para actuar en su nombre. ....	55

17.6	Tenga en cuenta que pueden aplicarse diferentes plazos de prescripción a cualquier reclamación de compensación que pueda presentar en virtud del Reglamento UE 261. Consulte la legislación del tribunal que conozca de su caso para determinar el plazo de prescripción aplicable. ....	55
17.7	El presente artículo 17 no le impide solicitar asesoramiento legal o de terceros antes de presentarnos su reclamación. ....	55
	<b>ARTICLE 18 — NUESTRA NORMATIVA</b> .....	55
18.1	Algunos aspectos de nuestro transporte podrían estar regidos por nuestras normativas además de las presentes condiciones de transporte. Cuando sean aplicables, deberá cumplir nuestras normativas (no obstante, consulte el artículo 2.4 para averiguar qué sucede si estas condiciones de transporte son incompatibles de algún modo con alguna de nuestras normativas). Estas normativas se refieren, entre otras cosas, a: .....	55
18.2	Disponemos de copias de nuestras normativas, las cuales puede consultar previa solicitud. ....	55
	<b>ARTICLE 19 — GENERAL</b> .....	55
19.1	Nuestra interpretación de los hechos pertinentes o la legislación gubernamental, reglamentos, órdenes o información médica aplicables en relación con los artículos 7, 11 y 13 y el presente artículo 19 será definitiva y vinculante, incluso si, con posterioridad, resultara ser incorrecta. ....	55
19.2	Todas las fechas y períodos de tiempo especificados en estas condiciones de transporte se determinarán de acuerdo con el calendario gregoriano. ....	55
19.3	Los títulos de los artículos de estas condiciones de transporte son solo a modo enunciativo y no deben utilizarse para interpretar el texto. ....	55
19.4	Salvo que se indique expresamente en las presentes condiciones de transporte, no tendremos ninguna responsabilidad ante usted por ninguna responsabilidad, pérdida o daño en que haya incurrido derivado de la prestación o la falta de prestación de nuestros servicios (con independencia de su origen) o de ningún contrato entre nosotros, salvo que la ley prohíba dicha exclusión. ....	56
19.5	No seremos responsables ante usted en el supuesto de que concurra cualquier circunstancia que escape a nuestro control, salvo que se estipule expresamente lo contrario en las presentes condiciones de transporte. ....	56
19.6	Pueden ser circunstancias que escapen a nuestro control, entre otras, la guerra, amenaza de guerra, revueltas, disturbios, actos terroristas y sus consecuencias, conflictos laborales, desastres naturales y nucleares, acciones u órdenes gubernamentales (de cualquier departamento, autoridad u organismo gubernamental o regulador), incendios, epidemias, riesgos sanitarios y pandemias, problemas técnicos inevitables e imprevisibles con el avión u otros equipos, cierre o congestión de aeropuertos, huracanes, inclemencias meteorológicas u otras condiciones meteorológicas adversas reales o posibles. ....	56
19.7	Cualquier reclamación que se interponga contra nosotros o cualquier agente de Emirates derivada de las presentes condiciones de transporte o de cualquier producto o servicio proporcionado por nosotros (tales como, entre otros, la prestación o falta de prestación de cualquier vuelo o transporte) podrá presentarse únicamente a título individual y no como demandante o miembro de un grupo en cualquier demanda colectiva o representativa. ....	56
	<b>ARTICLE 20 — FORMULARIO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS</b> .....	56
20.1	A partir del 2 de junio de 2023, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea española («AESA») está acreditada como entidad de «resolución alternativa de litigios» en el sector del transporte aéreo, lo que ofrece a los usuarios una opción alternativa para resolver sus disputas en aplicación del Reglamento UE 261 y el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo. ....	56
20.2	El ámbito de aplicación de este nuevo sistema de resolución de litigios está estipulado en el artículo 2 de la Orden Ministerial TMA/201/2022, de 14 de marzo ( <a href="https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf">https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf</a> ) (la «Orden»). ....	56
20.3	Si experimenta un incidente amparado en los supuestos contemplados en la Orden, deberá presentar una reclamación con carácter previo a la iniciación del procedimiento alternativo de resolución de	

litigios, para lo que podrá solicitar un «hoja de reclamación previa» en los departamentos y servicios de atención al cliente, por ejemplo, en nuestros mostradores de venta y atención al cliente ubicados en los aeropuertos, o rellenando el formulario de reclamación en nuestro sitio web ( <a href="https://www.emirates.com/es/english/help/forms/complaint/">https://www.emirates.com/es/english/help/forms/complaint/</a> ).	56
20.4 Si la respuesta a la reclamación que le ofrece la aerolínea no le resulta enteramente satisfactoria al pasajero o, transcurrido un (1) mes desde la fecha de presentación de la reclamación, el pasajero podrá recurrirla ante la Agencia Estatal de SeguridadAérea española (AESA <a href="https://www.seguridadaerea.gob.es/">https://www.seguridadaerea.gob.es/</a> ) y solicitar la resolución alternativa de litigios para la protección de los usuarios del transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 y Reg. (CE) 1107/2006), excluyendo expresamente de este procedimiento las reclamaciones relativas al equipaje, los daños y las cláusulas del contrato de transporte.	56
20.5 Su reclamación será improcedente ante la AESA si ha transcurrido un plazo de un (1) año desde la fecha de presentación.	56
20.6 La decisión adoptada por la AESA en la resolución alternativa de disputas es vinculante para nosotros.	57

## **ARTICLE 1 — SIGNIFICADO DE EXPRESIONES CONCRETAS EN ESTAS CONDICIONES**

«Nosotros» y «nuestro» se refiere a Emirates.

«Usted» y «su» se refiere a cualquier persona (ya sea un adulto, un niño o un bebé) que tenga un billete para viajar en un avión, excepto los miembros de la tripulación. Véase también la definición de «pasajero».

«Código de designación de la aerolínea» se refiere a los dos caracteres o tres letras que identifican a una aerolínea concreta.

«Agente autorizado» se refiere a un agente de ventas a pasajeros que hemos designado para que nos represente en la venta de transporte en nuestros servicios.

«Equipaje» se refiere a los bienes personales que le acompañan en su viaje y que consisten tanto en su equipaje facturado como en el equipaje no facturado.

«Talón de equipaje» se refiere a las partes de su billete relacionadas con el transporte de su equipaje facturado.

«Etiqueta de identificación de equipaje» se refiere a un documento que le proporcionamos para identificar su equipaje facturado.

«Tarjeta de embarque» se refiere al documento que se le expide como prueba de que ha realizado el check-in de un vuelo.

«Equipaje facturado» se refiere al equipaje que custodiamos y para el cual hemos emitido un talón de equipaje, una etiqueta de identificación de equipaje o ambos.

«Hora límite para check-in» se refiere a la hora límite establecida por nosotros en la que debe haber completado el check-in y recibido su tarjeta de embarque.

«Condiciones de transporte» se refiere a estas condiciones de transporte.

«Billete de conexión» se refiere a un billete que le ha sido expedido en relación con otro billete, los cuales, en conjunto, constituyen un único contrato de transporte.

«Convenio» se refiere a cualquiera de los siguientes convenios aplicables:

- (a) El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (el «**Convenio de Montreal**»);
- (b) El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (el «**Convenio de Varsovia**»);
- (c) El Convenio de Varsovia modificado en La Haya el 28 de septiembre de 1955;
- (d) el Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo adicional n.º 1 de Montreal (1975);
- (e) el Convenio de Varsovia modificado en La Haya y por el Protocolo adicional n.º 2 de Montreal (1975);
- (f) el Convenio de Varsovia modificado en La Haya y por el Protocolo adicional n.º 4 de Montreal (1975);
- (g) El Convenio Complementario de Guadalajara (1961); o
- (h) cualquier otro protocolo o convenio aplicable y cualquier legislación habilitante.

«**Cupón**» se refiere a un documento donde figura escrito «Cupón de vuelo» o «Cupón de pasajero», el cual hemos emitido nosotros o un agente autorizado y forma parte de su billete.

«**Daño**» incluye, aunque no exclusivamente, fallecimiento, heridas o lesiones corporales de un pasajero; pérdida o daños a un pasajero o a su equipaje causados por el retraso y cualquier pérdida, pérdida parcial, robo u otro tipo de daño del equipaje que se produzca como consecuencia de o en relación con el mismo, ya sea durante el transporte en los vuelos en los que operamos o durante la prestación de otros servicios que realizamos.

«**Día**» se refiere a cualquiera de los siete días de la semana. A efectos del envío de notificaciones, no se cuenta el día en que se envía la notificación. A efectos de determinar la duración de la validez de un billete, no se cuenta el día en que el billete se emitió o en que se inició el primer vuelo.

«**Recibo de itinerario de billete electrónico**» se refiere a un documento o documentos que nosotros o nuestro agente autorizado le expedimos y le entregamos por correo electrónico (o por cualquier otro medio electrónico), en mano, por correo o por mensajería.

«**UE 261**» se refiere al Reglamento (CE) n.º 261/2004, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos.

«**Suceso ajeno al control del pasajero**» se refiere a un hecho o circunstancia inusual o imprevisible fuera de su control, cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aunque se hubieran ejercido todo los cuidados debidos.

Los hechos o circunstancias que no son inusuales o imprevisibles incluyen, entre otros: (i) no estar en posesión de documentos de viaje válidos para cualquier país en el que se desee entrar como punto de destino o de tránsito; (ii) una afección médica preexistente de usted o de cualquier persona que viaje con usted o con un familiar cercano o pareja de la que usted tuviera conocimiento o debiera haber tenido conocimiento en el momento de la emisión de su billete (incluida cualquier enfermedad grave); (iii) no haber organizado un transporte fiable o no haber dejado tiempo suficiente para completar su viaje a un aeropuerto con el fin de llegar al menos 180 minutos (o el período más largo que se especifique en el momento de la emisión del billete) antes de la hora de salida programada de su vuelo; (iv) no dejar tiempo suficiente entre la hora prevista de llegada de un vuelo de conexión y la hora prevista de salida de su vuelo; (v) reservar un billete a sabiendas de que no podrá ser transportado en uno o más tramos de vuelo; (vi) que se le deniegue el transporte debido a la aplicación de las presentes condiciones de transporte (como el apartado 7), y (vii) cualquier compromiso relacionado con su empleo o su vida profesional o personal.

Para que no haya lugar a dudas, entre los supuestos de «Suceso ajeno al control del pasajero» no se incluye ninguna circunstancia relacionada con su capacidad para llegar al aeropuerto a tiempo para su vuelo.

«**Cupón de vuelo**» se refiere a un documento donde figura dicha anotación y que ha sido emitido por nosotros o un agente autorizado como parte de su billete, que muestra los lugares de salida y destino entre los que tiene derecho a viajar. También se refiere a una entrada electrónica en nuestra base de datos de reservas que registre su reserva de transporte en un vuelo determinado.

«**IATA**» se refiere a la Asociación de Transporte Aéreo Internacional.

«**OACI**» se refiere a la Organización de Aviación Civil Internacional.

«**Familia inmediata**» se refiere a su cónyuge, hijos (incluidos hijos adoptados), padres, hermanos, abuelos, nietos, suegros, cuñados, yernos y nueras.

«**Directiva sobre viajes combinados**» se refiere a la Directiva (UE) 2015/2302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

«**Pasajero**» se refiere a cualquier persona, excepto miembros de la tripulación, en posesión de un billete con derecho a ser transportado en un avión. Véase también la definición de «usted» y «su».

«**Cupón de pasajero**» y «**Resguardo de pasajero**» se refiere a un documento marcado como tal emitido por nosotros o nuestro agente autorizado como parte de su billete.

«**Normativa**» se refiere a las normas que establecemos para ciertos aspectos del transporte de pasajeros y su equipaje, descritas o referidas en mayor detalle en el artículo 18.

«**DEG**» se refiere al derecho especial de giro, tal como lo define el Fondo Monetario Internacional.

«**Escala**» se refiere a una parada programada en su viaje entre el punto de partida y el punto de destino.

«**Tarifa**» se refiere a las tarifas, condiciones de la tarifa, cargos y condiciones de transporte que presentamos ante los sistemas globales de distribución de las líneas aéreas, en nuestro sistema de reservas y, cuando sea necesario, ante las autoridades gubernamentales.

«**Billete**» se refiere a un billete electrónico o documento acreditativo de la reserva confirmada que ha sido emitido por nosotros o un agente autorizado y que da derecho al pasajero a cuyo nombre se ha emitido a viajar en el vuelo o los vuelos identificados en él.

«**Equipaje no facturado**» se refiere al equipaje, aparte del facturado, que usted transporta consigo a bordo del avión.

«**EE. UU.**» se refiere a Estados Unidos de América.

## **ARTICLE 2 — CUÁNDO SON APLICABLES ESTAS CONDICIONES**

### **2.1 General**

Salvo en lo dispuesto en el artículo 2.3, las presentes condiciones de transporte forman parte de su contrato de transporte con nosotros y se aplicarán a sus vuelos o segmentos de vuelos en los que aparezca «Emirates» o nuestro Código de designación de aerolínea «EK» como compañía aérea en su billete y, en cualquier caso, cuando tengamos una responsabilidad legal frente a usted en relación con su vuelo. Si se encuentra usted fuera de España, se aplicarán otras condiciones de transporte: consulte [www.emirates.com/](http://www.emirates.com/).

### **2.2 Códigos compartidos**

En algunos servicios tenemos acuerdos con otras aerolíneas denominados códigos compartidos. Esto significa que, aunque tenga una reserva con nosotros y esté en posesión de un billete que muestre el código de designación de aerolínea «EK» para su vuelo, es posible que otra aerolínea opere el avión.

Si tales disposiciones se aplican a su transporte, le comunicaremos el nombre de la aerolínea que opera el avión en el momento de realizar su reserva con nosotros o, si lo hace a través de un agente autorizado, nos aseguraremos de que el agente autorizado le facilite dicha información.

Para los vuelos de código compartido operados por otra aerolínea, se aplicarán las presentes condiciones de transporte, con la salvedad de que las condiciones de transporte de la compañía operadora se aplicarán a todos los aspectos operativos y de procedimiento del vuelo (por ejemplo, la aceptación de equipaje, el check-in y el embarque, la denegación y la limitación de la libertad de transporte, la conducta a bordo del avión, así como los horarios, los retrasos y las cancelaciones de los vuelos), que pueden ser distintos de los que se contemplan en las presentes condiciones de transporte.

### **2.3 Ley imperativa**

Estas condiciones de transporte no se aplicarán en la medida en que sean incompatibles con cualquier tarifa o legislación que se aplique a su transporte.

Si alguna de estas condiciones de transporte resultase inválida, ilegal o inaplicable, se interpretará en la medida necesaria para garantizar que no sea inválida, ilegal o inaplicable. Si esto no fuera posible, se separará de estas condiciones de transporte y el resto de las condiciones seguirán siendo de aplicación.

### **2.4 Las condiciones prevalecen sobre la normativa**

Si estas condiciones de transporte fueran incompatibles con alguna de nuestras normas, se aplicarían estas condiciones de transporte. Si alguna de nuestras normas resultase nula, las demás normas continuarían siendo válidas.

## **ARTICLE 3 — BILLETES**

### **3.1 General**

**3.1.1** Proporcionaremos el transporte solo a las personas que:

- (a) posean un billete válido (incluidos los cupones válidos necesarios);
- (b) figuren como pasajeros en el billete, y
- (c) presenten un pasaporte válido con el mismo titular que el billete.

**3.1.2** No tendrá derecho a ser transportado en un vuelo salvo que presente un billete válido que incluya:

- (a) un cupón de vuelo para ese vuelo;
- (b) todos los demás cupones de vuelo no utilizados, y
- (c) el cupón de pasajero.

**3.1.3** A efectos de los convenios, un recibo de itinerario de billete electrónico se considera un billete de pasajero y un talón de equipaje/documento de transporte.

**3.1.4** No podrá transferir su billete a otra persona salvo que tenga derecho a hacerlo al amparo de la legislación aplicable (incluida la ley nacional por la que se aplica la Directiva sobre viajes combinados).

**3.1.5** Algunos de nuestros billetes se venden con tarifas especiales que podrían ser parcial o totalmente no reembolsables. Será responsabilidad suya consultar las condiciones aplicables al uso de su billete en el momento de efectuar su reserva. También debería disponer del seguro apropiado para cubrir los casos en que no pueda usar su billete.

**3.1.6** El billete es y sigue siendo en todo momento propiedad nuestra si lo emitimos nosotros o nuestro agente autorizado. Si el billete ha sido emitido por, o en nombre de, otra aerolínea, es y sigue siendo propiedad de dicha aerolínea.

### **3.2 Periodo de validez**

**3.2.1** A menos que se indique lo contrario en el billete, en las presentes condiciones de transporte o en las tarifas aplicables, el billete es válido para:

- (a) un año a partir de la fecha de expedición, o
- (b) un año a partir de la fecha en que viajó por primera vez utilizando el billete, siempre que su primer vuelo haya tenido lugar en el plazo de un año a partir de la fecha de emisión.

**3.2.2** Si se le impide viajar dentro del período de validez del billete porque en el momento en que solicita una reserva no podemos confirmarla, no tendremos ninguna responsabilidad frente a usted, salvo por lo que respecta a:

- (a) prorrogar el período de validez del billete, o
- (b) ofrecerle un reembolso voluntario conforme al artículo 10.3.

**3.2.3** Si, tras iniciar su viaje, una persona con la que viaja en uno de nuestros vuelos fallece en ruta, podremos modificar su billete, ya sea anulando cualquier restricción del mismo que le obligue a permanecer un periodo de tiempo mínimo en una parada intermedia, o bien ampliando la validez del billete hasta un máximo de 45 días. No se realizará ninguna modificación de este tipo salvo que se nos facilite un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada.

### **3.3 Billete no utilizado**

Algunos de los billetes se venden con tarifas con descuento que podrían ser parcial o totalmente no reembolsables. Debe elegir la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades. Puede que también desee garantizar que dispone de un seguro adecuado para cubrir los casos en que tenga que cancelar sus billetes.

### **3.4 Sucesos ajenos al control del pasajero, muerte y enfermedad grave**

**3.4.1** Si se ve impedido de viajar a causa de un suceso ajeno al control del pasajero, siempre y cuando nos lo notifique a la mayor brevedad y nos facilite una justificación adecuada y satisfactoria de dicho suceso:

- (a) tendrá derecho a cambiar su vuelo sin necesidad de volver a calcular la tarifa o la tasa de cambio; o
- (b) si su billete está totalmente sin usar y es parcial o totalmente no reembolsable, le proporcionaremos un crédito para viajar con nosotros equivalente a la parte no reembolsable de la tarifa válido durante 12 meses; o
- (c) si dispone de un billete totalmente reembolsable, le haremos un reembolso calculado de acuerdo con el artículo 10.2.

**3.4.2** Si usted o algún miembro de su familia inmediata fallece y se nos facilita un certificado de defunción válido u otra prueba que consideremos adecuada, si así se solicita, tendrá derecho a:

- (a) si no ha comenzado su viaje ni utilizado parte alguna de su billete: (i) un reembolso calculado de acuerdo con el artículo 10.2, o (ii) un cambio de fecha gratuito para los cupones de vuelo no utilizados de su billete (en un plazo de 45 días a partir de la fecha original de su vuelo); o

- (b) si ha comenzado su viaje y utilizado alguna parte de su billete: (i) un reembolso parcial de la parte no utilizada de su billete calculado de acuerdo con el artículo 10.2, o (ii) un cambio de fecha gratuito para los cupones de vuelo no utilizados de su billete (en un plazo de 45 días a partir de la fecha original de su vuelo).

**3.4.3** Tendrá derecho a cambiar su vuelo sin necesidad de volver a calcular la tarifa o la tasa de cambio si se ve impedido de viajar debido a una enfermedad grave, siempre que:

- (a) nos facilite un certificado médico oficial aceptable antes de la fecha prevista de salida de su vuelo en el que se indiquen los hechos de su enfermedad grave y el momento en que estará en condiciones de viajar;
- (b) su nueva fecha de viaje no exceda los 30 días de la fecha de salida programada del vuelo original, y
- (c) haya un asiento disponible en la clase para la que posee un billete.

Si viajaba con familiares inmediatos cuando cayó gravemente enfermo, podemos prorrogar el período de validez de sus billetes por un período similar.

### **3.5 Secuencia de los vuelos**

**3.5.1** A los efectos del presente artículo 3.5:

- (a) «**Punto de partida**» se refiere al primer aeropuerto de salida tal como se especifica en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico; y
- (b) «**Destino final**» se refiere al destino final tal como se especifica en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico.

**3.5.2** Su billete es válido únicamente para el orden de transporte que figura en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico, desde su punto de partida, pasando por cualquier escala, hasta su destino final en los horarios y fechas indicados. El punto de partida, la o las escalas y el destino final constituyen una parte esencial de nuestro contrato con usted.

**3.5.3** A menos que cumpla los requisitos del artículo 3.5.3, del artículo 3.5.4 o del artículo 3.5.5, su billete no se considerará válido y se cancelarán las reservas de vuelos restantes si no utiliza todos los cupones de vuelo en el orden especificado en su billete o en su recibo de itinerario de billete electrónico.

**3.5.4** Debe ponerse en contacto con nosotros o con nuestro agente autorizado lo antes posible si pierde un vuelo de los que figuran en su billete o en su recibo de itinerario de billete electrónico y, a menos que cumpla los requisitos establecidos en el artículo 3.6.4, pagar cualquier cantidad revisada necesaria para revalidar el billete o el recibo de itinerario de billete electrónico que le quede por utilizar.

**3.5.5** En el caso de billetes procedentes de España (adquiridos a través de emirates.com/es, oficinas de venta de billetes de Emirates en España, centro de atención al cliente de Emirates, siempre que sea usted residente en España o agencia de viajes radicada en España), los pasajeros que no utilicen uno o más de sus vuelos, pero que aun así, y sin modificación de tarifa y trayecto, quisieran tomar cualquiera de los vuelos restantes tal y como fueron originalmente reservados, deberán comunicarlo a Emirates con una antelación de al menos veinticuatro horas antes de la hora de salida del vuelo o los vuelos en cuestión, llamando en exclusiva al número de teléfono +34 912 757 792. En caso de no hacerlo, Emirates, en función de la disponibilidad de asientos, podría cobrar la diferencia entre la tarifa original y la tarifa más elevada en la misma clase durante la reemisión del billete.

**3.5.6** Debe ponerse en contacto con nosotros o con nuestro agente autorizado con antelación si desea cambiar la totalidad o parte de su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. En caso de que desee cambiar su billete o recibo de itinerario de billete electrónico, calcularemos la tarifa revisada para su nuevo billete o recibo de itinerario de billete electrónico y tendrá dos opciones:

- (a) abonar el importe revisado (incluidas las tasas aplicables) correspondiente a los cambios que desee hacer en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico; o
- (b) conservar los vuelos originales recogidos en el billete o en el recibo de itinerario de billete electrónico.

**3.5.7** Solo lo aceptaremos para el transporte en la clase de servicio en la fecha y el vuelo especificados en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico si tiene una reserva válida. Si se ha emitido un billete o un recibo de itinerario de billete electrónico sin que se haya hecho una reserva en el momento de la emisión, podrá reservarse espacio más tarde, a reserva de:

- (a) nuestra tarifa;
- (b) cualquier restricción aplicable a los billetes, y
- (c) la disponibilidad de espacio adecuado a la tarifa pagada en el vuelo solicitado.

### **3.6 Nuestro nombre y dirección en los billetes**

Nuestro nombre podría aparecer abreviado como «EK» en el código de designación de aerolínea que figura en el billete. Nuestra dirección es Emirates Group Headquarters, Airport Road, P.O. Box 686, Dubái, Emiratos Árabes Unidos.

## ***ARTICLE 4 — TARIFAS, IMPUESTOS, TASAS, CARGOS Y RECARGOS POR CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES***

### **4.1 Tarifas**

**4.1.1** La tasa abonada por su billete cubre su transporte y el de su equipaje desde el aeropuerto en el lugar de salida hasta el aeropuerto en el lugar de destino, a través de las escalas, en las horas y fechas especificadas en el billete, salvo que indiquemos lo contrario.

**4.1.2** Salvo que especifiquemos lo contrario, la tarifa no incluirá el traslado por tierra entre aeropuertos o entre aeropuertos y terminales urbanas.

**4.1.3** La tarifa de su billete se ha calculado de acuerdo con nuestra tarifa aplicable en la fecha en que se realizó el pago de su billete. Si modifica el itinerario o las fechas de su viaje, ello puede afectar al precio que deba pagar por el billete.

### **4.2 Impuestos, tasas y cargos**

**4.2.1** Deberá abonar los impuestos, tasas y cargos aplicables que nos imponga cualquier gobierno, operador de un aeropuerto o cualquier otra autoridad con respecto a su transporte o al uso de cualesquiera servicios o instalaciones («**Impuestos**»).

**4.2.2** Cuando adquiera su billete, le informaremos acerca de los impuestos no incluidos en la tarifa, la mayoría de los cuales se mostrarán por lo general de forma separada en el billete.

**4.2.3** Los impuestos cambian constantemente, y pueden imponerse o modificarse después de la fecha de compra de su billete. Deberá abonarnos cualquier impuesto que se imponga o incremente después de que haya adquirido su billete.

**4.2.4** Si su billete se adquirió a través de nuestro agente autorizado y este omitió dar detalles de todos los impuestos aplicables y dichos impuestos no se pagaron o solo se pagaron parcialmente, deberá abonar el importe correspondiente en el aeropuerto de salida.

**4.2.5** Pídanos a nosotros o a nuestro agente autorizado detalles de cómo reclamar un reembolso de cualquier impuesto que haya pagado cuando:

- (a) dicho impuesto se haya abolido o reducido después de la fecha de compra de su billete y deje de ser aplicable a la totalidad o parte de su transporte; o
- (b) no utilice su billete.

### **4.3 Recargos por circunstancias excepcionales**

**4.3.1** En circunstancias excepcionales, podemos estar sujetos a (i) cargos que nos impongan terceros y que sean de un tipo o importe no aplicable normalmente a nuestras operaciones (por ejemplo, suplementos de primas de seguro o costes adicionales de seguridad provocados por interferencias ilícitas en la aviación civil); o bien (ii) aumentos significativos en los costes operativos (por ejemplo, los gastos de combustible) que escapan a nuestro control. Cuando dichos cargos se relacionen con su transporte, tendremos (en la medida en que lo permita la ley) derecho a exigirle que nos pague, en concepto de recargos de tarifas, todos los cargos atribuibles por nuestra parte a su transporte.

**4.3.2** Puede elegir no abonar un recargo de tarifa y recibir un reembolso involuntario de su billete de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2, en cuyo caso no tendremos ninguna otra responsabilidad para con usted.

**4.3.3** Si los recargos por circunstancias excepcionales dejan de ser aplicables a todo el transporte o a alguna parte de este, o la cantidad debida es inferior, se podría solicitar el reembolso de dicho recargo ya abonado. Si desea saber cómo solicitar dicho reembolso, consulte con nosotros o con nuestro agente autorizado.

### **4.4 Divisa**

Deberá abonar la tarifa, impuestos, tasas, gravámenes y cargos por circunstancias excepcionales en la moneda del país en el que se inicie el transporte, a menos que nosotros o nuestro agente autorizado exijamos el pago en una moneda diferente. Es posible que decidamos aceptar el pago en otra moneda.

## **ARTICLE 5 — RESERVAS**

### **5.1 Requisitos para la reserva**

**5.1.1** Algunas tarifas están sometidas a condiciones que limitan o excluyen su derecho a modificar o cancelar las reservas. Los detalles sobre tales condiciones se facilitarán en el momento de realizar la reserva. Puede obtener protección adicional mediante la contratación de un seguro de una compañía privada.

**5.1.2** Si tiene alguna enfermedad para la que pueda necesitar asistencia médica o atención especial durante el embarque, el desembarque o a bordo del avión (por ejemplo, las circunstancias descritas en los artículos 7.3 a 7.5):

- (a) deberá indicárnoslo en el momento de la reserva;
- (b) su reserva quedará registrada en nuestro sistema como provisional, y
- (c) la convertiremos en una reserva confirmada cuando consideremos que usted ha recibido el certificado de buena salud requerido según el artículo 7 y que ha cumplido, o cumplirá, todas las condiciones vinculadas a dicho certificado.

Si vuela hacia o desde EE. UU., las normas locales pueden significar que no necesite cumplir la totalidad o parte de este requisito. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

**5.1.3** Si le son aplicables los artículos 7.3, 7.4 o 7.5, es posible que no aceptemos su reserva si esta no se realiza a través de nuestro centro de atención al cliente al menos:

- (a) 48 horas antes de la salida del vuelo en el caso de los artículos 7.3.2(a) y (b), o
- (b) 96 horas antes de la salida del vuelo en el caso del artículo 7.3.2(c).

## **5.2 Requisitos de pago**

**5.2.1** En el caso de que usted no abone el importe del billete (incluidos impuestos y recargos que sean de aplicación) con anterioridad a la hora límite de compra del billete que le hayamos notificado nosotros o nuestro agente autorizado, cancelaremos su reserva y podremos asignar su asiento a otro pasajero.

**5.2.2** En el caso de que usted no haya abonado los importes que nos adeude en el momento del check-in o del embarque, cancelaremos su reserva. Para que no haya lugar a dudas, ello incluirá cualquier importe que nos adeude en relación con otros billetes o productos o servicios que le hayamos proporcionado.

**5.2.3** En el caso de que cancelemos su reserva y le deneguemos el transporte de conformidad con el presente artículo 5.2, no tendremos otra responsabilidad frente a usted más que la de ofrecerle un reembolso, que se considerará un reembolso voluntario, de acuerdo con el artículo 10.3.

## **5.3 Datos personales**

Usted entiende que podemos recopilar, utilizar y compartir información personal en relación con su transporte. Nuestra política de privacidad, ubicada en [www.emirates.com](http://www.emirates.com) explica: qué información personal recopilamos y cuándo y por qué la usamos; la base legal para usar la información personal; cómo compartimos la información personal con terceros; cómo usamos la información personal para fines de marketing, elaboración de perfiles y análisis; dónde se transmite globalmente la información personal; cómo protegemos y guardamos la información personal; cómo usamos las cookies; los derechos legales disponibles para gestionar su privacidad, y cómo contactar con nosotros en caso de que tenga dudas relacionadas con la privacidad.

## **5.4 Asientos y prestaciones a bordo**

**5.4.1** No podemos garantizarle que pueda sentarse en un asiento determinado (aunque así lo haya solicitado o tenga asignado un asiento concreto). Nos reservamos el derecho a cambiar su asignación de asiento en cualquier momento, incluido después de embarcar.

**5.4.2** No garantizamos el uso de ningún tipo concreto de avión para su transporte ni que se vaya a disponer de una disposición de asientos determinada. Por consiguiente, tampoco se garantizan las prestaciones, servicios e instalaciones facilitados por nosotros (incluido su asiento y la disponibilidad de otras prestaciones a bordo).

## **5.5 Avión**

**5.5.1** Intentaremos proporcionar el avión especificado en nuestro horario (o el indicado en el momento de la emisión de su billete) para su transporte, pero no garantizamos el uso de un avión en concreto. Podremos cambiar el avión en el que será transportado, ya sea por motivos operativos, de seguridad u otros.

**5.5.2** En contadas ocasiones, podríamos necesitar complementar nuestra flota, de forma temporal, con aviones operados por otras líneas aéreas. En tales circunstancias, nosotros o nuestro agente autorizado: (i) le informaremos de dicho cambio y de la identidad del operador del avión suplementario (si no somos nosotros) y (ii) trataremos de asegurarnos de que se le proporcione el mismo nivel de servicio durante el vuelo, entretenimiento y franquicia de equipaje que se publicita para su vuelo, aunque no podemos garantizarle que esto sea posible en todo momento.

## **5.6 Reconfirmación de las reservas**

**5.6.1** Le indicaremos si tiene que reconfirmar las reservas de ida o vuelta.

**5.6.2** Si le pedimos que reconfirme su reserva y no lo hace:

- (a) es posible que cancelemos todas sus reservas de ida o vuelta;
- (b) no se reembolsará la tarifa de dicha reserva cancelada salvo que así lo permitan las condiciones aplicables a su billete;
- (c) podríamos restablecer su reserva si usted lo solicita y transportarlo si hay espacio en el vuelo al que se refiere su cancelación de reserva, y
- (d) si no hubiera espacio disponible en el vuelo, nos esforzaríamos, dentro de lo razonable, por intentar transportarlo en otro de nuestros vuelos hasta su destino siguiente o final, aunque no estamos obligados a ello.

**5.6.3** Deberá consultar los requisitos de reconfirmación con el resto de aerolíneas que operen su transporte y, cuando sea necesario, reconfirmar con la aerolínea, cuyo código de designación de aerolínea figura en el billete, que opere el vuelo en cuestión. No tendremos ninguna responsabilidad para con usted si otra aerolínea cancela una o más reservas porque usted no reconfirmara dicha reserva.

## **5.7 Cancelación de reservas de ida**

**5.7.1** Podremos cancelar la parte de su reserva que no haya utilizado y denegar su transporte si:

- (a) no realiza el check-in de ningún vuelo;
- (b) no cumple la hora límite de check-in; o
- (c) una vez realizado el check-in, no se presenta en la puerta de embarque con su tarjeta de embarque dentro de la hora límite especificada por nosotros en el momento del check-in.

**5.7.2** Siempre que haya cumplido los requisitos del artículo 3.5, no cancelaremos sus reservas no utilizadas de conformidad con el artículo 5.7.1 si nos dice que no tiene intención de utilizar ninguna parte de su reserva antes de que:

- (a) el check-in se haya cerrado para el vuelo correspondiente, o
- (b) se cierre la puerta de embarque si se han realizado los trámites de check-in.

**5.7.3** No tendremos ninguna responsabilidad para con usted en caso de pérdida, daño o gastos como consecuencia del incumplimiento de los requisitos descritos en los artículos 5.6 y 5.7.

## **ARTICLE 6 — CHECK-IN Y EMBARQUE**

### **6.1 Hora límite de check-in**

Debe presentarse al check-in no más tarde de:

- (a) 1,5 horas (90 minutos) para Primera clase o clase Business, y
- (b) 3 horas para Turista Premium o clase Turista,  
antes de la hora de salida programada de su vuelo.

### **6.2 Hora límite de check-in para su primer vuelo**

Nosotros o nuestros agentes autorizados le informaremos de la hora límite de check-in de su primer vuelo con nosotros si ésta es superior al límite normal especificado en el artículo 6.1. Las horas límite de check-in son diferentes en algunos aeropuertos. Para cualquier vuelo posterior de su viaje, debe informarse de las horas límite de check-in consultando nuestro horario y nuestro sitio web [www.emirates.com](http://www.emirates.com) y también puede preguntarnos a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

### **6.3 Debe llegar a la puerta de embarque a tiempo**

Deberá presentarse en la puerta de embarque a más tardar a la hora especificada por nosotros en el momento del check-in. Se le denegará el transporte y su equipaje facturado se descargará del avión si no llega a tiempo a la puerta de embarque. Consulte también el artículo 5.7.

### **6.4 Nos eximimos de toda responsabilidad en caso de incumplimiento por su parte de las horas límite**

No tendremos ninguna responsabilidad para con usted en caso de pérdida o gastos como consecuencia del incumplimiento por su parte de lo dispuesto en este artículo 6.

## **ARTICLE 7 — DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DE TRANSPORTE**

### **7.1 Derecho a denegar el transporte**

Tenemos derecho a negarnos a transportarlo a usted o a su equipaje en cualquier vuelo (aunque posea un billete válido y una tarjeta de embarque) si se ha producido uno o varios de los siguientes hechos o si tenemos motivos para creer que pueda ocurrir:

**7.1.1** que dicha acción sea necesaria a fin de cumplir con la normativa, regulaciones, leyes o política gubernamental aplicables;

**7.1.2** que usted cometa algún delito o acto reprobable durante cualquiera de las operaciones del vuelo o relacionadas con el vuelo, incluidas, entre otras, durante su reserva, check-in, embarque o desembarque de su vuelo, desembarque de un vuelo de conexión o a bordo del avión;

**7.1.3** que no observe la normativa o instrucciones de seguridad del personal de tierra o de los miembros de la tripulación u obstruya u obstaculice el desempeño de sus funciones;

**7.1.4** que utilice palabras agresivas, abusivas, ofensivas o groseras, o se comporte de forma agresiva, abusiva, ofensiva o grosera con alguna persona, incluido el personal de tierra, miembros de la tripulación u otros pasajeros;

**7.1.5** que transportarlo a usted o su equipaje pueda:

- (a) poner en peligro la seguridad, la salud, la higiene o la protección del avión, de otros pasajeros o de los miembros de la tripulación, o
- (b) afectar a la comodidad de cualquier persona en el avión;

**7.1.6** que esté bajo los efectos del alcohol o las drogas;

**7.1.7** que, incluido cualquier menoscabo causado por el alcohol o las drogas, su salud física o mental:

- (a) suponga un peligro o un riesgo para usted, otros pasajeros, la tripulación o el avión, o cualquier persona o propiedad que se encuentre en él, o
- (b) cause molestias o incomodidad considerables a otros pasajeros a bordo del avión en la clase en la que ha reservado o en la que ha aceptado viajar.

Si vuela hacia o desde EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir algunos de los requisitos establecidos en el presente artículo 7.1.7. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>;

**7.1.8** que se niegue a permitir que se lleve a cabo un control de seguridad sobre usted o su equipaje;

**7.1.9** que no proporcione respuestas satisfactorias a las preguntas de seguridad durante el check-in o en la puerta de embarque;

**7.1.10** que no pase una evaluación/análisis de perfiles de seguridad;

**7.1.11** que manipule o quite cualquier precinto de seguridad de su equipaje o pegatinas de seguridad de su tarjeta de embarque;

**7.1.12** que no cumpla nuestras instrucciones de seguridad, protección o comodidad de los pasajeros en relación, por ejemplo, con los asientos, el almacenamiento del equipaje no facturado, el consumo de tabaco, el consumo de alcohol, el consumo de drogas, la vestimenta o el uso de equipos electrónicos (por ejemplo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, tecnología portátil y relojes inteligentes, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión);

**7.1.13** que haya realizado o intentado realizar un aviso de bomba falso, una amenaza de secuestro o cualquier otra amenaza que atente contra la seguridad;

**7.1.14** que usted: (a) no haya abonado en su totalidad la tarifa aplicable, los impuestos, las tasas, los cargos aplicables o los recargos por circunstancias excepcionales relativos a su transporte; o (b) cualquier deuda pendiente con nosotros que se haya negado a liquidar antes de embarcar;

**7.1.15** que parezca, a nuestro criterio exclusivo, que:

- (a) no reúne los requisitos de visado,
- (b) no tiene documentos de viaje válidos o legalmente adquiridos,
- (c) ha obtenido documentos de viaje o visados por medios fraudulentos,
- (d) desea viajar o entrar en un país por el que pueda estar en tránsito para el que no dispone de documentos de viaje válidos o no cumple los requisitos para la obtención de visado,

- (e) destruye sus documentos de viaje a bordo del avión o entre el check-in y el embarque, o
- (f) se niega a permitirnos hacer una copia de sus documentos de viaje, o
- (g) se niega a entregar sus documentos de viaje a la tripulación de vuelo, contra recibo, cuando así se le solicita;

**7.1.16** que hayamos sido informados (ya sea verbalmente o por escrito) por parte de las autoridades de inmigración u otras autoridades del país (a) al que viaja; (b) en el que pretende estar en tránsito, o (c) en el que tiene programada una escala, de que no se le permitirá la entrada aunque disponga de documentos de viaje válidos;

**7.1.17** que no nos facilite o se niegue a facilitarnos información en su poder acerca de usted, que alguna autoridad gubernamental nos haya solicitado legalmente, o nos parezca que dicha información facilitada es falsa o confusa;

**7.1.18** que presente un billete que haya sido:

- (a) obtenido ilegalmente,
- (b) falsificado,
- (c) alterado sin autorización previa,
- (d) adquirido de o expedido por una entidad distinta a nosotros o a nuestro agente autorizado,  
o
- (e) mutilado, perdido o robado, o que es una falsificación, según la información que nos han transmitido;

**7.1.19** que no pueda probar que usted es la persona indicada en el billete;

**7.1.20** que no cumpla los requisitos establecidos en el artículo 3 en relación, por ejemplo, con el uso de cupones de vuelo en secuencia;

**7.1.21** que no cumpla los requisitos del artículo 7.3;

**7.1.22** que usted (o la persona legalmente responsable de usted, en caso de que usted sea un menor) no cumpla los requisitos del artículo 7.7;

**7.1.23** que usted, o la persona de la que usted es responsable y que viaja con usted (por ejemplo, un niño o un bebé) no tenga permiso de acuerdo con la ley, auto judicial o condiciones de fianza para abandonar la jurisdicción del lugar de salida del avión;

**7.1.24** que usted esté, o tengamos sospechas razonables de ello, en posesión ilegal de drogas u otras sustancias ilegales;

**7.1.25** que usted haya intentado, o tengamos sospechas razonables de ello, engañarnos a nosotros o a nuestros empleados (por ejemplo, con el equipaje);

**7.1.26** que otra aerolínea le haya denegado anteriormente el transporte en relación con su comportamiento, o que haya infringido el artículo 11 en un vuelo anterior o en relación con el mismo;

**7.1.27** que le hayamos avisado mediante notificación de que, a partir de la fecha de dicha notificación, no le transportaremos en nuestros vuelos;

**7.1.28** que no haya pagado algún bien o servicio que haya adquirido de nosotros;

**7.1.29** que no haya cumplido los requisitos del artículo 11; o

**7.1.30** que, con carácter previo, haya tenido alguno de los comportamientos anteriores en un vuelo anterior o en relación con este.

Consulte también los artículos 7, 10 y 19 en relación con las consecuencias de la denegación del transporte y el artículo 19 en relación con las decisiones que tomemos sobre la aplicación de los artículos 7.1 u 11 en su caso.

## **7.2 Reembolso de gastos**

Usted nos reembolsará cualquier gasto en el que incurramos como resultado de:

- (a) reparación o reemplazo de bienes perdidos, dañados o destruidos por usted;
- (b) la indemnización que tengamos que pagar a cualquier pasajero o miembro de la tripulación afectado por sus acciones, y
- (c) retrasar el avión con el fin de trasladarlo a usted o a su equipaje en caso de que se le deniegue el transporte por cualquiera de las razones expuestas en el artículo 7.1.

Podremos deducir del pago de dicho coste cualquier importe pagado por el transporte no utilizado, o cualquiera de sus fondos que estén en nuestra posesión.

## **7.3 Aptitud para volar**

**7.3.1** Antes de embarcar en un avión para su transporte, usted deberá: **(a)** tener el convencimiento razonable de su aptitud para volar desde el punto de vista médico; y **(b)** no presentar ninguna enfermedad preexistente que pueda afectarle a usted o a otras personas que viajen en el avión durante el vuelo. Si se le ha dicho que está en condiciones de volar siempre que se tomen ciertas precauciones (por ejemplo, el uso de medicamentos), es su responsabilidad asegurarse de que todas estas precauciones se tomen antes, durante y después de su vuelo. Si así lo solicitamos, deberá presentar una prueba escrita de su aptitud para volar exigida por las presentes condiciones de transporte. Para comprobar si se requieren pruebas de aptitud para volar, consulte los artículos 7.3.2 a 7.5. Si usted está volando hacia o desde Estados Unidos, consulte el artículo 7.3.4.

**7.3.2** En caso de duda sobre su aptitud para volar, es posible que no se le acepte para el transporte a menos que haya cumplido uno de los siguientes requisitos:

- (a) Que, a más tardar 48 horas antes del vuelo, nos proporcione un informe médico expedido en los últimos 10 días por un médico debidamente cualificado que confirme su aptitud para viajar en todos los vuelos en los que tenga intención de viajar;
- (b) Que, a más tardar 48 horas antes del vuelo, nos proporcione un Formulario de Información Médica (MEDIF, muy útil en caso de duda sobre su aptitud para volar debido a una enfermedad, dolencia, tratamiento u operación reciente) y nosotros le confirmemos que podemos transportarle; o bien
- (c) Que nos haya presentado en un plazo no superior a 96 horas antes del vuelo una tarjeta médica para viajeros frecuentes (FREMEC, muy útil cuando su aptitud para volar se cuestione debido a una enfermedad crónica o permanente, o a que necesite un tratamiento médico a largo plazo) y hayamos confirmado que podemos facilitarle el transporte.

Si vuela con origen o destino EE. UU., podría estar eximido de alguno o todos los requisitos. Consulte el artículo 7.3.4 para obtener más información.

**7.3.3** Se requiere un permiso de vuelo de nuestro departamento médico al menos 48 horas antes de su vuelo (o un período más corto que nosotros decidamos a nuestra absoluta discreción) si usted padece una enfermedad que:

- (a) se crea que es una enfermedad muy contagiosa o transmisible y que ponga en riesgo la vida de otros pasajeros o miembros de la tripulación;
- (b) pueda causar o provocar un comportamiento inusual o un estado físico que podría tener efectos negativos en el bienestar y la comodidad de otros pasajeros o miembros de la tripulación;
- (c) se considere un posible peligro para la seguridad del vuelo, o
- (d) pudiera provocar que el vuelo fuese desviado o realizara una escala no programada.

Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/es/english/before-you-fly/health/medical-information-form/>.

Si vuela con origen o destino EE. UU., podría estar eximido de alguno o todos los requisitos. Consulte el artículo 7.3.4 para obtener más información.

**7.3.4** Si vuela hacia o desde EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir algunos de los requisitos establecidos en los artículos 7.3.2 y 7.3.3. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

## **7.4 Transporte de embarazadas y recién nacidos**

**7.4.1** Si está embarazada, la transportaremos a partir de la semana 28 de gestación sólo si nos presenta un informe médico o carta, firmado por un médico o matrona con la debida cualificación, en el que se indique: (a) si su embarazo es único o múltiple; (b) que su embarazo no presenta ningún riesgo; (c) la fecha estimada del parto; (d) la fecha límite en la que su médico prevé que sea apta para viajar; (e) que su estado de salud es bueno y (f) que no existe motivo conocido que le impida volar.

**7.4.2** En caso de embarazo de riesgo (único o múltiple), deberá remitir un Formulario de Información Médica (MEDIF) y obtener la autorización previa de nuestro departamento médico para viajar en todo momento, incluso si cumple el requisito a la etapa de gestación.

**7.4.3** No le transportaremos: (a) en caso de embarazo único, después de la semana 36 de gestación, y (b) en caso de embarazo múltiple, después de la semana 32 de gestación .

**7.4.4** Es su responsabilidad consultar si los artículos 7.4.1, 7.4.2 o 7.4.3 se aplican en su caso. Si no cumple con los requisitos o nos proporciona información incorrecta acerca de la semana de gestación, y posteriormente requiere asistencia médica en vuelo, o el vuelo se desvía a fin de que pueda recibir asistencia médica con motivo del embarazo, deberá reembolsar los costes en los que incurramos del tipo, por ejemplo, especificado en el artículo 7.6 de acuerdo con los requisitos en él expuestos.

**7.4.5** El transporte de recién nacidos no se permitirá, por lo general, hasta 7 días después del parto. Obtenga más información de nosotros o de nuestro agente autorizado.

## **7.5 Atención especial**

**7.5.1** Antes de la emisión de su billete, deberá obtener la autorización previa de nuestro departamento médico y cumplir la normativa aplicable si necesita atención especial debido a que:

- (a) es incapaz de alimentarse;
- (b) no puede usar el baño sin ayuda;
- (c) no puede desplazarse por el avión ni evacuar la cabina del avión sin ayuda, o
- (d) tiene necesidades especiales que requieren equipo especial.

Si vuela con origen o destino EE. UU., podría estar eximido de alguno o todos los requisitos. Consulte el artículo 7.5.6 para obtener más información.

**7.5.2** Si sus requisitos de atención especial cambiaran negativamente tras recibir la autorización de nuestro departamento médico, deberá obtener una nueva autorización antes de su vuelo por parte de nuestro departamento médico o de su médico (según lo establecido en el artículo 7.5.4) y cumplir la normativa aplicable en todo momento.

**7.5.3** Si nuestro departamento médico le ha autorizado el transporte de conformidad con el artículo 7.5.1, no se le denegará posteriormente el transporte sobre la base de sus requisitos especiales, a menos que haya incumplido las presentes condiciones de transporte, incluidos, por ejemplo, los artículos 7.1 y 7.3.

**7.5.4** Otra forma de obtener autorización previa por parte de nuestro departamento médico según lo establecido en los artículos 7.5.1 y 7.5.2 es facilitarnos, en el momento de la compra del billete, un certificado original firmado por su médico en el que se certifique que usted es capaz de realizar el transporte de forma segura sin necesidad de asistencia médica especial en vuelo (por ejemplo, asistencia necesaria para alimentarse, usar el baño, evacuar el avión, o administrarse medicamentos o tratamiento).

**7.5.5** Deberá comunicarnos su discapacidad o necesidad de atención especial al hacer su reserva y en las 48 horas inmediatamente anteriores a la salida de su vuelo.

**7.5.6** Si vuela hacia o desde EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir la totalidad o parte de los requisitos establecidos en el presente artículo 7.5. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

## **7.6 Reembolso de gastos médicos por parte del pasajero**

**7.6.1** En el caso de que enferme durante un vuelo por alguna de las siguientes causas (con independencia de que tuviera conocimiento de ello o no):

- (a) una enfermedad preexistente al vuelo; o
- (b) su embarazo,

nos reembolsará los gastos en que hayamos incurrido:

- (a) para prestarle asistencia a bordo de un avión;
- (b) para su transporte en tierra;
- (c) para prestarle asistencia para su hospitalización en cualquier jurisdicción o centro médico;
- (d) derivados de cualquier tratamiento que reciba de un tercero; o
- (e) al desviar un avión.

**7.6.2** En caso de que desviemos un avión para buscar asistencia médica, nuestras obligaciones para con usted quedarán plenamente cumplidas y no tendremos ninguna responsabilidad al respecto. Para que no quede lugar a dudas, Emirates no tendrá ninguna obligación para con usted en relación con el transporte

desde el lugar de desvío por motivos médicos y usted perderá el sector o sectores correspondientes de su billete.

**7.6.3** Asimismo, abonará todos los gastos en los que hayamos incurrido al desviar un avión para buscar asistencia médica si ha infringido los artículos 7.3, 7.4 o 7.5.

**7.6.4** Es posible que apliquemos para el pago que usted nos adeude al amparo del presente artículo 7.6 el valor de cualquier transporte no utilizado en su billete o créditos no utilizados en su cuenta con nosotros, o cualquiera de sus fondos en nuestro poder.

## **7.7 Transporte de niños no acompañados**

**7.7.1** Si, en la fecha de inicio del vuelo, usted es menor de 5 años, no aceptaremos su transporte, salvo que vaya acompañado, en el mismo vuelo y compartimento, por una persona de 16 años o más (o 18 años o más si el menor de 5 años requiere atención especial, por ejemplo, a causa de una discapacidad).

**7.7.2** Si tiene una edad comprendida entre los 5 y los 15 años (hasta el día en que cumpla 16), podemos buscarle una persona que le acompañe siempre y cuando recibamos el aviso al menos 12 horas antes del viaje y sujeto a determinadas condiciones que pueden consultarse en <https://www.emirates.com/es/english/family/planning-your-family-trip/unaccompanied-minors/>.

**7.7.3** Si tiene más de 5 años pero menos de 12 en la fecha de inicio del vuelo, no aceptaremos su transporte salvo que se cumplan todas las condiciones siguientes:

- (a) que en el momento del check-in le acompañe un progenitor, tutor o adulto responsable de usted que permanezca en el aeropuerto con un miembro de nuestro personal asignado hasta que haya embarcado en el avión y este haya despegado del aeropuerto;
- (b) que su progenitor, tutor o adulto responsable de usted haya cumplimentado y nos haya facilitado toda la documentación necesaria;
- (c) que disponga de una reserva confirmada para su vuelo y nosotros no tengamos previsto que el vuelo finalice en un lugar distinto de su destino o realice una escala inesperada en otro lugar debido a condiciones climatológicas u operativas;
- (d) que pueda demostrarnos que será recibido en cualquier aeropuerto de escala por otro progenitor, tutor o adulto responsable de usted (con todos los detalles de la identidad de esa persona) que se hará responsable de usted durante todo el período de la escala;
- (e) que las escalas no excedan de 8 horas en el caso del aeropuerto Dubai International ni de 4 horas en el caso de cualquier otro aeropuerto, y
- (f) que un progenitor, tutor o adulto responsable de usted lo reciba y se encargue de su custodia en el aeropuerto de destino.

**7.7.4** De acuerdo con la Instrucción n.º 10/2019 de la Secretaría de Estado de Seguridad española, por la que se regula el procedimiento para otorgar el permiso de viaje fuera de territorio español para menores, los menores de 18 años de nacionalidad española o residentes en España que viajen al extranjero sin un progenitor o tutor legal deberán presentar un formulario de permiso de viaje firmado por sus progenitores o tutores legales y en el que conste el sello del organismo o funcionario competente según estipule la legislación aplicable.

## **7.8 Servicios a bordo**

Por razones operativas, no garantizamos que:

- (a) se disponga de equipos de entretenimiento a bordo, wifi y los programas anunciados;
- (b) se disponga del equipo anunciado (incluidos los asientos y sus características);
- (c) las comidas especiales anunciadas o cualquier otro tipo de comidas se ajusten siempre a su descripción exacta, ya que han sido preparadas por terceros por encargo;
- (d) se disponga de los servicios durante el vuelo anunciados; o
- (e) el entorno a bordo de nuestros aviones esté libre de frutos secos. No aceptamos solicitudes de comidas sin frutos secos.

## **7.9 Servicios en tierra**

No garantizamos que:

- (a) el equipo y los servicios en tierra en los aeropuertos, incluidos, por ejemplo, los servicios Fast Track, los servicios de transporte, las salas VIP en los aeropuertos y las instalaciones dentro de esas salas estén disponibles, o
- (b) los servicios en tierra se ajusten siempre a su descripción exacta.

No obstante, si vuela hacia o desde Estados Unidos, la aplicación de las normas locales puede significar que ciertos equipos y servicios en tierra se proporcionarán a los pasajeros que necesiten atención especial. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

Consulte asimismo el artículo 12 para otras disposiciones relativas a los servicios facilitados por terceros.

## **7.10 Servicios y traslados**

En caso de que le proporcionemos servicios o servicios de traslado hacia o desde su aeropuerto de salida o de llegada (el «**Servicio**»), no seremos responsables de:

- (a) pérdidas, daños, costes y gastos ocasionados por cualquier retraso en el funcionamiento del Servicio (por ejemplo, cuando dicho retraso provoque la pérdida del vuelo);
- (b) cualquier muerte o lesión personal que se produzca durante el Servicio, a menos que pueda probar que dicha muerte o lesión personal se debió a nuestra negligencia directa; y
- (c) cualquier daño o pérdida de equipaje (incluido cualquier robo o hurto) durante el Servicio, a menos que demuestre que dicha pérdida o daño se debió directamente a nuestra negligencia. Si usted puede probar que su equipaje ha sido dañado, perdido, robado o sustraído como resultado directo de nuestra negligencia, nuestra responsabilidad se limitará al importe de 20 dólares estadounidenses por kilogramo.

## **ARTICLE 8 — EQUIPAJE**

### **8.1 Franquicia de equipaje**

Puede transportar parte del equipaje sin coste alguno. Su franquicia de equipaje y las restricciones de tamaño figuran en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico y dependen asimismo de nuestra normativa vigente en la fecha de su vuelo. Si desea obtener más información o recibir una copia de nuestra normativa, solicítenosla a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

### **8.2 Exceso de equipaje**

Tendrá que pagar un recargo por el transporte de:

- (a) Equipaje por encima de la franquicia de equipaje permitida, y
- (b) cualquier receptáculo con un animal dentro, a menos que el animal sea un animal de servicio.

Para obtener más información acerca de las tarifas que se aplican en caso de exceso de equipaje, pregúntenos a nosotros o a nuestros agentes autorizados.

### **8.3 Objetos no admitidos en el equipaje**

**8.3.1** No debe incluir ninguno de los siguientes objetos ni en el equipaje facturado ni en el no facturado:

- (a) Objetos que puedan poner en peligro el avión, las personas o los bienes a bordo del avión. Estos incluyen los artículos especificados en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Seguro de Mercancías Peligrosas por Aire de la OACI y en la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la IATA, así como en nuestros reglamentos al respecto;
- (b) Objetos cuyo transporte esté prohibido de acuerdo con las leyes, reglamentaciones, órdenes o políticas gubernamentales aplicables de cualquier Estado desde, hasta o a través del que se vuele;
- (c) Objetos que consideremos razonablemente inadecuados para el transporte por ser peligrosos, inseguros, por su peso, tamaño, forma o naturaleza, y que sean frágiles o perecederos. A la hora de decidir si los objetos son inadecuados para el transporte, tendremos en cuenta el tipo de avión que se está utilizando;
- (d) Objetos que requieran algún tipo de obligación si viaja como menor de 16 años sin acompañante;
- (e) Material de guerra; o
- (f) Objetos incluidos en la política <https://www.emirates.com/es/english/before-you-fly/travel/dangerous-goods-policy/>.

Consúltenos sobre cualquier duda que pueda tener acerca de la idoneidad de su equipaje antes de llegar al aeropuerto o si tiene alguna duda acerca de si algún artículo constituye material de guerra.

**8.3.2** No debe incluir en su equipaje facturado: Objetos frágiles o perecederos, objetos valiosos (como, por ejemplo, dinero, joyas, metales preciosos), ordenadores, dispositivos electrónicos personales, datos almacenados, medicamentos o equipos médicos que puedan requerirse durante el vuelo o su viaje o que no puedan reemplazarse con rapidez si se pierden o dañan, llaves, documentos valiosos (entre ellos, documentos de trabajo, pasaportes y otros documentos identificativos, papeles negociables o escrituras) o muestras.

**8.3.3** No debe incluir en su equipaje no facturado: Armas reales, réplicas o de juguete, armas y municiones, explosivos o cualquier cosa que contenga explosivos (por ejemplo, petardos o fuegos artificiales) y materiales incendiarios; cuchillos de cualquier tipo o forma; abrecartas; cubiertos de metal; catapultas; tirachinas, cuchillas de afeitar y navajas de afeitar rectas (excluidas las maquinillas de afeitar y sus recambios); herramientas; dardos, tijeras, limas de uñas; agujas y jeringas hipodérmicas (a menos que sean necesarias por razones médicas y vayan acompañadas de un certificado médico que confirme el problema de salud que requiere llevarlas); agujas de tricotar; sacacorchos; bates y palos de deportes (incluidos, por ejemplo, los bates de béisbol y sóftbol, los palos de golf, los bates de críquet, con exclusión de las raquetas de tenis, bádminton y squash); bolas de deportes duros (incluidas, por ejemplo, las de críquet, de césped, de hockey o de billar); tacos de billar; dispositivos para la práctica de las artes marciales y cualquier objeto que, en nuestra opinión, o en la del personal de seguridad del aeropuerto, pueda ser utilizado como arma o adaptado para su uso como arma con potencial para causar lesiones o incapacidades o para representar cualquier otra amenaza para la seguridad.

**8.3.4** Si un objeto de equipaje no facturado se convierte en equipaje facturado (ya sea a petición suya o porque lo requiramos nosotros), deberá retirar inmediatamente de él todos los elementos cuya inclusión en el equipaje facturado esté prohibida por el artículo 8.3. Si nos lo solicita, intentaremos suministrarle una bolsa de transporte si no tiene otra bolsa propia. Podrá llevar dichos objetos como equipaje no facturado, pero únicamente si cumple nuestros requisitos en cuanto al contenido, dimensiones y peso del equipaje no facturado especificados en el artículo 8.8.

**8.3.5** No nos haremos responsables de los objetos requisados tanto en el equipaje facturado como en el no facturado y retenidos por el personal de seguridad del aeropuerto. Es responsabilidad suya:

- (a) comprobar los requisitos de seguridad aplicables a su vuelo y al aeropuerto de salida antes de viajar;
- (b) asegurarse de obtener un recibo del personal de seguridad del aeropuerto por cualquier artículo personal que haya sido retirado de su equipaje, y
- (c) disponer lo necesario para la recogida de dichos artículos.

## **8.4 Armas de fuego y objetos peligrosos**

**8.4.1** Si desea llevar armas de fuego, municiones, armas antiguas, espadas, cuchillos, arcos, pistolas de juguete, réplicas de armas y explosivos, incluidos artículos que contengan explosivos (por ejemplo, petardos o fuegos artificiales), como equipaje facturado, deberá obtener:

- (a) todas las autorizaciones necesarias de las autoridades gubernamentales del país de salida y del país de destino antes de iniciar su viaje, y
- (b) nuestra autorización no menos de 3 días antes de su vuelo (la autorización será a nuestra entera discreción).

**8.4.2** Si se aceptan para el transporte, las armas de fuego, las armas, los explosivos y las municiones estarán sujetos a las normas aplicables de la OACI y de la IATA (incluidas las especificadas en el artículo 8.3.1) y deberán:

- (a) descargarse con el pestillo de seguridad puesto, y
- (b) estar debidamente embalados y acompañados de todos los documentos exigidos legalmente por los países de salida, de destino y de cualquier escala.

**8.4.3** No seremos responsables cuando algún objeto aceptado según lo dispuesto en el artículo 8.4.1 sea requisado de su equipaje facturado o retenido o destruido por el personal de seguridad, funcionarios gubernamentales, agentes aeroportuarios, agentes policiales o militares u otra aerolínea implicada en su transporte.

**8.4.4** Las armas de fuego, la munición y los explosivos nunca serán transportados en cabina o en la cabina de mando del avión.

## **8.5 Derecho a denegar el transporte**

**8.5.1** Nos negaremos a transportar equipaje que contenga cualquiera de los artículos que contravengan el artículo 8.3 o el artículo 8.4.

**8.5.2** Nos negaremos a transportar equipaje si decidimos que su transporte no es apropiado, ya sea debido a sus dimensiones, forma, apariencia, peso, contenido, naturaleza o por motivos de seguridad u operativos, o por la comodidad de otros pasajeros. Si le surge alguna duda sobre artículos concretos, consulte con nosotros o con nuestros agentes autorizados.

**8.5.3** Podríamos negarnos a transportar equipaje si consideramos que no está empaquetado apropiadamente ni de forma segura en contenedores adecuados. Si nos consulta, le informaremos acerca del empaquetado y los recipientes que aceptamos.

**8.5.4** Podríamos negarnos a transportar equipaje cuyo recargo, según lo establecido en el artículo 8.2, usted se haya negado a pagar.

**8.5.5** Podríamos negarnos a transportar en la bodega el equipaje que usted no haya depositado antes de la hora límite de check-in.

## **8.6 Derecho a registrar a los pasajeros y a inspeccionar su equipaje**

**8.6.1** Por razones de seguridad, salud y protección, podremos registrar, pasar por el escáner o por rayos X su equipaje. Intentaremos registrar su equipaje mientras usted esté presente. No obstante, si usted no estuviese disponible, podremos realizar el registro en su ausencia. Si no nos permite llevar a cabo los registros necesarios de seguridad, escaneos y rayos X, nos negaremos a transportarlo a usted y su equipaje.

**8.6.2** Debe permitir que funcionarios gubernamentales, agentes aeroportuarios, policías, militares y otras aerolíneas implicadas en su transporte realicen controles de seguridad de su equipaje.

**8.6.3** Si al registrar, pasar por escáner o rayos X su equipaje este se dañara, no seremos responsables de tal daño, salvo que fuera causado exclusivamente por nuestra negligencia.

**8.6.4** Tenga en cuenta que las autoridades de seguridad de algunos países requieren que el equipaje facturado esté asegurado de tal modo que pueda ser abierto sin necesidad de dañarlo en ausencia del pasajero. Es su responsabilidad informarse de estos requisitos y cumplirlos.

**8.6.5** Si sufre alguna lesión mientras le registran o le pasan el escáner o si los rayos X o el escáner dañan su equipaje, no seremos responsables de tales daños, salvo que estén causados por nuestra negligencia.

## **8.7 Equipaje facturado**

**8.7.1** Debe poner su nombre en cada artículo de equipaje facturado.

**8.7.2** Cuando facture equipaje, le daremos una etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de equipaje facturado.

**8.7.3** El equipaje facturado se transportará normalmente en el mismo avión que usted, a menos que decidamos, por razones de seguridad, salud, protección y funcionamiento, transportarlo en otro vuelo. Si transportamos su equipaje facturado en otro vuelo, podremos entregarlo en la dirección que nos haya facilitado, a menos que la ley le exija estar presente para el despacho de aduanas o por el motivo de su transporte en otro avión en relación con el tamaño o el peso del equipaje facturado.

**8.7.4** A menos que decidamos que su equipaje facturado no se transportará en el mismo vuelo que usted, no transportaremos su equipaje facturado si:

- (a) no sube a bordo del avión en el que su equipaje está embarcado, o
- (b) una vez embarcado, usted abandona el avión antes de despegar o en un punto de tránsito, sin volver a embarcar.

- 8.7.5** Solo llevaremos su exceso de equipaje en el mismo vuelo que usted si:
- (a) hay espacio adecuado disponible en el avión, y
  - (b) ha pagado el cargo adicional por el transporte de equipaje que supere la franquicia de equipaje gratuita.

**8.7.6** Debe asegurarse de que su equipaje facturado sea lo suficientemente robusto y esté bien protegido para soportar los rigores habituales del transporte aéreo sin sufrir daños (salvo el desgaste y roturas normales).

## **8.8 Equipaje no facturado**

**8.8.1** En el caso del equipaje no facturado, se especifican las dimensiones o el peso máximos, que deben ser lo suficientemente pequeños para que quepan:

- (a) bajo el asiento de delante, o
- (b) dentro de los compartimentos de almacenamiento en la cabina del avión.

**8.8.2** Deberá facturar todo el equipaje no facturado y pagar los cargos por exceso de equipaje que puedan deberse en virtud del artículo 8.2 (si su franquicia de equipaje ya ha sido utilizada por otro equipaje facturado) si:

- (a) su equipaje no facturado supera las dimensiones o pesos máximos;
- (b) no cabe debajo de su asiento o en los compartimentos elevados de almacenamiento; o
- (c) se considera inseguro por algún motivo.

**8.8.3** Si tiene un artículo de equipaje (como un artículo de gran valor, un instrumento musical o una valija diplomática) que desee llevar con nosotros como equipaje no facturado, pero que exceda nuestras limitaciones de tamaño o peso para el equipaje no facturado, puede adquirir uno o más asientos adicionales (sujeto a disponibilidad) en la misma clase de viaje que usted, con el fin de almacenar el artículo permitido junto a usted durante el vuelo, siempre y cuando acordemos con usted antes de que realice el check-in el transporte de dicho equipaje en la cabina del avión.

**8.8.4** No transportaremos como equipaje no facturado ningún otro tipo de artículo que exceda nuestras restricciones en cuanto a tamaño y peso para este equipaje.

## **8.9 Recogida y entrega de equipaje facturado**

**8.9.1** Salvo que el artículo 8.7.3 nos obligue a entregarle a usted su equipaje facturado, deberá recogerlo tan pronto como esté disponible en su destino o lugar de escala. Si no lo recoge en un plazo razonable, podríamos cobrarle una tasa de almacenamiento. Si no recoge su equipaje facturado en un plazo de 3 meses a partir de la fecha de su puesta a disposición, podremos deshacernos de él y retener en beneficio nuestro el producto de la eliminación sin previo aviso ni responsabilidad alguna para con usted.

**8.9.2** Solo la persona que sea la titular del equipaje facturado y de la etiqueta de identificación de equipaje podrá reclamar alguna pieza del mismo. No asumimos ninguna responsabilidad por comprobar la identidad o autoridad de la persona titular del equipaje facturado y de la etiqueta de identificación de equipaje, o por comprobar que dicha persona tiene derecho a recogerlo.

**8.9.3** Si la persona que reclama una pieza del equipaje facturado no puede presentar la etiqueta de identificación de equipaje facturado necesaria, dicha persona deberá poder demostrar que el equipaje es suyo antes de que le permitamos su recogida. No asumimos ninguna responsabilidad por realizar nada más que averiguaciones limitadas sobre la persona que reclama el equipaje para evaluar su derecho a la recogida.

## **8.10 Animales**

No aceptaremos transportar animales salvo que haya solicitado y obtenido nuestra aprobación previa y que cumpla todas las condiciones siguientes y nuestra normativa aplicable:

**8.10.1** Usted deberá transportar al animal (junto con la comida y agua necesarias) en una jaula de viaje apropiada para el transporte en la bodega del avión de acuerdo con la normativa legal aplicable. Nos reservamos el derecho a decidir el modo de transporte y a limitar el número de animales que pueden transportarse en un vuelo.

**8.10.2** El animal deberá ir acompañado de los certificados de salud y vacunas válidos, los permisos de entrada, tránsito y salida y demás documentos requeridos por los países de salida, entrada o tránsito, los cuales deberá presentarnos.

**8.10.3** Usted deberá abonar los cargos aplicables a jaulas de viaje que contengan animales, salvo que se trate de un animal de servicio.

**8.10.4** Salvo que el transporte del animal esté sometido a las normas relativas a obligaciones dispuestas en el convenio pertinente, no seremos responsables de su pérdida, lesión, enfermedad o muerte, salvo que esta se deba exclusivamente a nuestra negligencia.

**8.10.5** Si transportamos un animal sin ir acompañado de todos los certificados y permisos requeridos por el artículo 8.10.2:

- (a) no asumiremos ninguna responsabilidad ante usted por cualquier pérdida que pueda sufrir, y
- (b) usted pagará o reembolsará (a su solicitud) cualquier multa, coste, pérdida o responsabilidad que se nos imponga o en la que incurramos como resultado de la ausencia de los certificados o permisos.

Si vuela hacia o desde EE. UU., la aplicación de las normas locales puede significar que no necesite cumplir la totalidad o parte de los requisitos establecidos en el presente artículo 8.10. Si desea obtener más información, póngase en contacto con nosotros o consulte <https://www.emirates.com/us/english/>.

## **8.11 Obligaciones del pasajero**

**8.11.1** Debe tener pleno conocimiento del contenido de todo su equipaje.

**8.11.2** No debe dejar su equipaje sin vigilancia desde el momento en que lo haga ni aceptar objetos de otro pasajero u otra persona.

**8.11.3** No deberá viajar con equipaje que le hayan confiado terceras personas.

## ***ARTICLE 9 — HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIÓN DE VUELOS Y DENEGACIÓN DE EMBARQUE***

### **9.1 Horarios**

**9.1.1** Los horarios y la duración de los vuelos anunciados en nuestros horarios tienen la única intención de informar a los pasajeros de los vuelos que ofrecemos y pueden variar entre la fecha de publicación (o emisión) y la fecha real del viaje. No garantizamos los horarios y la duración de los vuelos y estos no forman parte de su contrato de transporte con nosotros.

**9.1.2** Antes de aceptar su reserva, nosotros o nuestro agente autorizado le informará acerca de la hora de salida de su vuelo y esta se mostrará en su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. Es posible que tengamos que cambiar la hora de salida de su vuelo o el aeropuerto de origen o destino tras haber emitido su billete o recibo de itinerario de billete electrónico. Es su responsabilidad facilitarnos a nosotros o a nuestro agente autorizado su información de contacto, a fin de que nosotros o nuestro agente autorizado pueda notificarle tales cambios.

**9.1.3** Tendrá derecho a un reembolso involuntario de acuerdo con el artículo 10.2 si modificamos la hora de salida, el aeropuerto de salida o el aeropuerto de destino después de que se haya emitido su billete y:

- (a) el cambio es considerable;
- (b) el cambio no es aceptable para usted; y
- (c) nosotros o nuestro agente autorizado no podemos reservarle otro vuelo que usted esté dispuesto a aceptar.

Aparte de lo aquí dispuesto, no seremos responsables de pérdidas o gastos de ningún tipo.

## **9.2 Compensación por cancelaciones, cambios de ruta y retrasos**

**9.2.1** En ocasiones, los retrasos en las horas de salida y el tiempo invertido por un avión en volar hasta un destino o las cancelaciones se deben a circunstancias que escapan a nuestro control (por ejemplo, acciones gubernamentales, pandemias, mal tiempo o retrasos o huelgas de los controladores del tráfico aéreo). Además:

- (a) No seremos responsables ante usted en el supuesto de que concurra cualquier circunstancia que escape a nuestro control, salvo que se estipule expresamente lo contrario en las presentes condiciones de transporte.
- (b) Tomaremos todas las medidas razonables necesarias para evitar retrasos importantes en su transporte y el de su equipaje. Estas medidas podrían incluir usar un avión alternativo o decidir que un vuelo sea operado por otra compañía área, o ambas medidas.

**9.2.2** Tendrá derecho a elegir una de las tres opciones de compensación que establece el artículo 9.2.2 (a) a (c) si cancelamos un vuelo; si no operamos un vuelo de forma razonable de acuerdo con el horario; si no paramos en su destino o lugar de escala; o si provocamos que pierda un vuelo de conexión con nosotros o con otra aerolínea para el que disponga de una reserva confirmada y tiempo adecuado para realizar la conexión después de la hora de llegada prevista para su vuelo. Tendremos en cuenta sus necesidades cuando seleccionemos una de las tres opciones de compensación disponibles; dicha compensación seleccionada por Emirates se pondrá a su disposición sin ningún cargo adicional. Consulte asimismo el artículo 9.2.3 para conocer las restricciones de sus derechos y nuestra responsabilidad.

- (a) **Primera opción:** le transportaremos a usted y su equipaje tan pronto como podamos en otro de nuestros vuelos en el que haya espacio disponible y, cuando sea necesario, ampliaremos la validez de su billete para cubrir dicho transporte.

- (b) **Segunda opción:** cambiaremos su ruta y la de su equipaje, dentro de un periodo de tiempo razonable, al destino que figura en el billete en otro de nuestros vuelos o en el vuelo de otra aerolínea, o mediante otra forma y tipo de transporte, mutuamente acordados. Asimismo, le reembolsaremos la diferencia entre las tarifas, impuestos, tasas, cargos y recargos abonados por su transporte y las tarifas, impuestos, tasas, cargos y recargos inferiores aplicables a su transporte modificado.
- (c) **Tercera opción:** Le efectuaremos un reembolso involuntario de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 10.2.

**9.2.3** Las tres soluciones previstas en el artículo 9.2.2 (a) a (c) no afectan a los derechos que pueda tener en virtud del artículo 15.6. Estos recursos y derechos representan los únicos y exclusivos recursos y derechos de que dispone si su transporte se ve afectado por uno de los hechos enumerados en el artículo 9.2.

### **9.3 Denegación de embarque**

**9.3.1** Si no podemos llevarlo en la clase de servicio para la que ha reservado su billete y ha cumplido todas las horas límite de check-in y embarque aplicables:

- (a) le llevaremos en uno de nuestros vuelos posteriores en la clase de servicio que usted haya reservado o, si lo desea, le llevaremos en otro de nuestros vuelos en una clase de servicio diferente. En caso de una rebaja de su clase de servicio, le reembolsaremos la diferencia entre la tarifa aplicable, impuestos, tasas, cargos y recargos pagados por su clase de servicio y los aplicables a la clase de servicio en la que se le traslade de hecho;
- (b) si lo desea, nos encargaremos de que sea trasladado en otra aerolínea para que pueda llegar a su destino en un plazo razonable con respecto a la hora de llegada programada originalmente. En tal caso, las presentes condiciones de transporte seguirán siendo de aplicación, con la salvedad de que las condiciones de transporte de la compañía operadora se aplicarán a todos los aspectos operativos y de procedimiento del vuelo transferido; o bien
- (c) puede optar por recibir un reembolso involuntario de acuerdo con el artículo 10.2.

El presente artículo 9.3.1 no se aplicará si nos negamos a transportarlo por motivos permitidos por estas condiciones de transporte (véanse, por ejemplo, los artículos 6.4, 7, 8, 11.5 y 13).

**9.3.2** Si el artículo 9.3.1 es aplicable en su caso, le abonaremos la compensación que se le deba según la ley aplicable y nuestra política de compensación por embarque denegado, que está disponible si así se solicita.

**9.3.3** Aparte de sus derechos al amparo del presente artículo 9.3, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdida o gastos. Infórmese acerca de nuestra política de compensación por embarque denegado.

## **ARTICLE 10 — REEMBOLSOS**

### **10.1 General**

**10.1.1** Le reembolsaremos la tarifa abonada por su billete, o las partes no utilizadas del mismo, junto con los impuestos, tasas, cargos y recargos en circunstancias excepcionales aplicables de acuerdo con el presente artículo 10 y nuestras condiciones de la tarifa.

**10.1.2** A menos que digamos lo contrario, solo haremos un reembolso a la persona que haya pagado el billete.

### **10.2 Reembolsos involuntarios**

**10.2.1** Tendrá derecho a un reembolso calculado de acuerdo con el artículo 10.2.2 únicamente si:

- (a) cancelamos su vuelo;
- (b) su vuelo sufre un retraso importante o si modificamos el aeropuerto de salida o llegada de su vuelo y es de aplicación el artículo 9.1.3;
- (c) no lo transportamos en un vuelo para el que tenga una reserva confirmada y haya cumplido la hora límite de check-in y la hora de embarque aplicables, y no se le haya denegado el transporte por motivos permitidos por estas condiciones de transporte;
- (d) no nos detenemos en su destino o escala; o
- (e) hacemos que pierda un vuelo de conexión en circunstancias en las que tenga una reserva confirmada y exista tiempo suficiente para hacer la conexión entre la hora originalmente programada de llegada de su vuelo y la hora de salida del vuelo de conexión.

**10.2.2** Su reembolso se calculará del modo siguiente:

- (a) **si no ha utilizado ninguna parte del billete:** una cantidad equivalente a la tarifa pagada (que incluye los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales que se hayan abonado); o
- (b) **si se ha utilizado alguna parte del billete:** una cantidad equivalente a la diferencia entre la tarifa pagada (que incluye los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales que se hayan abonado) y la tarifa correcta (incluidos los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales) para el viaje entre los puntos para los que haya utilizado el billete.

**10.2.3** Efectuaremos un reembolso de acuerdo con el artículo 10.2 si le denegamos el transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 7.1 o damos por terminado su transporte por alguno de los motivos expuestos en el artículo 11.5, salvo que usted no tenga derecho a recibir un reembolso por el vuelo en el que se le haya denegado el transporte o se produjera cualquier comportamiento inaceptable.

**10.2.4** Aparte del reembolso según el artículo 10.2, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por ninguna pérdida o gasto. Consulte asimismo el artículo 7.2 y el artículo 11.5 (que nos permite usar el valor de cualquier transporte no utilizado de su billete para reembolsar los costes pagaderos por usted).

### **10.3 Reembolsos voluntarios**

**10.3.1** Si ha de efectuarse un reembolso de la tarifa de su billete por motivos distintos a los descritos en el artículo 10.2, el reembolso será el siguiente:

- (a) **si no ha utilizado ninguna parte del billete:** una cantidad equivalente a la tarifa pagada (que incluye los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales que se hayan abonado), menos: (i) cualquier tasa de cancelación aplicable, si su billete está sujeto a restricciones; (ii) cualquier tasa de servicio razonable, y (iii) cualquier tasa, impuesto, penalización, cargo o responsabilidad en la que incurramos como resultado de su reserva o su reembolso.
- (b) **si se ha utilizado alguna parte del billete:** una cantidad equivalente a la diferencia entre la tarifa pagada (que incluye los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales que se hayan abonado) y la tarifa correcta (incluidos los impuestos, tasas, cargos y recargos por circunstancias excepcionales) para el viaje entre los puntos para los que haya utilizado el billete, menos: (i) cualquier tasa de cancelación aplicable, si su billete está sujeto a restricciones; (ii) cualquier tasa de servicio razonable, y (iii) cualquier tasa, impuesto, penalización, cargo o responsabilidad en la que incurramos como resultado de su reserva o su reembolso.

**10.3.2** Para que no haya lugar a dudas, tendrá derecho al reembolso de los impuestos no pagados, sin deducción, en caso de que no utilice una parte de su billete.

#### **10.4 Derecho a denegar el reembolso**

**10.4.1** No le reembolsaremos el dinero si lo solicita más de 2 años después de la fecha de emisión del billete original.

**10.4.2** No reembolsaremos el importe del billete si, al llegar a un país, nos lo presentó a nosotros o a funcionarios gubernamentales como prueba de su futura intención de salir de ese país, a menos que pueda demostrarnos que:

- (a) tiene permiso para permanecer en el país, o
- (b) saldrá del país con otra aerolínea o con otro medio de transporte.

**10.4.3** No se reembolsará el importe del billete en caso de que:

- (a) haya sido sellado por una organización gubernamental como «No reembolsable», o
- (b) es la sustitución de un billete perdido o mutilado que fue sellado como «No reembolsable» por una organización gubernamental.

**10.4.4** No realizaremos ningún reembolso de ningún billete para ningún vuelo en el que se le haya denegado el transporte (por cualquiera de los motivos descritos en el artículo 7.1) o del que haya sido retirado (por cualquiera de los motivos descritos en el artículo 11).

#### **10.5 Divisa**

Realizaremos los reembolsos en la misma forma y divisa usada para pagar el billete.

#### **10.6 Por quién es reembolsable el billete**

Realizaremos un reembolso voluntario de un billete solo si nosotros o nuestros agentes autorizados emitieron dicho billete.

#### **10.7 Limitación de sus derechos**

Salvo que indiquemos lo contrario en estas condiciones de transporte, los derechos de reembolso descritos en el presente artículo 10 representan sus únicos derechos en contra de nosotros si su transporte no tiene lugar por alguna razón. Esto significa que no tendremos ninguna responsabilidad para con usted por pérdidas o gastos.

## **ARTICLE 11 — CONDUCTA A BORDO DEL AVIÓN**

### **11.1 General**

**11.1.1** En todo momento durante su transporte, usted no deberá:

- (a) contravenir las leyes de ninguno de los Estados que tengan jurisdicción sobre el avión; poner en peligro o amenazar (ya sea mediante engaños u otras amenazas) al avión o a cualquier persona o propiedad;
- (b) lesionar o perjudicar la salud de otras personas a bordo del avión o generar riesgos o amenazas de lesiones o daños a la salud;
- (c) causar angustia ni molestia a las demás personas a bordo del avión (tal conducta incluye, por ejemplo, acoso, abuso, agresión sexual o insultos);
- (d) causar ni intentar causar pérdida o daños en nuestros bienes o en bienes del resto de personas a bordo del avión.
- (e) obstruir, impedir ni interferir en el desempeño de los deberes de la tripulación, o
- (f) desobedecer cualquier instrucción o indicación del piloto al mando, de la tripulación o de la aerolínea (ya sea oral o mediante notificación) emitida para garantizar la seguridad del avión y de las personas o bienes o la comodidad o el bienestar de los pasajeros. Esto puede incluir instrucciones sobre seguridad, protección, asientos, cinturones de seguridad, fumar, consumo de alcohol o drogas, uso de equipo electrónico incluyendo, entre otros, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión (por ejemplo, juguetes controlados por radio y walkie talkies).

**11.1.2** Consulte asimismo el artículo 18 en relación con las decisiones que tomamos sobre la aplicación del artículo 11.

### **11.2 Alcohol a bordo**

El consumo de alcohol a bordo del avión no está permitido (ya se haya adquirido en nuestras tiendas Duty Free, a través de terceros o de cualquier otro modo), salvo que se lo hayamos servido nosotros. Tenemos derecho, en cualquier momento y por cualquier motivo, a negarnos a servir alcohol o a retirar el alcohol que se haya servido.

### **11.3 Tabaco**

Está prohibido fumar en todos nuestros vuelos.

### **11.4 Fotografía**

Está prohibido hacer fotografías o grabar vídeos de las personas o equipos a bordo de nuestro avión o durante el proceso de embarque o desembarque sin la autorización expresa de todas las personas incluidas en la fotografía o vídeo y del capitán del vuelo. Asimismo, puede estar prohibido hacer fotografías o grabar vídeos en el avión en cualquier momento por instrucciones de la tripulación. Cualquier miembro de la

tripulación podrá solicitar que se eliminen las imágenes tomadas o los vídeos grabados de forma ilícita o sin consentimiento.

### **11.5 Conducta inaceptable**

Si tenemos motivos para creer que no ha cumplido alguna de sus obligaciones establecidas en el artículo 11 o si se produce al menos uno de los hechos enumerados en el artículo 7.1 o tenemos motivos para creer que pueda producirse:

- (a) podríamos informar del asunto a cualquier autoridad policial u organismo competente;
- (b) podríamos tomar las medidas que consideremos oportunas para prevenir la continuación o repetición de dicha conducta ofensiva, incluidas, por ejemplo, la restricción física, su desembarque del avión o nuestra negativa a transportarlo tras hacer escala (se realice esta con el fin de desembarcarlo de la aeronave o no);
- (c) podríamos decidir negarnos a transportarlo en cualquier momento en el futuro, y
- (d) usted nos reembolsará cualquier gasto en el que incurramos para: (i) reparar o reemplazar los bienes perdidos, dañados o destruidos por usted; (ii) indemnizar a cualquier pasajero o miembro de la tripulación afectado por sus acciones, y (iii) desviar el avión con el fin de sacarlo del mismo. Podríamos usar el valor del transporte no utilizado de su billete o los fondos en nuestro poder para abonar las sumas que usted nos deba.

### **ARTICLE 12 — SERVICIOS PROPORCIONADOS POR TERCEROS**

**12.1** Actuamos solo como agente cuando:

- (a) nos encargamos de que otra compañía le proporcione transporte de superficie u otros servicios (por ejemplo, una limusina, traslado terrestre, reserva de hotel o alojamiento o alquiler de coches) («Otros servicios»), o
- (b) le expedimos un billete o vale relacionado con cualquiera de estos Otros servicios.

**12.2** Le serán aplicables los términos y condiciones de la empresa que proporciona los Otros Servicios y no tendremos ninguna responsabilidad para con usted (lo que incluye ninguna obligación de reembolsar parte alguna de su billete) con respecto a los Otros Servicios a menos que se deba exclusivamente a una negligencia por nuestra parte. Consulte también los artículos 7.8 y 7.9 para conocer otras disposiciones en relación a los servicios facilitados por terceros.

### **ARTICLE 13 — DOCUMENTOS DE VIAJE, ADUANA Y CONTROLES DE SEGURIDAD**

#### **13.1 General**

**13.1.1** Usted deberá:

- (a) comprobar los requisitos de entrada pertinentes para cualquier país que esté visitando (incluso como pasajero en tránsito), y
- (b) obtener, conservar y presentarnos todos los pasaportes, visados, certificados sanitarios y otros documentos de viaje necesarios para su viaje.

**13.1.2** Deberá cumplir todas las leyes, reglamentos, órdenes y otros requisitos de todos los países a los que entre, salga o esté en tránsito durante su viaje.

**13.1.3** Para obtener información detallada sobre los documentos de viaje requeridos, es su responsabilidad:

- (a) ponerse en contacto con la embajada, consulado u otro organismo competente de todos los países pertinentes antes de hacer la reserva y en el momento de hacerla, y
- (b) volver a contactar con dichos organismos antes de iniciar su viaje, a fin de asegurarse de que los requisitos que se apliquen en su caso no hayan cambiado y de que sus documentos de viaje continúen siendo válidos para todos los vuelos, destinos y escalas previstas.

**13.1.4** Si así se le solicita, deberá:

- (a) presentarnos todos los pasaportes, visados, certificados sanitarios y otros documentos de viaje necesarios para su viaje (en cualquier momento cuando se le solicite antes o durante su transporte);
- (b) permitirnos hacer copias de dichos documentos, o
- (c) entregar esos documentos a un miembro de nuestra tripulación a bordo de su avión para que los guarde de forma segura durante el vuelo, contra la emisión de un recibo.

**13.1.5** No seremos responsables ante usted si:

- (a) no tiene todos los pasaportes, visados, certificados sanitarios y otros documentos de viaje necesarios para su viaje;
- (b) alguno de esos documentos está caducado; o
- (c) no ha cumplido todas las leyes, reglamentos, órdenes y otros requisitos de todos los países a los que entre, salga o esté en tránsito durante su viaje.

**13.1.6** No le aceptaremos a usted ni a su equipaje para el transporte si:

- (a) sus visados o documentos de viaje no parecen estar en regla, o
- (b) no ha cumplido los demás requisitos del presente artículo 13.1.

**13.1.7** Tenemos derecho a denegar el transporte de esta manera aunque usted haya iniciado o completado parte del trayecto antes de que tengamos constancia (ya sea como resultado de la aplicación del artículo 13.1 o de otro modo) de que no ha cumplido lo dispuesto en el artículo 13.1.

## **13.2 Denegación de entrada**

**13.2.1** Si se le niega la entrada a un país (incluido un país por el que usted transite mientras se dirige a su destino), deberá pagar:

- (a) cualquier multa, sanción o cargo impuesto contra nosotros por el gobierno en cuestión (incluidos los costes de detención);
- (b) cualquier coste de detención que se nos impute;
- (c) el coste de su traslado y, en su caso, el de una escolta, en caso necesario, desde ese país, y
- (d) cualquier otro coste que razonablemente acordemos pagar.

**13.2.2** No le reembolsaremos la tarifa abonada por el transporte hasta el aeropuerto donde se le denegó la entrada.

## **13.3 Responsabilidad del pasajero en caso de multas, gastos de detención y otros cargos**

**13.3.1** Deberá reembolsarnos en su totalidad cualquier multa, penalización, costes de detención, gastos de deportación o expulsión, gastos de escolta (si los hubiere), coste del billete o billetes expedidos para usted, o cualquier otro gasto que hayamos pagado porque usted, de forma voluntaria o involuntaria, no:

- (a) cumplió las leyes, reglamentos, órdenes u otros requisitos de viaje del país al que viajó, o
- (b) no presentó los documentos de viaje necesarios para entrar en un país o se le denegó la entrada en el país.

**13.3.2** Podríamos usar el valor del transporte no utilizado de su billete o los fondos en nuestro poder para abonar las sumas que usted nos deba.

#### **13.4 Devolución de documentos de viaje confiscados**

No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted con respecto a la devolución de sus documentos de viaje, documentos de identificación o billetes confiscados por un organismo gubernamental o cualquier otra autoridad.

#### **13.5 Inspección de aduanas**

Si fuera necesario, usted y su equipaje serán inspeccionados por agentes de aduana o gubernamentales. No asumiremos ninguna responsabilidad para con usted con respecto a los daños que usted pueda sufrir durante dicha inspección o a consecuencia de no someterse a tal inspección.

#### **13.6 Inspección de seguridad**

Deberá permitir que nosotros, nuestros agentes de seguridad, agentes gubernamentales, aeroportuarios, policiales y militares, así como otras aerolíneas implicadas en su transporte le realicen controles de seguridad, registros y escaneos a usted y a su equipaje. Si se niega, nos negaremos a transportarlo a usted y a su equipaje. Consulte también el artículo 8.6 para obtener más información sobre los controles de seguridad a los que debe someterse su equipaje.

### ***ARTICLE 14 — AEROLÍNEAS SUCESIVAS***

Cuando su transporte sea realizado por nosotros y otras aerolíneas sucesivas según lo especificado en un billete, o en un billete conjunto, es probable que se considere una operación única de acuerdo con el convenio. Consulte el artículo 15.2 para conocer las restricciones de su responsabilidad para dicho transporte.

### ***ARTICLE 15 — RESPONSABILIDAD POR DAÑOS***

#### **15.1 Normativa aplicable**

- (a) Las presentes condiciones de transporte determinan nuestra responsabilidad para con usted.
- (b) La responsabilidad de las demás aerolíneas que participen en su viaje estará determinada por la legislación aplicable y por las condiciones de transporte de dichas compañías.
- (c) La legislación aplicable puede incluir la convención o la legislación local de cada país. Las disposiciones relativas a su responsabilidad se exponen en los artículos 15.2 a 15.7.

#### **15.2 Ámbito de responsabilidad**

Seremos responsables únicamente de los daños ocurridos durante el transporte en los vuelos o segmentos de vuelos operados por nosotros, o en relación con los cuales tengamos una responsabilidad legal para con usted. Si emitimos un billete o si facturamos equipaje para su transporte en otra aerolínea, lo hacemos únicamente como agente de dicha aerolínea. Cuando el transporte de su equipaje sea realizado por líneas aéreas sucesivas (según se define en el convenio aplicable), usted podrá presentar una reclamación contra la primera o la última línea aérea.

#### **15.3 Limitaciones generales**

**15.3.1** Siempre que el convenio se aplique a su viaje, nuestra responsabilidad estará sujeta a las normas y limitaciones del convenio aplicable, en su forma enmendada por otras leyes aplicables.

**15.3.2** En la medida en que lo permita la legislación aplicable, quedaremos eximidos parcial o totalmente de nuestra responsabilidad para con usted por daños si demostramos que dichos daños fueron causados por su negligencia, acción u omisión, o que usted contribuyó a estos.

**15.3.3** Podremos ser exonerados total o parcialmente de responsabilidad ante usted por daños si demostramos que:

- (a) los daños no fueron resultado de nuestra negligencia;
- (b) los daños fueron resultado de la negligencia de un tercero;
- (c) tomamos ciertas medidas para evitar los daños, o
- (d) era imposible tomar tales medidas para evitar los daños.

**15.3.4** A menos que se especifique en el convenio, no seremos responsables de ningún daño que se derive de:

- (a) nuestro cumplimiento de las leyes locales aplicables o de las reglas y normativas gubernamentales, o
- (b) de su incumplimiento de las mismas.

**15.3.5** Salvo que las presentes condiciones de transporte indiquen lo contrario, asumiremos la responsabilidad para con usted únicamente por los daños compensatorios que tenga derecho a recibir por pérdidas y costes demostrados según lo dispuesto en el convenio o en las leyes locales que puedan aplicarse.

**15.3.6** Su contrato de transporte con nosotros (que incluye estas condiciones de transporte y todas las exclusiones y limitaciones de responsabilidad) se aplica a nuestros agentes autorizados, empleados y representantes en la misma medida que se nos aplica a nosotros. El importe total de la indemnización por daños y perjuicios a pagar por nosotros, nuestros agentes autorizados, empleados y representantes no excederá del importe de nuestro límite de responsabilidad, si lo hubiera.

**15.3.7** Nada en estas condiciones de transporte:

- (a) eximirá de ninguna exclusión o limitación de nuestra responsabilidad según el convenio o las leyes aplicables, a menos que establezcamos lo contrario expresamente por escrito, o
- (b) nos impedirá excluir o limitar nuestra responsabilidad según el convenio o las leyes aplicables o renunciar a cualquier defensa de la que dispongamos en virtud de los mismos con respecto a ningún organismo público de seguridad social ni respecto a ninguna persona que sea responsable de pagar o haya pagado una indemnización por la muerte, heridas u otras lesiones corporales de un pasajero.

## **15.4 Fallecimiento o daños a los pasajeros**

**15.4.1** Nuestra responsabilidad por los daños que usted sufra en caso de fallecimiento, heridas u otras lesiones causadas por un accidente está sometida a las normas y limitaciones del convenio y la legislación aplicable.

**15.4.2** Sin demora, y, en cualquier caso, no más tarde de 15 días después de que se haya establecido la identidad de la persona física con derecho a indemnización, efectuaremos los pagos anticipados que sean necesarios para satisfacer las necesidades económicas inmediatas sobre una base proporcional a las

dificultades sufridas. En caso de fallecimiento, dicho pago no será inferior al equivalente en moneda nacional a 16.000 DEG por pasajero.

**15.4.3** Nuestra obligación de abonar anticipos está sujeta a las siguientes condiciones:

- (a) Un anticipo no supondrá el reconocimiento de responsabilidad;
- (b) El pago por adelantado se deducirá de las sumas pagadas posteriormente en relación con nuestra responsabilidad;
- (c) No se nos devolverá un anticipo a menos que demostremos que (i) el daño fue causado o agravado por negligencia u otra acción u omisión ilícita del pasajero al que se refiera el pago o, en caso de que sea diferente, de la persona que reclame la indemnización o de la persona de la que se deriven sus derechos, o (ii) la persona que haya recibido el anticipo no tenía derecho a una indemnización con arreglo a la ley aplicable;
- (d) No somos responsables de ninguna enfermedad, lesión o discapacidad, incluyendo el fallecimiento, atribuible a su estado de salud o por la agravación de dicho estado, y
- (e) Nos reservamos todos los derechos de recurso y subrogación contra terceros.

## **15.5 Equipaje**

**15.5.1** No nos hacemos responsables de los daños sufridos por el equipaje no facturado salvo que dichos daños sean consecuencia de nuestra negligencia.

**15.5.2** No nos hacemos responsables de los daños sufridos por el equipaje como consecuencia de un defecto, calidad o vicio inherente al mismo. De igual modo, no seremos responsables del desgaste y roturas normales como resultado de los rigores habituales del transporte aéreo (consulte también el artículo 8.7.6 para saber si su equipaje es apropiado para el transporte aéreo).

**15.5.3** Salvo lo dispuesto en el artículo 15.5.4, nuestra responsabilidad por los daños sufridos por el equipaje se limita a las siguientes cantidades máximas:

- (a) **En los casos en los que se aplique el Convenio de Varsovia o si no existe ningún límite de responsabilidad establecido por ninguna ley aplicable:** el equivalente en moneda nacional a 375 DEG por pasajero por el equipaje no facturado y de 19 DEG por kilogramo por el equipaje facturado (o cualquier suma superior acordada por nosotros de conformidad con el artículo 15.5.6). Estos límites también se aplican a situaciones en las que no se aplica ninguno de los dos convenios y en las que la ley aplicable no especifica ningún límite de responsabilidad para el equipaje no facturado y el equipaje facturado;
- (b) **En los casos en los que se aplique el Convenio de Montreal:** el equivalente en moneda nacional a 1.288 DEG por pasajero para el equipaje no facturado y el equipaje facturado (o cualquier suma superior acordada por nosotros de conformidad con el artículo 15.5.6); y
- (c) **En los casos en los que la legislación aplicable establezca un límite de responsabilidad diferente:** en los casos en los que la legislación aplicable establece que se apliquen límites de responsabilidad distintos al equipaje no facturado o al equipaje facturado, se aplicarán dichos límites distintos.

**15.5.4** Los límites máximos de responsabilidad establecidos en el artículo 15.5.3 no se aplicarán si los daños son el resultado de una acción u omisión del transportista realizada con la intención de causar daños o imprudentemente y a sabiendas de que probablemente se producirían daños.

**15.5.5** Si desea aumentar nuestra responsabilidad máxima ante usted por daños a su equipaje facturado, puede optar por hacer una «declaración especial de valor» antes de la hora límite de check-in y deberá

pagarnos la tasa adicional calculada de acuerdo con nuestro reglamento. Solicítenos más información sobre esta opción.

**15.5.6** Quizá desee realizar una «declaración especial de valor» de acuerdo con el artículo 15.5.5 o adquirir un seguro para aquellos casos en los que el valor real o los costes de sustitución del equipaje facturado o no facturado excedan nuestra responsabilidad. Nos reservamos el derecho a: **(a)** verificar la idoneidad del valor declarado a la luz del valor del equipaje y su contenido; y **(b)** limitar el nivel de las declaraciones a un importe máximo.

**15.5.7** Si el peso del equipaje facturado no se registra en el momento de facturar, supondremos que el peso total no supera la franquicia de equipaje gratuita específica para la clase de transporte en la que tiene reserva.

**15.5.8** Si los bienes que contiene su equipaje nos causan daños a nosotros o a un tercero, deberíamos compensarnos por las pérdidas sufridas y los costes en que hayamos incurrido como consecuencia de ello.

## **15.6 Retraso en el transporte de pasajeros y equipaje**

Nuestra responsabilidad por cualquier daño causado a consecuencia de un retraso está limitada por el convenio. En el caso del transporte regido por el Convenio de Montreal, nuestra responsabilidad quedará limitada a **(a)** el equivalente en moneda nacional a 5.346 DEG para los daños ocasionados por retrasos en el transporte de pasajeros; y **(b)** el equivalente en moneda nacional a 1.288 DEG para los daños ocasionados por retrasos en el transporte de equipaje. Cuando no se aplique ningún convenio, no tendremos ninguna responsabilidad para con usted como consecuencia de retrasos, salvo lo dispuesto en estas condiciones de transporte.

## **15.7 Consejo a pasajeros internacionales sobre la limitación de responsabilidad**

- (a)** Cuando su viaje incluya un destino final o una escala en un país distinto al país de origen, el convenio podrá aplicarse a todo su viaje, incluido cualquier segmento dentro del país de origen o destino.
- (b)** Cuando se aplique el Convenio de Montreal, la aerolínea se responsabilizará de los daños demostrados por fallecimiento o lesiones personales, y ciertas exenciones de responsabilidad especificadas por dicho convenio no se aplicarán a daños que no excedan el equivalente en moneda nacional a 128.821 DEG.
- (c)** En los casos en que no se aplique el Convenio de Montreal, las condiciones de transporte de muchas aerolíneas (incluida Emirates, tal como se especifica en el artículo 15.4) establecen que la responsabilidad por muerte o lesiones corporales no estará sujeta a ningún límite financiero definido en el Convenio de Varsovia y que, con respecto a tales daños hasta un máximo de 100.000 DEG, no se aplicará ninguna excepción a la responsabilidad basada en la prueba de que se han tomado todas las medidas necesarias.
- (d)** En caso de que no se incluyan tales disposiciones en las condiciones de transporte de la aerolínea, tenga en cuenta que:
  - (i)** para los pasajeros en un viaje hacia, desde o con una escala acordada en EE.UU., el Convenio de Varsovia y los contratos especiales de transporte incluidos en las Tarifas aplicables estipulan que la responsabilidad de ciertas aerolíneas, las partes de dichos contratos especiales, por muerte o lesiones personales de los pasajeros se limita, en la mayoría de los casos, a los daños y perjuicios probados que no excedan de 75.000 dólares

- estadounidenses por pasajero, y que esta responsabilidad, hasta ese límite, no dependerá de la negligencia por parte de la aerolínea;
- (ii) En el caso de los pasajeros que viajen en una aerolínea que no sea parte de dichos contratos especiales o en un viaje al que se aplique el Convenio de Varsovia y que no se dirija hacia, provenga de o tenga un lugar de escala acordado en Estados Unidos, la responsabilidad de la aerolínea en caso de fallecimiento o de lesiones personales de los pasajeros se limitará, en la mayor parte de los casos, a 10.000 dólares estadounidenses o a 20.000 dólares estadounidenses, y
  - (iii) algunos países imponen límites superiores a los establecidos en los párrafos (i) y (ii).
- (e) Los nombres de las aerolíneas o participantes de dichos contratos especiales del tipo mencionado en (i) más arriba están a su disposición en todas las oficinas de venta de billetes de las aerolíneas y pueden ser consultados previa solicitud.
  - (f) Por lo general, se puede obtener protección adicional mediante la contratación de un seguro de una compañía privada. Dicho seguro no se verá afectado por ninguna de las limitaciones de responsabilidad de la aerolínea dispuestas en el Convenio de Varsovia, el Convenio de Montreal o los contratos especiales de transporte del tipo mencionado en (i) más arriba. Para obtener más información, consulte con los representantes de la aerolínea o con su compañía de seguros.

**Nota:** En el límite de responsabilidad de 75 000 \$ mencionado en el párrafo (i) del presente artículo 15.7 se incluyen todas las tasas y costes legales, salvo en los casos de demandas presentadas en Estados donde las sentencias relativas a gastos legales se realicen por separado, en cuyos casos el límite será de 58 000 \$, excluyendo costes y tasas legales.

## ***ARTICLE 16 — PLAZOS DE PRESENTACIÓN DE RECLAMACIONES DE EQUIPAJE, TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES DE EQUIPAJE Y PLAZOS DE TODAS LAS ACCIONES POR DAÑOS***

### **16.1 Plazo de presentación de reclamaciones de equipaje**

**16.1.1** Si la persona con el comprobante de facturación y la etiqueta de identificación de equipaje recibe el equipaje facturado y no presentó una reclamación en el momento de la recepción, se presupondrá que se entregó en buenas condiciones (a menos que esa persona pueda demostrar lo contrario).

**16.1.2** Si desea solicitar una indemnización por daños en el equipaje facturado, debe notificárnoslo tal y como se indica a continuación.

- (a) si el daño en el equipaje facturado es de carácter físico, deberá notificárnoslo por escrito en un plazo de 7 días a partir de la recepción del equipaje;
- (b) si el daño consiste en una pérdida total o parcial del equipaje facturado, deberá notificárnoslo por escrito en un plazo de 7 días a partir de la fecha en que el equipaje llegó o debería haber llegado, y
- (c) si desea reclamarnos una indemnización por el retraso del equipaje facturado, debe notificárnoslo por escrito en un plazo de 21 días a partir de la fecha en que el equipaje se puso a su disposición.

### **16.2 Tramitación de reclamaciones de equipaje**

**16.2.1** Todas las reclamaciones de indemnizaciones por daños en el equipaje deberán ir acompañadas de una lista detallada que identifique cada uno de los objetos afectados y su descripción, fabricante y antigüedad, además de un comprobante de compra o titularidad de cada uno de los objetos.

**16.2.2** En caso de reclamaciones de indemnizaciones por daños físicos en el equipaje, deberá conservar y, si así se lo solicitamos, dejarnos examinar el equipaje afectado para que podamos evaluar su naturaleza y alcance y determinar si dicho daño es reparable.

**16.2.3** Si desea reclamar el coste por la sustitución de un solo objeto que forme parte de una reclamación de indemnización por daños en el equipaje, deberá consultarnos antes de incurrir en dicho coste, de lo contrario, es posible que no lo incluyamos en ninguna de nuestras indemnizaciones. Su reclamación deberá ir acompañada del comprobante de compra de todos los objetos de sustitución.

**16.2.4** Para todas las reclamaciones de indemnizaciones relacionadas con el equipaje, deberá facilitarnos toda la información que le solicitemos para evaluar si su reclamación cumple los requisitos para recibir dicha indemnización, así como para determinar la cantidad de la misma.

**16.2.5** Si se lo solicitamos, deberá firmar un acta de manifestación en relación con los hechos presentados en su reclamación por daños en el equipaje antes de que le abonemos la indemnización.

**16.2.6** En caso de que no cumpliera los requisitos aplicables de conformidad con el artículo 16.2, la cantidad de la indemnización a la que pudiera tener derecho podría verse afectada negativamente.

### **16.3 Plazo para todas las acciones por daños y perjuicios**

**16.3.1** Usted no tendrá derecho a interponer ninguna acción ni a recibir indemnización por daños y perjuicios si no se interpone una acción en el plazo de dos años a partir de la fecha:

- (a) de su llegada al lugar de destino;
- (b) en la que estaba previsto que llegara el avión, o
- (c) en la que el transporte se detuvo.

**16.3.2** No se interpondrá ninguna acción para hacer valer ningún otro derecho a indemnización por daños y perjuicios después de transcurridos dos años a partir de la fecha en que surgió el derecho, a menos que la legislación aplicable exija un plazo de prescripción diferente y dicho plazo de prescripción no pueda ser modificado por las presentes condiciones de transporte.

**16.3.3** El método de cálculo del plazo de prescripción se determinará con arreglo a las leyes del tribunal que conozca del asunto.

### ***ARTICLE 17 — PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIÓN DEL REGLAMENTO (CE) 261/2004***

**17.1** El presente artículo 17 se aplicará a todas las reclamaciones de compensación presentadas por usted en el marco del Reglamento UE 261.

**17.2** Si desea presentar una reclamación en virtud del Reglamento UE 261, primero deberá enviarnos su reclamación directamente a nosotros y tendremos 28 días para responderle a partir de la fecha en que recibamos la reclamación. Puede presentar su reclamación en [www.emirates.com/spain/english/help/complaint.aspx](http://www.emirates.com/spain/english/help/complaint.aspx).

**17.3** Con excepción de las circunstancias establecidas en el artículo 17.4, si usted solicita a un tercero que nos envíe su reclamación en su nombre antes de que usted nos haya presentado su reclamación directamente, no la procesaremos.

**17.4** Puede presentarnos una reclamación en nombre de otros pasajeros que figuren en la misma reserva que usted y que hayan viajado con usted. Podremos solicitar pruebas de que usted tiene el consentimiento de los demás pasajeros para presentar una reclamación en su nombre.

**17.5** Exceptuando las circunstancias establecidas en el artículo 17.4 precedente, no procesaremos ninguna reclamación presentada por un tercero a menos que la reclamación vaya acompañada de la documentación adecuada que demuestre que el tercero ha sido designado por usted para actuar en su nombre.

**17.6** Tenga en cuenta que pueden aplicarse diferentes plazos de prescripción a cualquier reclamación de compensación que pueda presentar en virtud del Reglamento UE 261. Consulte la legislación del tribunal que conozca de su caso para determinar el plazo de prescripción aplicable.

**17.7** El presente artículo 17 no le impide solicitar asesoramiento legal o de terceros antes de presentarnos su reclamación.

#### ***ARTICLE 18 — NUESTRA NORMATIVA***

**18.1** Algunos aspectos de nuestro transporte podrían estar regidos por nuestras normativas además de las presentes condiciones de transporte. Cuando sean aplicables, deberá cumplir nuestras normativas (no obstante, consulte el artículo 2.4 para averiguar qué sucede si estas condiciones de transporte son incompatibles de algún modo con alguna de nuestras normativas). Estas normativas se refieren, entre otras cosas, a:

- (a) menores no acompañados;
- (b) mujeres embarazadas;
- (c) pasajeros discapacitados;
- (d) pasajeros enfermos;
- (e) transporte de animales (incluidos animales de servicio);
- (f) restricciones sobre el uso de dispositivos electrónicos a bordo de los aviones;
- (g) artículos prohibidos en el equipaje, y
- (h) límites de tamaño y peso del equipaje.

**18.2** Disponemos de copias de nuestras normativas, las cuales puede consultar previa solicitud.

#### ***ARTICLE 19 — GENERAL***

**19.1** Nuestra interpretación de los hechos pertinentes o la legislación gubernamental, reglamentos, órdenes o información médica aplicables en relación con los artículos 7, 11 y 13 y el presente artículo 19 será definitiva y vinculante, incluso si, con posterioridad, resultara ser incorrecta.

**19.2** Todas las fechas y períodos de tiempo especificados en estas condiciones de transporte se determinarán de acuerdo con el calendario gregoriano.

**19.3** Los títulos de los artículos de estas condiciones de transporte son solo a modo enunciativo y no deben utilizarse para interpretar el texto.

**19.4** Salvo que se indique expresamente en las presentes condiciones de transporte, no tendremos ninguna responsabilidad ante usted por ninguna responsabilidad, pérdida o daño en que haya incurrido derivado de la prestación o la falta de prestación de nuestros servicios (con independencia de su origen) o de ningún contrato entre nosotros, salvo que la ley prohíba dicha exclusión.

**19.5** No seremos responsables ante usted en el supuesto de que concurra cualquier circunstancia que escape a nuestro control, salvo que se estipule expresamente lo contrario en las presentes condiciones de transporte.

**19.6** Pueden ser circunstancias que escapen a nuestro control, entre otras, la guerra, amenaza de guerra, revueltas, disturbios, actos terroristas y sus consecuencias, conflictos laborales, desastres naturales y nucleares, acciones u órdenes gubernamentales (de cualquier departamento, autoridad u organismo gubernamental o regulador), incendios, epidemias, riesgos sanitarios y pandemias, problemas técnicos inevitables e imprevisibles con el avión u otros equipos, cierre o congestión de aeropuertos, huracanes, inclemencias meteorológicas u otras condiciones meteorológicas adversas reales o posibles.

**19.7** Cualquier reclamación que se interponga contra nosotros o cualquier agente de Emirates derivada de las presentes condiciones de transporte o de cualquier producto o servicio proporcionado por nosotros (tales como, entre otros, la prestación o falta de prestación de cualquier vuelo o transporte) podrá presentarse únicamente a título individual y no como demandante o miembro de un grupo en cualquier demanda colectiva o representativa.

## **ARTICLE 20 — FORMULARIO DE RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE DISPUTAS**

**20.1** A partir del 2 de junio de 2023, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea española («AESA») está acreditada como entidad de «resolución alternativa de litigios» en el sector del transporte aéreo, lo que ofrece a los usuarios una opción alternativa para resolver sus disputas en aplicación del Reglamento UE 261 y el Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento y del Consejo de 5 de julio de 2006 sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

**20.2** El ámbito de aplicación de este nuevo sistema de resolución de litigios está estipulado en el artículo 2 de la Orden Ministerial TMA/201/2022, de 14 de marzo (<https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf>) (la «Orden»).

**20.3** Si experimenta un incidente amparado en los supuestos contemplados en la Orden, deberá presentar una reclamación con carácter previo a la iniciación del procedimiento alternativo de resolución de litigios, para lo que podrá solicitar un «hoja de reclamación previa» en los departamentos y servicios de atención al cliente, por ejemplo, en nuestros mostradores de venta y atención al cliente ubicados en los aeropuertos, o rellenando el formulario de reclamación en nuestro sitio web (<https://www.emirates.com/es/english/help/forms/complaint/>).

**20.4** Si la respuesta a la reclamación que le ofrece la aerolínea no le resulta enteramente satisfactoria al pasajero o, transcurrido un (1) mes desde la fecha de presentación de la reclamación, el pasajero podrá recurrirla ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea española (AESA <https://www.seguridadaerea.gob.es/>) y solicitar la resolución alternativa de litigios para la protección de los usuarios del transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 y Reg. (CE) 1107/2006), excluyendo expresamente de este procedimiento las reclamaciones relativas al equipaje, los daños y las cláusulas del contrato de transporte.

**20.5** Su reclamación será improcedente ante la AESA si ha transcurrido un plazo de un (1) año desde la fecha de presentación.

**20.6** La decisión adoptada por la AESA en la resolución alternativa de disputas es vinculante para nosotros.

reservados

© Emirates 2024  
Todos los derechos