



Condiciones Generales de Transporte Català - Eurowings

Estado: 26.01.2024

Condicions Generals de Transport (CGT)

Descargue nuestras CGT

Vd. puede descargar nuestras Condiciones Generales de Transporte en español en formato PDF.

Para abrir el documento PDF necesita la aplicación Acrobat Reader.

Les condicions generals de transport se les poden descarregar en català en format PDF.

L'arxiu PDF s'obre amb el programa Acrobat Reader.

Información detallada sobre las CGT para su consulta

Article 1: Definicions i interpretacions

1.1 Títols i encapçalaments

Els títols i encapçalaments dels articles i extractes d'aquestes Condicions Generals de Transport (d'ara endavant, "les CGT") tenen validesa exclusivament informativa i orientativa, i no podran ser usats per a la interpretació legal del text.

1.2 Definicions

Sempre que per el context no es sobreentengui una altra cosa, els termes que apareixen en el text de les CGT signifiquen el següent:

1.2.1 (a) "Nosaltres", "el nostre/els nostres", "ens"

fa referència a Eurowings GmbH.

Direcció de contacte: Departament de Customer Relations, Waldstraße 249, 51147 (Colònia); correu electrònic: service@eurowings.com;

domicili social: Eurowings GmbH, 40472 Düsseldorf, inscripció en el registre: Jutjat de Primera Instància de Düsseldorf – HRB 66807

1.2.1 (b) "Vostè", "el seu/els seus", "a vostè"

es refereixen tant a la persona que ha signat un contracte de transport amb nosaltres com a la persona que, havent adquirit un bitllet vàlid, ha o hauria de ser transportat en un avió, exceptuant els membres de la tripulació (veure també definició de "passatger").

1.2.2 “Convencions”

significa que estan vigents els següents convenis segons el seu corresponent àmbit d'aplicació:

- en tots els casos s'aplicarà
- l'Acord del 28 de maig de 1999 per a la Unificació de Certes Regles relatives al Transport Aeri Internacional (“Conveni de Mont-real”);
en alguns casos també s'aplicaran:
- l'Acord per a la Unificació de Certes Regles relatives al Transport Aeri Internacional signat a Varsòvia el 12 d'octubre de 1929 (“Conveni de Varsòvia”);
- el Conveni de Varsòvia modificat pel Protocol de La Haia el 28 de setembre de 1955;
- el Conveni Complementari al Conveni de Varsòvia del 18 de setembre de 1961 (“el Conveni de Guadalajara”);
- el Conveni de Varsòvia complementat pel Protocol Addicional de Mont-real No.1 el 25 de setembre de 1975;
- el Conveni de Varsòvia complementat pel Protocol Addicional de Mont-real No.2 el 25 de setembre de 1975;
- el Conveni de Varsòvia complementat a La Haia per el Protocol addicional de Mont-real Nr.4 el 25 de setembre de 1975;

1.2.3 “Codi OACI de companyies aèries” (Airline Designator Code)

representa dos o tres lletres que s'assignen a una companyia aèria determinada. El nostre codi OACI es “EW”.

1.2.4 “Parents pròxims”

significa parents consanguinis de línia directa (fills, nets, pares i avis) o col·lateral (germans, nebots i oncles), i cònjuges, així com el seus parents consanguinis de línia directa. Al cònjuge també es pot equiparar una parella de fet o company sentimental que comparteixi el domicili amb l'interessat.

1.2.5 “Representant autoritzat”

és un representant de vendes triat per representar-nos en la venda de serveis relacionats amb el tràfic aeri.

1.2.6 “Tarifa de transport”

significa l'import final que ha de pagar el passatger al realitzar la reserva d'un del nostres vols. Aquest import es compon del preu del vol segons l'article 4.1 i els costos addicionals segons l'article 4.2.

1.2.7 “Número de confirmació de reserva”

és el número que, un cop finalitzat el procés de confirmació, li facilitem amb l'objectiu d'identificar la seva reserva de vol.

1.2.8 “Confirmació de reserva”

és la notificació que li enviem per fax, e-mail o per qualsevol altra via, per viatjar amb un bitllet electrònic. Conté el número de confirmació de la reserva, el nom del passatger, informació sobre el vol i advertències.

1.2.9 “Termini de facturació”

és l'hora límit que estableix la companyia aèria per realitzar la facturació de l'equipatge i rebre la targeta d'embarcament.

1.2.10 “Cupó”

es refereix tant al cupó del bitllet com al cupó electrònic. Tots dos acrediten al passatger per prendre el vol que s'indica en ells.

1.2.10 (a) “Cupó electrònic”

es refereix a les dades del cupó electrònic o d'un altre document important registrat en el nostre banc de dades.

1.2.10 (b) “Cupó del bitllet”

es refereix a l'expedició del bitllet d'avió amb la inscripció en anglès “good for passage” o, en cas de bitllet electrònic, el cupó electrònic on s'indica el lloc de sortida i arribada del vol acreditat.

1.2.10 (c) “Cupó del passatger”

es refereix a l'expedició del bitllet d'avió, amb la inscripció en anglès “Passenger Coupon” o “Passenger Receipt”, i que serveix de resguard del bitllet per al passatger.

1.2.11 “Passatger”

es refereix a la persona que, segons ho acredita el seu bitllet, ha o hauria de ser transportada en un avió, exceptuant als membres de la tripulació (veure també la definició de “Vostè”, “el seu/els seus”, “a vostè”)

1.2.12 “Companyia aèria

es refereix a una altra empresa de transport aeri diferent de la nostra, el codi OACI de la qual s'indica en el seu bitllet d'avió amb l'objectiu de realitzar connexions aèries.

1.2.13 “Bitllet d'avió”

es refereix tant al document del passatge amb la inscripció en anglès “Passenger Ticket and Baggage Check” com al bitllet electrònic. Serà expedit per nosaltres o en el seu nom, i conté els cupons, les condicions del contracte i les advertències.

1.2.13 (a) “Bitllet d'avió electrònic”

es refereix conjuntament a la confirmació de reserva, als cupons electrònics i, en el seu cas, a la targeta d'embarcament.

1.2.14 “Equipatge”

es refereix als objectes personals que el passatger porti amb ell en el seu viatge. En cas de no indicar-se altra cosa, consta d'equipatge lliurat a facturació i equipatge de mà.

1.2.14 (a) “Equipatge lliurat a facturació”

és l'equipatge que recollim en els taulells de facturació i que sotmetem a una inspecció de seguretat.

1.2.14 (b) “Equipatge de mà”

és la resta del seu equipatge, a excepció del lliurat per facturar.

1.2.14 (c) “Resguard d'equipatge facturat”

és l'apartat del bitllet d'avió que acredita l'equipatge lliurat a facturació.

1.2.14 (d) “Etiqueta d'identificació d'equipatge”

és el resguard expedit únicament per a la identificació de l'equipatge lliurat a facturació.

1.2.15 “Força major”

es refereix a situacions imprevisibles i inesperades més enllà del seu control, que no són possibles d'evitar fins i tot tenint la deguda cura.

1.2.16 “Danys”

es refereix a casos de defunció, ferides o lesions d'un passatger, així com a extraviaments o pèrdues totals o parcials, robatori o altres danys derivats de qualsevol dels nostres serveis relacionats amb el transport aeri.

1.2.17 “Dret especial de gir”(DEG)

el DEG és un instrument de reserva internacional creat pel Fons Monetari Internacional (FMI) per a la realització dels pagaments internacionals. El valor DEG representa el valor de mercat d'un cistell amb valors fixes de quatre de les divises més importants del món (el dòlar EUA, l'euro, el ien i la lliura esterlina). Comparant aquests valors de divises amb els corresponents tipus de canvi, es pot calcular el valor corrent del DEG per a una divisa concreta. L'1 de febrer de 2005, per exemple, el DEG va arribar a adquirir un valor de 1,16665 €.

1.2.18 “Dies”

es refereix als set dies de la setmana del calendari, tenint en compte el següent:
no es compta el dia en què s'envia una notificació d'avís;
no es compta el dia en què s'expedeix el bitllet o en què es pren el vol, degut al període de caducitat establert per als bitllets.

1.2.19 “Tarifa”

es refereix als preus públics dels vols i taxes, així com a les corresponents Condicions Generals de Transport d'una companyia aèria. Si ho desitja, pot consultar les nostres tarifes.

1.2.20 “Termes del contracte”

es refereix a la reglamentació que comporta la confirmació d'una reserva o adquisició d'un bitllet d'avió, que s'indica com a tal i que remet a les Condicions Generals de Transport i notificacions corresponents.

1.2.21 (a) “Escala”

es refereix a una parada estipulada en el pla de vol durant el trajecte des de l'aeroport de sortida al d'arribada.

1.2.21 (b) "Aeroports d'escapes concertades"

es refereix als aeroports indicats en el bitllet d'avió, o estipulats en el nostre pla de vol com a punts d'escala en un trajecte aeri, exceptuant l'aeroport d'origen i el de destinació.

Article 2: Llei vigent i àmbit d'aplicació

2.1 Premisses

Amb excepció de l'establert en els articles 2.2, 2.4 i 2.5, aquestes CGT s'aplicaran només als vols o trajectes parcials en els que figuri en el bitllet el nostre codi OACI de companyia aèria.

2.2 Transport xàrter

En cas de realitzar-se el transport aeri amb un contracte xàrter, l'àmbit d'aplicabilitat d'aquestes CGT haurà d'indicar-se en el contracte de transport o en el bitllet d'avió.

2.3 Codis compartits ("Code-Shares")

Es refereix a determinats acords que hem tancat amb altres companyies aèries per dur a terme conjuntament diferents serveis. Això significa que, malgrat haver reservat i comprat un bitllet amb nosaltres, l'avió podria ser noliejat per una altra companyia aèria. En cas que entressin en vigor aquests convenis, l'informarem tan aviat com sigui possible de la data a través de la línia aèria que gestioni el vol.

2.4 Primacia de la llei

Aquestes CGT són aplicables sempre que no entrin en contradicció amb les nostres tarifes, estatuts administratius o legislació oficial. En aquest cas, prevaldran aquests darrers sobre les nostres CGT, sent encara vàlides la resta de disposicions no afectades.

2.5 Primacia de les CGT sobre altres disposicions

Aquestes CGT prevaldran en cas d'entrar en contradicció amb alguna de les nostres disposicions per a casos especials detallades en l'article 16, excepte quan s'estipuli el contrari explícitament.

Article 3: Bitllets

3.1 Condicions generals

3.1.1 Al confirmar la seva reserva amb nosaltres o amb algun dels nostres representants autoritzats està signant un contracte de transport amb nosaltres. El contingut d'aquest contracte es ceneix a la informació indicada en el bitllet i a les disposicions que es detallen a les nostres CGT, així com altres reglamentacions esmentades. La informació necessària sobre els detalls del bitllet, l'aeroport de sortida i d'arribada del vol i el nom del passatger i la identitat de la o de les companyies operadores del vol es detallaran en la seva confirmació de reserva.

3.1.2 Només es transportarà la persona el nom de la qual aparegui com a passatgera titular en el bitllet d'avió i en la confirmació de reserva. És necessari que el nom i cognoms complets coincideixin amb els emesos en el bitllet. Li preguem tingui en compte que només és possible traspassar el bitllet a altres persones, i modificar o completar posteriorment els noms i cognoms no indicats correctament en el bitllet, segons les condicions establertes en l'article 5.2. Les persones que hagin tancat un contracte de transport amb nosaltres adquireixen el dret a anul·lar o modificar els drets del passatger adquirits amb el contracte sense la seva autorització prèvia, segons l'article 328, paràgraf 2 del Codi Civil alemany (BGB).

3.1.3 El passatger el nom del qual vostè ha indicat en la reserva i que, al mateix temps, figura en el bitllet, queda autoritzat per representar-li en totes les situacions que segons el contracte de transport es recullen en aquestes CGT, així com per acceptar les declaracions i rebre els serveis que aquí es detallen, tret que vostè ho anul·li per escrit. En cas que, degut al comportament del passatger o a canvis en el contracte de mutu acord i segons la normativa vigent que s'indica en el contracte, tinguem dret a rebre danys i perjudicis, imports addicionals o reemborsaments, la responsabilitat recaurà enterament sobre vostè. També es responsabilitzarà a vostè d'un possible endeutament del passatger amb nosaltres.

3.1.4 El dret a rescindir o anul·lar el contracte de transport, o a rebre el reemborsament total o parcial de l'import pagat només existeix sota les condicions explícitament recollides en aquestes CGT. Per aquest motiu i davant la possibilitat de presentar-se imponderables, li recomanem encaridament contractar una assegurança de viatge.

3.1.5 En cas d'estar en possessió d'un bitllet vàlid que no ha estat usat, el passatger que figura en el bitllet no hagi pogut prendre el vol per motius de força major i no pugui realitzar un canvi de reserva segons l'article 5.2, i vostè ens informi immediatament sobre aquestes circumstàncies i presenti proves que les corroborin; nosaltres li concedirem un abonament per el valor de l'import pagat menys la taxa per canvi de reserva, segons l'article 17 amb referència a les nostres tarifes de

preus. Al realitzar el seu pròxim vol amb la nostra companyia aèria, l'import de l'abonament es descomptarà del preu del bitllet corresponent. Aquest abonament té una validesa de sis mesos a partir de la data d'expedició i caduca en cas de no ser canviat a temps.

3.1.6 La nostra companyia expedeix només bitllets electrònics. Vostè té dret a ser transportat si no presenta un document d'identitat vàlid expedit amb una foto digitalitzada (passaport o DNI). A més, haurà d'estar en possessió d'un bitllet electrònic vàlid on figuri el seu nom com a passatger. La identificació del bitllet electrònic adquirit al realitzar la reserva s'acredita a través de la confirmació de reserva, que haurà de presentar posteriorment en el taulell de facturació.

3.1.7 (1) Si ha optat per una tarifa que prevegi el compliment d'una seqüència fixa de bitllets, tingui en compte això: Si el transport no s'inicia en tots o en alguns dels trams del viatge, en l'ordre indicat en el bitllet, sense que es modifiquin les dates de viatge, tornarem a calcular la tarifa d'acord amb l'itinerari que hagi canviat. Això determina la tarifa que vostè hauria d'haver pagat en el seu grup de tarifes el dia de la seva reserva per a la seva ruta real. Pot ser major o menor que la tarifa pagada originalment. Si el grup de preus reservat originalment no estava disponible per al full de ruta modificat el dia de la reserva, el sistema utilitza el grup de preus més favorable disponible per al full de ruta modificat per al càlcul del cost final.

Si hagués estat necessari pagar una tarifa més alta el dia de la reserva per al seu canvi de ruta, més endavant li pagarem la diferència, tenint en compte la tarifa ja pagada. Tingui en compte que podem fer que el cost del transport depengui que vostè hagi pagat la diferència.

Si té un bitllet que es pugui reemborsar segons les condicions tarifàries i encara no ha fet cap trajecte del viatge, és gratis que se li reemborsi el preu del bitllet d'acord amb les condicions tarifàries. Perdrà el dret al transport.

3.1.7 (2) No obstant el punt (1), a les reserves fetes mitjançant els canals de reserva italians (ew.com/IT, el mostrador d'EW, Call Center d'EW o les agències de viatges d'Itàlia) no es recalcula el preu, quan ens informen dels canvis a l'itinerari com a màxim 24 hores abans de l'hora d'enlairament planificada de qualsevol dels vols de la promoció respectivament. Es pot notificar mitjançant el servei d'assistència o per escrit (com p. ex., un imprès del contracte).

3.1.7 (3) No obstant el punt (1), no es recalcula el preu a les reserves de consumidors amb domicili a Àustria i, quan es tracti de casos de força major, malaltia o una causa aliena que impedeixin volar, la promoció no serà vàlida per a totes les seqüències ni per als trajectes de la seqüència de vols per separat, i ens haurà de notificar els motius corresponents quan sigui coneixedor. Es pot notificar mitjançant el servei d'assistència o per escrit (com p. ex., un imprès del contracte).

3.2 Període de validesa

3.2.1 El bitllet té una validesa màxima de 12 mesos a partir de la data d'expedició (data de la reserva), segons l'establert en aquestes CGT, tret que s'indiqui una altra cosa.

3.2.2 En cas de no poder realitzar el vol total o parcialment durant el període de validesa del bitllet degut a motius comprensibles per la nostra companyia, prolongarem el període de validesa del bitllet o bé tindrà dret a un reemborsament segons l'establert en l'article 10.2.

3.2.3 També prolongarem el termini de validesa del seu bitllet en cas de no poder continuar un viatge ja començat degut a una malaltia, dins del període de validesa del bitllet. La prolongació tindrà com a límit la data del nostre primer vol, a partir de la seva recuperació i disposició per volar, des del lloc on hagi de continuar el seu viatge, i en un avió on hi hagi una plaça lliure per a la tarifa de bitllet que hagi pagat. La malaltia haurà de ser demostrada amb un certificat mèdic. En cas de rebre una prolongació del període de validesa del seu bitllet, també ho faran els seus parents pròxims que li acompanyin en el viatge.

3.2.4 En cas de defunció d'un passatger després d'haver començat el seu vol d'anada i abans de començar el seu vol de retorn, podran realitzar-se canvis en els bitllets de retorn dels acompanyants del passatger, modificant la durada mínima de l'estància o bé el període de validesa. En cas de defunció d'un familiar pròxim d'un passatger després d'haver començat aquest el seu viatge, també podran realitzar-se canvis en el període de validesa dels bitllets del passatger i dels familiars acompanyants del passatger. Els canvis tindran lloc després de presentar el corresponent certificat de defunció vàlid, i la prolongació del període de validesa del bitllet és d'un màxim de 45 dies a partir de la data de defunció.

3.2.5 Independentment de la reglamentació anterior, un bitllet perd la seva validesa al acabar el vol per al que ha estat expedit, sempre i quan no s'hagi modificat la reserva amb anterioritat o es tingui dret a una modificació de reserva posterior segons l'article 5.2 d'aquestes CGT.

3.3 Nom i adreça de la companyia aèria

El nom de la nostra companyia aèria pot trobar-se abreujat ja sigui en els codis EW, Eurowings o d'altres maneres. L'aeroport de sortida que li facilitem en el primer trajecte de la confirmació de la reserva, ha de considerar-se la nostra adreça.

Article 4: Import i pagament del transport

4.1 Preu del vol

De no indicar-se explícitament el contrari, el preu del vol només dona dret al transport des de l'aeroport de sortida fins a l'aeroport d'arribada, incloent-hi els

impostos, taxes i drets aplicats pels governs, institucions o aeroports. En el preu del vol, no s'inclouen serveis de transport en terra entre els aeroports i els centres urbans. D'acord amb les nostres tarifes, el preu del seu bitllet es calcularà tenint en compte els preus vigents per a la data i la ruta del vol que figuren en el bitllet, en el moment de realitzar el pagament d'aquest. Qualsevol canvi que es realitzi en la ruta o data del seu vol, sempre i quan siguin possibles, pot significar una variació en l'import del vol a pagar.

4.2 Costos addicionals

4.2.1 També poden sorgir altres costos addicionals derivats de serveis concrets que resultin de les seves preferències a l'hora de viatjar amb nosaltres, així com despeses extraordinàries relacionades amb la conclusió o tramitació del seu contracte de transport amb nosaltres que hagin estat causades per vostè o pel passatger el nom del qual figura en el bitllet. Aquestes despeses addicionals no estan incloses en el preu del vol i haurà de pagar-les vostè. Independentment del mencionat anteriorment, també s'inclouen en l'apartat de despeses addicionals diverses taxes per serveis especials i altres costos establerts (per exemple, per excés d'equipatge o per canvi de nom en la reserva), així com reemborsaments i indemnitzacions (per exemple, per despeses derivades de devolucions de càrrecs a comptes bancaris).

4.2.2 Les disposicions que regulen sota què condicions poden derivar-se altres costos addicionals es troben descrites en aquestes CGT. En cas de no indicar-se explícitament el contrari, el valor de les nostres tarifes serà l'estipulat en l'article 17 d'aquestes CGT

Generalment, les nostres tarifes s'aplicaran com s'indica en els següents casos:

4.2.2 (a) en cas de tractar-se d'un servei que, amb motiu d'una reserva, ja estem obligats a prestar, per exemple, un canvi de reserva (veure article 5.2.3) o el transport de nens petits de menys de dos anys (veure article 7.3.1), s'aplicaran les tarifes vigents en el moment de realitzar la seva reserva.

4.2.2 (b) en la resta dels casos, s'aplicaran les tarifes vigents en el moment de prestar els nostres serveis o quan es doni una situació que ens atorgui el dret de cobrar despeses addicionals.

4.3 Divisa

El preu del bitllet, els impostos, els drets, les taxes i els costos addicionals es pagaran en EUROS (€), a menys que nosaltres o els nostres representants autoritzats li indiquem una altra moneda, abans o en el moment de realitzar el pagament de la seva reserva.

4.4 Pagaments

4.4.1 Si no s'especifica el contrari, la taxa de transport vencerà en el moment de la formalització del contracte de transport (vegeu l'article 3.1).

4.4.2 Per fer el pagament podeu triar una de les opcions següents:

4.4.2 (a) Els pagaments en efectiu s'accepten, sense restriccions, en tots els taulells de Airport Sales.

4.4.2 (b) por medio de una factura RatePAY puede abonar la tarifa de transporte cómodamente mediante transferencia bancaria, incluidos los servicios adicionales contratados con el contrato de transporte. Los pagos mediante factura RatePAY son solo posibles si el importe total está entre un mínimo de 20 € y un máximo de 2.000 €, si al hacer la reserva ha indicado su residencia privada a la República d'Àustria o en la República Federal de Alemania como dirección de facturación y de contacto, y si además se cumplen otras condiciones descritas en el artículo 23. Si aceptamos su solicitud de pago por factura RatePAY, el importe de la factura se cargará a la cuenta indicada 10 días laborales después de hacer la reserva, o como máximo 5 días laborales antes de la fecha de salida del primer vuelo.

4.4.2 (c) A través dels procediments de càrrec bàsic SEPA podrà pagar còmodament la taxa de transport, juntament amb les taxes de prestacions addicionals establertes en el moment de la formalització del contracte, mitjançant un càrrec per domiciliació en Euros des del seu compte bancari si entre el dia de la reserva i el dia del primer vol hi ha com a mínim 5 dies laborables. Per a això, ens haurà de donar un mandat de càrrec SEPA a través del qual ens permet cobrar del seu compte bancari l'import a pagar per càrrec SEPA i, al mateix temps, indica al banc on té el seu compte que faci efectiu el càrrec el dia del venciment.

4.4.2 (d) Amb qualsevol targeta de crèdit acceptada per la nostra companyia es poden fer pagaments sense restriccions. El mateix s'aplica als pagaments efectuats via PayPal. Només cal que ens faciliteu l'autorització per fer el càrrec al vostre compte de targeta de crèdit o de PayPal, o bé que doneu a PayPal l'ordre de pagament.

4.4.3 En cas d'acceptar el tipus de pagament triat per vostè amb la confirmació de reserva, l'import del transport es considera provisionalment pagat, sempre i quan existeixin motius per sospitar qualsevol dels següents punts:

4.4.3 (a) Falten dades o les dades que ens heu facilitat del compte corrent, de targeta de crèdit o de PayPal són incorrectes.

4.4.3 (b) No sou el titular autoritzat del compte corrent, de targeta de crèdit o de PayPal indicat.

4.4.3 (c) Per algun motiu no teniu autorització per pagar l'import del viatge contractat, totalment o en part, amb el compte corrent, de targeta de crèdit o de PayPal indicat.

4.4.3 (d) ha retirat l'autorització que ens ha atorgat o no ens ha fet arribar immediatament el mandat de càrrec SEPA completament emplenat per escrit,

4.3 (e) L'entitat financera, l'entitat emissora de la targeta de crèdit o PayPal no fan efectiu el pagament que els exigim amb la vostra autorització.

4.4.3 (f) L'import que hem carregat al vostre compte bancari, de targeta de crèdit o de PayPal ha estat anul·lat totalment o en part, o bé s'ha exigint la seva devolució per una altra via

O bé:

4.4.3 (g) L'import d'una compra mitjançant RatePAY s'ha de rebre al compte de destinació, com a molt tard, el dia del venciment.

4.5. Conseqüències de pagaments incorrectes o amb retard

4.5.1 Mentre l'import del vol no s'hagi pagat en la seva totalitat o, segons l'article 4.4.3, es trobi en estat pendent de pagament, ens reservem el dret de no prestar cap dels serveis als que ens hem compromès per mitjà del contracte de transport, inclosa la denegació del transport.

4.5.2 En cas de donar-se una de les situacions descrites en els articles 4.4.3, de (a) a (g), o, en cas d'incomplir un dels terminis de pagament als que s'ha compromès, ens reservem el dret al següent:

4.5.2 (a) denegar-li el transport fins que aboni el pagament de l'import pendent de pagament,

4.5.2 (b) denegar-li l'accés com a usuari al nostre lloc web i evitar que realitzi noves reserves per a vostè o per a terceres persones;

4.5.2 (c) contractar els serveis d'una agència de recuperació d'impagaments per exigir-li el cobrament del seu deute,

4.5.2 (d) informar de la seva insolvència a la SCHUFA (Oficina d'Informació sobre Crèdits d'Alemanya), tan aviat ens hàgim assegurat que el seu comportament en un cas particular és degut a insolvència o a rebuig de pagaments,

4.5.2 (e) exigir-li l'import de les despeses addicionals derivades de la devolució del nostre càrrec al seu compte bancari, segons l'article 4.4.3 (f), i d'acord a la tarifa corresponent detallada en l'article 17 d'aquestes CGT; sempre i quan vostè sigui responsable de l'esmentada devolució i tret que ens demostrï posteriorment que els

danys ocasionats per l'esmentada devolució tenen per a nosaltres una repercussió mínima o nul·la; i a

4.5.2 (f) exigir-li compensació per altres possibles danys que ens hagi ocasionat.

Article 5: Reserves

5.1 Requisits per realitzar reserves

5.1.1 Generalment, només es podran expedir bitllets d'avió després de realitzar la reserva corresponent. En cas d'expedir-se un bitllet sense reserva de manera excepcional, podrà sol·licitar-se una reserva posteriorment, sempre i quan es tingui en compte la disponibilitat de places a l'avió per a la tarifa corresponent.

5.1.2 Les reserves s'efectuen per nosaltres o els nostres agents autoritzats. Si necessita un comprovant escrit de la seva reserva, li enviarem a petició seva.

5.1.3 Els preus dels nostres vols estan sotmesos a disposicions normatives que restringeixen o fins i tot deneguen el seu dret a canviar o anul·lar reserves.

5.2 Modificació de reserves

5.2.1 Podran realitzar-se les següents modificacions en les reserves per a vols que fan el mateix trajecte:

(a) traspassar la reserva a altres persones que no siguin els passatgers autoritzats, segons el descrit en l'article 3.1.2, així com canviar o completar els noms i cognoms no indicats correctament en el bitllet, o bé

(b) traspassar la reserva a un altre moment dins del nostre horari de vols, sempre que hi hagi places disponibles en el vol desitjat. No és possible canviar el trajecte de vol reservat. En les reserves de vols amb tarifa One-Stop no és possible modificar la reserva d'un dels trajectes parcials.

No és possible canviar el trajecte del vol reservat. En les reserves de vols amb tarifa "One-Stop" no és possible modificar la reserva d'un dels trajectes parcials. Això no afecta als canvis de reserva per als vols amb tarifa Flex segons l'article 19 d'aquestes CGT.

5.2.2 Vostè pot realitzar canvis en les dades del vol (originalment) reservat fins a 2 hores abans de l'hora de la seva sortida prevista.

Els canvis de reserva posteriors a aquest termini (després de la sortida del vol) només seran possibles en els casos descrits en els articles 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 5.5, 9.1.2 i 9.2.2; i seran admissibles sempre i quan es realitzin immediatament després que desaparegui la causa del seu impediment.

5.2.3 Amb excepció dels casos descrits en els articles 3.2.2, 5.5.1, 9.1.2 i 9.2.2, al realitzar modificacions en la seva reserva, li cobrarem l'import corresponent establert en la nostra taula de tarifes de l'article 17 ("RBK" o "NC1") per persona i trajecte. A més, l'import del vol es determina segons la tarifa corresponent al trajecte en qüestió en el moment de realitzar el canvi en la reserva. En cas que aquest import resulti més alt que l'import pagat per al trajecte original, haurà també d'abonar la diferència entre ambdós preus, a part del recàrrec per modificació. No obstant, no serà possible el reemborsament del preu del nou vol que sigui eventualment més barat que l'original. Amb motiu de les obligacions de pagament addicionals derivades dels canvis en les reserves, ens reservem el dret de no prestar els serveis contractats si vostè no consuma la totalitat del pagament corresponent (veure article 4.5.1).

5.2.4 Vostè podrà modificar les seves reserves per Internet (només és possible després d'haver realitzat la reserva en línia amb l'opció "Reservar registrant-se"), a través del nostre Centre d'Atenció al Client, o bé personalment a l'aeroport. Els nous vols resultants hauran d'ajustar-se al període de validesa del bitllet, tret que es doni alguna de les circumstàncies descrites en l'article 3.2 que permeti prolongar el període de validesa del bitllet. Només es podran realitzar canvis en les reserves dels vols que en aquell moment es trobin registrats i disponibles en el nostre sistema de reserves.

5.2.5 La normativa establerta en l'article 5.2 no és vàlida per la modificació de reserva per a vols amb tarifa Flex d'acord amb l'establert en l'article 19.1, sempre que no s'indiqui allà explícitament en condicions individuals.

5.3 Reserva i ocupació de seients

5.3.1 En el moment de realitzar la facturació, li assignarem el seu seient a l'avió. Així mateix, li indicarem que no té dret a influir en l'elecció del seu seient, ni a assegurar-se en un altre seient diferent al que li hàgim atorgat.

5.3.2 No obstant això, també teniu la possibilitat de reservar un seient determinat o un seient amb més espai per a les cames, segons disponibilitat, pagant un suplement per passatger i trajecte. En podeu consultar el preu a la nostra llista de tarifes.

5.3.3 Tot i així, ens reservem el dret de rebutjar preferències en les reserves de seients i de tornar a assignar seients atorgats segons l'article 5.3.1 o seients reservats segons l'article 5.3.2, en cas que ho considerem necessari per a protegir la seguretat del vol o per motius d'empresa; o bé en cas d'haver rebut informació incorrecta o indeguda sobre el passatger en qüestió, després d'haver-la sol·licitada per a realitzar la reserva de seient. En cas que, per algun d'aquests motius, rebutgèssim assignar-li un seient que hagi reservat prèviament, li reemborsarem l'import de la taxa de reserva de seient, sempre i quan vostè no sigui responsable totalment o en gran part d'aquesta decisió.

5.4 Reconfirmació de reserves

Li aconsellem que comprovi si és necessari realitzar una reconfirmació del seu vol de retorn amb qualsevol companyia aèria amb la qual viatgi. Si ho és, haurà d'assegurar-se de reconfirmar amb la línia aèria el codi de la qual figura en el bitllet del vol en qüestió.

5.5 Anul·lació de reserves

En cas que anul·lem la seva reserva legítimament, el bitllet d'avió quedarà invalidat a tot tardar després de finalitzar el vol corresponent. Això no és possible si ha realitzat prèviament una modificació en l'esmentat vol o si, independentment d'això i segons l'estipulat en l'article 5.2, vostè té dret a realitzar posteriorment una modificació de reserva.

5.6 Dades personals

Comprovem les transaccions de pagament per tal d'evitar situacions de frau i d'ús indegut. Per això, contem amb fonts tant internes com externes. Si es donen unes circumstàncies determinades, ens reservem el dret de comunicar informació (incloses les dades personals) a altres companyies del grup Lufthansa (entre d'altres, Austrian Airlines, Eurowings, Germanwings, Brussels Airlines, SWISS Global Air Lines AG, Edelweiss Air AG, SWISS International Air Lines AG, Miles and More GmbH) que tramitaran les dades per al seu ús propi.

Article 6: Facturació i embarcament

6.1 Facturació

6.1.1 Els nostres taulells de facturació per a vols de trajecte curt i de mitjana distància obren regularment dos hores abans de la sortida dels vols programats (per a vols des de Tel Aviv, Tunis, Casablanca, Marrakech: 2,5 hores / per a vols des de Alger: 3,5 hores). Li recomanem encareidament que s'hi presenti a aquesta hora per facturar el seu equipatge. Els passatgers que no s'hi presentin en els taulells de facturació i informin al nostre personal de facturació al menys 40 minuts abans de l'hora de sortida del vol (per a vols des de/a Tel Aviv, Tunis, Marrakech: 60 minuts / per a vols des de Casablanca, Marsa Alam: 50 minuts / per a vols des de Alger: 90 minuts / per a vols des de Londres-Heathrow, Londres-Stansted: 45 minuts), no podran facturar el seu equipatge. Si vostè ha reservat un vol amb tarifa One-Stop, li recomanem que, per facturar el seu equipatge a l'aeroport d'escala, es dirigeixi als taulells denominats "transfer", especialment habilitats per això, sempre i quan n'hi hagi un de disponible. Com a passatger de vol One-Stop, tindrà prioritat de facturació en un d'aquests taulells "transfer". Independentment de l'anterior, els nens que viatgin sols hauran de presentar-se en els taulells de facturació al menys dos hores abans de la sortida dels vols programats, i tindran prioritat de facturació amb el servei UM, segons l'establert en l'article 22 d'aquestes CGT.

En el cas dels vols intercontinentals, els mostradors de facturació obren en general tres hores abans de l'hora d'enlairament prevista. Li recomanem que es dirigeixi

als mostradors de facturació tres hores abans del vol. Els passatgers que no s'hagin presentat als mostradors de facturació a tot tardar 60 minuts abans de l'hora d'enlairament prevista i que comuniquin al personal de facturació la seva intenció de facturar, ja no podran facturar.

6.1.2 Independentment del que estableix l'article 6.1.1, també hi ha les següents condicions pel que fa al lliurament d'equipatge a facturar:

6.1.2 (a) els nens que viatgin sols hauran de presentar-se en els taulells de facturació al menys dos hores abans de la sortida dels vols programats, i tindran prioritat de facturació amb el servei UM, segons l'establert en l'article 21 d'aquestes CGT.

6.1.2 (b) els passatgers que facturin el seu equipatge en alguna de les terminals especials de facturació situades fora de l'aeroport, hauran de tenir en compte el següent:

El temps d'antelació a la sortida del vol amb el que hauran de presentar-se a una d'aquestes terminals especials és major que el que necessita si es factura als mostradors de l'aeroport; aquest temps el donarà a conèixer la institució local encarregada. Per això, aquestes terminals especials estan obertes tot el dia independentment de l'horari dels nostres vols. Tot i així, li preguem que tingui en compte que en aquestes terminals de facturació hi pot haver restriccions pel que fa al lliurament d'equipatge degut al seu volum o altres dificultats, que poden limitar-ne el seu transport com equipatge lliure de càrrecs segons el que estableix l'article 8.1.

Donarem donarà a conèixer per separat la llista dels aeroports que admeten la facturació en aquest tipus de terminals especials, així com també les possibles limitacions pel que fa a l'equipatge i l'horari d'obertura d'aquests.

6.1.3 Per l'interès de la seguretat del nostres passatgers, hem reaccionat ràpidament als atacs terroristes de l'11 de setembre de 2001 als EEUU i hem adoptat les estrictes mesures de control de seguretat del Departament de Transport Britànic per a línies aèries i aeroports (DTLR). Li preguem consideri la possibilitat que es produeixin retards degut a aquest motiu.

6.1.3 (a) Tots els passatgers en el moment de facturar el seu equipatge, hauran de presentar un carnet d'identitat oficial vàlid amb foto digitalitzada. Aquesta norma s'aplicarà independentment de les diferents reglamentacions estatals per al transport, també per a vols nacionals i per a vols des de i a països membres del Tractat Schengen. Per a vols internacionals serà necessari observar la llei de duanes i la legislació de transport vigent en cada país, i presentar, si escau, els visats o uns altres documents d'identitat requerits. De no ser així, ens veurem obligats a denegar la facturació del seu equipatge. Li preguem no oblidí que, com a passatger de vols One-Stop, haurà de passar pel control de seguretat per a cada trajecte individual.

6.1.3.(b) És necessari que el nom i cognoms complerts que figuren en el seu document d'identitat coincideixin amb els emesos en el bitllet. Només es facturarà l'equipatge de les persones el nom de les quals aparegui com a passatger titular en el bitllet d'avió i en la confirmació de reserva. No és possible modificar o completar posteriorment els noms i cognoms no indicats correctament en el bitllet.

6.1.3 (c) Els passatgers i el seu equipatge es sotmetran a un exhaustiu control de seguretat. D'acord amb l'establert en l'article 8.6 d'aquestes CGT, estem autoritzats per registrar a vostè i al seu equipatge. Recordi que no està permès introduir determinats objectes a l'avió. Per aquest motiu, haurà d'observar les disposicions referents al tema detallades en l'article 8 a l'hora de fer el seu equipatge. D'aquesta manera, ens facilitarà el procés de facturació i control d'equipatge, tant a nosaltres com a vostè mateix, evitant així possibles situacions desagradables. Si és necessari, estem autoritzats per obligar-li a treure del seu equipatge de mà determinats objectes per facturar-los; o a denegar-li la facturació del seu equipatge, en cas contrari.

Artículo 7: Denegación y limitaciones del transporte

7.1 The right to deny carriage

Ens reservem el dret a denegar el transport del seu equipatge o de vostè mateix si tenim la certesa que es dona algun dels següents casos:

7.1.1 en cas que la legislació vigent, la normativa d'instàncies oficials o aquestes CGT així ho estableixin;

7.1.2 en cas que el transport del seu equipatge o de vostè mateix suposin un risc o perill per a la seguretat o salut d'altres passatgers o membres de la tripulació;

7.1.3 en cas que el seu estat de salut corporal o mental, degut al consum d'alcohol o d'altres drogues, suposi un risc o perill per a la seguretat d'altres passatgers o membres de la tripulació, o bé per a la seva pròpia;

7.1.4 en cas que vostè hagi incomplert prèviament alguna de les disposicions sobre comportament a bord establertes en l'article 11.1 d'aquestes CGT, donant-nos amb això raons per pensar que pot tornar a fer-ho;

7.1.5 en cas de negar-se a sotmetre's als controls de seguretat;

7.1.6 en cas de no haver abonat en la seva totalitat l'import del vol o els costos addicionals establerts;

7.1.7 en cas de no estar en possessió dels documents de viatge vàlids requerits per fer escala o per entrar a un determinat país, o bé destrueixi els esmentats documents durant el viatge, o bé es negui a presentar-los a un membre de la tripulació que així ho sol·liciti;

7.1.8 en cas de no poder demostrar que es vostè la persona que figura en la seva confirmació de reserva i bitllet d'avió;

7.1.9 en cas de negar-se a seguir les nostres instruccions referents a la seguretat i protecció, a bord i a l'aeroport.

7.2 Passatgers que necessiten assistència per viatjar

7.2.1 Li preguem tingui en compte que el transport de persones discapacitades, embarassades, malaltes o que no puguin sortir-se'n per elles mateixes, només el podem realitzar després d'un acord previ amb els interessats. Per aquest motiu, les persones que necessiten assistència especial hauran de fer la seva reserva per telèfon a través del telèfon 900.810.570. Per a vostè, aquest servei és gratuït. Si realitza una reserva per Internet en aquests casos, haurà d'informar el més aviat possible mitjançant el telèfon 900.810.570 i informar-nos-en sobre els detalls del seu cas concret.

7.2.2 Les dones embarassades podran viatjar amb nosaltres fins a la setmana 36 de l'embaràs (inclosa) i hauran d'acreditar un justificant mèdic on es descrigui l'estadi de l'embaràs. Aquest límit no pot sobrepassar-se en el vol de retorn.

7.2.3 Independentment de l'obligatorietat de comunicar-nos els detalls específics per als casos que precisen assistència especial, i sempre i quan no s'especifiqui el contrari, s'aplicaran les següents disposicions:

7.2.3 (a) els passatgers que precisen assistència especial no es podran asseure al costat de la sortida d'emergència per motius de seguretat.

7.2.3 (b) només podem transportar com a màxim un passatger que, degut a la seva discapacitat, precisi un acompanyant durant el vol, excepte si es tracta del seu assistent personal. Només es considerarà un acompanyant com a assistent personal, en cas de ser el responsable d'un sol passatger exclusivament.

7.2.3 (c) les cadires de rodes plegables dels passatgers es transportaran de forma gratuïta juntament amb l'equipatge permès (Article 8.1). Però en queden excloses les cadires de rodes amb bateria líquida, o de bateria no segellada o que no eviti el vessament. Si la seva cadira de rodes funciona amb bateria, tingui en compte que les cadires de rodes o altres elements d'ajut a la mobilitat que funcionin amb bateria seca o de gel que eviti el vessament, només es poden transportar si la bateria està desconnectada i els pols estan protegits així com aïllats per evitar curtcircuits. Apart d'això, la bateria ha d'estar fixada a la cadira de rodes o a l'element d'ajut a la mobilitat. En principi, només es poden acceptar un màxim de cinc passatgers amb cadira de rodes per vol (aquesta restricció no s'aplica als vols cap a o des dels Estats Units). El transport de grups més nombrosos de passatgers amb cadira de rodes només és possible en acords molt concrets.

7.2.3 (d) Per als passatgers totalment immobilitzats, o que no puguin caminar sense ajuda, o pujar l'escala de l'avió pel seu compte, o caminar distàncies relativament llargues; hem posat a disposició gratuïtament unes cadires de rodes a l'aeroport. No serà possible transportar en els nostres vols malalts ajaguts que necessiten una llitera.

7.2.3 (e) Només es pot transportar un gos pigall per vol (aquesta restricció no s'aplica als vols cap a o des dels Estats Units), el transport del qual serà gratuït i s'ha de sol·licitar mitjançant el nostre formulari de contacte. Per a més detalls sobre el transport d'animals, llegeixi l'article 8.10.3 d'aquestes CGT. A Gran Bretanya, regeix una normativa especialment estricta relacionada amb el transport d'animals. Si necessita més informació al respecte, visiti la pàgina <http://www.britischebotschaft.de/>, o escrigui a l'ambaixada britànica a Alemanya:

Britische Botschaft
Wilhelmstr. 70-71
10117 Berlín
Alemanya
Tel +49 (0)30 20457-0

7.3 Transport de nens

7.3.1 Només transportarem nens menors de 12 anys quan viatgin acompanyats d'un adult autoritzat o d'un germà o germana que hagi complert com a mínim 16 anys. Si l'acompanyant no és un dels pares, aquesta persona ens haurà de lliurar una declaració de conformitat signada pels pares o per la persona encarregada de la custòdia del nen en qüestió, en què s'indiqui què els pares o les persones encarregades de la custòdia del nen l'autoritzen a viatjar amb el nen. Independentment d'això, per a nens a partir de cinc anys complerts existeix la possibilitat d'acollir-se al nostre servei UM, les condicions del qual es detallen més endavant en l'article 21 d'aquestes CGT.

7.3.2 Independentment de l'esmentat anteriorment, per entrar o sortir de determinats països, els nens i joves menors de 18 anys necessiten acreditar una autorització de la persona responsable de la seva custòdia durant el viatge, segons el que es disposa en la normativa legal de cada país. Els requisits de l'esmentada autorització es detallen en l'article 7.3.1. Advertim adverteix encaridament que és responsabilitat dels passatgers observar i complir la reglamentació oficial concernent a l'entrada i sortida de cada país, i així mateix recomana dirigir-se a temps a les autoritats oficials pertinents per informar-se de quins són els requisits i la documentació necessaris amb aquesta finalitat.

7.3.3 Els nens que no hagin fet els dos anys abans de la data del vol de sortida, podran viatjar amb nosaltres sota les següents condicions:

7.3.3 (a) asseguts a la falda d'un adult acompanyant, sempre i quan estiguin agafats amb un cinturó de seguretat (Loop-Belt), que es col·locarà segons les nostres

indicacions especials. En aquest cas i en comptes de la tarifa regular de passatger infantil, cobrarem per aquest servei una única taxa l'import de la qual s'hagi establert en l'article 17.

7.3.3 (b) asseguts en una plaça pròpia al costat d'un adult acompanyant i assegurats en un dels seients amb dispositiu de retenció infantil autoritzats per nosaltres. Li preguem tingui en compte que, en aquest cas, cobrarem la tarifa íntegra de passatger infantil i, a més, li informem que no facilitem els seients infantils requerits, sinó que els passatgers hauran d'encarregar-se de portar-los. Només es permetrà l'ús de seients amb dispositiu de retenció infantil a bord, després d'haver comprovat al taulell de facturació que es tracta d'un dels models permesos per nosaltres. En aquest cas els sistemes de retenció infantil s'admeten com equipatge permès segons l'article 8.1.2 (b). Consulti el manual d'instruccions del seu sistema de retenció infantil abans de l'embarcament, ja que la tripulació no podrà ajudar-li amb la instal·lació. Si el sistema de retenció infantil no pogués ajustar-se degudament, haurà de facturar-se com equipatge.

Article 8: Equipatge

8.1 Equipatge lliure de càrrec permès

El transport d'equipatge lliure de càrrec està inclòs en el preu del vol, sempre que compleixi les següents condicions:

8.1.1 El transport d'equipatge està inclòs en el preu del vol, sempre que compleixi les nostres condicions per a equipatge lliure de càrrec.

8.1.2 Considerarem equipatge lliure de càrrec el que s'ajusti a les següents definicions:

8.1.2 (a) equipatge no lliurat a facturació, que vostè portarà a l'avió a la mà, sempre que ho hagi mostrat abans al nostre personal al taulell de facturació. Aquest equipatge haurà de pesar un màxim de 8 kg i tenir una mida màxima de 55 x 40 x 20 cm (en el cas de les fundes de roba plegables, la mida màxima serà de 57 x 54 x 15 cm), tret que incompleixi normes o lleis oficials al respecte, com per exemple el Reglament (EC) no. 1546/2006 del Departament de Transport de Gran Bretanya. A més d'aquesta peça d'equipatge de mà, podrà portar una altra peça d'equipatge personal d'un mida màxima de 40 x 30 x 10 cm (p. ex. el maletí d'un ordinador portàtil, una bossa o un maletí de feina) i un cabàs, una hamaca o un cotxet per infant (que es transportaran a la bodega de càrrega) i una cadira de rodes/un aparell ortopèdic (p. ex. aparells d'ajuda a la mobilitat).

8.1.2 (b) equipatge que, degut a alguna condició especial detallada en aquestes CGT o a un acord extraordinari amb nosaltres o bé a una normativa legal, es consideri expressament equipatge lliure de càrrec o, en defecte d'això, estigui exempt d'imposició de càrrecs.

8.1.3 El transport d'animals es regeix segons l'establert en el art. 8.10 d'aquestes CGT. Els animals no es consideren equipatge lliure de càrrec, sempre i quan compleixin els requisits detallats en el art. 8.1.2. (a).

8.1.4 No està permès facturar com a propi l'equipatge de terceres persones, ni molt menys com a equipatge lliure de càrrec, ni com a equipatge especial, ni com a excés d'equipatge.

8.2 Equipatge de pagament

8.2.1 L'equipatge no lliure de càrrec, en especial degut al seu pes, volum o a una altra dificultat relacionada amb el seu transport, només es podrà transportar pagant les taxes i recàrrecs addicionals que es detallen a continuació:

8.2.1.1 Recàrrec per equipatge: Per cada peça d'equipatge addicional es cobrarà un recàrrec per equipatge que s'haurà d'abonar de forma immediata. El recàrrec es pot pagar directament a la porta amb targeta de dèbit o de crèdit. Per a un pagament en efectiu, cal dirigir-se a un mostrador d'ingressos o transferències. Hi ha una reducció del recàrrec per equipatge per a, com a màxim, una peça d'equipatge facturada (recàrrec per equipatge reduït) en cas que es notifiqui al seu respecte tant en línia a través d'Internet o telefònicament al Servei d'atenció al client fins dues hores abans de l'hora de sortida programada i que s'aboni el recàrrec resultant amb el mètode de pagament indicat.

8.2.1.2 Recàrrec per excés d'equipatge:

El dret al transport de l'equipatge facturat no existeix quan el pes d'un sol paquet d'un passatger supera, els 23 kg de pes (BIZclass: 32kg). Tanmateix, per regla general i en funció de les nostres possibilitats, acceptem la facturació d'equipatge fins a cinc peces de 32 kg cadascuna. En casos particulars, és obligatori arribar abans a un acord amb nosaltres. En cas d'acceptar l'excés d'equipatge, apliquem un recàrrec d'acord amb l'article 8.2.1.1

8.2.1.2 (a) un recàrrec d'excés d'equipatge ("XBA/XMA") per la primera peça fins a un màxim de 9 kg de sobrepès.

8.2.1.2 (b) un recàrrec d'excés d'equipatge ("XBB-XBE/MB-ME") per cada peça addicional fins a un màxim de 9 kg de sobrepès.

8.2.1.3 Recàrrec per equipatge voluminos:

Per al transport d'equipatge lliurat en el moment de la facturació que no es trobi contingut en maletes o recipients compactes similars, cobrarem un recàrrec especial, en comptes de la taxa d'equipatge segons l'art. 8.2.1.1 i el recàrrec per excés d'equipatge segons l'art. 8.2.1.2. Tot i que el passatger no té dret a transportar equipatge voluminos, normalment accedirem a fer-ho dins del límit de la nostra capacitat de càrrega, sempre i quan aquest es ceneixi a les condicions indicades en la nostra llista de tarifes (article 17) i després d'haver abonat el recàrrec corresponent. En alguns casos, pot ser necessari un acord previ amb nosaltres.

8.2.2 . L'import de les taxes i recàrrecs per als diferents tipus d'equipatge s'indica a la nostra llista de tarifes (art.17) o es pot consultar trucant al nostre Centre d'Atenció al Client o preguntant en els nostres taulells de facturació. Els preus vigents seran sempre els establerts el dia del vol corresponent, a l'hora de realitzar la notificació de l'equipatge de pagament. Els preus indicats estaran vigents per trajecte i, per tant, s'aplicaran al vol d'anada i al vol de tornada per separat. En les reserves de vols amb escala, tots els trajectes parcials compresos entre el primer aeroport de sortida i l'últim aeroport de destinació es consideraran com un sol trajecte aeri.

8.2.3 Dins les nostres capacitats i si no afecta a la seguretat o protecció del vol, si ho demana prèviament, li autoritzarem a transportar en un seient addicional "Extra Seat" instruments musicals que degut al seu pes o mida no es considerin equipatge de mà segons l'article 8.1.2 (a) ni tampoc s'hagin de facturar com equipatges voluminosos.

8.2.3.1 Aquest servei només podrà reservar-se quan just al costat del seient que ha reservat vostè hi hagi disponible un seient encara no reservat o si, en comptes del seient que ha reservat, està disposat a acceptar un altre seient que compleixi aquest requisit.

8.2.3.2 Podrà reservar un "Extra Seat" únicament a través del Centre d'Atenció al Client o bé en el taulell de vendes de l'aeroport pagant un recàrrec addicional per un import que serà el preu del vol segons la classe de reserva en tarifa BASIC establerta en el moment d'efectuar la reserva de tots els trajectes en qüestió. Si la reserva d'un "Extra Seat" s'efectua el mateix dia que la reserva del vol, el recàrrec addicional no serà superior al preu pagat pel vol

8.2.3.3 L'advertim expressament que un "Extra Seat" és únicament una prestació addicional de la reserva del vol que no pot modificar-se ni anul·lar-se aïlladament. La reserva d'un "Extra Seat" no constitueix cap dret especial en el transport de persones ni suposa l'abonament de milles en el compte Boomerang Club.

8.3 Nòlit aeri

Els nostres vols no estan autoritzats per noliejar mercaderies. Per aquest motiu només es permet el transport de passatgers amb el seu equipatge lliurat a facturació o equipatge de mà.

8.4 Objectes no permesos dins de l'equipatge

8.4.1 Objectes que constitueixen un perill per al avió, la tripulació, els passatgers i els seus béns. A continuació trobarà la llista oficial d'objectes prohibits a bord d'avions, elaborada conjuntament per l'Associació d'Aviació Civil Internacional (AACI) i l'Associació de Transport Aeri Internacional (ATAI):

8.4.1.1 Objectes i substàncies prohibits dins de la cabina dels avions.

8.4.1.1.1 Armes de foc.

Són aquells objectes capaços, o aparentment capaços, de disparar un projectil i provocar ferides, com ara:

- Totes les armes de foc, com pistoles, fusells, escopetes, rifles, etc.
- Còpies o imitacions d'armes de foc
- Components d'armes de foc, excepte mires telescòpiques i visors
- Pistoles i rifles d'aire comprimit i escopetes de perdigons
- Pistoles per llançar coets de senyals
- Pistoles de sortida "starter"
- Pistoles de juguina de qualsevol tipus
- Pistoles de boles
- Pistoles de projectil fix i pistoles d'ús industrial
- Ballestes
- Catapultes
- Arpons i fusells de pesca
- Pistoles de matador
- Aparells per atordir o provocar descàrregues, com agullades per bestiar o pistoles làser
- Encenedors amb forma d'armes de foc

8.4.1.1.2 Objectes punxents o amb fil.

Són aquells objectes punxents que poden provocar ferides, com ara:

- Destrals i destralons
- Fletxes i dards
- Grampons
- Arpons i javelines
- Picots i pics per a gel
- Patins
- Navalles automàtiques o de ressort independentment de la longitud de la fulla
- Ganivets de metall o d'un altre material suficientment dur per ser utilitzat com a arma, independentment de la longitud de la fulla
- Perforadores
- Matxets
- Fulles i navalles d'afaitar obertes (excepte navalles d'afaitar de seguretat o d'un sol ús, que tinguin fulles encapsulades)
- Sabres, espades i bastons espada
- Bisturís
- Tisores
- Bastons d'esquí i excursionisme
- Estrelles llancívoles

Eines que puguin ser utilitzades com a armes punxants o tallants, per exemple: trepants, broques, ganivetes, ganivets professionals, serres, tornavisos, palanques, martells, tenalles, claus, claus angleses, làmpades per a soldadura, etc.

8.4.1.1.3 Instruments contundents.

Són aquells instruments contundents que poden provocar ferides, com ara:

- Bats de beisbol i softbol
- Pals i bastons, rígids o flexibles (porres, garrots, bastons, etc.)
- Bats de criquet
- Pals de golf
- Pals d'hoquei
- Pals de lacrosse
- Rems de caiac i canoa
- Monopatins, aerotabla
- Tacs de billar
- Canyes de pesca
- Equips para a arts marciais (artells de metall, pals, porres, batolles, nunchakus, kubatons, kubasaunts, etc.)

8.4.1.1.4 Substàncies explosives i inflamables.

Són totes les substàncies explosives o inflamables que constitueixen un risc o perill per a la seguretat, salut o béns dels passatgers i membres de la tripulació, com ara:

- Municions
- Fulminants
- Detonadors i espoletes
- Explosius i dispositius explosius
- Reproduccions o imitacions d'explosius i dispositius d'explosius
- Mines i altres càrregues explosives d'ús militar
- Granades de tota mena
- Gas i bombones de gas (butà, propà, acetilè, oxigen, etc.) en gran volum
- Focs d'artifici, bengales de tot tipus i altres articles de pirotècnia (incloent-hi petards i fulminants de juguina)
- Llumins (excepte els de seguretat)
- Cartutxos generadors de fum
- Combustibles líquids inflamables (gasolina, gasoil, combustible per a encenedors, alcohol, etanol, etc.)
- Nebulitzadors de pintura
- Aiguarràs i dissolvents de pintura
- Begudes alcohòliques la graduació volumètrica de les quals superi el 70%

8.4.1.1.5. Substàncies químiques i tòxiques.

Són totes les substàncies químiques o tòxiques que constitueixen un risc o perill per a la seguretat, salut o béns dels passatgers i membres de la tripulació, com ara:

- Àcids i àlcalis (per exemple, bateries humides que puguin vessar)
- Substàncies corrosives o blanquejadores (mercuri, clor, etc.)
- Nebulitzadors neutralitzadors o incapacitants (macis, ruixadors de substàncies picants, gasos lacrimògens, etc.)
- Material radioactiu (per exemple, isòtops per a ús mèdic o comercial)
- Verins
- Materials infecciosos o que comportin un risc biològic (per exemple, sang infectada, bacteris i virus)
- Materials amb capacitat d'inflamació o combustió espontànies
- Aparells extintors

8.4.1.2 Objectes i substàncies prohibits en la bodega de càrrega dels avions:

- Explosius (incloent-hi detonadors, espoletes, granades, mines i explosius)
- Gasos: propà i butà
- Líquids inflamables (incloent-hi la benzina i el metanol)
- Sòlids inflamables i substàncies reactives (incloent-hi el magnesi, els encenedors, els focs d'artifici i les bengales)
- Encenedors, cigarretes electròniques
- Oxidants i peròxids orgànics (incloent-hi el lleixiu i els kits de reparació de carrosseries)
- Substàncies tòxiques o infeccioses (incloent-hi els raticides i la sang infectada)
- Material radioactiu (incloent-hi els isòtops per a ús mèdic o comercial)
- Corrosius (incloent-hi el mercuri i les bateries per a automòbils)
- Peces d'un motor que hagin contingut combustible

En cas de dubte sobre algun d'aquests objectes o substàncies, truqui al nostre Centre d'Atenció al Client o pregunti en el nostre taulell de facturació a l'aeroport.

8.4.1.3 Objectes i substàncies de l'equipatge el transport del qual està prohibit per les normes o lleis establertes per un país de destinació o escala del vol

8.4.1.4 Objectes i substàncies classificades com a inapropiades per al seu transport en els nostres avions, donat que, per la seva mida, forma, pes, olor o contingut considerem insegures, nocives o fràgils; o bé perquè puguin perjudicar de manera inadmissible a altres passatgers.

8.4.1.5 Armes de foc i explosius, armes de mà i automàtiques, municions (incloent-hi cartutxos de fogueig), pistoles interactives, generadors de fum, focs d'artifici, bengales i petards.

8.4.2 Està permès transportar com a equipatge facturat armes de foc amb fins esportius i de competició, i fins a un màxim de cinc quilos de munició, sempre i quan

es declarin en el taulell de facturació i estiguin adequadament empaquetades (veure article 8.4.1.1 amb la llista oficial d'objectes prohibits a bord d'avions, elaborada conjuntament per l'AACI i l'ATAI). Para aquests casos regeixen terminis de facturació especials, sobre els quals li preguem ens consulti.

8.4.3 Armes de foc, espades i ganivets antics o similars podran ser transportats amb l'equipatge facturat, però no estan permeses en la cabina de l'avió.

8.4.4 Dins de l'equipatge lliurat a facturació no està permès transportar ordinadors ni altres aparells electrònics, objectes fràgils o peribles, documents oficials, professionals o de caràcter confidencial, articles de valor, joies, diners en metàl·lic, accions, claus, talons, targetes de crèdit, carnets o passis autoritzats, ni tampoc medicaments.

8.4.4.1 Els televisors no es poden facturar com a equipatge, però es poden transportar a la cabina si estan empaquetats a prova de ruptures i no excedeixen les mesures màximes de 55 x 40 x 23 cm ni el pes màxim de 8 kg. En aquest cas, el televisor es compta com a peça de mà de conformitat amb l'article 8.1.2 (a). Com a conseqüència, l'equipatge permès restant quedarà limitat.

8.4.5 No transportem cap cadira de rodes amb bateria que no sigui hermètica o que pugui vessar (Per a més informació, consulti l'article 7.2.3. (c)) ni oxigen per a ús personal, caminadors, cotxets ni motors.

8.4.6 L'equipatge amb bateria de liti, tret de les bateries de botó de liti (p. ex. smart baggage), ha de complir amb els següents requisits:

- si es vol facturar l'equipatge, s'haurà de treure la bateria de liti d'aquest i portar-se a la cabina; o
- si es porta l'equipatge a la cabina, s'haurà de treure la bateria de liti de totes maneres.
- no es podrà portar equipatge que hagi de dur bateria de liti.

8.5 Dret a denegar el transport d'equipatge

8.5.1 amb excepció de l'establert en els articles 8.4.2 i 8.4.3 d'aquestes CGT, denegarem sempre el transport dels objectes i substàncies detallades en l'article 8.4. En cas que alguns objectes o substàncies del seu equipatge es vegin afectats per aquestes mesures i no es puguin transportar, només ens responsabilitzarem de la seva custòdia o transport fora de l'aeroport si vostè es fa càrrec dels costos que això comporti.

8.2.5 ens reservem el dret de denegar el transport d'equipatge que considerem no compleixi les condicions establertes d'embalatge segur en contenidors adequats. En cas de sol·licitar-ho, li informarem en detall sobre aquestes condicions.

8.6 Dret a registrar el equipatge

Segons la normativa de seguretat i protecció aèria, ens reservem el dret de registrar als passatgers i a examinar el seu equipatge mitjançant rajos X, fins i tot encara que vostè no hi sigui present. Aquest procés de control té com a finalitat detectar en el seu equipatge qualsevol dels objectes i substàncies detallades en l'article 8.4.1, armes blanques o de foc i municions, sobre les quals no se'ns hagi informat segons l'establert en els articles 8.4.2 i 8.4.3 d'aquestes CGT. Si vostè ens nega aquest dret, ens veurem en l'obligació de denegar-li el transport a vostè i al seu equipatge. En cas de causar-li algun dany a vostè o al seu equipatge mitjançant el procés de registre i examinació amb rajos X del seu equipatge, només serem responsables d'ells si es produeixen com a conseqüència de la nostra negligència o incompliment de les normes establertes.

8.7 Equipatge lliurat a facturació

8.7.1 Després d'haver lliurat el seu equipatge a facturació, ens farem càrrec de la seva custòdia i col·locarem una etiqueta d'identificació a cada peça facturada.

8.7.2 El seu nom u un altre tipus d'identificació haurà de figurar en cada peça d'equipatge facturat.

8.7.3 L'equipatge facturat es transporta normalment al mateix avió en el que vostè viatja, tret que nosaltres decidim transportar-lo en un altre avió per raons de seguretat o d'operació. En cas de transport del seu equipatge en un altre avió, li enviarem l'equipatge a la ubicació que hagi indicat. Aquest fet no és vàlid especialment si el transport separat es deu a circumstàncies de les quals vostè és responsable. Els seus drets en virtut de l'article 15 (responsabilitat per danys i perjudicis) no es veuran afectats.

8.8 Equipatge de mà

8.8.1 Si el seu equipatge no compleix els requisits detallats en l'article 8.1.2 d'aquestes CGT, haurà de ser facturat. A més, tingui en compte que no es permet introduir en la cabina de l'avió els següents objectes:

- Armes de joguina o reproduccions d'armes de plàstic o metall
- Llimes d'ungles de més de 6 cm, excepte les de paper
- Fones o catapultes
- Coberts de taula
- Ganivets de qualsevol llargada de fulla
- Ganivets de paper
- Fulles d'afaitar
- Eines
- Dards
- Tisores
- Xeringues
- Agulles de teixir

- Raquetes i pals o bats d'esport
- Tacs de billar i similars

8.8.2 Tots els passatgers poden viatjar amb una peça d'equipatge de mà de fins a 8 kg (a la classe BIZclass es permeten dues peces d'equipatge de mà de fins a 8 kg) amb les mides màximes de 55 x 40 x 23 cm (en cas de fundes de roba plegables han de ser 57 x 54 x 15 cm màx.), a més d'una peça d'equipatge personal amb unes mides màximes de 40 x 30 x 10 cm (p. ex., una bossa de portàtil, de mà o un maletí). Per cada xiquet es pot portar un cabàs, un seient de cotxe, o també mitjans auxiliars ortopèdics (p. ex., mitjans auxiliars de mobilitat, però cap cadira de rodes) com equipatge de mà a bord sempre que la capacitat ho permeti. L'equipatge de mà que no puguem guardar a bord, serà transportat gratuïtament a la bodega. Les peces d'equipatge que no es corresponguin amb les dades establertes, s'hauran de facturar.

8.8.3 A banda d'altres restriccions per a l'equipatge de mà, no està permès el transport de líquids i gels mitjançant el control de passatgers dins de la Unió Europea i molts altres països (Suïssa, Rússia, Islàndia, Croàcia, Israel, Egipte, Marroc, Tunísia, Noruega, entre altres). Per raons de seguretat, si és necessari, els líquids i gels s'hauran de deixar a la zona de control de passatgers.

S'apliquen les excepcions següents:

- Tots els líquids (com cosmètics i productes d'higiene, gels, pastes, cremes, locions, barreges de substàncies líquides i sòlides, perfums, recipients a pressió, llaunes, ampolles d'aigua, etc.), així com substàncies ceroses o gelatinoses s'hauran de transportar a bord en recipients amb una capacitat màxima de 100 ml o 100 g.
- Les substàncies i els líquids s'hauran de portar en una bossa de plàstic transparent tancada hermèticament amb un sistema d'obertura/tancament i amb 1 litre de capacitat màxima. Els passatgers han d'adquirir aquestes bosses abans de l'embarcament. Es poden comprar en molts supermercats, un exemple són les bosses de refrigerats. Actualment no és possible comprar o adquirir aquestes bosses a la zona de facturació.
- Medicaments receptats i aliments per a nadons: El passatger ha de demostrar que necessita durant el vol el medicament o l'aliment per al nadó.

Les bosses i productes que no compleixin les indicacions o no estiguin ben tancats s'hauran de deixar al control de seguretat.

Al control de l'equipatge de mà, mostri els líquids i gels directament, sense esperar que li demanin que ho faci.

Guardi a l'equipatge facturat els líquids i gels que no necessiti durant el vol per tal de facilitar l'embarcament.

8.8.4 Evidentment, es permet el transport de tot tipus de líquids/gels/begudes de les botigues Travel Value o Duty Free que s'hagin adquirit després d'haver passat el control de seguretat. Tingui en compte que si fa alguna escala s'haurà de sotmetre a un altre control de seguretat, segons les restriccions de l'apartat 8.8.3. Després d'aquest altre control, pot ser que aquests objectes no estiguin permesos al vol de connexió. Al control de passatgers dels aeroports de la UE, Suïssa, Noruega i Islàndia s'aplica una excepció. En aquests aeroports es permet el transport de líquids/gels/begudes de les botigues Travel Value o Duty Free si els productes s'havien adquirit després de passar pel control de passatgers del vol anterior, sempre que es transportin dins d'una bossa transparent i tancada hermèticament (les anomenades STEB) i que a l'exterior s'indiqui el dia i el punt de venda on s'havia adquirit el producte i s'hagi mantingut tancada fins al final del control. Abans del vol és recomanable comprovar les condicions pertinents del país de viatge o de trànsit.

8.8.5 Eurowings no es fa responsable dels articles que no es puguin portar a l'equipatge de mà i que s'hagin de deixar al control de seguretat. Tingui en compte que aquestes restriccions només s'apliquen al transport dels articles anomenats anteriorment en relació amb l'equipatge de mà, i no a l'equipatge que hagi facturat.

8.8.6 Els productes que no siguin adequats per al transport a la bodega (per exemple, instruments musicals delicats) i que no compleixin els requisits de l'article 8.1.2 es podran transportar a la cabina únicament si se'ns ha informat prèviament i hem aprovat el transport. És possible que s'apliqui un recàrrec especial; en pot consultar la quantitat a l'article 8.2.3 "Seient addicional".

8.9 Lliurament i recollida de l'equipatge facturat

8.9.1 Respecte a l'equipatge facturat, vostè es compromet al següent:

Respecte a l'equipatge facturat, vostè es compromet a recollir el seu equipatge a l'aeroport de destinació i d'escala el més aviat possible. En cas de no recollir el seu equipatge en un termini de temps comprensible, li carregarem una taxa de custòdia d'acord amb les nostres tarifes.

8.9.2 Nosaltres ens comprometem a lliurar l'equipatge facturat a la persona en possessió del corresponent resguard i etiqueta d'identificació, sempre i quan hagin estat expedits, sense estar obligats a comprovar la seva titularitat, tret que tinguem motius per dubtar de la validesa d'aquesta.

8.9.3 En cas que una persona reclami l'equipatge facturat però no pugui presentar el corresponent resguard i etiqueta d'identificació, sempre i quan hagin estat expedits, haurà d'assegurar-nos per altres mitjans convincents que té dret a rebre l'equipatge reclamat.

8.10 Animals

Només serà possible transportar animals sota la nostra explícita autorització. Aquesta autorització s'aplicarà exclusivament a gossos i gats. En cas de concedir-la, procedirem al seu transport sota les següents condicions:

8.10.1 els passatgers hauran de cerciorar-se que els animals viatgen en bosses de transport especialment apropiades per a aquesta finalitat, a prova de mossegades, impermeables i hermèticament tancades, d'una mida total màxima de 55 x 40 x 23 cm i un pes màxim de 8 kg (inclòs l'animal). També haurà d'acreditar els certificats sanitaris i de vacunació, permisos d'origen o qualsevol altre document que exigeixi el país de destinació o d'escala del vol. L'animal ha de romandre dins la seva cistella de transport durant el vol sencer. En l'enlairament i l'aterratge, la cistella s'ha de col·locar sota el seient del davant. En caso contrari, no podem realitzar el transport d'animals. A més, aquest tipus de transport està sotmès a una normativa especial, sobre la qual li informarem al posar-se en contacte amb nosaltres.

8.10.2 després d'haver acceptat aquest tipus de transport, tant l'animal com la seva bossa de viatge i menjà no es consideraran equipatge lliure de càrrec i s'haurà d'abonar la taxa "PETC" detallada a la llista de tarifes de l'article 17 d'aquestes CGT. El transport d'animals no és possible en la bodega de càrrega de l'avió.

8.10.3 Els gossos guia o d'assistència a discapacitats que acompanyin a passatgers invidents o minusvàlids es transportaran com a equipatge lliure de càrrec. Aquells passatgers que requereixin viatjar acompanyats d'un d'aquests animals hauran d'informar prèviament al número de telèfon 900.810.570. A més, per complir totes les mesures preventives, els esmentats passatgers hauran de facturar el seu equipatge com a mínim dos hores abans de la sortida del vol. Veure article 7.2.3 (e) al respecte.

8.10.4 no ens responsabilitzarem d'un animal que no viatgi amb tots els certificats sanitaris i de vacunació, permisos d'importació o exportació, o qualsevol altre document que exigeixi el país o estat sobirà de destinació o d'escala del vol. En cas de no presentar tots els documents requerits, tant vostè com el passatger que viatgi amb l'animal hauran de fer-se càrrec dels costos, pèrdues, multes i altres danys que resultin o s'imposin com a resultat d'aquesta negligència.

8.11 Transport d'urnes, cadàvers i òrgans humans

El transport d'urnes, cadàvers, membres o òrgans humans no està permès en els nostres vols.

Article 9: Pla de vols, retards i cancel·lacions

9.1 Pla de vols

9.1.1 Els horaris establerts en el nostre pla de vols poden estar sotmesos a canvis entre la seva publicació i l'hora de sortida definitiva dels vols. Lamentablement, no podem garantir-li aquesta informació.

9.1.2 Abans de confirmar la seva reserva, li mostrarem l'horari del vol sol·licitat, vigent en aquest moment, i que s'indicarà també en el seu bitllet d'avió. No obstant, és possible que ens veiem obligats a canviar aquest horari posteriorment a l'expedició de la seva reserva. En aquest cas, li informariem degudament d'aquest canvi, sempre i quan ens hagi facilitat una forma de contacte. En cas que, després d'haver rebut el seu bitllet, ocorri un canvi greu en l'horari del seu vol al qual vostè no es pot adaptar i no sigui possible modificar el seu vol a una data convenient, tindrà dret al reemborsament de l'import abonat per al transport segons l'estipulat en l'article 10.2 d'aquestes CGT.

9.1.3 A l'hora de planejar el seu viatge, li preguem no oblidar que nosaltres som una línia aèria especialitzada en connexions aèries directes de baix cost. No obstant, també oferim un servei addicional de vols amb escala exclusivament amb la tarifa One-Stop, sota les condicions descrites en aquestes CGT. En cas que vulgui combinar els nostres vols individuals amb vols d'altres companyies aèries o amb altres dels nostres vols, haurà d'acceptar-ne plena responsabilitat.

9.2 Denegació d'embarcament, cancel·lacions i retards

9.2.1 Ens comprometem a transportar-li a vostè i al seu equipatge sense retards, fent ús de totes les mesures al nostre abast. Per garantir la satisfacció dels nostres passatgers i sobretot per evitar cancel·lar vols per circumstàncies extraordinàries, estem autoritzats per noliejar un vol assignat a nosaltres amb un avió pertanyent a una altra companyia aèria.

9.2.2 En cas que el seu vol s'anul·lés, la sortida es retardés almenys dues hores, o bé no continuem amb el viatge contra la seva voluntat, disposa del dret de rebre una compensació i assistència, a més del reemborsament del vol. Els detalls sobre aquests serveis es detallen en el Reglament (CE) no. 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004. Podrà sol·licitar informació escrita al respecte al nostre taulell de facturació o a la sala d'embarcament.

9.2.3 L'estipulat anteriorment no afecta al nostre àmbit de responsabilitat per altres possibles danys causats, que es descriu detalladament en l'article 15 d'aquestes CGT.

Article 10: Normes per a reemborsaments

10.1 Quantitat dels reemborsaments obligatoris

Sempre que no es dicti el contrari en aquestes condicions de transport, la quantitat dels reemborsaments es basa en les regulacions legals. Si cancel·lem un vol, si el vol no surt segons l'horari o si no es realitza l'aterratge a la destinació prevista o al lloc previst per fer escala, així com si no arribés a un vol d'enllaç reservat a causa de la nostra mala gestió, l'import del reemborsament s'aplicarà de la següent manera:

10.1.1 si no es realitza cap dels trams del vol, es reemborsarà el preu del vol complet,

10.1.2 si es realitza un dels trams del vol, es reemborsarà, almenys, la diferència entre el preu del vol abonat i el preu del vol corresponent al trajecte realitzat.

10.2. Reemborsaments de tarifes

En cas que sol·liciti un reemborsament per un altre motiu diferent dels indicats a la clàusula 10.1, s'aplicarà l'import del reemborsament de la següent manera, sempre que les condicions tarifàries respectives així ho dictin:

10.2.1 si no s'ha realitzat cap tram del vol, es reemborsarà el preu total excepte càrrecs aplicables,

10.2.2 si s'ha realitzat un dels trams del vol, es reemborsarà la diferència entre el preu del vol abonat i el preu del vol corresponent al trajecte realitzat excepte càrrecs aplicables.

10.3 Tramitació del reemborsament

10.3.1 Si aquest article no estableix una altra disposició, posseïm el dret de realitzar un reemborsament a la persona indicada en el bitllet del vol o a la persona que va abonar el seu preu, sempre que es presentin proves justificatives del pagament. Respecte al pagament, si aquest ha sigut abonat mitjançant targeta de crèdit o domiciliació bancària, transferirem l'import del reemborsament a la targeta de crèdit o compte bancari pertinent a no ser que hi hagi acords o instruccions que difereixin.

10.3.2 Posat que el preu del vol hagi sigut abonat per una altra persona que no sigui el passatger i que s'indiqui al bitllet que hi existeixin restriccions de reemborsament, aplicarem aquest només a la persona que hagi abonat el bitllet o a la que aquesta persona determini.

10.3.3. Per a sol·licitar el reemborsament, utilitzi el nostre formulari en línia de reemborsaments o envïïns un correu electrònic amb el número de reserva a la línia d'assumpte (accounting@eurowings.com). No hi ha cap càrrec de gestió.

10.4 Despeses de cancel·lació

Si es troba en la situació de ser l'únic responsable, o de ser-ho en gran part, de no poder viatjar segons el contracte i estem exempts de la nostra obligació de compensació (art. 275 del Codi Civil alemany), o bé aquesta situació, per la qual no assumim responsabilitat, succeeix en un moment en què vostè es troba en incompliment d'acceptació, conservem el dret als càrrecs de transport. No obstant

això, no hem de facturar les despeses estalviades o altres prestacions del nostre servei (art. 326 del Codi Civil alemany).

10.5 El dret de rebutjar el reemborsament

Disposem del dret de negar el reemborsament d'un bitllet que es presenti com a prova per part nostra o d'un responsable governamental de la seva intenció d'abandonar el país fins que proporcioni justificants convinents de la seva possessió del permís per romandre al país en concret o que abandonarà aquest país a través d'una altra aerolínia o mitjà de transport.

10.6 Divisa

Ens reservem el dret de realitzar el reemborsament amb el mateix mètode i amb la mateixa divisa en què es va abonar el bitllet del vol.

10.7 Altres reemborsaments

Només realitzarà altres reemborsaments l'aerolínia que va emetre el bitllet originalment o el representant autoritzat.

Article 11: Comportament a bord de l'avió

11.1 Condicions generals

En cas que vostè es comporti a bord objectivament de tal manera que posi en perill l'avió, els passatgers o els seus béns, o bé impedeixi als membres de la tripulació realitzar degudament el seu treball, desoeixi les seves indicacions, incloent-hi les referents a fumar i consumir alcohol o drogues a bord; o en cas que es comporti de tal manera que causi molèsties, danys, ferides o malestar a altres passatgers o membres de la tripulació, ens veurem obligats a emprar les mesures necessàries per evitar que es prolongui aquest tipus de comportament, incloent-hi la seva immobilització física. Donat el cas, podem expulsar-li de l'avió i denegar-li el transport la seva destinació. Si comet cap tipus de delictes a bord, no dubtarem en demandar-li legalment.

11.2 Aparells electrònics

Per motius de seguretat, ens reservem el dret de prohibir aparells electrònics a bord, incloent-hi telèfons mòbils, ordinadors portàtils, grabadores, ràdios, reproductors de CDs, jocs electrònics o aparells de transmissió de dades (incloent-hi joguines amb comandament a distància i walkie-talkies) entre d'altres. Està permès l'ús d'audiòfons i marcapassos.

11.3 Begudes alcohòliques

El consum de begudes alcohòliques a bord portades pels passatgers queda terminantment prohibit.

11.4 Información sobre las alergias a los frutos secos

Nos gustaría informarle de que servimos productos de cacahuete a bordo, y que puede haber restos de ingredientes de cacahuete no especificados en comidas y aperitivos. Además, otros clientes pueden traer frutos secos a bordo. Por lo tanto, no podemos garantizar un ambiente libre de frutos secos en un vuelo operado por Eurowings. Al hacer los arreglos de viaje, le recomendamos que evalúe el alcance de cualquier alergia u otras condiciones médicas.

11.5 Obligació de portar mascareta

11.5.1 Per protegir la salut de totes les persones a bord, és obligatori portar una mascareta que cobreixi la boca i el nas per complet durant l'embarcament, el vol i en sortir de l'avió.

11.5.2 Estan exempts d'aquesta obligació els nens fins a sis anys, a més de les persones que puguin demostrar que no és recomanable que portin la mascareta per motius mèdics. En aquest cas, cal presentar un certificat mèdic actual segons el formulari del Eurowings acompanyat d'una prova homologada negativa de la Covid-19 (prova PCR) que hagi sigut realitzada durant les 48 hores prèvies a la sortida planejada del vol.

11.5.3 Trobarà altra informació, en especial sobre el formulari del Eurowings per a certificats mèdics, el tipus de protecció de les diverses mascaretes i sobre les possibilitats de contacte, a través de les nostres preguntes freqüents. Si no li és possible, per qualsevol motiu, presentar una prova negativa de la Covid-19, segons els requeriments esmentats a la secció 11.5.2, contacti amb **covid-testexemptions@lufthansa.com**.

Article 12: Acords sobre serveis addicionals

12.1 En cas que establím acords amb terceres parts per tal d'oferir serveis addicionals en interès dels nostres passatgers, o expedim vals o justificants per a altres serveis diferents del transport aeri, com per exemple reserva d'hotels o lloguer de cotxes, estarem actuant exclusivament en qualitat de representants de terceres empreses.

12.2 Els serveis de trasllat en terra que prestem al nostres passatgers poden quedar sotmesos a unes condicions diferents de les presents, que li facilitarem si ens ho demana.

12.3. Travel Media - Per a les reserves efectuades a través de eurowings.com obtindrà de forma exclusiva la possibilitat de descarregar publicacions digitals (diaris/

revistes). El número de descàrregues gratuïtes dependrà de la tarifa reservada. Després d'haver fet ús del contingent de descàrregues gratuïtes, també podrà comprar altres diaris i revistes digitals en qualsevol moment. Els preus varien segons el títol i són els habituals del mercat.

El contingent de descàrregues gratuïtes s'aplica per reserva i és independent del número de passatgers.

No existeix cap pretensió legal sobre l'oferta gratuïta.

L'oferta i la venda dels medis digitals s'efectua a compte de l'empresa Media Carrier GmbH, Muthmannstr. 1, 80939 Munic (Alemanya).

Article 13: Tràmits administratius

13.1 Documents de viatge

13.1.1 Vostè està en l'obligació i la responsabilitat d'obtenir tots els documents de viatge i visats necessaris per al seu viatge, i de complir totes les normes i lleis de transport i duanes dels països d'origen, escala i destinació dels seus vols.

13.1.2. Abans de l'inici del viatge, vostè té l'obligació de presentar els permisos d'entrada i sortida, certificats de salut i altres documents requerits per la legislació del país en qüestió, així com autoritzar-nos a realitzar còpies dels esmentats documents per a les nostres actes. Ens reservem el dret a denegar-li el transport si vostè incompleix la normativa aplicable abans mencionada, o si considerem insuficients els seus documents de viatge.

13.2 Responsabilitat en cas de sancions, costos per detenció, etc.

En cas que deguem abonar o dipositar alguna quantitat per sancions o costos per detenció, o incorrem en alguna despesa deguda al seu incompliment d'alguna normativa en matèria d'entrada o de trànsit per el país en qüestió, o per insuficiència dels documents requerits per l'esmentada normativa; vostè quedarà obligat a reemborsar-nos els imports abonats o dipositats i les despeses en què hàgim incorregut, tan aviat ho sol·licitem. Podrem emprar els bitllets o trajectes parcials no emprats, o bé els seus fons que obren en el nostre poder, per cobrir les esmentades despeses.

13.2.2 En cas que li fos denegada l'entrada a un país determinat, vostè és responsable d'abonar-nos les despeses en què deguem incórrer per transportar-li fora del país en qüestió. Tampoc reemborsarem, en aquest cas, l'import del bitllet emprat per viatjar al país que li ha denegat l'entrada.

13.3 Inspecció de duanes

Pot ocórrer que el personal de duanes o altres funcionaris del govern considerin necessària una inspecció del seu equipatge. Declinem, en aquest cas, tota responsabilitat pels danys que pugui sofrir el passatger durant aquesta inspecció o per l'incompliment de l'esmentada disposició.

13.4 Controls de seguretat

Tant vostè com el seu equipatge estan obligats a sotmetre's als controls de seguretat portats a terme per les autoritats o empleats dels aeroports, per altres companyies aèries o per nosaltres mateixos.

13.5 Transmissió de dades personals

13.5.1 Vostè ens autoritza conscientment a utilitzar les seves dades personals per a les següents finalitats:

realitzar reserves, expedir bitllets d'avió, adquirir i oferir diversos serveis addicionals i realitzar pagaments, facilitar els procediments duaners i d'entrada a un país, així com facilitar les esmentades dades a les autoritats nacionals en qüestió que reglamentin les condicions del seu viatge, contenció de la pandèmia y en aquellos casos en los que sea obligatorio entregar estos datos a las autoridades, por ejemplo, a las de salud pública. A aquests efectes, vostè ens autoritza a recopilar, registrar i utilitzar les esmentades dades personals, així com a facilitar-se'ls a les nostres oficines d'empresa, representants autoritzats, autoritats governamentals, altres companyies aèries o a terceres persones responsables de crear els serveis anteriorment esmentats.

13.5.2 Eurowings no ven ni lloga les dades personals a tercers. Només transmetrem les vostres dades personals inclosa la informació del mètode de pagament i la reserva del vol a l'entitat emissora de la targeta bancària o de crèdit amb la qual heu fet la reserva. Si ho desitjeu, Eurowings facilitarà les vostres dades només a terceres parts de confiança. Així, per exemple, oferim la possibilitat de transferir les dades des del formulari de reserva de Eurowings al formulari de reserva dels nostres socis col·laboradors perquè pugueu reservar ràpidament y sense complicacions hotels, cotxes de lloguer o contractar assegurances de viatge. Evidentment abans de transferir les dades us demanarem el vostre consentiment. Les dades personals només es recopilaran o transmetran a entitats o autoritats estatals en cas de compliment obligat de disposicions legals vigents. Trobareu més informació a les disposicions de protecció de dades (por ejemplo, los requisitos de entrada a un país en caso de pandemia).

13.5.3 En aplicació de la normativa (EU) 996/2010, Eurowings ofereix a cada passatger la possibilitat d'anomenar una persona de contacte mitjançant el nostre centre d'atenció al client, la qual serà informada en cas de necessitat. Aquestes dades estan associades a la reserva, s'usen exclusivament per a la finalitat descrita a la normativa 996/2010 i s'esborren 48 hores després de l'últim vol.

En trobarà més informació en el nostre apartat sobre protecció de dades.

Article 14: Successió de transport

El transport realitzat conjuntament per nosaltres i altres companyies aèries amb un sol bitllet d'avió es considerarà com una sola instància, segons les convencions esmentades en aquestes CGT. Veure article 15.1.5 per a més detalls al respecte.

Article 15: Responsabilitat en cas de danys

15.1 Condicions generals

15.1.1 La responsabilitat d'altres companyies que ens presten serveis de transport en qualitat de socis col·laboradors estarà determinada per les seves respectives condicions generals de transport, no veient-se afectada per l'establert en aquestes CGT.

15.1.2 La nostra responsabilitat no superarà en cap cas l'import total dels danys que es constati que hem ocasionat.

15.1.3 Només assumim la responsabilitat pels danys indirectes o conseqüencials quan s'hagin produït degut a negligència greu o dol per la nostra part. Això no inclou danys indirectes o conseqüencials derivats de la mort, lesions o danys a la salut que hàgim ocasionat a persones per incompliment del nostre deure. Les disposicions contingudes en les convencions no es veuran afectades per això.

15.1.4 En cas que la responsabilitat per els danys soferts sigui atribuïble a la persona perjudicada, de forma total o parcial, s'aplicarà la normativa corresponent en matèria d'exempció o de reducció de l'obligació de rescabament. El mateix s'aplicarà en cas que la persona perjudicada incompleixi el seu deure de minimitzar els possibles danys ocasionats.

15.1.5 Només ens fem responsables dels danys que es produeixin en els nostres propis vols, o en serveis aeris d'altres transportistes aeris que hàgim autoritzat per realitzar en el nostre nom amb el bitllet reservat amb nosaltres. Si emetem bitllets per a serveis aeris realitzats per altres transportistes aeris, o acceptem transportar equipatge que correspongui a un servei prestat per un altre transportista aeri, estarem actuant només en qualitat d'agents d'aquest. No obstant, pel que fa a l'equipatge facturat, vostè també té dret a exigir una indemnització per danys al primer o a l'últim transportista aeri involucrats en una sèrie determinada de serveis aeris.

15.1.6. Declinem tota responsabilitat envers els danys produïts pel nostre compliment de normatives estatals o institucionals, o bé pel incompliment per part de vostè o del passatger de les obligacions que d'elles es desprenguin.

15.1.7 Només en casos de negligència greu o dol per la nostra part, assumirem la responsabilitat pels errors o omissions d'informació que es produeixin en la publicació dels horaris de vol, comunicats dels nostres representants autoritzats, empleats o assistents pel que fa a les dades o horaris de sortida i arribada de vols.

15.1.8 Els casos d'exempció i limitació de responsabilitat aplicables a la nostra companyia es fan extensius als nostres empleats i representants autoritzats, així com a tot transportista aeri l'avió del qual utilitzem, incloent-hi els empleats i representants autoritzats d'aquest. L'import total a abonar per nosaltres o per les persones esmentades en concepte d'indemnització, no podrà superar l'import dels límits de responsabilitat aplicables a la nostra companyia.

15.1.9 Tret que d'ara endavant s'estableixi explícitament el contrari, les disposicions d'aquest article s'aplicaran sense restriccions en els casos específics detallats a continuació.

15.2 Danys a persones

15.2.1 En cas de defunció o lesions o danys a la salut d'un passatger produïts a l'embarcar, desembarcar o a bord dels nostres avions, la nostra responsabilitat es regeix pel Reglament (CE) no. 2027/97 del Consell, de 9 d'octubre de 1997, sobre la responsabilitat de les companyies aèries en cas d'accident, modificat pel Reglament (CE) no. 889/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de maig de 2002; complementat per l'estipulat en les convencions referents al transport internacional, i també per aquestes CGT.

15.2.2 (a) En cas de danys a partir d'una quantitat equivalent a 113.100 de DEG en euros per passatger, no ens fem responsables quan puguem demostrar que nosaltres o el nostre personal hem pres totes les mesures necessàries per a evitar els danys o que aquestes mesures no s'han pogut prendre, sobretot perquè els danys es deuen exclusivament a una actuació il·legal o a l'omissió d'un tercer.

15.2.2 (b) A més, s'aplicaran sense restriccions les exclusions estipulades en les convencions i en la legislació nacional vigent aplicable en cada cas. Declinem també tota responsabilitat per altres danys que puguem demostrar que no hagin estat causats per la nostra negligència, incompliment o ommissió de les lleis aplicables, o bé que hagin estat causades per negligència, incompliment o ommissió de les esmentades lleis per part de terceres parts.

15.2.3 En cas que el passatger mori o resulti lesionat, en el termini de 15 dies des de la determinació de la persona amb dret a la indemnització, abonarem una bestreta per cobrir les necessitats econòmiques immediates d'aquesta, en funció de la gravetat del cas en qüestió. En cas de defunció, l'esmentada bestreta no podrà ser inferior al valor equivalent en EUR de 18.096 DEG per passatger. Aquesta bestreta no suposa el reconeixement de la nostra responsabilitat i serà considerada

part del pagament de la quantitat d'indemnització final que estem obligats a pagar, si efectivament es demostra la nostra responsabilitat en el cas en qüestió. La bestreta no es podrà tornar, excepte si es demostra que el passatger és total o parcialment responsable dels danys, o bé si la persona que ha rebut la bestreta és per negligència total o parcialment responsable dels danys ocasionats, o no tenia dret a rebre una indemnització.

15.2.4 En cas de transportar passatgers per als quals el transport constitueixi un risc per a ells mateixos a l'hora de realitzar un viatge per motius d'edat, salut corporal o mental, no assumirem la responsabilitat en cas de danys personals, incloent-hi defuncions, sempre i quan aquests s'hagin produït degut a l'estat del passatger descrit anteriorment. Aquells passatgers per als quals el transport suposi un risc, hauran d'informar-nos-en a temps perquè puguem establir sota quines condicions podem transportar-los de manera segura, o si no podem realitzar el seu transport en absolut.

15.3 Danys a l'equipatge

La nostra responsabilitat per danys causats a l'equipatge, així com destrucció o pèrdua del mateix i els objectes personals del passatger, es regeix pel Reglamento (CE) no. 2027/97 del Consell, de 9 d'octubre de 1997, sobre la responsabilitat de les companyies aèries en cas d'accident, modificat pel Reglament (CE) no. 889/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 13 de maig de 2002; complementat per l'estipulat en les convencions referents al transport internacional, i també per aquestes CGT.

15.3.2 En cas de constatar danys en l'equipatge facturat, o si aquest es destrueix o perd mentre vostè es troba a bord de l'avió o sota la nostra custòdia, no assumirem responsabilitat alguna per aquells danys que puguem demostrar que no hagin estat causats per la nostra negligència, incompliment o omisió de les lleis aplicables, o bé que hagin estat causats per negligència, incompliment o omisió de les esmentades lleis per part de terceres parts.

15.3.3 En la resta dels casos, especialment pel que fa a danys a l'equipatge no facturat i a objectes personals del passatger, només assumirem la responsabilitat en cas que nosaltres o els nostres empleats siguem responsables d'aquests.

15.3.4 En tot cas, ens reservem el dret de poder romandre exempts de responsabilitat si aconseguim demostrar que els danys ocasionats a l'equipatge han estat parcial o totalment ocasionats per la persona perjudicada.

15.3.5 A més, declinem tota responsabilitat envers els següents danys:

15.3.5 (a) danys produïts pel tipus d'equipatge en si o per un defecte contingut en les pertinences del mateix,

15.3.5 (b) danys o pèrdua d'objectes que, d'acord a l'article 8.4 d'aquestes CGT, no es permet guardar dins de l'equipatge facturat, com per exemple objectes fràgils o peribles, ordinadors i altres aparells electrònics, joies, bijuteria, diners, claus, medicaments, accions, fons, documents de negocis o mostres professionals, passaports o documents d'identitat i altres articles de valor; excepte en cas que hàgim autoritzat expressament i excepcionalment el transport d'algun dels esmentats objectes, en contra de l'establert en l'article 8.4 d'aquestes CGT.

15.3.5 (c) danys produïts per objectes continguts en l'equipatge del passatger. En cas que aquests objectes causin danys a l'equipatge d'altres passatgers o a béns de la nostra propietat, vostè haurà de compensar-nos tots els danys i costos en els quals, per aquest motiu, incorri la nostra línia aèria.

Aquesta exoneració de responsabilitat no tindrà vigor en cas que els danys hagin estat ocasionats per negligència greu o dol, a càrrec de nosaltres o dels nostres empleats.

15.3.6 A més, la nostra responsabilitat queda limitada en els següents casos:

15.3.6 (a) per a transports exclusivament dins del territori de la República Federal d'Alemanya, així com per a transports internacionals, d'acord a l'establert en l'àmbit d'aplicació del Conveni de Mont-real, a un valor equivalent en EUR de 1.131 DEG per passatger.

15.3.6 (b) per a la resta dels casos:
a un import de 27,35 € per kg per a l'equipatge facturat, i a un import de 547,08 € per kg per a l'equipatge no facturat per passatger.

15.3.7 les limitacions de responsabilitat de l'article 15.3.6 no tindran validesa en els següents casos:

15.3.7 (a) si vostè aconsegueix demostrar que els danys han estat causats per negligència nostra o dels nostres empleats, incompliment o omissió de les lleis aplicables; de manera intencional o bé sense la deguda cura i conscients del fet que així es podrien causar els esmentats danys; o bé,

15.3.7 (b) si vostè, al facturar el seu equipatge i degut a un interès especial per la seva part, ha realitzat el pagament d'un suplement per assegurar el transport del mateix a la destinació desitjada; aleshores, limitarem la nostra responsabilitat pels danys a l'import total abonat amb aquesta finalitat, tret que es demostrï que el seu interès no era en realitat tan especial com vostè ens havia fet creure.

15.4 Danys ocasionats per denegació d'embarcament, cancel·lacions i retards

15.4.1 En cas d'assumir la responsabilitat per danys ocasionats degut a retards en el transport de persones o equipatges, la nostra responsabilitat queda limitada: a un valor equivalent en EUR de 4.694 DEG per passatger, o si el retard afecta exclusivament a l'equipatge, al valor dels imports establerts en l'article 15.3.6 d'aquestes CGT.

15.4.2 Assumirem la responsabilitat en relació als danys ocasionats pel retard en el transport d'equipatges, exceptuant els casos en els quals hàgim adoptat totes les mesures possibles per evitar-los, o bé que l'adopció d'aquestes mesures no hagi estat possible.

15.4.3 S'aplicarà l'establert en els articles 15.3.4 i 15.3.7, segons els casos.

15.4.4 Aquestes disposicions s'aplicaran segons ho requereixin els casos, sempre i quan ens veiem obligats a compensar danys causats per denegació d'embarcament a passatgers o equipatge, o per cancel·lacions de vols. Sempre que en aquests casos concedim indemnitzacions, segons l'establert en el Reglamento (CE) no. 261/2004 del Parlament Europeu i del Consell, d'11 de febrer de 2004 (veure article 9.2.2), aquestes es tindran en compte a l'hora de valorar una demanda per danys i perjudicis.

15.5 Terminis per presentar reclamacions i sol·licitar indemnitzacions

15.5.1 Si vostè accepta l'equipatge facturat sense reserves, es considerarà que li va ser lliurat en bones condicions i d'acord al contracte de transport, mentre no es demostrï el contrari. En cas que l'equipatge hagi sofert danys, només acceptarem les reclamacions que s'interposin immediatament després de constatar-se el dany. En viatges internacionals, el termini per notificar els danys al transportista aeri es de set dies des de la recepció de l'equipatge; l'obligació de notificació també és aplicable als danys causats pel retard en el lliurament de l'equipatge, que hauran de notificar-se immediatament i, en qualsevol cas, en un termini màxim de 21 dies des del lliurament d'aquest. Les reclamacions per danys d'aquest tipus hauran de notificar-se per escrit.

15.5.2 En els transports internacionals, les reclamacions d'indemnització per danys de qualsevol tipus només podran interposar-se dins d'un termini de dos anys, comptats a partir de la data d'arribada del vol a la seva destinació, de la data en la qual aquest hauria d'haver arribat, o de la data en la qual el transport va quedar interromput. El càlcul del termini es realitzarà conformement a la normativa aplicable per part del tribunal al qual es recorre. S'aplicaran les mateixes condicions als transports nacionals, sempre que es tracti d'alegacions que contempli el Conveni de Montreal.

15.6 Supervisió i mediació

L'autoritat inspectora responsable és

Luffahrt-Bundesamt (Oficina Federal d'Aeronàutica Civil)
Hermann-Blenk-Straße 26
38108 Braunschweig.

Si viatja amb avió per motius personals, en cas de litigi també té dret a dirigir-se a la institució general neutra Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (Institució d'arbitratge per al transport de passatgers): soep-online.de

Full de reclamacions en línia

Article 16: Altres condicions

El contracte de transport entre vostè i nosaltres queda sotmès a altres normes i condicions aplicables a casos especials. Aquestes normes i disposicions són importants, i poden sofrir modificacions. Es refereixen, entre d'altres, al transport de nens menors d'edat, de dones embarassades i de passatgers malalts, a limitacions en l'ús d'aparells electrònics o al consum d'alcohol a bord. Si ho sol·licita, li enviarem totes les normes i disposicions referent a això o, si ho prefereix, podrà consultar-les o descarregar-les de la nostra pàgina web.

Article 17: Llista de tarifes

Sempre que no s'indiqui el contrari, les tarifes que es detallen a continuació s'aplicaran per persona i trajecte.

Si ha reservat un vol amb escala One-Stop, no oblidí que cada trajecte parcial es compta com un de sol. Això s'aplicarà als següents serveis: BIKE, INF, PETC, SPEQ, GOLF, SEF i WEAP.

Requisits de l'equipatge

Nota:

Les disposicions per al equipatge poden diferir si la vostra reserva es basa en un número de tiquet etix® o si heu reservat un vol de nostres a una de les nostres aerolínies associades o a la agència de viatges. Informeu-vos-en a la aerolínia corresponent o a la vostra agència de viatges.

Servei per a passatgers minusvàlids

Serveis especials

Altres recàrrecs

Información sin garantía de fiabilidad.

Article 18: Reserves per a grups

18.1 Definició

Una reserva de grup és una reserva de vol per a més de 9 persones sota un sol número de reserva, segons les condicions especials que es detallen en aquest article 18. Sempre i quan no entrin en vigor normes especials al respecte, s'aplicarà la normativa descrita en les nostres CGT.

18.2 Realitzar una reserva de grup

18.2.1 Les reserves de grups es podran realitzar exclusivament en línia a través d'Internet, i no a través del nostre Centre d'Atenció al Client ni en el taulell de vendes de l'aeroport.

18.2.2 Per realitzar una reserva de grup haurà d'emplenar correctament el formulari corresponent en la nostra pàgina web. A més de les seves dades personals i les referents al seu vol, en comptes del nom, haurà d'introduir el número de passatgers que desitgen realitzar el vol. A continuació, ens enviarà en línia el formulari correctament emplenat seguint les instruccions en pantalla.

18.2.3 Més tard, li enviarem per correu electrònic una oferta de reserva no vinculant. Si hi està d'acord, haurà de sol·licitar de manera vinculant i per telefax firmat personalment un contracte de transport aeri segons les condicions establertes en l'esmentada oferta. Aquest contracte de grup sol·licitat per vostè entrarà en vigor després de rebre per correu electrònic i en el termini de 2 dies laborals (de dilluns a dissabte) la corresponent confirmació vinculant.

18.2.4 Li preguem tingui en compte que, conseqüentment, vostè figurarà com a únic titular del contracte, fins i tot encara que no realitzi el vol personalment. Els passatgers que vostè haurà d'anomenar posteriorment seran, no obstant, els beneficiaris de l'esmentat contracte de transport. Pel que fa a la gestió del contracte de transport aeri i les obligacions que aquest comporta, concretament l'obligació de pagar l'import del vol, vostè serà l'única persona titular. És, doncs, responsabilitat seva transmetre al grup de passatgers de manera fidedigna i a temps la informació

necessària continguda en les nostres Condicions Generals de Transport (CGT), p. ex.: pla de vol, modificacions, etc.

18.3 Inscripció dels noms de passatgers/Modificacions/ Anul·lació

18.3.1 Els noms dels passatgers hauran de notificar-se al menys 4 dies laborals (de dilluns a dissabte) abans de la sortida prevista del corresponent vol d'anada, sense comptar el dia del vol. Per indicar el nom dels passatgers haurà d'enviar-nos per correu electrònic el formulari prèviament adjuntat amb la nostra proposta de reserva (taula en format Excel), on es detallin correctament els noms i cognoms de tots els passatgers que vagin a realitzar el vol.

18.3.2 Vostè podrà traspassar gratuïtament a terceres persones encara no inscrits el dret a transport dels passatgers ja inscrits, o bé modificar o complementar els noms i cognoms inscrits de manera incorrecta (canvi de passatgers), fins al termini esmentat en l'article 18.3.1. Si realitza canvis de nom en els passatgers passat aquest termini, cobrarem una taxa per cada canvi de passatger l'import del qual es detalla a la nostra llista de tarifes (article 17 "NC1").

18.3.3 Vostè podrà canviar l'horari del seu vol per un altre contemplat en el nostre pla de vols, sempre que hi hagi places lliures disponibles en aquest últim. Per el contrari, no és possible realitzar canvis en el trajecte reservat. Exceptuant els casos esmentats en els articles 3.2.2, 5.5.1, 9.1.2 i 9.2.2, per als canvis de vol, cobrarem una taxa per passatger i trajecte, l'import del qual es detalla a la nostra llista de tarifes (article 17 "BKG"). A més, l'import del vol es determina segons la tarifa corresponent al trajecte en qüestió en el moment de realitzar el canvi. Així, per a canvis de vol relatius a un màxim de 9 persones, s'aplicarà l'import del vol vàlid per a reserves individuals; i, per canvis de vol relatius a més de 9 persones, serà necessari calcular de nou el preu de la reserva de grup. En cas de resultar aquest últim més car, vostè haurà de pagar la diferència a més de la taxa per canvi de vol establerta en el paràgraf 3 ("BKG"). Queda exclosa la devolució d'un possible import mínim. Pel que fa a l'obligació de pagaments addicionals contreta per vostè al realitzar un canvi de vol, ens reservem, en cas del seu incompliment, el dret a no prestar els serveis contractats (veure article 4.5.1).

18.3.4 Li preguem tingui en compte que els canvis de passatgers segons l'establert en l'article 18.3.2 només seran possibles fins a 2 hores abans de l'hora de la sortida prevista del primer trajecte aeri (vol d'anada). Els canvis de reserva segons l'establert en l'article 18.3.3 només seran possibles fins a 2 hores abans de l'hora de sortida prevista del nou vol d'anada. Els canvis de passatgers o de reserva posteriors a aquest termini (després de la sortida del vol) només seran possibles en els casos descrits en els articles 3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 5.2, 9.1.2 i 9.2.2, i seran només admissibles sempre i quan es realitzin immediatament després de que desaparegui la causa del seu impediment.

18.3.5 No serà possible augmentar posteriorment el número de membres del grup de passatgers. En les reserves per a grups de 12 o més passatgers, pot anul·lar un 10% (arrodonit sobre el nombre de persones per cap) del grup fins a un mes abans de la sortida del vol i se li reemborsaran les taxes de transport completes corresponents.

18.4 Pagaments

Els pagaments es realitzaran segons les condicions establertes en l'article 4.5.

18.5 GDS Condiciones per a grups

- Temps límit d'emissió del bitllet: 8 dies abans de la sortida. Si reserveu dins dels 8 dies anteriors a la sortida, el temps límit d'emissió del bitllet és de 24 hores un cop feta la reserva.
- Anul·lació: de franc per al 10% del grup original abans de l'emissió del bitllet
- Sense descompte per a nens
- De franc per a INF sense seient propi
- Sense descompte per a INF amb seient propi
- Tarifa d'accés per a trajectes dins d'Alemanya de 25 €/netnet per trajecte
- Tarifa d'accés per a trajectes internacionals de 40 €/netnet per trajecte
- Recàrrec per canvi de reserva de 65 € per passatger y per segment de vol més la diferència de tarifa respecte a la tarifa pública actual EW/4U
- La tarifa única per reservar novament el trajecte per no haver pogut respectar el temps límit d'emissió del bitllet és de 100 euros.
- Aquestes condicions només tenen validesa en trajectes EW/4U y no es poden combinar amb companyies alienes
- Tarifa Smart (inclou: 1 maleta de fins a 23 kg, 1 refrigeri i reserva de seient)
- No és possible modificar el nom després d'emetre el bitllet

18.6 («Viatges escolars»)

Per a reservar viatges escolars s'aplicaran les normes complementàries següents:

En el moment de fer la reserva s'haurà de presentar un certificat escolar en format PDF o aportar-hi fotografies. Per cada 10 estudiants podrà viatjar de franc un acompanyant. El preu ofert es reservarà durant 30 dies subjecte a disponibilitat. Farem tot el possible per reservar els conjunt de seients de la part del darrere de l'avió sempre que estiguin disponibles i així la classe pugui seure junta.

Article 19: Tarifes

19.1 Tarifa Flex Premium

Les següents condicions només són vàlides per a la tarifa Flex Premium. Tota la informació sobre l'opció Flex Light, que pot reservar-se com a servei addicional, es troba a la pàgina de servei pertanyent a aquesta opció.

19.1.1 Els vols que es reserven amb tarifa Flex Premium poden

(a) modificar-se quantes vegades es vulgui per al mateix tram de vol i el mateix passatger per un altre horari programat dins de l'any a partir del dia de la reserva (original), sempre que hi hagi seients lliures al vol que es desitgi. No es podrà modificar el tram de vol reservat i un canvi del passatger només es podrà realitzar si es compleixen les condicions recollides als articles 5.2.1 a) i 5.2.3 fins dues hores abans de l'hora de sortida planejada.

(b) cancel·lar-se si es desitja sense aportar motius rescindint la reserva. La cancel·lació es pot limitar a un dels números de reserva dels trams de vol reservats (per exemple, vol d'anada o de tornada) i també per passatgers. També es pot realitzar durant el mateix any a partir del dia de la reserva (original), inclòs després de l'hora de sortida programada, en cas que el vol reservat no s'hagi produït. En cas que es reclami aquest dret, es reemborsaran els preus dels trams i passatgers afectats per la cancel·lació amb l'excepció de les tarifes fixes per cancel·lació recollides a l'article 19.1.3.

19.1.2 Les modificacions i les cancel·lacions es poden tramitar per telèfon a través del Servei d'atenció al client o personalment a un taulell de vendes de l'aeroport, o bé fins al moment del tancament de la facturació en línia abans de l'hora de sortida programada del vol en qüestió a través del nostre lloc web d'Internet.

19.1.3 Tindran un cost gratuït si es duen a terme abans del final del dia en què tingui lloc (l'última) l'hora de sortida programada a la reserva (la clàusula 193 del Codi Civil alemany no s'aplica). Posteriorment, aplicarem tarifes de modificació i de cancel·lació. L'import es pot consultar a la llista de tarifes (article 17 "RBK flex"), tret que pugui demostrar que la remuneració a què tenim dret és significativament més baixa en cas d'una rescissió gratuïta alternativa segons la clàusula 649, paràgraf 2 del Codi Civil alemany.

19.2 Tarifa One-Stop

19.2.1 La tarifa One-Stop possibilita la consecució de diferents trajectes aeris parcials encadenats de la nostra xarxa de rutes en una sola reserva (connexions amb escales). D'aquesta manera, també pot accedir còmodament a aquelles destinacions de la nostra xarxa de rutes per a les quals no oferim un vol directe

des del seu aeroport més proper. Per aquest motiu, ens encarreguem per vostè de buscar-li les millors rutes i combinacions aèries possibles.

19.2.2 Els vols amb tarifa One-Stop només poden reservar-se sempre que aquesta tarifa estigui disponible en el nostre sistema per als trajectes desitjats. Això també és vàlid per a combinacions amb tarifes BASIC, SMART o BIZclass, incloses les opcions Flex. Si vol combinar altres trajectes parcials, ho haurà de fer reservant cada trajecte individualment. En aquest cas s'apliquen les condicions generals.

19.2.3 Sempre que no s'indiqui alguna altra cosa, per als vols amb tarifa One-Stop també s'aplicaran les nostres condicions generals sense limitació.

19.3 Canvi de tarifa

No es pot canviar més endavant la tarifa reservada per falta de normatives especials diferents.

Article 20: Condicions d'ús del servei Rail&Fly

20.1 Àmbit d'aplicació

Sempre i quan no s'indiqui el contrari en les següents disposicions, les condicions a aplicar per a la venda de tiquets de tren de Deutsche Bahn per Internet, es descriuen a continuació. Al registrar-se a l'apartat de "La meva Eurowings" i cada vegada que accedeixi a la nostra pàgina web, haurà d'acceptar la versió vigent d'aquestes CGT. En cas de produir-se canvis en aquestes CGT, li comunicarem per E-mail. Si vostè no revoca aquests canvis en un termini de quatre setmanes des del moment que va rebre l'avís, entendrem que accepta les noves CGT. Donat el cas, li advertirem especialment sobre els seus drets de revocació i les conseqüències de guardar silenci.

L'empresa contractista dels seus tiquets de tren Rail&Fly per Internet és Eurowings GmbH (faci clic a Informació legal). La reserva, el pagament i, donat el cas, el reemborsament d'aquest només es podran fer a través de Eurowings GmbH.

Al control de bitllets del tren ha de portar el tiquet Rail&Fly, la confirmació de la reserva d'Eurowings que indiqui quin és l'avió d'Eurowings amb el que vola i una identificació amb foto. Si no pot mostrar aquests documents, el Rail&Fly no tindrà cap validesa.

El passatger el nom del qual apareix al tiquet Rail&Fly ha de estar present al tren. En cas que el tiquet perdi validesa pels motius esmentats, els passatgers es veuran obligats a pagar el preu regular del tiquet de tren incloent-hi el recàrrec per venda a bord.

Els viatgers són responsables d'arribar al vol reservat a temps. Li preguem que entengui que Eurowings no ofereix informació sobre horaris de trens, ni assumeix responsabilitat pel retard dels trens.

20.2 Adquisició de tiquets

20.2.1 Per imprimir vostè mateix els seus tiquets Rail&Fly Online, haurà d'acceptar aquestes condicions d'ús.

20.2.2 Els tiquets online Rail&Fly tan sols es poden adquirir al quart pas de la reserva del vol a eurowings.com i no en combinació amb el servei de reserves a cegues (Blind booking). Si ja ha realitzat la reserva d'un vol, només serà possible adquirir posteriorment un tiquet Rail&Fly a través de l'apartat de "La meua Eurowings" no més tard de 1 hore abans de la sortida del primer vol. Rebrà els seus tiquets Rail&Fly al finalitzar el pagament de la reserva, després de fer clic sobre l'enllaç que s'indica clarament en el formulari de reserva en línia o en la confirmació de reserva que rebrà per E-mail. Serà necessari activar aquest enllaç per adquirir el seu tiquet Rail&Fly en línia. Per poder usar el seu tiquet Rail&Fly, haurà de fer clic sobre l'enllaç per descarregar el tiquet Rail&Fly i imprimir el document PDF en una fulla de paper blanc DIN-A4. (Asseguri's que el codi de barres es llegible!) No és possible enviar un d'aquests tiquets per correu postal.

20.2.3 Els tiquets online Rail&Fly són bitllets personals intransferibles que no es poden cancel·lar i tan sols es podran utilitzar si el passatger té una identificació amb una foto vàlida així com la confirmació de la reserva impresa per al vol internacional. El passatger i el titular del document d'identitat amb foto han de coincidir. En el cas que el bitllet sigui per a varies persones, la persona que ha fet la reserva és qui ha de mostrar la seva identificació amb foto.

20.2.4 Actualment un tiquet online Rail&Fly pot servir fins per a nou persones. En cas que el bitllet s'hagi reservat per dos fins a nou passatgers, tan sols farà falta comprar un tiquet online Rail&Fly per a tots (tant per un viatge d'anada com d'anada i tornada).

20.2.5 Les ofertes Rail&Tiquet només es poden realitzar en combinació amb un vol internacional des dels aeroports de Colònia-Bonn, Stuttgart, Berlín, Hannover o Dortmund. Si al tren vostè no pot acreditar documents que demostrin que ha reservat un vol internacional, el seu tiquet Rail&Fly perdrà tota validesa, i haurà de pagar el preu regular del tiquet de tren incloent-hi el recàrrec per venda a bord.

20.2.6 Els bitllets Rail&Fly no es poden utilitzar per a fer reserves en que el vol de tornada sigui a un aeroport diferent que el d'origen.

20.3 Protecció i seguretat de dades

20.3.1 Per tancar un contracte de transport necessitem sol·licitar les següent dades personals als nostres passatgers: nom, cognoms, adreça postal, no. de telèfon, adreça d'e-mail. Aquestes dades s'autoritzen a transmetre's de Eurowings GmbH a l'empresa DB Vertrieb GmbH i són necessàries per a la identificació dels tiquets en línia. En la resta dels casos, s'aplicaran les Condicions de Protecció de Dades de Eurowings GmbH, que vostè pot consultar aquí.

20.3.2 L'empresa DB Vertrieb GmbH es compromet a utilitzar aquestes dades personals exclusivament per a la tramitació del contracte de transport, d'acord a l'establert en les Condicions de Protecció de Dades vigents, així com a registrar-los i a processar-los, si escau.

20.4 Control de seguretat i ús indegut

20.4.1 Al procés de compra del tiquet online Rail&Fly les diverses dades de la reserva es codificaran en un certificat i el contingut s'imprimirà en paper. Al control, un dispositiu de lectura comprovarà aquestes dades i el certificat, aquest desxifrarà el certificat i llegirà les dades dels bitllets. Aquest dispositiu de control registra una sèrie de dades que després compara amb les del tiquet Rail&Fly reservat.

20.4.2 Li preguem tingui en compte que, al tren, haurà de presentar la mateixa Bahncard, targeta de dèbit EC o targeta de crèdit que ha utilitzat en la reserva. Sense aquests documents que ha emprat per a la seva identificació, el seu tiquet Rail&Fly perdrà la seva validesa, i haurà de pagar el preu regular del tiquet de tren incloent-hi el recàrrec per venda a bord.

20.4.3 En cas d'ús indegut d'un tiquet Rail&Fly, per exemple si intenta utilitzar-lo novament un cop expirada la seva validesa, el viatge en qüestió es considera nul. D'incórrer en aquest delictes, Eurowings li cobrarà el preu regular del tiquet de tren més una taxa de tramitació de 50 €, a més de desautoritzar-li l'accés a aquest servei des de Eurowings GmbH i des de <http://www.bahn.de/>. A més, ens reservem el dret de denunciar l'esmentat ús indegut del tiquet Rail&Fly.

Les dades de control s'eliminaran automàticament després de 7 mesos.

20.5 Validesa dels tiquets

El bitllet en línia Rail&Fly només té validesa si es combina amb la reserva en línia d'un vol internacional de Eurowings d'acord amb l'article 20.2.5 i segons l'article 20.2.3 dels documents adjunts. Tan sols serà vàlid als vols d'anada o tornada d'Eurowings amb un aeroport alemany com destinació.

Depenent del tipus de tiquet (d'anada o d'anada i tornada), podrà utilitzar-lo el dia anterior a la sortida del seu vol, el mateix dia o un dia després. Entre la sortida i l'arribada del vol, no podran transcórrer més de dos mesos; i les direccions del viatge d'anada i del de tornada hauran de coincidir respectivament amb les de l'aeroport de sortida i l'estació de retorn a casa. Els aeroports de sortida i arribada tampoc podran ser idèntics.

Aquest tiquet de tren li autoritza a viatjar per tota Alemanya en tots els trens regulars sotmesos a horaris pertanyents a l'empresa Deutschen Bahn AG (InterCityExpress, InterCity, EuroCity, InterRegioExpress, RegionalExpress, RegionalBahn i S-Bahn) i en la primera o segona classe.. Podrà viatjar en trens IC, EC i ICE pagant un recàrrec. Els tiquets no són vàlids per a trens de cotxes, trens especials, InterConnex, Cisalpino i trens estrangers (NE). Per al tren ICE Sprinter o al tren nocturn DB CityNightLine s'aplicaran els recàrrecs establerts a les tarifes. Si us plau, reservi la seva plaça a les oficines de la DB. El pagament de la reserva actual és de 4,50 € (segona classe) i 5,90 € (primera classe) per viatge i amb un màxim de 2 trens (una reserva d'enllaç de trens).

Els tiquets Rail&Fly no són vàlids per a associacions de transport.

Els nens menors de dos anys viatjaran gratis en companyia dels seus pares.

20.6 Viatge amb bus i tren

A la seva disposició es troben tots els trens de l'empresa Deutschen Bahn AG, a més dels mitjans de transport de rodalies que col·laboren amb el servei llançadora Rail&Fly des de i a l'aeroport. Donat que mai es poden descartar retards en el transport públic de rodalies, li recomanem que triï una combinació de transport que arribi a l'aeroport a tot tardar dos hores abans de la sortida del seu vol. Els viatgers són responsables d'arribar a temps a l'aeroport. Nosaltres no assumim la responsabilitat en cas de pèrdua de vols amb motiu de retards dels busos i trens.

20.7 Canvis i anul·lació

Els tiquets Rail&Fly Online no es podran anul·lar o reemborsar, i només es podran modificar si es realitza un canvi en la data del vol a través de eurowings.com. En el cas de canvis en la reserva del vol, els serveis addicionals es traspassaran automàticament al nou vol. Els tiquets expedits anteriorment quedaran, al seu torn, invalidats.

20.8 Limitació de responsabilitat

La transmissió de dades via Internet no es pot garantir completament lliure de riscos, donada la continua evolució de la tècnica actual. Nosaltres no assumim

responsabilitat alguna pel que fa a la continua disponibilitat del seu lloc web, ni per problemes tècnics o electrònics que sorgeixin durant el procés de reserva, sobre els quals no tenim control, i especialment tampoc per el retard en la tramitació d'ofertes.

Article 21: Servei UM (Unaccompanied minor)

21.1 Descripció

Amb aquest servei, Eurowings possibilita als nens majors de cinc anys a viatjar en solitari, sense haver de ser acompanyats per un adult responsable, com estableix l'article 7.3.1 d'aquestes CGT. El servei UM no està lliure de càrrec i comporta un cost addicional al preu del vol, que es detalla a la llista de tarifes de l'article 17.

21.2 Disponibilitat i reserves

21.2.1 El servei UM s'ofereix només per a determinades connexions directes i en petites quantitats. Per això, no és possible utilitzar-lo per a les connexions One-Stop (veure art. 19.2).

21.2.2 El servei UM es podrà contractar exclusivament per telèfon, trucant al Centre d'Atenció al Client, o personalment al taulell de vendes de l'aeroport. No és possible contractar aquest servei per Internet.

21.3 Condicions especials

21.3.1 Amb la confirmació de reserva i un document d'identificació vàlid amb foto digitalitzada, segons l'article 6.1.2 (a) d'aquestes CGT, un nen podrà viatjar sol si presenta en el taulell de facturació el formulari UM degudament emplenat i signat per les persones responsables de la seva custòdia, que acrediten la documentació requerida. El formulari UM pot descarregar-se de la nostra pàgina web o adquirir-se en els taulells.

21.3.2 Les persones responsables de la custòdia han de fer constar en el formulari UM que Eurowings està autoritzada a acceptar els drets i obligacions relacionats amb la custòdia del nen durant el vol, especialment pel que fa a l'atenció, la vigilància i la responsabilitat del nen. A més, s'haurà de constatar la persona que recollirà al nen a l'aeroport d'arribada.

21.3.3 L'autorització de la custòdia del nen per part de les persones responsables ha d'acreditar-se per mitjà dels documents requerits i facilitar-nos-en una copia. En cas de tractar-se dels pares del nen, serà suficient un extracte del llibre de família o un certificat de naixement. Al lliurar el nen a l'aeroport d'arribada, les

persones encarregades o autoritzades de la custòdia hauran d'identificar-se amb documents oficials amb foto digitalitzada. Si no apareixen personalment a l'aeroport de sortida les persones encarregades o autoritzades de la custòdia del nen, hauran de presentar una còpia dels seus documents oficials d'identitat.

21.3.4 El nen que realitza el viatge haurà de ser acompanyat al taulell de facturació de l'aeroport de sortida pels encarregats de la seva custòdia o per la persona adulta acompanyant autoritzada pel formulari UM. I aquestes, al seu torn, obtindran en el taulell de facturació una autorització per a acompanya al nen en els controls de seguretat fins a la porta d'embarcament del seu vol. És allà on el nen quedarà enterament a càrrec d'un empleat encarregat d'ell. A la zona de seguretat de l'aeroport haurà d'observar les normes relacionades amb la prohibició de determinats objectes i líquids no permesos. La persona acompanyant es compromet a esperar a l'aeroport fins l'enlairament de l'avió.

21.3.5 Li preguem tingui en compte que tots aquests requisits signifiquen una facturació més lenta. Independentment de l'article 6.1.1, els nens que viatgen sols hauran de presentar-se en el taulell de facturació al menys dos hores abans de la sortida del vol i dirigir-se al nostre personal per realitzar la seva facturació; en cas contrari, podrem denegar el seu transport.

21.3.6 La persona autoritzada en el formulari UM a recollir al nen a l'aeroport d'arribada haurà d'identificar-se de manera convincent davant Eurowings amb documents oficials vàlids amb foto digitalitzada.

21.3.7 En cas que el nen no pugui ser recollit a l'aeroport d'arribada per la persona autoritzada pel formulari UM amb aquesta finalitat, especialment per no trobar-se aquesta allà a temps, o per no poder identificar-se satisfactòriament davant Eurowings, ens reservem el dret de prendre les mesures necessàries per prestar al nen l'atenció necessària. Això inclou el nostre dret a retornar el nen al seu aeroport d'origen i tornar-lo a les persones encarregades de la seva custòdia.

21.3.8 Les persones encarregades de la custòdia del nen hauran de compensar-nos les despeses addicionals en les quals hàgim incorregut, segons l'article 21.3.7, sempre i quan aquestes no hagin estat ocasionades per Eurowings en incompliment del seu deure. En cas de haver de retornar el nen al seu aeroport d'origen, també s'aplicarà la tarifa per al preu del vol de retorn vigent en aquell moment més el recàrrec pel servei UM com a despesa de compensació.

21.3.9 En la resta dels casos relatius al transport de menors que viatgen sols, s'aplicaran aquestes CGT.

Article 22: Reserva a cegues

22.1 Descripció

Amb el servei Blind Booking de reserva a cegues, vostè podrà reservar vols sorpresa a preus atractius. Podrà triar aeroport de sortida, dates de viatge i una varietat d'aeroports de destinació. Fins a l'últim pas del procés de reserva no sabrà on aterrarà.

22.2 Reserva

22.2.1 Els vols Blind Booking només es podran reservar a través de la pàgina web en alemany de Eurowings, en la pestanya de Blind Booking i després d'introduir una adreça d'e-mail vàlida. A continuació, haurà de seguir les instruccions que apareixeran a la pantalla.

22.2.2 Les reserves a cegues són sempre per a vols d'anada i tornada. Pot reservar vols per a un màxim de nou persones i amb un màxim de 45 dies d'antelació.

22.2.3 Tingui en compte que és obligatori complir els horaris i les rutes de viatge atorgats per Eurowings. Rebrà per e-mail la seva confirmació de reserva amb la informació sobre els horaris, rutes i la destinació sorpresa triada. Amb aquesta confirmació i el seu DNI oficial amb foto digitalitzada, podrà rebre la targeta d'embarcament en l'aeroport. Aquesta confirmació és també la seva factura, on es detallen els impostos i taxes aplicats.

22.2.4 Li recomanem que imprimeixi i controli amb molta cura les dades de la seva reserva. En cas de no rebre cap confirmació de reserva, degut per exemple a una adreça d'e-mail incompleta, posi's en contacte amb el nostre Centre d'Atenció al Client.

22.3 Modelar al seu gust la borsa de destinacions sorpresa

Per un import de 2,50 € per passatger i trajecte en reserves a cegues, vostè podrà descartar fins a dos vols de destinació i així modelar al seu gust la borsa de destinacions sorpresa.

23.4 Validesa dels bitllets

L'import dels bitllets del servei de reserva a cegues no es podrà reemborsar.

22.5 Disponibilitat

Els bitllets de la reserva a cegues només podran reservar-se si corresponen a vols disponibles en la borsa de destinacions registrats en el nostre sistema.

22.6 Modificació i anul·lació de reserves

22.6.1 Vostè podrà modificar les seves reserves exclusivament a través del nostre Centre d'Atenció al Client. En aquest cas, s'aplicaran les següents tarifes per persona:

- a) per canvis en la data de viatge es cobrarà una taxa de 65 € en concepte de modificació, a més de la diferència respecte al preu del nou vol
- b) per canvis de noms de passatgers es cobrarà una taxa de 65 € en concepte de modificació, a més de la diferència respecte al preu del nou vol

22.6.2 No serà possible anul·lar els vols amb el servei Blind Booking.

22.6.3 No s'admeten canvis de nom per als vols "Blind Booking".

22.7 Condicions

Tret que explícitament s'indiqui una altra cosa, per als vols amb reserva a cegues, seran aplicables les nostres CGT.

Article 23: Condicions addicionals per a les modalitats de pagament per RatePAY

23.1 Àmbit d'aplicació i condicions generals d'ús

Les condicions de contracte addicionals que s'exposen a continuació són aplicables a vós i a Eurowings en tots els contractes de transport aeri formalitzats en què s'hagi fet servir una modalitat de pagament mitjançant RatePAY. En cas de conflicte, les condicions de contracte addicionals tenen prioritat davant d'altres condicions de contracte generals de Eurowings que puguin contradir-les. No s'ha de formalitzar cap contracte entre vós i RatePAY, SL (en endavant, «RatePAY»), tret que s'hagi indicat expressament el contrari. L'ús de la modalitat de pagament de RatePAY només està permès als clients, que són considerats consumidors segons el que estableix l'article 13 de BGB (Codi civil alemany) i que ja han fet 18 anys.

Eurowings es reserva el dret de verificar la vostra solvència. Trobareu més detalls a la Declaració de protecció de dades de RatePAY. En cas que no fos possible la utilització de la modalitat de pagament amb RatePAY que heu triat a causa del compliment del límit de volum de negocis de Eurowings.

o del límit de volum de negocis comercials generals del comprador, Eurowings es reserva el dret d'oferir-vos un mode de liquidació alternatiu.

Eurowings ha cedit a RatePAY tots els drets de crèdit, inclosos tots els drets accessoris conseqüents a la utilització d'una modalitat de pagament amb RatePAY.

23.2 RatePAY

23.2 Factura RatePAY

Per a poder-li oferir unes modalitats de pagament atractives col·laborem amb l'empresa RatePAY GmbH, Franklinstraße 28-29, 10587 Berlín (Alemanya) (en endavant, «RatePAY»). A l'utilitzar una modalitat de pagament de RatePAY, si formalitza un contracte de venda efectiu entre vostè i nosaltres, cedim la nostra demanda de pagament a RatePAY. En cas d'utilitzar la modalitat de pagament a terminis, cedim la nostra demanda de pagament al banc col·laborador de RatePAY GmbH.

Si tria una de les modalitats de pagament de RatePAY que s'ofereixen aquí, autoritzarà, en el marc de la seva comanda, la transmissió de les seves dades personals i les de la comanda a RatePAY GmbH per a finalitats de comprovació d'identitat i solvència, així com de formalització del contracte. Trobarà tots els detalls a les Condicions Comercials Generals addicionals i a la informació sobre protecció de dades addicional per a les modalitats de pagament de RatePAY, les quals formen part d'aquestes Condicions Comercials Generals i s'apliquen sempre que triï una modalitat de pagament de RatePAY. Per als compradors d'Àustria són vàlides les següents Condicions Comercials Generals addicionals i la informació sobre protecció de dades addicional per a les modalitats de pagament de PayPAY (AT).

Article 24: Bid for Upgrade

24.1 Bid for Upgrade

Amb Bid for Upgrade té la possibilitat d'oferir un preu per canviar-se a la tarifa BIZclass directament després de la reserva del vol i fins a 73 hores abans de la sortida del seu vol. Un cop finalitzat aquest termini, no podrà fer cap altra oferta. Per poder participar-hi, abans s'ha d'haver comprat un bitllet de la tarifa SMART per un vol directe en un dels trajectes d'Eurowings que també ofereixi seients BIZclass. No cobrem taxes de reserva ni d'inscripció per a les ofertes de preu fetes per canviar-se a una tarifa superior.

24.1.2. Informació addicional:

Per motius tècnics i legals, no és possible fer ofertes de preu per canviar-se a una tarifa superior en les reserves de grup, en les reserves fetes a través d'altres companyies aèries ni en les reserves de menors que no viatgin acompanyats.

Només es podrà tenir en compte una oferta si no ha facturat.

La classe de reserva final es correspondrà amb la classe de reserva original, però rebrà un servei de millor qualitat. Això significa que les condicions de tarifa són les mateixes que les del seu bitllet original de la tarifa SMART pel que fa a les condicions de cancel·lació, les taxes de canvi de reserva i l'abonament de milles. Es mantindrà la resta de serveis addicionals que hagi reservat.

Les ofertes de preu per canviar-se a una tarifa superior acceptades no es poden traspasar a una altra persona ni es poden reemborsar i només són vàlides per al vol i les dates indicades. Tampoc és permès fer aquests canvis tot i que originàriament hagués reservat una tarifa SMART-FLEX.

24.2 Desament del contracte, idioma

Nosaltres dessem el contracte. No obstant això, podrà consultar les condicions del contracte en qualsevol moment des de eurowings.com. Només caldrà que vagi a "El meu vol / My Eurowings" i introdueixi les seves dades per iniciar sessió o el seu nom i codi de reserva. També podrà consultar les nostres condicions generals de contracte en qualsevol moment i desar-les per al seu ús personal.

Si no ho acordem d'una altra manera, oferirem una versió en alemany i anglès d'aquestes condicions.

24.3 Normativa

Bid for Upgrade és una oferta addicional independent legalment del contracte de transport i està sotmesa a unes condicions comercials especials, que el client podrà veure un cop hagi iniciat sessió.

Article 25: Canvi a una tarifa superior a bord

25.1 Canvi a una tarifa superior a bord

A bord dels nostres vols de llarga distància* tindrà la possibilitat de comprar un seient a les zones More Legroom, BIZclass.

*Els nostres vols de llarga distància: <https://www.eurowings.com/es/informacion/donde-volamos.html>

25.1.1 Canvi a una tarifa superior a bord

25.1.1.1 Només podrà comprar el canvi de tarifa superior a bord. Per fer-ho, parli directament amb la nostra tripulació. Podrà pagar amb targeta de crèdit o en efectiu. Tingui en compte que el canvi de tarifa superior adquirit a bord només inclou els productes a bord de la nova tarifa, com el seient i el servei. Altres beneficis de la tarifa no s'inclouen en aquesta actualització.

25.1.1.2 El preu que haurà de pagar per canviar-se a una tarifa superior variarà en funció de la tarifa que hagués reservat originàriament. La nostra tripulació a bord l'informarà sobre els preus exactes.

25.1.1.3 Si s'ha canviat a una tarifa superior a bord, acumularà les milles del club Boomerang o Miles & More corresponents a la classe de reserva original o al preu del bitllet original. Canviar-se a una tarifa superior no suposa acumular més milles que les que s'obtidrien amb la tarifa o el bitllet reservat originàriament.

25.1.2 Disponibilitat

Només es podrà canviar a una tarifa superior a bord si hi ha seients de les tarifes More-Legroom, BIZclass disponibles.

25.1.3 Cancel·lació

Un cop s'hagi pagat pel canvi a una tarifa superior, no es podrà cancel·lar el canvi. Si no se'n fa ús, quedarà anul·lat automàticament.

25.2 Canvi de tarifa superior en terra

Vostè pot comprar un canvi de tarifa superior per a la ruta de llarga distància en terra en el mostrador de bitllets o en el mostrador de transferències. Tingui en compte que no és possible pagar en efectiu a la porta d'embarcament.

25.2.1 Ús del canvi de tarifa superior en terra

25.2.1.1 Només podrà comprar el canvi de tarifa superior en el mostrador. Per fer-ho, parli directament amb el nostre personal. Podrà pagar amb targeta de crèdit o en efectiu.

25.2.1.2 El preu que haurà de pagar per canviar-se a una tarifa superior variarà en funció de la tarifa que hagués reservat originàriament. Amb molt de gust l'informarem personalment sobre els preus exactes.

25.2.1.3 Si s'ha canviat a una tarifa superior en terra, acumularà les milles del club Boomerang o Miles & More corresponents a la classe de reserva original o al preu del bitllet original. Canviar-se a una tarifa superior no suposa acumular més milles que les que s'obtidrien amb la tarifa o el bitllet reservat originàriament.

25.2.2 Disponibilitat

Només es podrà canviar a una tarifa superior en terra si hi ha seients de les tarifes More-Legroom, BISclass disponibles i en determinats aeroports.

25.2.3 Cancel·lació

Un cop s'hagi pagat pel canvi a una tarifa superior, no es podrà cancel·lar el canvi. Si no se'n fa ús, quedarà anul·lat automàticament.

25.3 Normativa

Tret que es disposi expressament el contrari, per al seu vol són vigents les regulacions de les nostres condicions generals de transport.

Article 26: Òrgan d'arbitratge

Si viatja per motius personals i un dels seus vols es veu afectat, en cas de litigi té el dret de dirigir-se a l'Òrgan d'arbitratge per al transport públic de passatgers, un transportista general i neutre (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.(SÖP), Fasanenstraße 81, 10623 Berlin):

soep-online/welcome
Full de reclamacions en línia

És possible demanar-lo en cas de

- denegació d'embarcament, embarcament amb retard o cancel·lació dels vols;
- destrucció, deterioració, pèrdua o embarcament amb retard de l'equipatge;
- destrucció, deterioració o pèrdua d'objectes dels passatgers;
- problemes que afecten a passatgers amb discapacitat o mobilitat reduïda quan volen fer ús dels serveis aeris;
- L'empresa no es farà càrrec dels litigis generals per part de l'usuari

si:

- l'usuari ja s'ha dirigit a Eurowings i no ha rebut cap resposta en el termini de dos mesos o
- l'usuari no està d'acord amb el resultat de la seva petició o no està satisfet amb la resposta de Eurowings;
- l'usuari exigeix un mínim de 10 euros i un màxim de 30.000 euros;
- la seva petició no ha estat processada per una autoritat de supervisió, per exemple, per l'Oficina Federal de Aeronàutica Civil, ni està pendent de processament en un jutjat ni ja li ha estat atorgada;
- es tracta d'un viatge per motius personals.

Li recomanem que es dirigeixi a l'ordenament processal de l'Òrgan d'arbitratge per al transport públic de passatgers (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.).

La Comissió Europea també compta amb una plataforma per a la solució de litigis en línia. La trobarà a <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Pot utilitzar-la per processar reclamacions.