

## **Condiciones generales del transporte**

En la actualidad, WAMOS AIR, S.A. (en adelante WAMOS AIR) es una compañía dedicada a la ejecución de vuelos para otros operadores (compañías aéreas, agencias de viajes, empresas, etc.) con quien suscribe contratos de fletamento. En estos casos, los pasajeros suscriben contrato y adquieren los billetes directamente de las otras compañías, suscribiendo las condiciones de transporte de dicho fletador, que deben estar en línea con las descritas a continuación. No obstante, se incluyen a continuación como referencia, las condiciones contractuales de transporte que regirán en todos los casos en que el pasajero mantiene una relación contractual con WAMOS AIR.

## **CONDICIONES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE AÉREO Y ARTÍCULOS PROHIBIDOS Y RESTRINGIDOS EN EL TRANSPORTE AÉREO**

### **ARTÍCULO 0: CONTRATO DE TRANSPORTE**

El transporte realizado en virtud del presente contrato, en lo que respecta a la responsabilidad del transportista, está sujeto, al Convenio de Montreal y a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 2027 del consejo de 9 de Octubre de 1997, modificado por el reglamento (CE) N° 889/2002 de 13 de mayo de 2002, relativo a la responsabilidad de las compañías aéreas respecto al transporte de los Pasajeros y su equipaje y por la legislación nacional de los estados miembros.

Ningún agente, empleado o representante del transportista tiene autoridad para alterar, modificar o renunciar a cualquiera de las condiciones de este contrato.

### **ARTÍCULO 1: SIGNIFICADO PARTICULAR DE EXPRESIONES CONCRETAS EN ESTE DOCUMENTO**

Cuando lea el presente documento de condiciones y a los efectos de este contrato tenga en cuenta que:

**"Nosotros", "nuestro" "nos"** y sus derivados morfológicos se refieren a Wamos Air, SA. (en adelante Wamos Air), que opera bajo la marca comercial Wamos Air.

**"Usted", "su" y "suyo"** se refieren a toda persona, salvo que sea miembro de la tripulación, que sea transportada en una aeronave en razón de un Billete. (Véase también la definición de "Pasajero").

**"AGENTE AUTORIZADO"** se refiere al agente de ventas que ha sido designado por nosotros para representarnos en el proceso de venta de nuestros servicios de transporte aéreo.

**"BILLETE"** es el documento que establece el título de transporte. Se refiere tanto al "billete de pasaje" como al "talón de equipaje", del que forman parte las presentes condiciones y avisos y que incluye las Condiciones contractuales, avisos y Cupones.

**"BILLETE CONJUNTO"** se refiere a un Billete que se le expide en relación con otro Billete, junto con el cual constituye un único contrato de transporte.

**"BILLETE ELECTRÓNICO"** significa el Itinerario/recibo emitido por o en nombre del transportista contractual, los cupones electrónicos, y en su caso, un documento de embarque.

**"CÓDIGO INDICADOR DE LÍNEA AÉREA"** se refiere a los dos caracteres o tres letras que designan a cada una de las empresas de transporte aéreo. En el caso de Wamos Air, este código es EB / PLM.

**"COMPROBANTE DE FACTURACIÓN"** se refiere a aquellas partes del Billete que corresponden al transporte de su Equipaje facturado. Este comprobante está formado por la Etiqueta de Identificación de Equipaje que se adhiere al mismo y sirve para identificarlo y por el talón de equipaje, que es la parte entregada al Pasajero y que forma parte del Billete.

**"CONDICIONES CONTRACTUALES"** se refiere a aquellas declaraciones que figuran junto con su Billete o Recibo de itinerario, identificadas como tales y que incorporan, por referencia, las presentes Condiciones de Transporte, y otros avisos.

**"CONVENIO"** se refiere a cualquiera de los siguientes convenios internacionales aplicables al contrato de transporte:

- 1. Convenio para la Unificación de Ciertas Reglas para el Transporte Aéreo Internacional, hecho en Montreal el 28 de mayo de 1999; y subsidiariamente
- 2. El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo Internacional firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (en lo sucesivo mencionado como el Convenio de Varsovia);
- 3. El Protocolo de La Haya del 28 de septiembre de 1955, que modifica al Convenio de Varsovia;
- 4. Los Protocolos de Montreal N<sup>os</sup>. 1, 2 y 4 (1975), que complementan al Convenio de Varsovia;
- 5. Convenio de Guadalajara (1961).

**"CUPÓN"** se refiere tanto a un Cupón de vuelo en papel como a un Cupón electrónico, cada uno de los cuales da derecho al Pasajero nombrado a viajar en el vuelo en particular identificado en el mismo.

**"CUPÓN ELECTRÓNICO"** se refiere a un cupón de vuelo electrónico u otro documento equivalente que figure en nuestra base de datos.

**"CUPÓN DE PASAJERO"** o **"RECIBO DE PASAJERO"** se refiere a la parte del Billete, expedido por nosotros o por un tercero en nuestro nombre, que está marcado como tal y que usted habrá de conservar en última instancia.

**"CUPÓN DE VUELO"** se refiere a la parte del Billete que porta la leyenda "válido para el pasaje" o, en el caso de un Billete electrónico, el Cupón electrónico, y que indica los lugares concretos entre los que usted tiene derecho a ser transportado.

**"DAÑOS"** incluye el fallecimiento, lesión o daño personal sufrido por un Pasajero, la pérdida total o parcial, el hurto o daños de otra clase, derivados de o en relación con el transporte u otros servicios accesorios al mismo que nosotros prestemos.

**"DERECHOS ESPECIALES DE GIRO"** son una unidad internacional de cuenta, definida por el Fondo Monetario Internacional, que se basa en los valores de distintas divisas principales. Los valores monetarios de los Derechos Especiales de Giro fluctúan, y se recalculan en toda jornada bancaria. Estos valores son conocidos por la mayoría de las entidades de banca comercial, y se publican con regularidad en los principales diarios financieros.

**"DÍAS"** se refiere a días naturales, incluidos los siete días de la semana; a condición de que, a efectos de notificaciones, el día en el que se envíe una notificación no contará como tal; y a

condición de que, además, a efectos de determinar la duración del periodo de validez de un Billete, el día en el que se expide el Billete, o el día en el que comienza el vuelo tampoco contarán como "días".

**"EQUIPAJE"** se refiere a sus efectos personales que le acompañan en su viaje. Es tanto el facturado como el no facturado a menos que de un modo expreso se indique otra cosa.

**"EQUIPAJE FACTURADO"** se refiere al Equipaje de cuya custodia nos hemos hecho cargo y para el cual hemos expedido un Comprobante de Facturación.

**"EQUIPAJE NO FACTURADO"** se refiere a todo Equipaje que no sea Equipaje facturado.

**"ESCALA"** se refiere a una parada programada dentro de su viaje, en un punto intermedio entre el lugar de partida y el de destino.

**"ETIQUETA DE IDENTIFICACIÓN DE EQUIPAJE"** se refiere al documento expedido únicamente para la identificación de Equipaje facturado y que se adhiere al mismo.

**"FUERZA MAYOR"** se refiere a circunstancias inusuales e impredecibles fuera de nuestro control cuyas consecuencias no podrían haberse evitado aun habiendo tomado todas las precauciones necesarias.

**"LÍMITE DE HORA PARA FACTURAR"** se refiere al límite de tiempo especificado por la línea aérea en el cual usted debe haber completado las formalidades de facturación y recibido su tarjeta de embarque.

**"LUGARES DE PARADA ACORDADA"** se refiere a aquellos lugares, excluidos el de partida y el de destino, que se indican en el Billete o figuran en nuestros horarios como lugares de parada acordada dentro de su ruta.

**"NORMATIVA APLICABLE"**, Se refiere a cualquier norma Internacional, de la UE y Nacional que afecte al transporte aéreo de Pasajeros su equipaje, carga y correo, incluidos pero no limitados al Convenio, o al Reglamento del Consejo (CEE) nº 2027/97 respecto a la responsabilidad del transportista en caso de accidente, fechado 9 octubre, de 1997, modificado por el Reglamento 889/2002, de 13 de mayo de 2002 y por el Reglamento (CE) 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 11 de febrero de 2004 por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los Pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y en su caso, la Ley 48/1960 de Navegación Aérea de fecha 21 de julio con su modificación del Real Decreto 37/2001 de fecha 19 de enero, y por la Ley 21/2003 de Seguridad Aérea de fecha 7 de julio.

**"PASAJERO"** se refieren a toda persona, salvo que sea miembro de la tripulación, que sea transportada en una aeronave en razón de un Billete. (Véase también la definición de "Usted", "su" y "suyo").

**"PERSONA CON DERECHO A INDEMNIZACIÓN"**, el Pasajero o cualquier persona con derecho a reclamar respecto a dicho Pasajero, de conformidad con la Normativa Aplicable.

**"PORTEADORA"** se refiere a toda entidad de transporte aéreo distinta de nosotros, cuyo código indicador de línea aérea aparece en su Billete o Billete conjunto.

**"RECIBO DE ITINERARIO"** se refiere al documento o documentos que expedimos a los Pasajeros que viajan con Biletos electrónicos y en el que figuran el nombre del Pasajero, la información sobre el vuelo y los oportunos avisos.

"**TARIFA**" se refiere a los precios, cargos o Condiciones de transporte relacionadas, publicadas y registrados, cuando fuere necesario, con las autoridades apropiadas.

"**TRANSPORTISTA**" o "**COMPAÑÍA**", es la designación de todo porteador aéreo que transporte o se comprometa a transportar al Pasajero o su equipaje en virtud de este contrato;

## **ARTÍCULO 2: APLICACIÓN**

### **2.1 GENERAL**

A excepción de lo dispuesto en los apartados 2.2, 2.4 y 2.5, nuestras Condiciones de Transporte se aplican únicamente a aquellos vuelos o segmentos de vuelos en los que figure nuestro nombre o Código indicador de línea aérea en la casilla de portadora del Billete correspondiente a dicho vuelo o segmento de vuelo.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 11 del Reglamento (CE) Nº 2111/2005, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2005, el transportista contractual informará al Pasajero de la identidad de la Compañía que vaya a operar el vuelo. Si en el momento de realizar la reserva no se conociera la identidad de la compañía operadora, el transportista contractual velará para que se informe al Pasajero tan pronto como se conozca la identidad de la misma.

El nombre del transportista contractual puede aparecer abreviado en el billete, siempre que el nombre completo y su abreviatura figuren en los manuales, reglamentaciones y horarios del transportista; la dirección del transportista contractual es la que figura al dorso del "billete de pasaje"; o en el caso de un billete electrónico, según esté indicado para el primer segmento de vuelo del recibo de itinerario. Las escalas convenidas son aquellos puntos que se indican en el "billete de pasaje" o que figuran en los horarios del transportista como escalas previstas en el itinerario del Pasajero; el transporte a realizar en virtud de este contrato por varios transportistas sucesivos se considerará como una sola operación.

### **2.2 OPERACIONES CHARTER**

Si el transporte se realiza en aplicación de un contrato de chárter, estas Condiciones de Transporte se aplicarán únicamente en la medida en la que queden incorporadas por referencia o en otra forma a dicho contrato de chárter o al Billete.

### **2.3 CÓDIGOS COMPARTIDOS**

Puede darse el caso de que, para algunos servicios, tengamos establecidos acuerdos con otras Porteadoras (lo que se conoce como "Códigos compartidos"). Esto implica que, aun si tiene una reserva con nosotros y es titular de un Billete en el que figura nuestro nombre o código indicador de línea aérea como Porteadora, puede ser otra Porteadora la que aporte la aeronave. Si fueran de aplicación tales acuerdos, se le comunicará el nombre de tal Porteadora que fuera a aportar la aeronave en el momento de realizar su reserva.

### **2.4 LEGISLACIÓN APLICABLE**

Las presentes Condiciones de Transporte son aplicables a no ser que se hallen en conflicto con nuestras Tarifas o la legislación aplicable competente, en cuyo caso prevalecerán tales Tarifas o leyes.

Si cualquiera de las disposiciones de las presentes Condiciones de Transporte se declarara inejecutable en virtud de cualquier ley aplicable, el resto de tales disposiciones conservará individualmente su ejecutoriedad.

## **2.5 PRIMACÍA DE LAS CONDICIONES SOBRE LAS REGULACIONES**

A excepción de lo previsto en las presentes Condiciones de Transporte, en caso de conflicto entre estas Condiciones de Transporte y cualquier otra regulación que nosotros pudiéramos tener para temas concretos, prevalecerá lo dispuesto en las presentes Condiciones de Transporte.

### **ARTÍCULO 3: BILLETES**

El billete sólo es válido para utilizar en las líneas aéreas y vuelos que la Compañía indique, no tiene valor de cambio y deber ser emitido exclusivamente si existe un contrato o título jurídico que lo autorice. La compra de su billete será efectiva en el momento en que la Compañía realice el cargo de manera válida en la tarjeta de crédito suministrada.

Si no ha abonado el billete antes del límite de tiempo establecido para la emisión del mismo según le habremos indicado, la Compañía directamente o nuestro Agente Autorizado, podrá proceder a cancelar su reserva.

No obstante, en aquellos casos en los que se aprecien irregularidades en la transacción, y para evitar compras fraudulentas (tarjetas extraviadas, datos falsos, etc.), la Compañía se reserva el derecho de solicitar información adicional al cliente, incluso una vez realizada la compra, a los efectos de verificar los datos proporcionados.

Adicionalmente, la Compañía realiza chequeos aleatorios en billetes para evitar el fraude. Como resultado de estos controles es posible que contactemos con usted para verificar los datos proporcionados y la compra realizada.

En los casos en que el cliente no facilite los datos adicionales solicitados o bien existan sospechas fundadas de que la compra ha sido realizada utilizando métodos fraudulentos, la Compañía procederá a la cancelación de la compra realizada así como al abono del importe cargado en la tarjeta facilitada.

La Compañía puede cancelar una reserva si los requisitos APIS (Advance Passenger Information – Información Avanzada de Pasajero) no son cumplidos:

¿Qué es el APIS? El APIS es un sistema automatizado de recogida de datos sobre Pasajeros aéreos procedentes del extranjero. Su objetivo es mejorar la seguridad del transporte aéreo internacional.

Si su destino es Cancún, de acuerdo con el programa vuelo Seguro, promovido por la TSA (Transport Security Administration) su vuelo sobrevolará espacio aéreo estadounidense, cuya legislación exige la siguiente información (“Datos APIS”):

- Nombre (tal y como aparece en el pasaporte)
- Número de pasaporte
- País que emitió el pasaporte
- Fecha de caducidad del pasaporte

- Sexo
- Fecha de nacimiento
- Nacionalidad
- País de residencia
- Número de identificación de extranjero (si es aplicable)

Le informamos que estos datos son de obligado cumplimiento y serán enviados a las autoridades americanas.

En el caso de Pasajeros que piensen embarcarse en un crucero, deberán además proporcionar el nombre del barco y de la ciudad/estado del embarque de salida.

¿Cómo se recogen los datos? Para tu comodidad y con el fin de ahorrar tiempo en el Aeropuerto, la Compañía requiere estos datos de forma obligatoria durante el proceso de reserva.

Requisitos: La Compañía, está obligada por la TSA (USA Transportation Security Administration) a disponer de los datos APIS de todos sus Pasajeros al menos 15 días antes de la salida del vuelo. En caso de no disponer de dicha información en sus sistemas de reserva de billetes en dicha fecha, La Compañía cancelará la/s reserva/s correspondiente/s reembolsando el importe íntegro.

### **3.1 CONDICIONES GENERALES**

- 3.1.1 Prestaremos servicio de transporte únicamente al Pasajero cuyo nombre figura en el Billete, a efectos de lo cual podrá solicitársele que presente una identificación suficiente.
- 3.1.2 El Billete no es transferible.
- 3.1.3 Algunos Billetes se venden a tarifas con descuento que pueden ser parcial o totalmente no reembolsables. Usted debería escoger la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades. Puede que usted quiera también asegurarse de tener un seguro adecuado para cubrir casos en los que deba cancelar su Billete.
- 3.1.4 Salvo en el caso de un Billete electrónico, usted no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a no ser que presente un Billete válido que contenga el Cupón de Vuelo correspondiente a dicho vuelo, que no podrá haber sido utilizado previamente, así como el Cupón de Pasajero. Por otra parte, tampoco tendrá derecho a ser transportado si el Billete que presente se encuentra dañado o ha sido alterado en modo alguno por persona otra que nosotros o un Agente Autorizado. En el caso de un Billete electrónico, no tendrá derecho a ser transportado en un vuelo a no ser que nos proporcione una identificación adecuada y se haya expedido a su nombre un Billete electrónico válido.
- 3.1.5 (a) En caso de pérdida o daño de un Billete (o de parte del mismo) por su parte, o en caso de no presentar un Billete que contenga el Cupón de Pasajero y todos los Cupones de Vuelo sin usar, a petición de usted nosotros reemplazaremos dicho Billete (o parte de él) mediante emisión de un nuevo Billete, siempre que exista evidencia contrastable en ese momento, de que un Billete válido para el/los vuelo(s) en cuestión

fue debidamente emitido, y usted firma un acuerdo de reembolsarnos por cualquier coste o pérdida, hasta el valor del Billete original, que sean incurridas razonablemente por nosotros u otra Porteadora por mal uso del Billete.

- 3.1.5 (b) Cuando no exista dicha evidencia o cuando usted no firme tal acuerdo, la Porteadora emisora del nuevo Billete podrá exigirle que pague el precio completo del Billete por un Billete de recambio, sujeto a devolución si y cuando la Porteadora emisora del Billete original está satisfecha con el hecho de que el Billete perdido o dañado no ha sido usado antes del vencimiento de su validez. Si, al encontrar el Billete original antes del vencimiento de su validez, usted lo devuelve a la Porteadora emisora del nuevo Billete, el reembolso anterior será cursado en ese momento.
- 3.1.6 El Billete es un documento valioso, por lo que debe adoptar las medidas oportunas para salvaguardarlo y evitar su pérdida o robo.
- 3.1.7 En tanto no se halle en contraposición con lo anterior, todo transporte realizado y demás servicios prestados por cada transportista estarán sometidos a: 1) las disposiciones que figuran en el Billete, 2) las tarifas aplicables y sus condiciones, 3) las presentes Condiciones de Transporte y las reglamentaciones conexas que forman parte de este contrato, excepto en el caso de transporte realizado entre un punto de los Estados Unidos o Canadá y cualquier punto fuera de dichos países, para el cual serán de aplicación las normas vigentes en dichos países.
- 3.1.8 El transportista se compromete a esforzarse todo lo posible para transportar al Pasajero y equipaje con la diligencia razonable. Las escalas convenidas, de existir, son los puntos indicados en el billete o que figuran en la información de este transportista como previsión de itinerario del vuelo; el transporte, en caso de hacerse por varios transportistas sucesivos, se consideran como una sola operación. El transportista, en caso de necesidad, puede hacerse sustituir por otro transportista, utilizar aviones de terceros y modificar o suprimir escalas previstas en el Billete a tal efecto, se cumplirá el deber de información al Pasajero según el Reglamento (CE) Nº 2111/2005. El transportista salvo que otra cosa se indique en el billete, no asume la responsabilidad de garantizar los enlaces con otro vuelo en el punto de destino.

### **3.2 PERIODO DE VALIDEZ**

3.2.1 Salvo que figure lo contrario en el Billete, en las presentes Condiciones de Transporte o en las Tarifas aplicables (que puedan limitar la validez del Billete, en cuyo caso tal limitación se mostrará en el Billete) todo Billete será válido:

- (a) un año desde la fecha de su expedición siempre y cuando no se haya utilizado ningún cupón de vuelo; o
- (b) siempre que el primer viaje se produzca antes de un año desde la fecha de su expedición, un año desde la fecha del primer viaje contemplado en el Billete, es decir, desde la fecha de uso del primer cupón;

3.2.2 En caso de que no le resulte posible viajar dentro del periodo de validez del Billete porque en el momento en el que usted solicita la reserva nos fuera imposible confirmarla, la validez de tal Billete se ampliará, o podrá usted solicitar el reembolso de su importe de conformidad con el Artículo 11.

3.2.3 Si tras haber comenzado su viaje le resultara imposible viajar dentro del periodo de validez del Billete a causa de una enfermedad, podremos ampliar tal periodo de validez hasta la fecha en la que usted se encuentre en condiciones de viajar, o hasta la fecha del siguiente vuelo que hagamos, después de tal fecha, desde el mismo lugar de partida que el del viaje aplazado, en el que haya plazas libres dentro de la misma clase de servicio correspondiente a la tarifa abonada en primera instancia. Dicha enfermedad deberá ser atestada por un certificado médico. Cuando los cupones de vuelo que permanezcan restantes en su Billete o, en el caso de un Billete electrónico, el cupón electrónico, incluyan una o más Escalas, la validez de tal Billete podrá ser ampliada por no más de tres meses desde la fecha que se indique en ese certificado. En tales circunstancias, ampliaremos de igual modo el periodo de validez de los Biletos de todos los familiares directos suyos que le acompañen.

3.2.4 En caso de fallecimiento de un Pasajero durante el viaje, los Biletos de las personas que acompañen a tal Pasajero podrán modificarse renunciando al vuelo o ampliando la validez. En caso de fallecimiento de un familiar de primer grado (padres, hijos, cónyuge y padres del cónyuge del titular del billete) de un Pasajero que ya haya comenzado el viaje, la validez de los Biletos del Pasajero y de aquellos de sus familiares directos que viajen con él podrán modificarse consiguientemente. Toda modificación de este tipo podrá efectuarse sólo tras la recepción de un certificado de defunción en regla, y toda extensión consiguiente de la validez del Billete no podrá darse por un periodo superior a cuarenta y cinco (45) Días desde la fecha del fallecimiento.

### **3.3 SECUENCIA Y USO DE CUPONES**

3.3.1 El Billete comprado es válido sólo para el transporte tal como se indica en el Billete, desde el lugar de salida, pasando por las escalas acordadas hasta el destino final. La tarifa pagada está basada en nuestra Tarifa y se refiere al transporte tal como se indica en el Billete. Forma una parte esencial de nuestro contrato de transporte con los Pasajeros.

3.3.2 Si usted deseara cambiar algún aspecto de su transporte debe ponerse en contacto con nosotros por adelantado. El precio para su nuevo transporte será calculado y a usted se le dará la opción de aceptar el nuevo precio o de mantener su transporte original como se indica en el Billete.

3.3.3 Si usted cambiara su transporte sin nuestro consentimiento, nosotros fijaremos el precio correcto para su transporte actual. Usted deberá pagar la diferencia entre el precio ya abonado y el precio total aplicable de su transporte revisado. Nosotros le reembolsaremos por la diferencia si el nuevo precio es más bajo, pero en caso contrario, sus cupones sin usar no tienen ningún valor.

3.3.4 Tenga en cuenta que mientras algunos tipos de modificaciones no conllevarán cambios de precio, otros, tales como el cambio del punto de origen (por ejemplo, si usted no vuela el primer segmento) o el cambio de dirección del itinerario, pueden acarrear un incremento del precio. Hay muchas tarifas especiales que sólo tienen validez en las fechas y para los vuelos que figuran en el Billete y pueden no ser canjeables en absoluto, o serlo únicamente mediante el pago de una tasa adicional.

3.3.5 Cada Cupón de Vuelo contenido en su Billete será válido para el transporte en la clase de servicio en la fecha y para el vuelo en que se ha reservado plaza. Cuando se emite un Billete originalmente sin especificar una reserva, la plaza podrá reservarse más tarde sujeta a nuestra Tarifa y la disponibilidad de espacio en el vuelo solicitado.



3.3.6 Por favor tenga en cuenta que en el caso de que usted no se presente a cualquier vuelo sin avisarnos previamente, podremos cancelar su reserva de vuelta o reservas subsiguientes. Sin embargo, en vuelos nacionales, si nos avisa con antelación, no cancelaremos sus reservas subsiguientes.

## **ARTÍCULO 4: PRECIOS, TASAS, CUOTAS Y CARGOS**

### **4.1 PRECIOS**

Los precios sólo son aplicables para el transporte desde el aeropuerto en el punto de origen hasta el aeropuerto en el punto de destino, salvo indicación expresa de lo contrario. Los precios no incluyen transporte terrestre entre los aeropuertos ni entre los aeropuertos y las terminales de la ciudad. Su precio se calculará de acuerdo con nuestra Tarifa en vigor en la fecha de pago de su Billete para el viaje en las fechas e itinerario específico en él indicado. Si usted cambiara su itinerario o fechas de viaje, esto podría modificar el precio a pagar.

### **4.2 IMPUESTOS, TASAS Y CARGOS**

A usted corresponderá el pago de la totalidad de los impuestos, tasas y cargos gravados por gobiernos y demás autoridades o por el operador de un aeropuerto. En el momento de adquirir el Billete, se le comunicarán los impuestos, tasas y cargos aplicables al mismo la mayoría de los cuales, normalmente, se mostrarán desglosados en el Billete. Los impuestos, tasas y cargos que se aplican al transporte aéreo están en permanente cambio, y puede que se impongan con posterioridad a la fecha de expedición del Billete. Si se produce un incremento en una tasa, precio o cargo indicado en su Billete, usted deberá pagarlo. Igualmente, si una nueva tasa, precio o cargo es impuesto, incluso después de ser emitido el Billete, usted deberá pagarlo. De manera similar, en caso de que cualesquiera impuestos, tasas y cargos que usted nos hubiera abonado en el momento de la expedición del Billete se vieran anulados o reducidos de manera que ya no fueran aplicables a su caso, o el importe consiguiente fuera menor, tendrá derecho a exigir su reintegro.

### **4.3 DIVISA**

Todos estos precios, tasas, cargos y gastos han de abonarse en la divisa del país en el que se emite el Billete, a no ser que nuestro Agente Autorizado indique lo contrario en o antes de la realización del pago (a causa, por ejemplo, de la imposibilidad de cambiar divisas nacionales por la correspondiente al pago). Nos reservamos el derecho plenamente discrecional de aceptar pagos en otras divisas.

## **ARTÍCULO 5: RESERVAS**

### **5.1 REQUISITOS EN CUANTO A RESERVAS**

- 5.1.1 Nosotros o nuestro Agente Autorizado registraremos su(s) reserva(s). Si nos lo solicita, le proporcionaremos una confirmación escrita de su(s) reserva(s).
- 5.1.2 Algunas de nuestras tarifas conllevan condiciones especiales que limitan o anulan su derecho a modificar o cancelar las reservas. Deberá usted consultar en el momento de la compra las condiciones específicas de la tarifa aplicable a su Billete.

### **5.2 PLAZA**

Las plazas quedarán confirmadas desde el momento en que se emita el correspondiente Billete. Procuraremos atender todas las solicitudes de reserva de plazas concretas. Sin

embargo, no podemos garantizarle un asiento en particular. Nos reservamos el derecho a ceder o reasignar plazas en cualquier momento, incluso con posterioridad al embarque en la aeronave. Esto puede hacerse necesario por motivos operativos o de seguridad.

### **5.3 RECONFIRMACIÓN DE RESERVAS**

- 5.3.1 Las reservas anticipadas o de regreso pueden requerir su reconfirmación dentro de ciertos límites de tiempo. Le comunicaremos la necesidad de esta reconfirmación, en su caso, y la forma en la que debe hacerla. Si es requerido a hacerlo y usted no reconfirma, podremos cancelar sus reservas anticipadas o de regreso. Sin embargo, si usted nos comunica que sigue queriendo viajar, y existe plaza en el vuelo, le reactivaremos sus reservas y le transportaremos. Si no hay plaza en el vuelo emplearemos los esfuerzos razonables en transportarle a su siguiente destino o destino final.
- 5.3.2 Usted debería comprobar los requerimientos de reconfirmación de cualesquiera otras Porteadoras involucradas en su viaje con ellas. Cuando sea necesario, deberá reconfirmar con la Porteadora cuyo código aparezca en el vuelo en cuestión en el Billete.

### **5.4 CANCELACIÓN DE RESERVAS ANTICIPADAS**

Tenga en cuenta que si usted no se presenta a un vuelo sin avisarnos con antelación, podremos cancelar sus reservas anticipadas o de retorno. Sin embargo, si nos avisa con antelación, no cancelaremos sus reservas subsiguientes.

## **ARTÍCULO 6: FACTURACIÓN Y EMBARQUE**

6.1 La hora límite de aceptación del vuelo es el tiempo mínimo de antelación a la hora oficial programada de salida del vuelo indicada en el cupón, en el cual el Pasajero debe admitido al vuelo, tener facturado su equipaje y estar en posesión de la tarjeta de embarque. Pasado ese tiempo límite, el vuelo quedará cerrado. El transportista no incurre en responsabilidad alguna por la no aceptación del Pasajero cuando éste se presente a un vuelo ya cerrado.

6.2 La hora límite de aceptación de embarque o acceso a la aeronave, es el tiempo límite con el que el Pasajero deberá estar en la puerta de embarque para acceder a la aeronave una vez ha facturado su equipaje y está en posesión de la tarjeta de embarque, respecto de la hora oficial programada del comienzo de embarque del vuelo indicada en el cupón. Pasado ese límite, el transportista no incurre en responsabilidad alguna por la no aceptación del Pasajero cuando éste se presente a un vuelo ya cerrado. Será imprescindible que lleve su documento personal identificativo en vigor.

6.3 El Pasajero deberá cumplir los requisitos gubernamentales del viaje y presentar los documentos pertinentes, quedando sometido a las reglamentaciones con incidencia en este transporte como son, entre otros, las prohibiciones o limitación de la actividad de fumar dentro del avión, así como llegar al aeropuerto a la hora señalada por el transportista en el aviso de hora límite de aceptación al vuelo así como hora límite de aceptación de embarque o acceso a la aeronave o, si no se hubiera fijado ninguna, con antelación suficiente que le permita cumplimentar los trámites de salida y en todo caso evitando conductas personales que puedan afectar al buen régimen de operación de la aeronave que en su caso justificase su exclusión del transporte, o la toma al respecto de medidas por el Comandante desde que este se hace cargo de aquella. La Compañía no se responsabiliza de los daños, pérdidas o gastos

que se puedan ocasionar por el incumplimiento de estos requisitos establecidos en esta y anteriores cláusulas, o por conductas inadecuadas que obliguen al personal de la Compañía a tomar medidas que retrasen o perturben las operaciones de embarque.

6.4 Los límites de hora para facturar son diferentes en cada aeropuerto y le recomendamos que se informe sobre estos límites y los cumpla. Su viaje será más tranquilo si se da tiempo más que suficiente para cumplir con los límites de hora establecidos. Nos reservamos el derecho a cancelar su reserva si no cumple con los límites de tiempo para facturar indicados. Nosotros o nuestros Agentes Autorizados le avisaremos del límite de tiempo para facturar en su primer vuelo con nosotros. Para cualquiera de los subsiguientes vuelos en su viaje, deberá informarse usted mismo de estos límites. Éstos se pueden encontrar en nuestro horario o pueden obtenerse a través de nosotros o de nuestros Agentes Autorizados.

6.5 Debe estar presente en la puerta de embarque no más tarde de la hora que le indiquemos para ello.

6.6 Podemos cancelar la plaza reservada para usted si no llega a la puerta de embarque a tiempo en la hora indicada.

6.7 No seremos responsables ante usted en razón de ningún perjuicio o gasto en que incurra a resultas del no cumplimiento por su parte de las disposiciones de este Artículo.

## **ARTÍCULO 7: LIMITACIÓN Y DENEGACIÓN DEL TRANSPORTE**

### **7.1 DERECHO A DENEGAR EL TRANSPORTE**

A nuestra discreción razonable, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables, podremos negarnos a transportarle a usted o a su Equipaje siempre que le hayamos remitido notificación por escrito de nuestra intención de no transportarle en nuestros vuelos en ningún momento a partir de la fecha de tal notificación. Además, podremos negarnos a transportarle a usted o a su Equipaje si uno o más de los siguientes actos se hubieran producido o pudiera razonablemente considerarse que pudieran producirse:

- 7.1.1 si el no transportarle a usted o a su Equipaje fuera acción necesaria para dar cumplimiento a cualesquiera leyes, reglamentaciones u órdenes administrativas;
- 7.1.2 el transporte de su Equipaje pudiera poner en peligro o afectar en modo alguno la seguridad o higiene de los demás Pasajeros o la tripulación, o afectar sustancialmente la comodidad de éstos;
- 7.1.3 su estado físico o mental, incluida toda intoxicación por alcohol o drogas, representara un peligro o riesgo para usted mismo, los demás Pasajeros, la tripulación o los bienes a bordo;
- 7.1.4 se le hubiera hallado culpable de mala conducta en cualquier vuelo anterior, y tuviéramos motivos para pensar que tal conducta pudiere repetirse;
- 7.1.5 hubiera rehusado a someterse a un control de seguridad;
- 7.1.6 no hubiera abonado los precios, impuestos, tasas o cargos correspondientes;
- 7.1.7 no pareciera tener documentos de viaje válidos, deseara entrar en un país en el que estuviera en tránsito o para el que no tuviera documentos de viaje válidos,

destruyera sus documentos de viaje durante el vuelo o se negara a entregar los documentos de viaje a la tripulación de vuelo, con recibo, cuando así se lo indique;

- 7.1.8 presentara un Billete adquirido de forma ilegal, comprado a una entidad que no seamos nosotros ni ningún Agente Autorizado nuestro, que hubiera sido denunciado como perdido o robado, que fuera una falsificación, o para el que no pudiera usted demostrar ser la persona a cuyo nombre estuviera expedido;
- 7.1.9 no hubiera cumplido los requisitos indicados en el artículo 3.3 en relación con la secuencia y uso de los cupones, presentara un Billete que hubiera sido expedido o modificado en toda forma por alguien que no fuéramos nosotros ni uno de nuestros Agentes Autorizados, o el Billete estuviera dañado;
- 7.1.10 no respetara nuestras instrucciones en relación a seguridad o higiene;
- 7.1.11 hubiera usted cometido con anterioridad cualquiera de las acciones u omisiones mencionadas.

## **7.2. DOCUMENTACIÓN REQUERIDA**

La documentación necesaria para tener derecho al embarque es el Pasaporte (excepto en el caso de vuelos europeos para Pasajeros europeos, que se aceptará el DNI) y la correspondiente tarjeta de embarque.

No obstante, es el Pasajero quien debe averiguar qué documentos necesita para viajar según su situación particular. Por ello le recomendamos que si tiene dudas al respecto se remita a la Embajada o Consulado de su país.

La Compañía exigirá en el proceso de facturación la debida acreditación/autorización para permanecer en el país de destino el tiempo prescrito por las autoridades, en caso de no presentar un billete de retorno dentro del plazo máximo de estancia en el país exigido por la Autoridad.

En particular, tenga en cuenta que para Pasajeros no nacionales del país destino o sin residencia acreditada en el mismo, viajando como turista a determinados destinos No Comunitarios, es requisito exigible mostrar en origen el correspondiente billete de regreso o salida del país hacia su siguiente destino dentro del período máximo de estancia permitido a los turistas de acuerdo con las diversas normativas de cada país.

A los Pasajeros de la República Dominicana, se les recomienda llevar siempre su pasaporte dominicano, al margen de si llevan otro pasaporte comunitario válido.

## **7.3. PASAJEROS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA**

7.3.1 En el caso de Pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, les informamos que ustedes podrán viajar en nuestros vuelos siempre y cuando ello sea posible de conformidad con las medidas de nuestra aeronave y sus puertas, y de conformidad con las condiciones de seguridad establecidas.

Wamos Air dispone de un número limitado de asientos para personas con movilidad reducida por lo que el Pasajero está obligado a comunicar a la Compañía aérea la condición de Pasajero con discapacidad o movilidad reducida, con una antelación de 48 horas antes del vuelo al igual que de cualquier necesidad especial que pudiera tener. Si no se efectúa dicha notificación en el plazo establecido, se realizarán esfuerzos razonables para poder prestar la asistencia

especificada de forma que el Pasajero pueda finalmente volar con la compañía, aunque es posible que no se pueda proporcionar la asistencia solicitada.

Debido a lo anterior, existen ciertas normas de seguridad y restricciones en la asignación de asientos en el caso de Pasajeros con condiciones especiales que deben cumplirse para garantizar la seguridad del vuelo, entre las que se encuentran:

- Las condiciones especiales de cada Pasajero se tendrán en cuenta para asignarle el asiento más apropiado (cerca de los aseos, en pasillo, en ventanilla, en el medio de la fila...) conforme a sus necesidades, siempre que no impida a la tripulación desempeñar sus funciones, que no se obstruya el acceso a los equipos de emergencia o que no impidan la evacuación del avión en caso de emergencia.
- Para garantizar la seguridad del vuelo y en ninguna circunstancia los Pasajeros con movilidad reducidas serán sentados en aquellos asientos que pertenezcan a una fila de emergencia, ni en las filas directamente delante o detrás de la misma. En la medida de lo posible, se intentará asignarles un asiento cerca de los aseos.
- Teniendo en cuenta lo anterior, no se podrá asignar asiento en salidas de emergencia a los siguientes Pasajeros:
  - Pasajeros que tengan discapacidades físicas o mentales que impidan una salida rápida en caso de que sea preciso.
  - Pasajeros cuya movilidad sea reducida, en circunstancias normales, no se sentarán en asientos adyacentes a una salida de emergencia.
  - Pasajeros que tengan dificultades para ver, escuchar o comprender las ordenes o señales facilitadas por la tripulación de cabina para una evacuación del avión.
  - Pasajeros menores de 18 años en la fecha del vuelo.
  - Pasajeros que por sus condiciones físicas no puedan ser capaces de desplazarse rápidamente.
- Se asignarán asientos en pasillo a Pasajeros hemipléjicos y a aquellos que tengan prótesis, escayolas o cabestrillo en brazos o piernas.
- Únicamente un Pasajero con capacidad física especial podrá sentarse en cada grupo de asientos.
- En caso de un pasajero ciego o sordo acompañado por un animal de servicio, se les asignará un asiento intentando facilitar la comodidad del animal de servicio.
- Siempre que haya disponibilidad en la cabina del avión, se dejará libre el asiento contiguo a un Pasajero con condiciones físicas especiales para su comodidad.
- Si los Pasajeros con condiciones especiales viajan acompañados, un acompañante será sentado junto a él.
- Considerando la localización de las salidas de emergencia, el personal de Wamos Air asignará sus asientos de forma que permita que cada uno pueda ser asistido por el mayor número de Pasajeros capaces de atenderles en caso de una emergencia (ABPs).

En ningún caso el número total de Pasajeros con condiciones especiales, podrá superar el número de Pasajeros capaces de atenderles en caso de una emergencia (ABPs).

7.3.2 El Reglamento (CE) 1107/2006, le permite el transporte, sin coste adicional, de hasta dos equipos de movilidad por persona con discapacidad o movilidad reducida, así como del equipo médico necesario que pudieran precisar. En todo caso, existen disposiciones especiales en cuanto a ciertas mercancías peligrosas que pueden contener tanto los equipos médicos como los equipos de movilidad, que podrá comprobar en el siguiente enlace:

<https://media.wamosair.com/informacion/equipaje/pdf/disposiciones-relativas-a-las-mercancias-peligrosas-transportadas-por-los-pasajeros-o-la-tripulacion.pdf>

En la flota y los aviones cuyas dimensiones lo permiten, se dispone una silla de ruedas a bordo para facilitar la movilidad dentro del avión al Pasajero que lo necesite. Los dispositivos de movilidad propios deberán ser facturados. Si el Pasajero desea llegar por sí mismo a la puerta, deberá indicarlo en el primer momento en el que le sea posible durante el proceso de su reserva. Su dispositivo de movilidad será etiquetado como equipaje facturado, pero se cargará en la bodega del avión cuando llegue a la puerta. Por lo anterior, es imprescindible que se encuentre en la puerta de embarque a la hora indicada en su tarjeta de embarque. Cuando llegue a su destino, su silla o mecanismo de movilidad será entregado en la sala de recogida de equipajes. Wamos Air no dispone en su flota de espacio para ubicar la silla de ruedas propia del Pasajero dentro de la cabina de Pasajeros.

NOTA: Se incluye tabla adjunta con las condiciones de transporte de ayudas de movilidad que contengan baterías.

7.3.3 El Pasajero podrá viajar sin acompañamiento siempre y cuando tenga la capacidad necesaria para responder en condiciones óptimas en caso de una emergencia. Esto supone que el Pasajero debe ser capaz de actuar individualmente en caso de emergencia, por lo que mínimo podrá desabrocharse el cinturón de seguridad, abandonar su asiento y llegar a la salida de emergencia sin necesidad de ayuda. Además de poder alcanzar y ajustarse la mascarilla de oxígeno, entender las instrucciones de seguridad y asesoramiento en caso de emergencia. En caso contrario necesitará un acompañante capacitado. Por ello es importante verificar antes del día del vuelo si se necesita autorización e informe médicos y si es necesario la realización del viaje en compañía. Los perros guías que acompañen a Pasajeros discapacitados serán transportados gratuitamente, con arreglo a las condiciones adicionales que le serán facilitadas por la Compañía en el momento de su solicitud. Para que los mismos puedan viajar en cabina, deberán tener la cartilla de vacunación y resto de documentación legal en regla.

7.3.4. La Compañía se reserva el derecho a denegar el transporte a aquellos Pasajeros que no cumplan con las normas dispuestas en el presente apartado.

#### **7.4 TRANSPORTE DE MENORES Y PASAJEROS QUE REQUIEREN UNA AYUDA ESPECIAL**

Le informamos que el transporte de menores que no hayan cumplido dos años deberá realizarse en el mismo asiento que el mayor de edad con el que viajen o en el asiento contiguo en una sillita adaptada. La tripulación le facilitará en su caso los cinturones de seguridad adaptados para el transporte de menores acompañados. En caso de viajar con menores de dos años, usted deberá poner dicha situación en nuestro conocimiento con al menos 72 horas de antelación al comienzo del viaje.

El transporte de menores que tengan entre dos y once años, se realizará en un asiento estándar y nunca en las salidas de emergencia.

Los menores entre 5 y 11 años pueden viajar solos a través de la contratación del servicio de acompañamiento, aportando los datos de contacto de las personas que recogerán a los menores en el aeropuerto de destino, los cuales deberán ser mayores de edad. La Compañía se reserva el derecho a denegar el embarque y poner en conocimiento de las autoridades cualquier situación que considere pueda poner en riesgo la seguridad de un menor de edad.

El transporte de mujeres embarazadas se realizará en condiciones de seguridad de modo que la Compañía se reserva el derecho a denegar el embarque a aquellas que se encuentre en un estado de gestación superior a la semana 35, pudiendo solicitar que se aporte certificado médico que permita la realización del vuelo. Usted es responsable de poner en conocimiento de la Compañía esta situación en el momento de adquirir su billete.

## **7.5 CONSECUENCIAS DE LA DENEGACIÓN DE TRANSPORTE**

En caso de denegación de embarque, la Compañía hará todos los esfuerzos razonables para proponerle una alternativa al trayecto contratado. Por ello, en cumplimiento de la normativa vigente, se le ofrecerá el reembolso o un transporte alternativo con arreglo al artículo 8 del Reglamento (CE) N° 261/2004, siempre y cuando no se vea incumplida ninguna disposición relativa a la seguridad según el cual:

- 7.5.1 el reembolso en siete días, en metálico, por transferencia bancaria electrónica, transferencia bancaria, cheque o previo acuerdo firmado, bonos de viaje u otros servicios, del coste íntegro del billete en el precio que se compró, correspondiente a la parte o partes del viaje no efectuadas y a la parte o partes del viaje efectuadas, si el vuelo ya no tiene razón de ser en relación con el plan inicial, junto con, cuando proceda: - un vuelo de vuelta al primer punto de partida lo más rápidamente posible;
- 7.5.2 la conducción hasta el destino final en condiciones de transporte comparables, lo más rápidamente posible, o;
- 7.5.3 la conducción hasta el destino final, en condiciones de transporte comparables, en una fecha posterior que convenga al Pasajero, en función de los asientos disponibles.

Lo dispuesto en el apartado 7.5.1 será aplicable también en el caso de los vuelos que formen parte de un viaje combinado excepto por lo que respecta al derecho a reembolso, cuando ese derecho se derive de la Directiva 90/314/CEE.

En el caso de las ciudades o regiones en las que disponen de varios aeropuertos, y en caso de que le fuera ofrecido un vuelo a otro aeropuerto distinto de aquel para el que se efectuó la reserva, la Compañía correrá con los gastos de transporte desde aquel, bien hasta el aeropuerto para el que efectuó la reserva, bien hasta otro lugar cercano convenido con usted.

## **ARTÍCULO 8: AVISO SOBRE LA DENEGACIÓN DE EMBARQUE, CANCELACIÓN Y GRANDES RETRASOS**

Conforme a lo dispuesto en el Reglamento (CE) N° 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, en caso de denegación de embarque a un Pasajero que se haya presentado al embarque en las condiciones establecidas por el Reglamento, se establece una compensación, y el transportista deberá ofrecer atención y asistencia inmediata al Pasajero. En caso de

cancelación de un vuelo se establece una compensación, salvo que la cancelación sea debida a circunstancias extraordinarias, y obliga al transportista a ofrecer atención y asistencia inmediata a los Pasajeros afectados. En caso de gran retraso de un vuelo respecto a la hora de salida prevista, el Pasajero tiene derecho a recibir atención y asistencia inmediata durante el retraso.

## **ARTÍCULO 9: EQUIPAJE**

### **9.1 EQUIPAJE GRATUITO**

Se le permite llevar cierto Equipaje gratuitamente, siempre que se adecue a nuestras condiciones y limitaciones al respecto, que puede solicitarnos directamente a nosotros o a cualquiera de nuestros Agentes Autorizados e igualmente revisar a través del apartado previsto a tal efecto en nuestra página web [www.wamosair.com](http://www.wamosair.com).

### **9.2 EXCESO DE EQUIPAJE**

Podrá requerírsele que abone un cargo adicional por el transporte de todo Equipaje que exceda el establecido como Equipaje gratuito por Pasajero.

### **9.3 ARTÍCULOS NO ACEPTABLES COMO EQUIPAJE**

- 9.3.1 No se le permite incluir como Equipaje:
  - 9.3.1.1 Objetos que puedan poner en peligro a la aeronave o a las personas o bienes a bordo de la misma.
  - 9.3.1.2 Objetos cuyo transporte esté prohibido por las leyes, normativas y órdenes vigentes en cualquier estado desde o hacia el cual se pretenda viajar.
  - 9.3.1.3 Todo objeto que la Compañía razonablemente considere inadecuado para su transporte debido a que puede ser peligroso, o bien que sea frágil o perecedero. No dude en solicitarnos información adicional sobre artículos que pudieran ser no aceptables.
- 9.3.2 Si nosotros descubrimos que usted está transportando objetos prohibidos, nos negaremos a transportarlos. Por favor, consúltenos a nosotros o a nuestros Agentes Autorizados si usted necesita información sobre objetos prohibidos.
- 9.3.3 Las armas de fuego y munición que no tengan fines deportivos o de caza están prohibidas para su transporte como Equipaje. Las armas de fuego y munición con fines deportivos o de caza pueden ser aceptadas como Equipaje facturado. Las armas de fuego deben encontrarse descargadas y llevar el seguro puesto, además de debidamente embaladas.
- 9.3.4 Las armas de coleccionista como armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos y artículos similares pueden aceptarse como Equipaje facturado, a nuestra discreción, pero en ningún caso se permitirá su transporte en el compartimento de Pasajeros de la aeronave.
- 9.3.5 No debe incluirse en el Equipaje facturado dinero, joyas, metales preciosos, televisores, ordenadores, pantallas TFT, dispositivos electrónicos personales, títulos negociables, acciones ni demás artículos de valor, documentos mercantiles, pasaportes ni otros documentos identificativos o muestras.



- 9.3.6 La Compañía no será en ningún caso responsable ante el Pasajero o ante cualesquiera terceros por el transporte indebido de artículos prohibidos o de cualesquiera señalados en los párrafos anteriores y podrá en cualquier caso denegar el transporte de Equipaje que razonablemente considere inadecuado para el transporte a causa de sus dimensiones, forma, peso, contenido, naturaleza, o por motivos de funcionamiento o seguridad, o por la comodidad de los demás Pasajeros.

#### **9.4 DERECHO DE REGISTRO**

Por motivos de seguridad, podremos solicitarle que nos permita registrar e inspeccionar por escáner su persona y registrar, inspeccionar por escáner y/o rayos X su Equipaje. Podremos registrar su Equipaje aunque usted no se halle presente, con el objeto de determinar si se encuentra en posesión de o si su Equipaje contiene cualquiera de los artículos descritos en el párrafo 9.3.1, cualesquiera armas de fuego, municiones o armas, que no nos hayan sido presentados de conformidad con los párrafos 9.3.2, u otros objetos que pudieran afectar a la seguridad del vuelo.

Si no desea consentir en tal solicitud, podremos negarnos a transportarle tanto a usted como a su Equipaje. En caso de que un registro o inspección por escáner le cause daño a usted o un registro, inspección por escáner o rayos X cause daños a su Equipaje, no seremos responsables de los mismos excepto que se deban a un acto culposo o negligente por nuestra parte.

#### **9.5 EQUIPAJE FACTURADO**

- 9.5.1 Cuando usted nos entregue toda parte de su Equipaje que desee facturar, nosotros quedaremos en custodia del mismo y expediremos al efecto una Etiqueta de identificación de equipaje para cada elemento individual de su Equipaje facturado.
- 9.5.2 El Equipaje facturado debe mostrar su nombre u otra clase de identificación personal incorporada al mismo.
- 9.5.3 Cuando resulte posible, el Equipaje facturado se transportará en la misma aeronave que usted, a no ser que decidamos, por motivos de seguridad, o funcionamiento, hacerlo en un vuelo alternativo. Si su Equipaje facturado se envía en un vuelo posterior al que tome usted, nosotros se lo haremos llegar a su alojamiento en destino, a no ser que la legislación aplicable imponga que se encuentre usted presente por cuestiones de control de aduanas.

#### **9.6 EQUIPAJE NO FACTURADO**

- 9.6.1 Podremos especificar dimensiones y / o pesos máximos para el Equipaje que desee llevar en el avión. Si no lo hemos hecho así, el Equipaje que lleve en el avión debe caber debajo del asiento delante de usted o en un compartimento cerrado en la cabina de la aeronave. Si su equipaje no pudiera almacenarse de este modo, o bien resultara demasiado pesado o se considerara poco seguro por cualquier motivo, deberá transportarse como equipaje facturado.
- 9.6.2 Los objetos no adecuados para su transporte en la bodega de carga (como instrumentos musicales delicados), y que no cumplen con los requisitos del párrafo anterior, sólo se aceptarán para su transporte en la cabina de Pasajeros si nos ha avisado con antelación y el permiso ha sido concedido por nosotros. Es posible que tenga que pagar un cargo adicional por este servicio.

## **9.7 RECOGIDA Y ENTREGA DE EQUIPAJE FACTURADO**

- 9.7.1 Salvo lo dispuesto en el artículo 9.5.3, se le exige que recoja el Equipaje facturado tan pronto como se ponga a su disposición en el destino o Escala. Si no lo recoge en un periodo de tiempo razonable, podremos cobrarle una cuota por almacenaje. Si el Equipaje facturado no es reclamado en los tres (3) meses siguientes desde el momento en que se puso a su disposición, podremos deshacernos de él sin incurrir con ello en responsabilidad alguna.
- 9.7.2 Únicamente el portador del Comprobante de facturación y la Etiqueta de identificación de equipaje tendrá derecho a la entrega del Equipaje facturado.
- 9.7.3 Si cualquier persona que reclame un Equipaje facturado no pudiera presentar el Comprobante de facturación ni identificar el Equipaje mediante una Etiqueta de identificación de equipaje, nos reservamos el derecho a entregar el Equipaje a tal persona cuando, en nuestra opinión, demuestre que tiene capacidad y derecho para hacerse cargo del mismo.

## **9.8 ANIMALES**

Aceptamos transportar perros y gatos conforme a las siguientes condiciones. Cualquier otro animal será tenido en cuenta como carga aérea:

- 9.8.1 Deberá asegurarse de que los animales domésticos estén en continentes adecuados para su transporte, vayan acompañados de los correspondientes certificados sanitarios y de vacunación, permisos de entrada y demás documentos exigidos por los países de entrada y tránsito, sin los cuales no se aceptará el transporte de dichos animales. El transporte estará sujeto a las condiciones adicionales que indiquemos, y que le facilitaremos cuando nos las solicite.
- 9.8.2 Si se acepta como Equipaje, el animal, junto con su contenedor y su alimento, no se incluirá como Equipaje gratuito, sino que se considerará exceso de equipaje, en cuyo concepto usted habrá de abonar la tasa correspondiente.
- 9.8.3 Los perros lazarillo que acompañen a Pasajeros discapacitados se transportarán gratuitamente con carácter adicional a la provisión de equipaje gratuito normal.
- 9.8.4 Cuanto su transporte no esté sujeto a las normas de responsabilidad de conformidad con la normativa que resulte de aplicación, no seremos responsables de ningún daño, perjuicio, lesión, enfermedad o fallecimiento de ningún animal que hayamos aceptado transportar, salvo negligencia por nuestra parte.
- 9.8.5 No tendremos responsabilidad alguna por ningún animal que no cuente con todos los documentos de tipo sanitario, de entrada, de salida y demás para la entrada o paso del animal por cualquier país, estado o territorio, y la persona que lleve al animal deberá reembolsarnos toda multa, coste, perjuicio o responsabilidad en la que razonablemente hayamos incurrido o que se nos haya impuesto como resultado de ello.

## **9.9 ARTÍCULOS RETIRADOS POR EL PERSONAL DE SEGURIDAD DEL AEROPUERTO**

No tendremos responsabilidad alguna en razón de ningún artículo que sea retirado de su equipaje por el personal de seguridad del aeropuerto de conformidad con la Normativa

Aplicable, con independencia de si tales artículos hubieran sido posteriormente retenidos o destruidos por dicho personal de seguridad o éste nos los hubiera entregado.

#### **9.10 ARTÍCULOS CONSIDERADOS COMO MERCANCÍAS PELIGROSAS**

De conformidad con las leyes y convenios internacionales aplicables a la navegación aérea, hay determinados objetos que no pueden transportarse en su equipaje, como por ejemplo los siguientes productos:

- Explosivos (lo cual incluye detonadores, espoletas, granadas, minas y productos pirotécnicos).
- Gases: propano, butano (lo cual incluye las pequeñas bombonas de gas para camping).
- Líquidos inflamables (lo cual incluye la gasolina y el metanol, pinturas, disolventes, pegamentos y cargas para encendedores).
- Sólidos inflamables y sustancias reactivas (lo cual incluye el magnesio, los fósforos y encendedores, los fuegos de artificio y las bengalas).
- Oxidantes y peróxidos orgánicos (como lejías y abrasivos).
- Sustancias tóxicas o infecciosas (raticidas, sangre infectada, etc.).
- Material radiactivo (incluye isótopos para uso médico o comercial).
- Corrosivos (tales como mercurio y baterías para automóviles).
- Piezas de un motor que hayan contenido combustible.
- Cigarrillos electrónicos.
- Baterías de litio fuera de los dispositivos electrónicos.

En el apartado de [EQUIPAJE](#) puede consultar más información relacionada con el transporte de mercancías peligrosas y los artículos prohibidos en las aeronaves, equipaje facturado y equipaje de mano. Igualmente, en caso de duda puede acudir directamente a la información contenida al respecto en la página web de AENA ([www.aena.es](http://www.aena.es)).

#### **ARTÍCULO 10: HORARIOS**

Los horarios de vuelo indicados en el programa pueden variar entre la fecha de publicación y la fecha en que usted viaje por razones ajenas a la voluntad de la Compañía.

Antes de aceptar su reserva, le notificaremos del horario de vuelo programado en vigor en ese momento y éste estará indicado en su Billete. Es posible que necesitemos cambiar el horario de vuelo posteriormente a la emisión de su Billete. En dicho caso le notificaremos el cambio y si el mismo fuera significativo y no pudiéramos hacerle su reserva en un vuelo alternativo que sea aceptable para usted, tendrá derecho a un reembolso, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11.

#### **ARTÍCULO 11: REEMBOLSOS**

11.1 La Compañía procederá al reembolso del billete o cualquier parte no utilizada del mismo, de conformidad con las normativas de precios y tarifas que resulten de aplicación:

- 11.1.1 Con carácter general, la Compañía efectuará aquellos reembolsos que se estimen procedentes, bien a la persona cuyo nombre figure en el Billete bien a la persona que haya abonado el Billete, cuando se presente acreditación suficiente del pago.
- 11.1.2 Si el Billete hubiera sido abonado por otra persona que no fuera la que en el mismo se indica, y en el Billete figurara que existe alguna restricción para el reembolso del precio, podremos efectuar dicho reintegro, si así se acuerda, sólo a la persona que hubiera abonado su precio o a quien ésta indicara.
- 11.1.3 Salvo en caso de pérdida del Billete, sólo se efectuará el reintegro correspondiente a la entrega del Billete y de todos los Cupones de vuelo no utilizados.
- 11.1.4 La Compañía no tendrá responsabilidad alguna por reembolsos realizados de forma adecuada a la persona cuyo nombre figura en el Billete o al comprador del mismo, salvo en caso de culpa o negligencia.
- 11.1.5 Los reembolsos pueden estar sometidos a cargos adicionales, de acuerdo con nuestra política de precios y tarifas, salvo en aquellos casos en que los mismos sean obligatorios de acuerdo a la legislación vigente.

11.2 En caso de tener derecho a cualquier reembolso, se le reintegrará aquella parte del Billete que no haya sido utilizada, con la excepción de los cargos de gestión que resulten de aplicación.

11.3 Tenga en cuenta que algunas de nuestras tarifas pueden ser no reembolsables, en cuyo caso no procederá el reintegro en ningún caso, salvo en aquellas circunstancias que la Normativa Aplicable obligue a ello.

#### **11.4 REEMBOLSOS EN CASO DE BILLETES EXTRAVIADOS O SUSTRAIIDOS**

- 11.4.1 En casos de pérdida o robo de su Billete, tras proporcionarnos prueba suficiente de los mismos y tras abonarnos los correspondientes gastos de gestión, efectuaremos el reintegro tan pronto como sea posible después la expiración del plazo de validez del Billete, a condición de que:
  - El Billete perdido, o la parte correspondiente del mismo, no haya sido utilizado, reintegrado o sustituido (salvo en caso de que el uso, reintegro o sustitución fuera a un tercero y resultara de un acto de negligencia por nuestra parte).
  - La persona en favor de la cual se efectúe el reintegro se comprometa, en la forma en la que nosotros indiquemos, a devolvernos el importe reintegrado en caso de fraude o en la medida en que el Billete o parte de él fuera utilizado por un tercero (salvo en caso de que tal fraude o uso por parte de terceros se debiera a un acto de negligencia por nuestra parte).

#### **11.5 DERECHO A DENEGAR EL REEMBOLSO**

La Compañía se reserva el derecho a denegar un reembolso en los casos permitidos por la normativa vigente y en particular en los siguientes casos.

- 11.5.1 Cuando se solicite un reembolso de un billete cuya vigencia haya caducado.

- 11.5.2 Cuando se solicite el reembolso de un billete cuya utilización hubiera sido denegada de conformidad con lo dispuesto en la normativa que resulte de aplicación.
- 11.5.3. En aquellos casos en que el Billete fuera no reembolsable.
- 11.5.4 Cuando se solicite el reembolso de un billete falso.
- 11.5.5 Si se solicita el reembolso de un billete robado.
- 11.5.6 En todas las circunstancias previstas en el Artículo 7.1 y 7.2. para casos de denegación de embarque y en aquellos casos en que el Pasajero tenga prohibido el acceso a nuestros vuelos como consecuencia de su comportamiento en un vuelo anterior.
- 11.5.7 En cualquier caso en que el Pasajero no cumpla con lo dispuesto en cualquier normativa que resulte de aplicación o en las exigencias administrativas pertinentes.

## **11.6. DIVISA**

Nos reservamos el derecho a reembolsar el importe por el mismo medio y en la misma divisa empleados para abonar originalmente el Billete.

## **11.7 AUTORÍA DEL REINTEGRO DEL BILLETE**

Los reembolsos voluntarios sólo podrá efectuarlos la portadora que originalmente haya expedido el Billete o bien un agente de la misma debidamente autorizado para ello.

## **11.8 BILLETES CHARTER NO REEMBOLSABLES**

Los Billetes Chárter vendidos como parte de un viaje combinado o a resultas de acuerdos de asiento único no son reembolsables en ninguna circunstancia.

## **ARTÍCULO 12: CONDUCTA A BORDO DE LA AERONAVE**

### **12.1 GENERAL**

Si, según nuestra opinión razonable, usted se comporta a bordo de la aeronave de manera que ponga en peligro la misma o a cualquier persona o propiedad que se halle igualmente a bordo, o bien impide a la tripulación cumplir sus obligaciones, o incumple cualesquiera instrucciones dadas por la tripulación, lo que incluye, aunque con carácter meramente enunciativo, las relativas al consumo de tabaco, alcohol o drogas, o se comporta de manera que incomode, moleste, dañe o lesione a otros Pasajeros o a la tripulación, podremos emprender las medidas que consideremos necesarias para evitar que prosiga tal conducta, incluida la restricción. Podrá desembarcarse de la aeronave o impedirle proseguir el viaje en cualquier punto del trayecto, y emprenderemos todas las medidas legales oportunas por los delitos que entendamos haya cometido a bordo de la aeronave.

### **12.2 PAGO DE LOS COSTES DE DESVIACIÓN**

Si, como resultado de su conducta, que sería del tipo contemplado en el Artículo 12.1, decidimos, a nuestra total discreción, desviar la aeronave con el propósito de dejarle en tierra, deberá abonar todos los costes derivados de tal desvío.

### **12.3 DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS**

Por motivos de seguridad, podremos prohibir o limitar el funcionamiento dentro de la aeronave de cualesquiera equipos electrónicos, incluidos, aunque sin limitación a ellos, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, tabletas, grabadoras, radiocasetes, reproductores de CD, videojuegos o dispositivos de transmisión, incluidos los juguetes con radiocontrol y los walkie-talkies. Se permite con carácter general, el funcionamiento de los equipos de ayuda auditiva y marcapasos.

## **ARTÍCULO 13: FORMALIDADES ADMINISTRATIVAS**

### **13.1 GENERAL**

- 13.1.1 Usted será el responsable de obtener todos los visados y documentos de viaje exigidos por las leyes, normativas, órdenes, peticiones y requisitos de viaje de todos los países hacia o a través de los cuales vaya a viajar.
- 13.1.2 No seremos responsables de las consecuencias que para ningún Pasajero pueda tener la no obtención de tales documentos o visados, o de la no adecuación a las mencionadas leyes, normativas, órdenes, peticiones, requisitos, normas o instrucciones.

### **13.2 DOCUMENTOS DE VIAJE**

Antes de viajar, debe presentar todos los documentos de entrada, salida, de tipo sanitario y demás que sean exigibles en virtud de cualquier ley, normativa, orden, petición u otro requisito del país o países correspondientes, y debe permitirnos conservar copias de todo ello. Nos reservamos el derecho a denegarle el transporte en caso de que no cumpla con tales requisitos o en caso de que sus documentos de viaje parezcan no estar en orden.

### **13.3 DENEGACIÓN DE ENTRADA**

Si se le deniega la entrada en cualquier país, será usted el responsable del pago de cualesquiera multas o cargas que nos imponga el gobierno correspondiente, así como del coste derivado de su traslado desde tal país. El precio que hayamos cobrado por su transporte hasta el punto de denegación o prohibición de entrada no será objeto de reembolso por nuestra parte.

### **13.4 RESPONSABILIDAD DEL PASAJERO POR MULTAS, COSTES DE DETENCIÓN, ETCÉTERA**

Si nos vemos obligados a abonar cualquier multa o sanción, o a incurrir en cualquier gasto a causa de una inadecuación por su parte a las leyes, normativas, órdenes, peticiones u otros requisitos de viaje de los países correspondientes, o de presentar los documentos exigidos, deberá reembolsarnos, cuando se lo solicitemos, todo importe abonado de esta manera y todo gasto consiguiente. Podremos deducir de tal pago el valor de todo transporte no utilizado y contemplado en su Billete, o cualesquiera fondos suyos que tengamos en nuestro poder.

### **13.5 INSPECCIÓN DE ADUANAS**

Si fuera necesario, habrá usted de acudir a la inspección de su Equipaje por parte de los encargados de aduanas u otros representantes gubernamentales. No seremos responsables ante usted por ningún daño o perjuicio que sufra en el transcurso de tal inspección o a resultas de ningún incumplimiento por su parte de este requisito.

### **13.6 INSPECCIÓN DE SEGURIDAD**

Deberá someterse a los controles de seguridad que las autoridades, los aeropuertos, otras Porteadoras o nosotros estimemos convenientes.

#### **ARTÍCULO 14: TRANSPORTE POR PORTEADORAS CONSECUTIVAS**

El transporte que debamos llevar a cabo nosotros y otras Porteadoras en virtud de un mismo Billete o Billete conjunto se considera una operación única a efectos del Convenio. En cualquier caso le pedimos consulte el Artículo 15.5.1.

#### **ARTÍCULO 15: RESPONSABILIDAD POR DAÑOS PERSONALES Y MATERIALES**

##### **15.1 ÁMBITO DE APLICACIÓN**

La responsabilidad de la Compañía al igual que de cada Porteadora implicada en su viaje se determinará según sus propias condiciones de transporte. Nuestras disposiciones sobre responsabilidad son las dispuestas en los siguientes apartados.

##### **15.2 LEGISLACIÓN APLICABLE**

El Convenio, en los casos en que sea de aplicación; y demás Normativa Aplicable.

##### **15.3 CONSIDERACIONES GENERALES**

- 15.3.1 La Compañía únicamente será responsable de aquellos daños que, acreditados por parte del Pasajero, le sean imputables directamente como consecuencia de su actuación culposa o negligente. En ningún caso seremos responsables de daños indirectos, incidentales, o cualesquiera otros no compensatorios, o de aquellos que sean consecuencia de la actuación culposa o negligente por parte del pasajero. Igualmente, no seremos responsables de ninguna enfermedad, lesión ni discapacidad, incluido el fallecimiento, que resulte atribuible a su estado físico o al empeoramiento de tal estado.
- 15.3.2 No seremos responsables de cualesquiera daños derivados de nuestra adecuación o de su inadecuación a las leyes o normas y reglamentaciones administrativas aplicables.
- 15.3.4 El contrato de transporte, incluidas las presentes condiciones de transporte y las exclusiones y límites de responsabilidad, se aplican a nuestros Agentes Autorizados, trabajadores, directivos, empleados y representantes en la misma medida en que resultan aplicables para nosotros. El importe total que se recupere conjuntamente de nosotros y de tales Agentes Autorizados, empleados, representantes y personas no superará el importe de nuestra propia responsabilidad, si la hubiere.
- 15.3.5 Nada de lo recogido en las presentes Condiciones de Transporte constituirá renuncia a ninguna exclusión, limitación de responsabilidad o defensa de la que dispongamos según el Convenio, Normativa Aplicable, o las leyes vigentes contra cualquier organismo público de seguridad social o persona otra que sea responsable del pago de compensaciones o que haya pagado tales compensaciones en relación con el fallecimiento, lesión o daño físico de otro tipo sufrido por un Pasajero.
- 15.3.6 Sólo seremos responsables de los daños producidos durante el transporte en vuelos dirigidos por nosotros, si tenemos una responsabilidad legal ante usted en razón de tal vuelo, y sólo en la medida en que la tengamos.

- 15.3.7 Cualquier reclamación de responsabilidad frente a la Compañía, deberá ser ejercitada dentro de los plazos establecidos en los Convenios y la Normativa Aplicable.

#### **15.4 DAÑOS Y LESIONES CORPORALES**

- 15.4.1 No limitaremos nuestra responsabilidad por los daños sufridos en caso de fallecimiento, lesión o daño físico por un Pasajero en los casos de accidente a bordo del avión o en las operaciones de embarque y desembarque, excepto en aquello que sea conforme con la Normativa Aplicable.
- 15.4.2 Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 15.4.1, la Compañía no será responsable de aquellos casos producidos por culpa exclusiva o negligencia por parte de la persona fallecida o que haya sufrido los daños y lesiones.
- 15.4.3 En el caso de daños, se establece un límite de 113.100 Derechos Especiales de Giro o equivalente por Pasajero. Hasta dicho importe no excluirémos ni limitaremos nuestra responsabilidad. Por encima de dicho importe la Compañía podrá impugnar lo reclamado, demostrando que se han adoptado todas las medidas necesarias para evitar los mencionados daños, o que hubiera resultado imposible, tanto para nosotros como para nuestros Agentes Autorizados, adoptar tales medidas con toda la diligencia legalmente exigible.
- 15.4.4 El importe resarcitorio abonado por la Compañía compensará la parte no cubierta por seguros sociales públicos o instituciones asimiladas.
- 15.4.5 Con la mayor diligencia y, en todo caso no más tarde de quince días después de que se determine la identidad de la persona física que tuviera derecho a compensación, efectuaremos cuantos pagos adelantados sean necesarios para satisfacer las necesidades económicas inmediatas, en forma proporcionada a la privación o apuro que se sufra. Ningún pago anticipado será inferior al equivalente a 16.000 Derechos Especiales de Giro por Pasajero en caso de fallecimiento.
- 15.4.6 Ningún pago anticipado constituirá reconocimiento de responsabilidad, y podrá deducirse de cualesquiera sumas que posteriormente se hagan pagaderas en concepto de responsabilidad, aunque no será reembolsable, salvo en los casos contemplados en el Artículo 20 del Convenio de Montreal o en circunstancias en las que se demuestre posteriormente que la persona receptora de tal pago anticipado hubiera causado o contribuido a los daños correspondientes por negligencia, o bien que tal persona no fuera la que tuviera derecho a la compensación.

#### **15.5 EQUIPAJE**

- 15.5.1 No tendremos responsabilidad alguna por daños ocasionados al equipaje no facturado a no ser que su causa directa sea un acto de negligencia por nuestra parte.
- 15.5.2 Salvo en el caso de una acción u omisión esté destinada a causar daños o se realice temerariamente y con conocimiento de que de la misma pueden resultar daños con bastante probabilidad, nuestra responsabilidad por daños al equipaje facturado se limitará a lo dispuesto por el Convenio, que para la mayor parte de los casos prevé un límite de 1.131 Derechos Especiales de Giro por Pasajero, si bien, cuando en razón de la legislación aplicable puedan aplicarse límites de responsabilidad distintos, se aplicarán tales límites.



- 15.5.3 No seremos responsables de daños ocasionados por su Equipaje. Usted será el responsable de cualesquiera daños que su Equipaje pueda ocasionar a otras personas o a la propiedad, incluida nuestra propiedad.
- 15.5.4 No tendremos responsabilidad alguna por daños a artículos cuya inclusión en el equipaje facturado no esté permitida según el Artículo 9.3, incluidos los bienes perecederos o frágiles, los que tengan un valor especial, como dinero, joyas, metales preciosos, dispositivos electrónicos personales, documentos negociables, títulos, u otros objetos de valor, documentos mercantiles, pasaportes y otros documentos de identificación o muestras.
- 15.5.5 En caso de una reclamación por daños o pérdida su Equipaje facturado, deberá proceder a informarnos de ello a través del correspondiente parte de irregularidad de equipajes que está a su disposición en los mostradores habilitados de los aeropuertos. En caso de daños dicha reclamación deberá ser efectuada tan pronto como sea posible y como máximo, en el plazo de siete (7) días desde la recepción del Equipaje. El plazo máximo para notificar la pérdida del Equipaje es de veintiún (21) días. En ningún caso la Compañía será responsable por roces, manchas, rotura de elementos externos como ruedas y asas, abolladuras o asimilados, a no ser que se acredite que el daño es imputable a la Compañía.

## **ARTÍCULO 16: POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

WAMOS AIR actúa como responsable del tratamiento de datos personales en los casos en que vende billetes y mantiene una relación contractual con los pasajeros. En los casos en que actúa únicamente como transportista para un fletador, será considerado como encargado del tratamiento de los datos personales. No obstante, en la presente política de privacidad se ha tratado de acometer ambas situaciones dando cumplimiento a la normativa de referencia.

**16.1 En la Compañía nos comprometemos a proteger la información personal** que comparte con nosotros ya que para nosotros es fundamental garantizar y proteger la privacidad y la confidencialidad de sus datos personales, de conformidad con la normativa protectora de los datos de carácter personal, especialmente con el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE).

Esta declaración establece nuestra política de privacidad y de protección de datos con respecto a la información que nos brinda y así poder garantizarle que i) en cualquier momento, podrá solicitar la cancelación de sus datos personales siempre y cuando se cumplan con los requisitos legales de protección y conservación de datos, ii) nos comprometemos al cumplimiento de la obligación de secreto de los datos de carácter personal recopilados, el deber de guardarlos y de no comunicarlos a terceros, sin el consentimiento expreso del titular de los mismos, iii) hemos adoptado las medidas técnicas y organizativas necesarias, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo detectado, y asegurar la seudonimización y el cifrado de datos personales así como la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

## **16.2 Finalidad de la recolección, procesamiento y uso de datos personales**

La recogida y el uso de datos personales, a excepción de los casos descritos en el apartado 16.12 “procesamiento de datos para permitir el acceso a web” de la presente política de privacidad, solo son posibles si nos proporciona voluntariamente sus datos personales.

A estos efectos, sus datos personales son recogidos para las siguientes finalidades:

- Cumplimiento de los contratos suscritos con los fletadores
- Adquisición de billete y reserva de plaza de transporte aéreo, gestión, administración, ampliación y mejora de los servicios, envío de información técnica y operativa por correo electrónico y/o medios equivalentes, información acerca de modificaciones en el servicio (cambios de horarios, operación, cancelaciones, etc.).
- Cumplimiento de las obligaciones de identificación impuestas por autoridades, entre otras, policiales, aeroportuarias, aduaneras, necesarias para poder cumplir con el contrato de transporte aéreo.
- Poder llevar a cabo todas las gestiones necesarias para cumplir con el servicio de transporte aéreo contratado, así como prestarle los servicios administración de billetes y atención al cliente.
- Igualmente, en caso de que el transporte aéreo sea adquirido como parte de un paquete vacacional, sus datos personales serán utilizados para el cumplimiento y mantenimiento de la relación contractual, con las mismas finalidades descritas anteriormente.
- Realización de encuestas de satisfacción para la mejora de los servicios prestados y elaboración de ofertas comerciales.
- Datos de salud: Podremos recoger datos de salud para poder cumplir con la prestación del servicio, por ejemplo, para poder ofrecerle comidas a bordo que sean compatibles con su estado de salud. No se cederán datos de salud a terceros, salvo por obligación legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo. En relación con sus datos de salud, en el caso de no ser facilitados, la Compañía se reserva el derecho a denegar la prestación correspondiente.
- Verificación de datos relativos a sus cuentas bancarias o tarjetas de crédito/débito.
- Cumplimiento de requerimientos de seguridad.
- Análisis de actuaciones fraudulentas por parte del Pasajero y cumplimiento de requerimientos judiciales o policiales.
- Elaboración y envío de facturas de servicio.
- En el momento de realizar la Reserva, también se pueden cargar los datos personales de otros viajeros. Por lo tanto, le solicitamos que se asegure de que esta información se proporcione con el consentimiento de sus acompañantes.
- Envío de información comercial y newsletters, siempre y cuando el Pasajero lo hubiera consentido de forma expresa de acuerdo a lo expuesto en la presente cláusula.

## **16.3 Cesión de sus datos de contratación**

En aquellos casos en que WAMOS AIR venda un billete o paquete vacacional, deberá comunicar sus datos personales, de forma necesaria para la prestación del servicio a diferentes proveedores de los productos y servicios (en caso de compra de un paquete vacacional, envío del manifiesto para otras las compañías aéreas, tour operadores, hoteles, receptivos y otros proveedores de servicios que sean necesarios para la ejecución del Contrato) quienes vendrán obligados a utilizar los datos, única y exclusivamente, para dar cumplimiento al objeto del mismo y todo ello, en virtud de los contratos suscritos a tal efecto.

Los datos personales de niños y adolescentes (menores de 13 años) se recopilan, almacenan y utilizan solo para fines de ejecución del Contrato.

Por otro lado, en algunas ocasiones tendremos que ceder los datos personales incluidos en su reserva a los departamentos de aduanas o resto de autoridades en alguno de los destinos a los que nos dirigimos para que usted pueda tener derecho a acceder a los mismos.

#### **16.4 Plazo de conservación de los datos de contratación**

Los datos personales proporcionados en el proceso de contratación se conservarán mientras se mantenga la relación mercantil entre las partes y durante un plazo máximo de 5 años.

#### **16.5 Legitimación del tratamiento**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales es, en relación con las finalidades anteriormente mencionadas, la ejecución del Contrato suscrito (Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias).

#### **16.6 Newsletter y publicidad posterior**

Si usted desea recibir nuestro boletín informativo y nuestras ofertas comerciales deberá registrarse, y proporcionarnos una dirección de correo electrónico asignada y en funcionamiento, que nos permita verificar que usted es solicitante y el propietario de la misma. El usuario, al aceptar la presente política de privacidad para el envío de comunicaciones consiente expresamente, a través de dicha acción afirmativa, a la incorporación de sus datos personales de contacto en nuestros sistemas a tal efecto.

#### **16.7 Plazo de supresión del envío de comunicaciones comerciales en caso de revocación del consentimiento**

Los datos incorporados, en el supuesto de ejercer por parte del Usuario sus derechos de supresión o revocación del consentimiento otorgado, se ejecutarán por parte de la Compañía en un plazo máximo de 72 horas.

#### **16.8 Legitimación del tratamiento**

La base legal para el tratamiento de sus datos personales, en relación con las finalidades anteriormente mencionadas, es el consentimiento prestado por parte del usuario mediante la aceptación de la política de privacidad para el envío de comunicaciones.

#### **16.9 Decisiones automatizadas**

La Compañía, en el caso de haber obtenido el consentimiento expreso e inequívoco del usuario, realizará decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, con el objetivo de informar sobre productos y servicios acordes a las circunstancias del usuario y del mercado.

#### **16.10 Finalidades distintas a la recogida**

Cuando se proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, se proporcionará, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente de forma que el usuario pueda expresar su consentimiento expreso e inequívoco.

#### **16.11 Procesamiento de datos para permitir el uso del sitio web**

Cuando visite cualquiera de nuestros sitios web, recopilamos los datos necesarios para que pueda acceder a ellos (datos de uso). Esto incluye su dirección IP y datos sobre el inicio, el final y el tema de su uso del sitio web, así como posiblemente datos de identificación (por ejemplo, sus datos de inicio de sesión si se registra en el área Privada). Estos datos se usan para la provisión y el diseño del servicio basado en las necesidades de cada usuario y se eliminan tan pronto como ya no se necesitan.

#### **16.12 Cookies**

Si visita nuestros sitios web, es posible que la información esté almacenada en forma de una cookie en su dispositivo local. Las cookies son pequeños archivos de texto que se envían desde un servidor web a su navegador y se almacenan en su propio dispositivo. Esto nos permite reconocerlo cuando visita el sitio web repetidamente. De esta forma podemos garantizar una mejor funcionalidad del sitio y, por ejemplo, evitar que tenga que iniciar sesión repetidamente. Para más información sobre las cookies que utilizamos consulta nuestra [Política de cookies](#).

#### **16.13 Perfiles de uso con pseudónimos para publicidad e investigación de mercado (seguimiento y análisis web)**

Para publicidad, estudios de mercado y hacer que el uso de nuestros sitios Web sean lo más agradable posible, la Compañía utiliza sistemas de seguimiento web. En este sentido, los datos sobre el uso de nuestro sitio web en los perfiles de usuario seudónimos se almacenan. Esto nos permitirá desarrollar aún más nuestros sitios web y adaptar nuestro contenido a sus necesidades. Además, los perfiles de uso se utilizan para la llamada redirección. Esto permite a la Compañía publicar e insertar ofertas interesantes en otros sitios web que visita. Los perfiles de uso pseudónimo no se combinan con datos personales.

Puede oponerse a la creación de perfiles de uso pseudónimos. Por un lado, puede evitar la configuración de cookies en su navegador. Por otro lado, puede instalar en su navegador ciertos complementos para proteger su privacidad, que imposibilitan el seguimiento.

#### **16.14 Comunicación datos a terceros**

No se cederán datos a terceros salvo si usted ha dado su consentimiento expreso e inequívoco previamente, o por obligación o decisión legal o la consecución de un interés legítimo de la compañía, de un tercero o de usted mismo.

#### **16.15 Transmisión de datos a países fuera de la UE (Unión Europea)**

En la medida necesaria para nuestros propósitos, en relación con los datos de contratación, también transmitimos sus datos a destinatarios no pertenecientes a la UE, asegurando que el receptor de los datos garantiza un nivel adecuado de protección de datos y que ningún otro interés legítimo se oponga a la transferencia de datos. Con el fin de garantizar un nivel

adecuado de protección para el receptor de los datos, informarle que utilizamos los contratos modelo de la Comisión de la UE para la transferencia de datos personales a terceros países.

#### **16.16 Seguridad de los datos**

La Compañía ha implementado las medidas técnicas y organizativas necesarias, teniendo en cuenta el estado de la técnica, los costes de aplicación, y la naturaleza, el alcance, el contexto y los fines del tratamiento, así como riesgos de probabilidad y gravedad variables para los derechos y libertades de las personas físicas, para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo detectado y asegurar la seudonimización y el cifrado de datos personales y la capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

Todos nuestros empleados, colaboradores y todas las personas involucradas en el tratamiento de datos personales están obligados a cumplir con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como otras leyes relevantes para la protección de datos y el manejo confidencial de datos personales.

Para proteger la información personal de nuestros usuarios utilizamos un método seguro de transmisión (Secure Socket Layer - SSL). El cifrado SSL garantiza la transmisión encriptada y completa de sus datos.

#### **16.17 Ejercicio de derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición**

Le informamos que tiene derecho, de forma gratuita y en la medida en que se cumplan los requisitos legales, a obtener confirmación sobre si en la Compañía tratamos datos personales que le conciernen, o no. Como persona interesada tiene derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. Asimismo, podrá solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones o por motivos legítimos imperiosos.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, podrá oponerse al tratamiento de sus datos. La Compañía dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

En todas las comunicaciones cuyo propósito sea la remisión de publicidad podrá ejercer su derecho de oposición. En la medida en que haya otorgado el consentimiento de protección de datos, podrá revocarlo en cualquier momento con efecto para el futuro.

Para ejercitar estos derechos podrá dirigirse por escrito a la Compañía con la referencia "Derechos RGPD", a su sede social sita en C/Mahonia, 2 (28043) de Madrid adjuntando copia de un documento oficial de identificación o mediante correo electrónico dirigido al DPO de LA COMPAÑÍA (lop@wamos.com).

#### **16.18 Reclamaciones ante la autoridad de protección de datos**

El usuario puede dirigir sus reclamaciones derivadas del tratamiento de sus datos de carácter personal ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.agpd.es).

## **ARTÍCULO 17: PLATAFORMA PARA LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN LÍNEA**

La Comisión Europea ha puesto en marcha una plataforma (RLL) única y gratuita para ayudar a los consumidores y a las empresas a resolver litigios relativos a operaciones y contratos realizados en Internet. Su creación y desarrollo viene regulada en el Reglamento UE 524/2013 del Parlamento Europeo, que a su vez se basa en la Normativa relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La plataforma permite a los consumidores y a los comerciantes de la Unión Europea presentar reclamaciones rellenando un formulario electrónico disponible en todas las lenguas oficiales, con opción de adjuntar los documentos que sean pertinentes. Se trata de una forma adicional de resolución de litigios que no sustituye la posibilidad de recurrir a los tribunales.

El procedimiento consiste en la canalización de los litigios nacionales hacia los organismos de resolución alternativa de litigios (RAL) que estén conectados a la plataforma y que hayan sido seleccionados por los Estados miembros en función de criterios de calidad y hayan sido notificados a la Comisión. A estos efectos, en España ha sido designado como punto de contacto de la plataforma el CEC (Centro Europeo del Consumidor), adscrito a la AECOSAN (Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición). El CEC proporcionará a quien lo solicite asistencia y apoyo en la presentación de reclamaciones a través de dicha plataforma.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

## **ARTÍCULO 18: RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LITIGIOS DE USUARIOS DEL TRANSPORTE AÉREO (RAL-ADR)**

En cumplimiento de la normativa europea, se ha publicado la Orden Ministerial TMA/201/2022, del 14 de marzo, por la que se regula el procedimiento de resolución alternativa de litigios de los usuarios de transporte aéreo sobre los derechos reconocidos en el ámbito de la Unión Europea en materia de compensación y asistencia en caso de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida. Este procedimiento es aplicable a los incidentes ocurridos a partir del día 02/06/2023.

De acuerdo a este procedimiento de resolución alternativa de litigios, le informamos de los siguientes derechos que asisten a todos los pasajeros que mantengan una relación contractual y billete emitido por parte de Wamos Air, S.A.:

- Los pasajeros gozarán de un plazo de cinco (5) años a contar desde el día en que se produjo el incidente que pudiera dar lugar a reclamación (para casos de denegación de embarque, cancelación o gran retraso, así como en relación con los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida).
- Los pasajeros podrán presentar su reclamación ante la Agencia Española de Seguridad Aérea en los términos previstos en el artículo 40.2 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.
- La compañía aérea a deberá acusar recibo de la presentación de la reclamación previa y darle respuesta a la reclamación previa en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde su presentación.

- Cuando la resolución de la reclamación previa no sea totalmente satisfactoria para el pasajero, o en el plazo máximo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación previa, si ésta no hubiera sido contestada, los pasajeros tendrán la posibilidad de recurrir, para la resolución del conflicto, ante la Agencia Española de Seguridad Aérea, como entidad acreditada para la resolución alternativa de litigios del transporte aéreo en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 y Reg.(CE) 1107/2006) quedando expresamente excluidos de este procedimiento las reclamaciones sobre equipajes, daños y perjuicios y cláusulas del contrato de transporte.
- Es causa de inadmisión de la reclamación ante AESA su presentación una vez haya transcurrido el plazo de un año desde la presentación de la reclamación previa.
- La decisión que adopte AESA tras el arbitraje tiene carácter vinculante para la compañía.
- Toda la información está disponible a los pasajeros en la página web de AESA: <https://www.seguridadaerea.gob.es/>
- Los pasajeros tienen a su disposición un formulario reclamación previa emitido por la propia AESA a los efectos de poder presentar su reclamación de forma sencilla: [https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/aesa\\_formulario\\_reclamacion\\_cia.pdf](https://www.seguridadaerea.gob.es/sites/default/files/aesa_formulario_reclamacion_cia.pdf)

#### **ARTÍCULO 19: CANAL ÉTICO**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, WAMOS AIR cuenta con un canal de denuncias accesible a empleados, proveedores, accionistas, candidatos a puestos de trabajo, personas afectadas por la infracción denunciada y a cualesquiera otros colectivos que pudiera resultar de aplicación, a través del siguiente enlace: <https://wamos.i2-ethics.com/>

#### **ARTÍCULO 20: OTRAS DISPOSICIONES**

- 20.1 El título de cada artículo en estas Condiciones de Transporte es sólo por conveniencia y no debe ser utilizado para interpretación del texto.
- 20.2 La declaración de nulidad de cualquiera de las cláusulas del presente contrato, no afectará a la validez del resto del contrato que no resulte afectado.
- 20.3 Las presentes condiciones se rigen por la legislación española. Cualquier disputa que pudiera surgir en cuanto a la interpretación del mismo estará sometido a la competencia exclusiva de los juzgados y tribunales españoles.

***Estas condiciones generales se modificaron por última vez en mayo de 2023***