

# **Condiciones Generales de Transporte**

## Contenido

ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES.....	3
ARTÍCULO 2 - APLICABILIDAD .....	7
ARTÍCULO 3 - TÉRMINOS DE VIAJE, SEGURO Y PREMIOS AÉREOS .....	10
ARTÍCULO 4- INSCRIPCIONES Y RESERVAS .....	10
ARTÍCULO 5 - ASISTENCIA ESPECIAL Y CAPACIDAD DE VUELO.....	13
ARTÍCULO 6-DATOS PERSONALES .....	14
ARTÍCULO 7 - BOLETOS.....	16
ARTÍCULO 8 - TARIFAS, IMPUESTOS, HONORARIOS, CARGOS Y MONEDA .....	17
ARTÍCULO 9 - GRABACION Y EMBARQUE.....	18
ARTÍCULO 10-DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DEL TRANSPORTE .....	21
ARTÍCULO 11 - EQUIPAJE.....	25
ARTÍCULO 12 - HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y NEGACIÓN A LA JUNTA .....	32
ARTÍCULO 13 - REEMBOLSOS .....	35
ARTÍCULO 14 - CONDUCCIÓN A BORDO DE LA AERONAVE .....	36
<b>ARTÍCULO 15: TÉRMINOS DE TERCEROS PARA SERVICIOS ADICIONALES .....</b>	<b>37</b>
ARTÍCULO 16: INSPECCIONES DE DOCUMENTOS DE VIAJE, MULTAS, ADUANAS Y SEGURIDAD .....	38
ARTÍCULO 17 - TRANSPORTISTAS SUCESIVOS .....	39
ARTÍCULO 18-RESPONSABILIDAD POR DAÑOS .....	39
ARTÍCULO 19 - LÍMITE DE LÍMITE DE TIEMPO PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES .....	43
ARTÍCULO 20- OTRAS CONDICIONES.....	44
ARTÍCULO 21 - INTERPRETACIÓN .....	44

## ARTÍCULO 1 - DEFINICIONES

1.1. En estas condiciones y salvo que se indique lo contrario en el presente, los siguientes términos se utilizan con el significado que se indica a continuación:

**"Artículo"** significa cualquier artículo en estas Condiciones de transporte.

**"Código De Designación De Aerolínea"** significa el código emitido por IATA, que identifica a cada transportista utilizando dos o más caracteres alfabéticos, numéricos o alfanuméricos y que se indica, entre otras cosas, en el Boleto. Que identifican a las compañías aéreas particulares.

**"Autoridad Aeroportuaria"** significa el propietario y / u operador de un aeropuerto en el que operamos;

**"Personal Del Aeropuerto"** significa un miembro del personal de tierra y / o del aeropuerto o un agente que actúa en nuestro nombre;

**"Costos De Asientos Asignados"** significa los costos pagaderos por cualquier asiento preferido de acuerdo con el artículo 4.2 (Asignación de asientos);

**"Ley aplicable"** se refiere a todas las leyes, estatutos, reglamentos, edictos, reglamentos administrativos, códigos de conducta obligatorios y directivas obligatorias, incluido el Acuerdo, aplicable a la reserva, el transporte y cualquier otro servicio que le proporcionemos de acuerdo con estas condiciones;

**"Agente Autorizado"** se refiere a los agentes de ventas a los que se ha concedido acceso a nuestro sistema de reservas.

**"Equipaje"** significa su propiedad personal que lo acompaña en su vuelo. A menos que se especifique lo contrario, consta de su equipaje facturado y no facturado.

**"Franquicia De Equipaje"** significa la cantidad máxima de equipaje (en términos de número y / o peso y / o dimensiones), si corresponde, determinada por nosotros y con la que cada pasajero puede viajar, con o sin pago en función condiciones de precios.

**"Etiqueta De Identificación De Equipaje"** se refiere a un documento emitido por nosotros únicamente para la identificación de su equipaje facturado.

**"Reserva"** significa una reserva realizada por Usted o en su nombre para la compra de un Boleto que aceptamos, de acuerdo con estas Condiciones Generales de Transporte sujetas a nuestra recepción, con el pago total.

**"Booker"** significa el adulto de al menos 18 años de edad que actúa como agente para todos los pasajeros en la reserva y hace la reserva en su propio nombre o en su propio nombre y en nombre de otros pasajeros, incluidos un gran número de pasajeros, y que se compromete a cumplir con las obligaciones establecidas en el Artículo 2.1 (Disposición general);

**"Vuelo De Código Compartido"** significa un vuelo operado por una aerolínea "el Operador de la Aerolínea" donde una o más aerolíneas están autorizadas a colocar su código de designación de aerolínea y comercializar el vuelo al público en general " el operador de marketing".

**"Crédito"** significa el monto del reembolso que será acreditado y retenido en la referencia de confirmación de su reserva original y que puede utilizarse de acuerdo con el artículo 7.6.

**"Equipaje Facturado" o "Equipaje Facturado"** significa la parte de su equipaje (si corresponde) que hemos cuidado para el transporte en la bodega de la aeronave y para la cual hemos emitido una etiqueta de identificación de equipaje .

**"Fecha Límite De Registro"** significa la fecha límite que hemos establecido para que usted complete los trámites de registro, como se indica en el artículo 9 de estas Condiciones de transporte.

**"Contrato De Transporte"** significa que el contrato que tiene con nosotros le da derecho a ser transportado en un vuelo o una serie de vuelos. Las condiciones del contrato de transporte se rigen por:

- Las condiciones del contrato.
- Estas condiciones de transporte
- Tarifas aplicables
- Nuestras regulaciones de viaje

**"Condiciones Del Contrato"** significa las declaraciones contenidas o entregadas con su boleto, identificadas como tales y que incorporan por referencia estas condiciones de transporte.

**"Convención"** significa uno de los siguientes instrumentos que se aplica al contrato de transporte.

- a) **"Convenio de Varsovia de 1929"** significa uno de los siguientes instrumentos jurídicos internacionales que se aplican a su transporte:
  - El Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia, el 12 de Octubre de 1929;
  - La Convención de Varsovia enmendada en La Haya el 28 de Septiembre de 1955;
  - El Convenio de Varsovia modificado por el Protocolo Adicional de Montreal Nº 1 (1975);
  - El Convenio de Varsovia enmendado en La Haya y por el Protocolo Adicional de Montreal No. 2 (1975);
  - El Convenio de Varsovia enmendado en La Haya y enmendado por el Protocolo Adicional de Montreal No. 4 (1975);
  - La Convención Suplementaria de Guadalajara (1961)
- b) **"Convenio de Montreal"** significa el Convenio de Montreal para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999, según se modifique de vez en cuando.

**"Días"** significa uno de los siete días de la semana. Para fines de notificación, el día en que se envía el aviso no cuenta. Con el fin de determinar el período de validez de un Boleto, no se tiene en cuenta el día de emisión del Boleto o el inicio del Vuelo.

**"Daño"** significa la muerte o lesión de un Pasajero, o cualquier otra lesión corporal sufrida por un Pasajero, causada por un accidente a bordo de una aeronave o durante cualquier operación de embarque o desembarque. Esto también significa daños sufridos en caso de destrucción o pérdida total o parcial o daño al equipaje que ocurre durante el transporte aéreo, excluyendo el desgaste normal del equipaje, como rasguños, abolladuras y cortes menores. Además, esto significa daños causados por un retraso en el transporte aéreo de pasajeros o equipaje.

**"Embarque denegado"** la negativa de cualquier pasajero a tomar un vuelo, incluso si el pasajero se había señalado a sí mismo antes de abordar de conformidad con el Artículo 3, párrafo (2) del Reglamento 261/2004 de la EU, sin embarque rechazado por razones razonables que tienen que ver con razones de salud, seguridad o documentos de viaje inadecuados.

**"Agencia revelada"** o "Agente revelado" significa que le informamos que estamos actuando en nombre de un proveedor externo en lugar de nosotros, como un hotel o transporte o un proveedor de alquiler

de automóviles. Cada proveedor tendrá sus propias condiciones generales que rigen sus productos que le son aplicables además de estas condiciones;

**"Vuelo nacional"** significa un vuelo comercial en el que la salida y la llegada tienen lugar en el mismo país.

**"Número de boleto electrónico"** se refiere al número único que le asignamos para identificar la reserva que ha realizado y que hemos confirmado.

**"Opciones adicionales"** se refiere a artículos adicionales comprados además de la tarifa, que incluyen, entre otros, la selección de asientos, alimentos, seguros y transporte de equipaje.

**"Boleto electrónico"** se refiere al Boleto registrado por Nosotros o a pedido de un sistema de Reserva computarizado y que es atestiguado por el Libro de viajes (también llamado Itinerario y Recibo), o cualquier otro documento del mismo valor, emitido por Nosotros en su apellido.

**"Vuelo"** significa un solo vuelo operado por nosotros desde un aeropuerto a otro avión.

**"Fuerza mayor"** significa cualquier evento fuera de nuestro control, incluyendo guerras, revoluciones, insurrecciones, inundaciones, actividades volcánicas, terremotos, actos terroristas, epidemias, pandemias, restricciones gubernamentales o regulaciones que afectan directa o indirectamente nuestra actividad. También las huelgas, manifestaciones o desórdenes que puedan causar el cese o el retraso del trabajo, o cualquier evento o situación ajena a nuestro control que no se haya mencionado y que puedan afectar el cumplimiento de nuestras obligaciones estipuladas en las Condiciones Generales de Transporte.

**"Condiciones Generales de Transporte"** se refiere a las condiciones relativas a Pasajeros y Equipaje. Las condiciones generales de transporte están sujetas a modificaciones que podemos introducir ocasionalmente.

**"Vacaciones"** significa una Reserva que contiene un Vuelo y alojamiento que se le vende al mismo tiempo a un precio todo incluido con el pago realizado por usted;

**"Hotel"** significa alojamiento reservado con Air Arabia vacante;

**"Costos de procesamiento (o costos de emisión de boletos)"** significa los costos facturados, si corresponde, al pasajero por nosotros o su agente autorizado, a cambio de la emisión de un boleto. El monto de estas tarifas está determinado por los números de boleto (nosotros o el agente autorizado), según corresponda.) Las tarifas de procesamiento facturadas por nosotros, si las hay, están disponibles en nuestro sitio web. Air Arabia

**"IATA"** significa la Asociación Internacional de Transporte Aéreo.

**"ICAO"** significa la Organización de Aviación Civil Internacional.

**"Vuelo internacional"** como se menciona en las convenciones.

**"Sistemas integrados"** o "integración de sistemas" significa el proceso de agrupar un subsistema de componentes en un sistema funcional. Proporciona un sistema coherente al hacer que las partes o componentes trabajen juntos, o al "construir o crear un todo a partir de partes".

**"Transportista comercial"** significa, en el caso de un vuelo de código compartido, la parte que vende el transporte en su propio nombre y coloca su código en este vuelo operado por la aerolínea operadora.

**"Operador portador"** significa, con respecto a un vuelo de código compartido, la Parte que opera ese vuelo con su propia aeronave o con una aeronave arrendada.

**"Pasajero"** o **"Usted"**, **"Su"** y **"Usted mismo"** significa cualquier persona (adulto, niño o bebé) autorizada por un Boleto para ser transportada en un avión, con la excepción de los miembros de la tripulación.

**"Información del pasajero" o "Datos personales"** significa la información requerida según se define en los artículos (Datos personales);

**"Lista de Bloqueo"**: una lista de personas que tienen restringido, prohibido o denegado el acceso a Nuestros Servicios o la posibilidad de viajar con Nosotros.

**"Lugar de destino"** significa el lugar de salida indicado en el Boleto (por ejemplo, el aeropuerto, la estación o cualquier otro lugar de salida indicado en el Boleto).

**"Lugar de destino"** significa el lugar de destino indicado en el Boleto (por ejemplo, el aeropuerto o cualquier otro lugar de destino indicado en el Boleto).

**"Pasajero con movilidad reducida"** significa cualquier persona cuya movilidad durante el uso del transporte se reduzca debido a una discapacidad física (sensorial o locomotora, permanente o temporal), discapacidad o deficiencia intelectual, o cualquier otra causa de discapacidad o edad, y cuya situación requiere la atención adecuada y la adaptación a sus necesidades particulares del servicio puesto a disposición de todos los Pasajeros.

**"Artículos prohibidos"** significa que ciertos Artículos están prohibidos (prohibidos) o restringidos para el transporte o para incluir en su equipaje facturado o no facturado.

**"Reglas | EC| N ° 261/2004 "**, significa el reglamento (EC) n ° 261/2004, según se modifique de vez en cuando, del Parlamento Europeo y del Consejo del 11 de Febrero de 2004 que establece normas comunes en términos de compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y cancelación o retraso significativo de los vuelos.

**"Reserva"** significa cualquier solicitud de transporte de un Pasajero registrada por Nosotros o su Agente Autorizado.

**"Número de reserva" o (PNR)** significa la grabación del nombre del pasajero en la base de datos de nuestro sistema de reserva por computadora que contiene el itinerario para un pasajero o un grupo de pasajeros que viajan juntos.

**"Confirmación de reserva" o "Boleto"** se refiere al documento marcado como "Confirmación de reserva" emitido por nosotros o nuestro agente autorizado del sistema de reserva y que contiene el nombre del pasajero, la información del vuelo y las condiciones del contrato.

**"Horarios o indicadores de horarios"** se refiere a la lista de horarios de salida y llegada de vuelos, tal como se indica en las guías de horarios publicadas por el Transportista, o bajo su autoridad, y divulgadas al público por medios electrónicos.

**"Escala"** significa cualquier lugar indicado en la confirmación de su reserva o indicado en nuestros horarios (cualquiera sea la duración) entre el primer lugar de salida y el último lugar de destino en esta confirmación de reserva.

**"Declaración especial de interés"** significa la declaración realizada por el Pasajero al entregar el Equipaje facturado, que especifica un valor mayor que el fijado como límite de responsabilidad por el Acuerdo, contra el pago de un cargo adicional.

**"Derechos especiales de giro" o "SDR"** se refiere a la unidad de moneda compuesta que es una canasta de monedas que incluye el euro, el yen japonés, la libra esterlina y el dólar estadounidense y que se utiliza como la unidad comercial oficial del Fondo monetaria internacional. Los valores monetarios del SDR fluctúan y se recalculan todos los días hábiles bancarios. Estos valores son conocidos por la mayoría de los banqueros comerciales y se publican regularmente en las principales revistas financieras.

**"Tarifa"** significa Nuestras tarifas publicadas, costos y / o Condiciones Generales de Transporte depositadas, en su caso, ante las autoridades competentes.

"**Impuestos**" significa las tarifas, impuestos y cargos impuestos por los gobiernos, un operador de aeropuerto o cualquier otra autoridad. (Véase también la definición de "Impuestos" en el artículo 8.2.).

Las "**Regulaciones de viaje**" son las reglas, distintas de estas Condiciones de transporte, publicadas por Nosotros (según enmendado) y vigentes en la fecha de la reserva, que rigen el transporte de Pasajeros y / o Equipaje e incluirán las Tarifas aplicable en vigor; estos están disponibles en nuestro sitio web y en nuestras oficinas a pedido.

"**Equipaje no facturado**" o "**Equipaje de cabina**" se refiere a todo el equipaje, excepto el equipaje facturado, incluidos todos los artículos personales que lleve a bordo de la aeronave. Este equipaje no facturado permanece bajo el cuidado del pasajero.

"**Nosotros**", "**nosotros**", "**nosotros**", "**Air Arabia**" significa "Air Arabia PJSC", "Air Arabia Abu Dhabi", "Air Arabia Maroc", "Air Arabia Egypt", "Air Arabia DMM" o cualquier otra aerolínea que use la marca Air Arabia establecida de vez en cuando. otro, cada aerolínea independiente establecida bajo las leyes del país de registro, más detalles sobre la identificación en el artículo 7.4 (Nuestra identificación).

"**Sitio web**", "**APP Mobile**" significa nuestro sitio web [www.airarabia.com](http://www.airarabia.com) o las aplicaciones móviles operadas por Air Arabia.

- 1.2. Hemos utilizado encabezados para ayudarlo a comprender estas condiciones y localizar la información fácilmente, según se modifique de vez en cuando.
- 1.3. Una referencia a "Artículo" en estas condiciones significa un artículo de estas condiciones.
- 1.4. En estos Términos, cualquier referencia a cualquier ley, disposición legislativa, legislación subordinada, código o directiva ("legislación") es una referencia a la legislación modificada y vigente de vez en cuando y cualquier legislación que promulgue o consolide (con o sin modificación) dicha legislación.
- 1.5. nuestras condiciones generales de transporte de carga se publican en <https://cargo.airarabia.com/conditions-of-carriage/>

## **ARTÍCULO 2 - APLICABILIDAD**

### **2.1 Disposiciones Generales**

- 2.1.1 Estas condiciones generales de transporte rigen cualquier reserva que realice con nosotros y rigen cualquier responsabilidad que podamos tener en relación con esta reserva porque es parte de su contrato de transporte con nosotros y se aplica solo al transporte que le proporcionamos, para el cual nuestros códigos de designación aparecen en el boleto, a menos que se indique lo contrario en el artículo 2.2.
- 2.1.2 Además de estas condiciones, cada proveedor tendrá sus propias condiciones generales aplicables, que rigen la venta de sus productos y servicios. Asegúrese de haber leído estos términos y los términos y condiciones de cualquier servicio adicional proporcionado por los proveedores relevantes antes de concluir su transacción con nosotros.
- 2.1.3 Estas condiciones generales de transporte están disponibles en nuestras oficinas de ventas o agentes autorizados y están disponibles en el sitio web de Air Arabia haciendo clic en los enlaces de hipertexto de las condiciones generales. Le recomendamos encarecidamente que lea las condiciones que se aplican a cualquier servicio adicional que desee comprar.
- 2.1.4 Al reservar un vuelo con nosotros y / o registrarse para un vuelo con nosotros y / o cualquier servicio adicional, se considera que ha aceptado estas condiciones generales

de transporte en su nombre y en el de cualquier otra persona cubierta por su confirmación. de reserva.

- 2.1.5 Estas condiciones generales de transporte también se aplican al transporte gratuito o de tarifa reducida, a menos que se disponga lo contrario en el contrato de transporte o en cualquier otro documento contractual que nos obligue al pasajero.
- 2.1.6 Cuando realice una reserva, debe tener al menos 18 años para ser cliente y le pediremos un nombre de reserva que se conocerá como cliente:
- a) Aceptar estas condiciones en nombre de los pasajeros nombrados en la reserva;
  - b) Ser responsable de recibir y transmitir todas las comunicaciones o correspondencia (incluidos los cambios, modificaciones y cancelaciones) de nosotros o nuestros proveedores con respecto a la reserva a todos los pasajeros mencionados en la reserva;
  - c) Cuando el cliente no es un pasajero, usted acepta que el cliente está autorizado para compartir los datos personales de los pasajeros durante la reserva; También acepta, previa solicitud, proporcionarnos la información de contacto del pasajero principal de la reserva con quien podamos contactarnos con el fin de informar eventos de interrupción, incluidos retrasos y cancelaciones o comercialización;
  - d) Reconocer que cualquier otro pasajero en la misma reserva puede realizar cambios adicionales (si está permitido de acuerdo con nuestra política de cambio), después de haber pasado las preguntas de seguridad de protección de datos requeridas y nos ha confirmado que tiene su consentimiento para hacer tales cambios. Al actuar de buena fe sobre las respuestas a nuestras preguntas de seguridad relacionadas con la protección de datos, no seremos responsables de haber realizado tales modificaciones si, sin nuestro conocimiento. Su consentimiento no se había dado así.
  - e) Reconocer que tiene el consentimiento de cada Pasajero para recibir cualquier reembolso y, cuando corresponda, los costos incidentales o las indemnizaciones debidas y pagaderas en virtud de la Reserva. Cuando un tercero realiza una reserva (incluidos los sistemas de reserva), el tercero (por ejemplo, el agente de viajes) actuará como agente de reserva y asumirá todos los derechos y obligaciones del agente de reserva en nombre de los pasajeros nombrados en la reserva; y
- 2.1.7 Usted reconoce que sus datos personales nos han sido proporcionados para los fines expresados en nuestra política de privacidad y, al proporcionarnos sus datos de contacto como Booker y / o al darle al Booker el poder de actuar en su nombre, acepta nuestro uso de estos datos de contacto en toda la correspondencia posterior entre el cliente y nosotros o nuestros proveedores. Asegúrese de que los datos de contacto del Booker proporcionados sean correctos y notifíquenos de inmediato si estos detalles cambian.
- 2.1.8 Somos principalmente una aerolínea punto a punto, pero podemos usar Nuestros vuelos para proporcionar servicios de vuelo de conexión para futuros viajes. Si ha reservado un vuelo continuo con Air Arabia solo en el mismo PNR, seremos responsables de su vuelo actual. Sin embargo, si ha reservado un vuelo con Air Arabia con un PNR diferente o en vuelos de otras aerolíneas, esto representa un contrato de transporte por separado. En este caso, no garantizamos ni aceptamos ninguna responsabilidad por el transporte en progreso perdido en un vuelo posterior o en los vuelos de otras aerolíneas. Cuando elige reservar dicho vuelo o un vuelo para otra aerolínea, usted es responsable de asegurarse de cumplir con todos los requisitos de facturación, equipaje y documentos de viaje en un vuelo posterior o en vuelos programados. " otras aerolíneas en las que elige reservar dicho vuelo o vuelo en otra aerolínea, usted es responsable de asegurarse de cumplir con todos los requisitos de documentación de viaje, equipaje y documentación en línea en un vuelo posterior o en vuelos otros transportistas Para evitar cualquier duda, debido



a que Air Arabia es una aerolínea punto a punto, requerimos que usted o cualquier pasajero en su reserva que requiera una visa para ingresar a los Emiratos Árabes Unidos, Marruecos, Egipto o cualquier estación de parada para mantener Esta visa es válida cuando se viaja en un vuelo, ya sea que usted o cualquier otro pasajero en su reserva tenga la intención de cambiar a un servicio de vuelo de conexión.

- 2.1.9 Ningún agente, empleado o representante de transporte tiene el poder de alterar, modificar o renunciar a cualquier disposición de estas Condiciones de transporte.

## **2.2 Cartas, Código Compartido y Servicios Adicionales**

- 2.2.1 Ciertos vuelos que proporcionamos están sujetos a un contrato de charter o código compartido.
- 2.2.2 El Pasajero es informado de la identidad del Operador (es), en el momento de la celebración del Contrato de Transporte. Después de la conclusión del contrato de transporte, un transportista diferente al especificado en el boleto puede operar el transporte aéreo en cuestión y el pasajero será informado de la identidad del transportista real, una vez que se conozca. En todos los casos, se informará al Pasajero, a más tardar durante el check-in, o en el caso de una conexión sin check-in previo, antes de abordar, de acuerdo con las regulaciones aplicables.
- 2.2.3 El Operador de la Aerolínea aplicará sus propias Condiciones Generales de Transporte y procedimientos y resolverá las quejas con respecto a todos los pasajeros en los Vuelos de Código Compartido que opera. Para evitar cualquier ambigüedad, ni el transportista comercial ni el operador operativo están autorizados a obligar al otro a modificar sus condiciones de transporte, el transportista que ofrece mayores ventajas es el único responsable de estas ventajas.
- 2.2.4 No obstante el Artículo 2.1 (Disposiciones generales), si, durante la celebración del contrato de transporte aéreo, también aceptamos hacer arreglos con terceros para proporcionarle servicios adicionales, tomaremos estos arreglos solo como un agente del proveedor y no asume ninguna responsabilidad hacia usted (excepto por cualquier negligencia de nuestra parte) en la toma de tales acuerdos porque el período de transporte aéreo no se extiende a ningún transporte terrestre, marítimo o fluvial realizado fuera de un aeropuerto. Los precios ofrecidos por estos servicios adicionales son ofrecidos por el proveedor tercero en cuestión y la aceptación de la cotización nos autoriza a realizar el pago total del costo al tercero en su nombre.
- 2.2.5 Para conocer los términos y condiciones relacionados con el alquiler de vehículos a través de Air Arabia o con respecto a Air Arabia o Air Arabia vacaciones aéreas, visite nuestro sitio web.

## **2.3 Ley superior**

Estas condiciones generales de transporte son aplicables a menos que sean incompatibles con nuestras tarifas o con las leyes que se aplican a su contrato de transporte, en cuyo caso se aplicará la tarifa o la ley. Si una de estas condiciones generales de transporte deja de ser válida, las demás condiciones seguirán vigentes.

## **2.4 Validez de las condiciones**

- 2.4.1 Todo el Transporte está sujeto a las Condiciones Generales de Transporte a las regulaciones vigentes del transportista en el momento de la Reserva del Pasajero.
- 2.4.2 En caso de inconsistencia entre estas condiciones generales de transporte y cualquier otra normativa de viaje que podamos tener; prevalecen estas condiciones generales de

transporte. Si parte de nuestras regulaciones de viaje se vuelven inválidas de esta manera, las otras partes de las regulaciones de viaje continuarán aplicándose.

## **2.5 Texto en inglés prevalece**

Estas condiciones generales de transporte pueden reproducirse en varios idiomas. En caso de inconsistencia entre el texto en inglés y un texto que no está en inglés, el texto en inglés se aplica a menos que la ley local aplicable disponga lo contrario.

## **ARTÍCULO 3 - TÉRMINOS DE VIAJE, SEGURO Y PREMIOS AÉREOS**

### **3.1 Preparándose para viajar**

- 3.1.1 Usted es el único responsable de hacer todos los arreglos necesarios para su viaje y de asegurarse de cumplir con todas las leyes, regulaciones y órdenes de los lugares a los que va a ir, como:
- Averigüe en las embajadas o consulados en cuestión si necesita un pasaporte, visa u otro documento de viaje, documento de salud o prueba de viaje;
  - Obtener estos documentos;
  - Obtención de inoculaciones; y
  - Conozca los peligros para su salud y seguridad en su (s) destino (s).
- 3.1.2 Si brindamos asistencia o información para cualquiera de los aspectos anteriores de su viaje, esto no lo exime de su responsabilidad por estos asuntos.
- 3.1.3 Debe consultar todas las preguntas y condiciones locales en su destino antes de comenzar el viaje. No hacemos declaraciones con respecto a la seguridad, las condiciones u otros problemas que puedan existir en cualquier destino.

### **3.2 Seguro de viaje**

Debido a que viajar implica muchos riesgos y nuestra responsabilidad hacia usted puede ser limitada, puede optar por comprar un seguro de viaje, que puede cubrir asuntos como los siguientes:

- Cambios en los planes de viaje y cancelación de viaje,
- Costos médicos y hospitalarios.
- Lesiones y muerte,
- Equipaje y otros artículos retrasados, dañados o perdidos, o
- Conexiones de vuelo perdidas y gastos adicionales.

### **3.3 AirRewards - Programa de fidelización**

AirRewards es el programa de fidelización de Air Arabia para los términos y condiciones relacionados con AirRewards, siga este enlace.

## **ARTÍCULO 4- INSCRIPCIONES Y RESERVAS**

### **4.1 Disposiciones Generales**

- 4.1.1 Una reserva para un vuelo se realiza cuando se registra como aceptado y confirmado en el sistema de reserva computarizado de la aerolínea, a pedido del pasajero o de nuestro agente autorizado. Las reservas de vuelos se pueden realizar a través de nuestros centros de atención telefónica o mediante nuestro sistema de reservas en línea disponible en nuestro sitio web.

- 4.1.2 Se emitirán boletos electrónicos para todas las reservas. Los precios solo están garantizados después de que se haya emitido el boleto.
- 4.1.3 Una vez que se compra el Boleto, el sistema generará un Boleto, que se enviará por correo electrónico a la ID de correo electrónico que Usted proporcionó en el momento de la Reserva. Deberá imprimir este boleto y utilizarlo para acceder al aeropuerto y realizar el check-in. No somos responsables de ningún consejo engañoso o de cualquier falla o error por parte del Agente Autorizado o debido a la integración entre nuestro sistema de reservas y cualquier otro subsistema como, entre otros, sistemas de pago en línea, sistemas de agentes de viajes en línea, etc.
- 4.1.4 Usted es responsable de tomar nota de todas las regulaciones de viaje mencionadas al hacer la reserva. Consideraremos que estas regulaciones de viaje son aceptadas por usted si hace su reserva.
- 4.1.5 Usted es responsable de la exactitud de toda la información que proporcionó en el momento de la reserva, incluido su número de teléfono y dirección de correo electrónico que se utilizarán para todas nuestras comunicaciones con usted.
- 4.1.6 Debe informarnos en el momento de la reserva si tiene una afección médica u otra afección para la cual puede necesitar asistencia médica o especial durante el embarque, desembarque o a bordo de un avión. (tal como se define en el artículo 5).

#### **4.2 Plazos de venta de boletos**

En caso de recibir todos los importes adeudados por el boleto (incluidos todos los impuestos, tasas, opciones extra y cargos) directamente del pasajero o de cualquier agencia de viajes, agencia de viajes online o tercero que realice el pago en nombre del pasajero antes del plazo especificado para la emisión del boleto o el envío de fondos, según nos haya informado, o debido a la anulación del pago según la solicitud del emisor de la tarjeta de crédito, tendremos derecho a cancelar su reserva sin previo aviso y a asignar el asiento a otro pasajero, sin tener ninguna otra obligación hacia dicho pasajero por el que no hayamos recibido el pago del boleto, ya sea un pago directo, a través de cualquier agencia de viajes, agencia de viajes online o cualquier tercero, o mediante pago revertido del emisor de la tarjeta de crédito, y sin ninguna responsabilidad por parte de la compañía aérea, independientemente de cualquier pago que pueda haber realizado el pasajero a la agencia de viajes, a la agencia de viajes online, al emisor de la tarjeta de crédito o a cualquier tercero.

#### **4.3 Asignación de asientos**

Intentaremos responder a las solicitudes de asignación de asientos por adelantado, pero no podemos garantizar que podrá sentarse en un asiento en particular, incluso si la reserva se confirma para ese asiento. Nos reservamos el derecho de asignar o reasignar asientos en cualquier momento, incluso después de abordar el avión, ya que es posible que tengamos que hacerlo por razones operativas o de seguridad.

#### **4.4 Servicio a bordo**

- 4.4.1 No garantizamos el suministro / disponibilidad de equipos de entretenimiento a bordo y programas anunciados; comidas anunciadas; o la disponibilidad de los servicios de vuelo anunciados.
- 4.4.2 No garantizamos que las comidas siempre se ajusten a su descripción exacta. De hecho, han sido preparados por terceros para nuestro pedido. No aceptamos solicitudes de comidas sin nueces, y no garantizamos que el ambiente a bordo de nuestra aeronave sea libre de nueces o de nueces.

#### **4.5 Cambios a reservas**

- 4.5.1 Si desea cambiar su reserva, puede hacerlo de acuerdo con los términos y condiciones de las condiciones del contrato y solo se confirmará y emitirá un nuevo boleto después del pago de cualquier diferencia de precio, tarifas y cargos aplicables, como se indica en nuestro Regulaciones de viaje y asesoradas por nosotros o nuestro agente autorizado.
- 4.5.2 Solo proporcionamos transporte a una persona que dice tener derecho a él bajo un Boleto, sujeto a los términos de estas Condiciones Generales de Transporte. No seremos responsables ante ninguna otra persona que afirme tener derecho a transporte bajo este mismo Boleto.
- 4.5.3 Un Boleto no es transferible y solo el Pasajero cuyo nombre está impreso en el Boleto está autorizado para usarlo.
- 4.5.4 Ciertas tarifas están sujetas a condiciones que limitan la posibilidad de modificación.

#### **4.6 Cancelación de reservas.**

- 4.6.1 Si desea cancelar su reserva, puede hacerlo de acuerdo con los términos y condiciones de su contrato de transporte.
- 4.6.2 Los boletos reservados para viajar en Air Arabia Maroc no se pueden cancelar.
- 4.6.3 Ciertas tarifas están sujetas a condiciones que limitan la posibilidad de cancelación.

#### **4.7 Reconfirmación de reservas**

- 4.7.1 A menos que se indique lo contrario, no es necesario que vuelva a confirmar o devolver las reservas antes del vuelo. Si le pedimos que reconfirme su reserva antes de un vuelo, nosotros o nuestro agente autorizado le notificaremos cuándo, cómo y dónde debe hacerse.
- 4.7.2 Si esto es necesario y no vuelve a confirmar, podemos cancelar sus reservas o devoluciones actuales y no habrá reembolso del precio pagado por esta reserva cancelada, a menos que las condiciones aplicables a su boleto lo permitan.

#### **4.8 Cancelación de reservas posteriores.**

- 4.8.1 Cancelaremos la parte no utilizada de su reserva si no realiza el check-in para ningún vuelo o si, después de registrarse, no se presenta en la puerta de embarque con su tarjeta de embarque dentro del tiempo especificado por nosotros cuando realiza el check-in.
- 4.8.2 No seremos responsables de ninguna pérdida o gasto que resulte de su incumplimiento de los requisitos de los artículos 9.1 y 9.3.

#### **4.9 Cambio de nombre**

- 4.9.1 Puede solicitar un cambio de nombre si se ha pagado la reserva, para cambiar el nombre del pasajero, deberá pagar la tarifa de cambio de nombre, así como cualquier diferencia de tarifa, si corresponde.
- 4.9.2 Tenga en cuenta que debe completar este proceso al menos 24 horas antes de la hora de salida programada.
- 4.9.3 El servicio de cambio de nombre no es aplicable para Air Arabia Maroc o para parte de la reserva.
- 4.9.4 Ciertas tarifas están sujetas a condiciones que limitan la posibilidad de un cambio de nombre.

## **ARTÍCULO 5 - ASISTENCIA ESPECIAL Y CAPACIDAD DE VUELO**

### **5.1 Disposición general**

- 5.1.1 El transporte de niños no acompañados, pasajeros con movilidad reducida y personas que padecen enfermedades o cualquier otra persona que requiera asistencia especial, porque no puede comer o usar el baño sin asistencia, o evacuar la cabina del aeroplano sin asistencia, o si tiene necesidades especiales que requieren equipo especial, solo lo transportaremos si (a) ha obtenido la autorización de un médico que consideramos suficientemente calificado por nosotros antes del tiempo de embarque; y (b) Usted está acompañado por una persona que puede ayudarlo con sus necesidades. La aceptación del transporte de mujeres embarazadas puede estar sujeta a un acuerdo previo de conformidad con el artículo 5.3. Las condiciones específicas relacionadas con el transporte de Pasajeros a las que se hace referencia en este Artículo 5.1 están disponibles a través de Nosotros y Nuestros Agentes Autorizados previa solicitud y en el sitio web de AirArabia.
- 5.1.2 Le rogamos que nos informe acerca de su discapacidad o en relación a cualquier necesidad de asistencia especial, incluida una silla de ruedas, al hacer su reserva. Si realiza una solicitud de asistencia especial después de que haya realizado la reserva o, de conformidad con la normativa aplicable, menos de 48 horas antes del vuelo, nos esforzaremos para responder a la solicitud de conformidad con la normativa aplicable, teniendo especial cuidado del plazo y la naturaleza específica de la asistencia solicitada. En caso de que, al facturar o embarcar, necesite asistencia especial o una silla de ruedas que no se haya solicitado dentro del plazo adecuado, y de conformidad con el presente artículo, nos reservamos el derecho de rechazar al pasajero de conformidad con el artículo 10. Haremos todo lo posible por acomodar al pasajero en otro vuelo operado por nuestra compañía.
- 5.1.3 Si tiene un historial médico o una afección médica específica que pueda verse afectada por un viaje en una cabina presurizada, se recomienda consultar a un médico antes de tomar un vuelo, en particular un vuelo de larga distancia, y tomar todas las precauciones necesarias para que su vuelo continúe sin incidentes.

### **5.2 Trombosis venosa profunda (TVP)**

Algunos estudios han concluido que la inmovilidad prolongada puede ser un factor de riesgo de coágulos sanguíneos en las piernas (TVP - Trombosis venosa profunda). Si cree que puede estar en riesgo de TVP u otros problemas de salud, consulte a su médico antes de viajar.

### **5.3 Transporte de pasajeros embarazadas, recién nacidos, niños y bebés.**

- 5.3.1 Si está embarazada, se deben observar las siguientes precauciones.
- i. La llevaremos hasta 28 semanas de embarazo siempre que complete el "FORMULARIO DE COMPENSACIÓN DE LA MADRE EXPECTANTE" que se le entregará en el momento de la inscripción.
  - ii. La llevaremos después del final de su semana 28 y hasta 36 semanas de embarazo, o hasta la semana 32 de embarazo. Usted espera partos múltiples, como gemelos o trillizos, solo si envíenos un informe médico o carta
  - iii. El informe médico o la carta deben estar escritos en inglés, firmados y sellados por un médico, indicando:
    - La cantidad exacta de semanas que está embarazada,
    - Fecha de entrega esperada,
    - El estado de embarazo es normal y

- Confirme que está en condiciones de volar al menos durante su viaje de ida.  
La fecha de expedición no debe ser superior catorce (14) días antes de la fecha de salida. También deberá cumplimentar el "FORMULARIO DE INDEMNIZACIÓN EN CASO DE MUJER EMBARAZADA" que se le entregará en el momento del check-in.

- iv. No la transportaremos después de que haya completado 36 semanas de embarazo.
- v. Si desea viajar dentro de los siete días posteriores a la entrega, se requiere autorización médica. Los bebés no pueden viajar durante 48 horas después del parto y requieren autorización médica para viajar entre tres y siete días después del parto.

5.3.2 Por favor tenga en cuenta:

- i. No declaramos que el viaje sea seguro para usted en ningún momento durante su embarazo. Debe buscar el consejo de su propio médico antes de su vuelo. Los períodos mencionados anteriormente son solo nuestros requisitos mínimos.
- ii. Algunos países imponen restricciones a la entrada de mujeres embarazadas no nacionales. Consulte con la embajada o consulado correspondiente antes de su viaje para confirmar cualquier otra limitación.

**5.4 Transporte de menores no acompañados (UM)**

- 5.4.1 No transportaremos a menores de 12 años (en la fecha en que comience el vuelo correspondiente), a menos que este niño esté acompañado por un padre o tutor que tenga al menos 16 años de edad.
- 5.4.2 Un padre o tutor acompañante debe viajar con la misma confirmación de reserva.

**5.5 Reembolso de gastos médicos por parte de los pasajeros.**

- 5.5.1 Si no nos informa de una condición o incapacidad mental o física en el sentido del artículo 5.1.1., y/o si se enferma a bordo del avión debido a una condición preexistente en el vuelo (independientemente de si no lo sabía) o debido a su embarazo y en relación con esta condición Desviamos el avión hacia un destino imprevisto o en vuelo de regreso o vuelo (s) retrasado (s).
- 5.5.2 Usted nos pagará el costo de los gastos que pagamos para tratarlo en un avión, transportarlo en tierra o pagar la atención brindada por un tercero. También deberá pagar los costos en los que incurramos para desviar un avión o para el vuelo de regreso o los vuelos retrasados para buscar asistencia médica si ha incumplido las Secciones 5 (1) a (4). Podemos solicitarle el pago. El valor de cualquier transporte no utilizado en su boleto o créditos no utilizados en su cuenta con nosotros, o cualquiera de sus fondos en nuestra posesión.

**ARTÍCULO 6-DATOS PERSONALES**

- 6.1 Usted reconoce que los datos personales significan cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable. Esto incluye nombres, dirección, número de teléfono, detalles del pasaporte, dirección IP. Sus datos personales confidenciales se refieren a una categoría especial de datos personales que incluye "origen racial o étnico, registros médicos, antecedentes penales, unión, creencias religiosas, inclinación política, orientación sexual, información sobre niños" sus datos personales ( incluidos datos personales confidenciales) se nos ha proporcionado con el propósito de (i) hacer una reserva; (ii) registrarse y emitir un Boleto; (iii) emitir una tarjeta de embarque y otros documentos auxiliares asociados con su transporte; (iv) informarle sobre cambios en su itinerario; (v)

responder a sus solicitudes o solicitudes; (vi) emisión de recibos; proporcionarle su transporte; (vii) proporcionarle servicios auxiliares relacionados con su transporte; (viii) administración contable, (ix) procedimientos de facturación y auditoría y otros fines administrativos; (x) facilitación de inmigración, (xi) aduanas y procedimientos de entrada; (xii) facilitar los controles de seguridad; (xiii) tratar con las autoridades de inmigración; (xiv) cumplir con los requisitos de seguridad; (xv) prevención y detección del delito; (xvi) garantizar nuestro cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias que nos son aplicables; (xvii) gestionar problemas de relaciones con clientes; análisis estadísticos; (xviii) pruebas del sistema, (xix) mantenimiento y desarrollo; (xx) análisis de mercado; (xxi) Ayúdenos en cualquier transacción futura con usted; (xxii) marketing directo e investigación de mercado; (xxiii) adaptar nuestro marketing a sus necesidades específicas de transporte, (xxiv) análisis comparativo y medidas de rendimiento; (xxv) Capacitación en mantenimiento o desarrollo de IT; (xxvi) operar programas de fidelización; (xxvii) cumplir con las obligaciones legales hacia usted; (xxviii) poner los datos a disposición de las agencias gubernamentales para su transporte (por ejemplo, seguridad, (xxix) aduanas o inmigración cuando así lo exija la ley aplicable); (xxx) y para otros fines asociados o incidentales a su transporte.

- 6.2 Para estos fines, debe proporcionarnos, o comunicarse con su agente autorizado, su información personal y nos autoriza a almacenar y usar estos datos y a transmitirlos y / o compartirlos con: nuestras propias oficinas, nuestros agentes autorizados, nuestros otras compañías y / o marcas, cualquier persona a quien transferimos nuestros derechos y deberes; empresas de terceros que brindan servicios e instalaciones relacionados; los procesadores de datos que trabajan para nosotros; Nuestros agentes autorizados; agencias gubernamentales y de cumplimiento; y compañías de tarjetas de crédito y otras tarjetas de pago.
- 6.3 También podemos retener sus datos personales para fines de marketing directo, pero primero obtendremos su permiso para hacerlo. Puede negarse a recibir cualquier material de marketing de forma gratuita poniéndose en contacto con nosotros en los datos de contacto indicados en el artículo 7.4.
- 6.4 Podemos procesar datos personales confidenciales, por ejemplo, datos relacionados con su salud o discapacidad, su religión, sus antecedentes penales u otros. Usted reconoce y acepta que al proporcionarnos datos personales confidenciales, nos da su consentimiento expreso para que los procesemos y divulguemos a terceros para los fines antes mencionados. Estamos comprometidos a recopilar, procesar, almacenar, realizar copias de seguridad y transferir sus datos de acuerdo con la legislación de protección de datos vigente en cada momento, no somos responsables de los ataques lanzados por ciberdelincuentes y de rescate, nosotros Haremos todo lo posible para evitar tanto como sea posible. Al procesar sus datos, podemos transferirlos a países que pueden no ofrecer el mismo nivel de protección.
- 6.5 También podemos monitorear y/o grabar sus conversaciones telefónicas con nosotros para garantizar niveles de servicio consistentes, prevenir / detectar fraudes y para fines de capacitación.
- 6.6 Es posible que solicitemos el nombre y la información de contacto de un tercero a quien podamos contactar en caso de emergencia. Es su responsabilidad asegurarse de que el tercero consienta en la divulgación de la información provista para este propósito.
- 6.7 Procesamos sus datos personales de acuerdo con nuestra política de privacidad. Para obtener más información sobre los datos personales que recopilamos sobre usted, cómo los protegemos, cómo y por qué los procesamos, a quién los divulgamos y cuáles son sus derechos de protección de datos, consulte nuestra política de privacidad completa que está disponible en nuestro sitio web [www.airarabia.com](http://www.airarabia.com).
- 6.8 Debido a la legislación introducida por ciertos países, incluida la Unión Europea, al viajar entre estos países, estamos obligados a proporcionar información adicional a ciertos aeropuertos de

destino antes de su vuelo. Si esta información es necesaria, le informaremos sobre el requisito y cómo nos lo debe proporcionar. Deberá proporcionarnos esta información más de dos horas antes de la salida programada de su vuelo. El suministro de esta información por parte del Transportista en los aeropuertos de destino no implica ninguna aceptación o elegibilidad para que Usted ingrese a un estado o territorio.

## **ARTÍCULO 7 - BOLETOS**

### **7.1 Disposiciones Generales**

- 7.1.1 Su boleto constituye el comienzo de la prueba del contrato de transporte entre usted y nosotros.
- 7.1.2 Solo proporcionaremos servicio de transporte a las personas que tengan un Boleto válido siempre que, para cada Pasajero, esa persona sea designada como Pasajero en el Boleto.
- 7.1.3 Es posible que no tenga derecho a ser transportado en un vuelo si el boleto presentado está falsificado o si ha sido modificado de otra manera que nosotros o nuestro agente autorizado. También deberá presentar una identificación fotográfica positiva que lo identifique como pasajero nombrado en el boleto O el sistema de reserva y documentos de viaje válidos en forma de pasaporte, así como cualquier visa u otro documento requerido, satisfactorio para las autoridades competentes por el transporte que emprende.
- 7.1.4 Para los propósitos de los Acuerdos y para cualquier otro propósito relevante, un Boleto se considera un boleto de pasajero y un documento de transporte.
- 7.1.5 Es su responsabilidad tomar todas las medidas necesarias para garantizar que el Boleto no sea robado.
- 7.1.6 Si se beneficia de una tarifa especial sujeta a condiciones específicas, debe poder, en cualquier momento durante su viaje, proporcionarnos a nosotros o a nuestros agentes autorizados los documentos de respaldo apropiados que justifiquen que se cumplen estas condiciones. De lo contrario, deberá pagarnos la diferencia entre la tarifa especial, incluidos los impuestos, las tarifas o los cargos, pagados originalmente y la tarifa, incluidos los impuestos, las tarifas o los cargos, que debería haber pagado en ausencia de las condiciones específicas aplicables. Si no cumple o se niega a pagar la diferencia de precio, nos reservamos el derecho de negarle el embarque.

### **7.2 Periodo de validez**

A menos que se indique lo contrario en el Boleto, estas Condiciones Generales de Transporte o en las Reglas de Viaje o en las Tarifas Aplicables, un Boleto solo es válido para el (los) Pasajero (s) nombrado (s) y la (s) fecha (s) , tiempo (s) y vuelo (s) especificados en este boleto. La confirmación de su reserva no será válida y no la aceptaremos si no se utiliza en el orden indicado en la confirmación de la reserva.

### **7.3 Créditos, tarifas especiales, reembolsos**

- 7.3.1 Vendemos ciertos boletos a tarifas especiales que pueden ser parcial o totalmente no reembolsables. Ciertas tarifas y la confirmación de reservas están sujetas a condiciones que limitan o excluyen su derecho a modificar o cancelar reservas. Debe elegir la tarifa que mejor se adapte a sus necesidades.
- 7.3.2 A menos que las leyes aplicables dispongan lo contrario, los reembolsos (si los hubiera) solo se otorgarán en forma de crédito para la compra de boletos de acuerdo con nuestras regulaciones de viaje. No se otorgará ningún reembolso monetario. El crédito



se guardará en nuestro sistema bajo su referencia de confirmación cancelada o no utilizada.

- 7.3.3 Si se le solicita que presente un certificado médico, el certificado médico debe provenir de un hospital del gobierno que indique las razones de salud que le impidieron viajar y siempre que estas razones de salud no se conocieran al momento de la reserva. .
- 7.3.4 En caso de fallecimiento de un Pasajero antes de usar sus Boletos, se autoriza el reembolso dentro de los treinta (30) días a partir de la fecha de fallecimiento, previa solicitud por escrito de un miembro de la familia de un Pasajero fallecido, El reembolso se realizará después de recibir un certificado de defunción válido.
- 7.3.5 El crédito es válido por un período de doce (12) meses a partir de la fecha de reserva de su boleto original ("período de crédito"). El crédito no es transferible y solo puede utilizarse para el pago parcial o total de otra confirmación de reserva, siempre que el pasajero mencionado en la nueva reserva sea la persona nombrada como pasajero en la reserva original y que La reserva se realiza durante el período de crédito. El crédito solo se puede utilizar en los centros de atención telefónica de Air Arabia o en un agente autorizado.
- 7.3.6 Si no se presenta a ningún vuelo, su reserva se considerará inválida y no lo transportaremos, no lo transferiremos a otro vuelo y no le proporcionaremos ningún monto que pueda usarse como crédito contra cualquier robo futuro. Tendrá derecho a un reembolso del elemento de impuesto de aeropuerto de su reserva para vuelos no utilizados de conformidad con el artículo 13.

#### 7.4 Nuestra identificación

- 7.4.1 Nuestra identificación puede abreviarse como Nuestro código de designación de línea aérea, o de lo contrario en el Boleto, Nuestra dirección se considera Nuestra oficina registrada o nuestro establecimiento principal (como se define en la tabla a continuación):

Compañía aérea	Código de designación	Dirección
Air Arabia PJSC	(G9)	P.O. Box 132, Sharjah, Émirats Arabes Unis.
Air Arabia Maroc	(3O)	Rue de Carthage4, 20153 Casablanca, Maroc
Air Arabia Egypte	(E5)	Florida mall-Sheraton buildings- Caire, Egypte
Air Arabia Adu Dhabi	(3L)	Business Park 1, Zayed International Airport, Abu Dhabi, Emiratos Árabes Unidos
Air Arabia DMM	(4P)	Aeropuerto Internacional Rey Fahd, carretera secundaria King Fahd Ibn Abdul Aziz, distrito de Al Matar, Dammam, Reino de Arabia Saudí..

- 7.4.2 Si, por algún motivo, la compañía aérea operadora es una compañía distinta de Air Arabia PJSC, Air Arabia Maroc , Air Arabia Egypt, o Air Arabia DMM se lo notificaremos lo antes posible. Dicho transporte siempre se registrará por estas Condiciones.

### ARTÍCULO 8 - TARIFAS, IMPUESTOS, HONORARIOS, CARGOS Y MONEDA

#### 8.1 Tarifas

- 8.8.1 Las tarifas pagadas por el (los) vuelo (s) se aplican solo al transporte desde el aeropuerto hasta el punto de origen hasta el punto de destino en los horarios y fechas especificados

en la confirmación de la reserva, a menos que se indique lo contrario Expresar de nuestra parte. Las tarifas no incluyen ningún tipo de servicio de transporte terrestre entre los aeropuertos y los mostradores de facturación de la ciudad.

- 8.8.2 Las tarifas para la confirmación de su reserva se han calculado de acuerdo con la tarifa vigente en la fecha de pago de la confirmación de su reserva.

## **8.2 Impuestos, Tasas y Cargos.**

- 8.8.3 Los impuestos, tasas y cargos aplicables que nos imponga cualquier gobierno u otra autoridad, incluido el operador de un aeropuerto, que estamos obligados a cobrarle o pagar en su nombre por su vuelo, serán pagaderos a usted también adeudado por nosotros a la tarifa. Cuando compre su boleto, se le informará de los impuestos, tarifas y cargos que no están incluidos en el precio y normalmente se indicarán por separado en su boleto.
- 8.8.4 Estos impuestos y tarifas impuestos a los viajes aéreos cambian constantemente y pueden imponerse después de la fecha de reserva de su boleto. Estas cantidades modificadas no se indicarán en la confirmación de su reserva. Si dicho impuesto o cargo se introduce o aumenta después de reservar el Boleto y antes de su viaje, le pasaremos este costo donde lo permita la ley y deberá pagarlo antes de la salida. Es posible que se le facturen dichos cargos, tarifas o impuestos además de la tarifa deduciendo estos cargos de la tarjeta de crédito o débito utilizada para hacer su reserva o en un aeropuerto. La falta de pago puede afectar su capacidad de viajar con nosotros.
- 8.8.5 Si se exonera o reduce cualquier impuesto, tarifa o cargo que nos paga cuando emitimos el boleto, tendrá derecho a solicitarnos un reembolso.
- 8.8.6 Si no utiliza su boleto, tendrá derecho a solicitar el reembolso de todos los impuestos, tarifas y cargos que haya pagado de conformidad con el artículo 8.2.1., Menos tarifas de servicio aplicables, que, en En consecuencia, no tenemos la obligación de pagar a ningún gobierno u otra autoridad en su nombre.
- 8.8.7 Si no paga la tarifa correspondiente (incluidos, entre otros, los impuestos, tarifas, opciones adicionales y recargos aplicables) para la confirmación de la reserva antes de su vuelo, cancelaremos su reserva y le negaremos el embarque.

## **8.3 Gastos de gestión facturados por nosotros o un agente autorizado**

Nosotros o nuestros agentes autorizados podemos cobrarle una tarifa de procesamiento por la emisión de un boleto.

Las tarifas de procesamiento pueden variar según el lugar donde se compró el boleto, el tipo de vuelo, la tarifa aplicable y el canal de distribución del boleto. Las tarifas de procesamiento no se agregarán al monto del boleto, pero se facturarán por separado. Las tarifas de procesamiento no son reembolsables, excepto en el caso de cancelación de un boleto debido a un error de nuestro agente autorizado o nuestro. Le informaremos el monto de las tarifas de procesamiento aplicables antes de finalizar una reserva.

## **8.4 Moneda de pago**

La tarifa, excluyendo impuestos, tarifas de procesamiento y tarifas de administración, se paga en la moneda del país donde se compra el boleto, a menos que nosotros o nuestro agente autorizado especifiquemos otra moneda (por ejemplo, debido a la no conversión de moneda local). A nuestro exclusivo criterio, también podemos aceptar pagos en otra moneda.

# **ARTÍCULO 9 - GRABACION Y EMBARQUE**

## **9.1 Check-in en línea y ciudad**

- 9.1.1 El check-in en línea y en la ciudad está disponible para algunos aeropuertos y desde ciertas ciudades.
- 9.1.2 Antes de llegar al aeropuerto para su vuelo programado, puede registrarse en línea e imprimir su tarjeta de embarque o descargar una tarjeta de embarque móvil si está volando desde un aeropuerto donde son aceptados. Para registrarse en línea, debe ir a nuestro sitio web o aplicación y seguir las instrucciones. Debe registrarse en línea para sus vuelos programados dentro del límite de tiempo indicado en su boleto. Una vez que haya facturado en línea, también debe imprimir su tarjeta de embarque o, si viaja en un avión donde son aceptados, descargue una tarjeta de embarque móvil y llévela al aeropuerto con usted. También puede registrarse en línea e imprimir su tarjeta de embarque o descargar una tarjeta de embarque móvil (si está volando desde un aeropuerto donde son aceptados) para cualquier vuelo posterior.
- 9.1.3 Tenga en cuenta que los aeropuertos aceptarán pases de abordar móviles que se hayan descargado a su teléfono móvil o tableta utilizando la aplicación Air Arabia. Los aeropuertos pueden no aceptar las versiones en pdf de su tarjeta de embarque descargada en un teléfono móvil o tableta y no pueden permitirle pasar seguridad o abordar su vuelo si presenta una versión en pdf de su tarjeta de embarque. en un teléfono móvil o tableta.
- 9.1.4 Si ha cambiado los detalles de su (s) vuelo (s), agregó un bebé, solicitó asistencia especial y / o reservó un asiento mediante la asignación de asientos o cualquier otro servicio ofrecido por nosotros desde que reservó su ( su (s) vuelo (s), deberá volver a registrarse en línea e imprimir una nueva tarjeta de embarque o, si está disponible en el aeropuerto desde el que está volando, descargar una nueva tarjeta de embarque móvil para su vuelo (s), debido a que su tarjeta de embarque original ya no será válida, debe tener su tarjeta de embarque impresa o su tarjeta de embarque móvil a su llegada al aeropuerto .
- 9.1.5 Si su vuelo se ha retrasado o cancelado o si ha sido transferido a otro vuelo, deberá volver a registrarse en línea e imprimir una nueva tarjeta de embarque o, si está disponible, en el aeropuerto correspondiente; descargue una nueva tarjeta de embarque móvil ya que la tarjeta de embarque original ya no será válida. Si ya está en el avión cuando su vuelo se retrasa o cancela, vaya al depósito de equipaje, al servicio de asistencia o a la oficina de atención al cliente donde uno de nuestros representantes lo ayudará.

## **9.2 Plazos de Check-in en el aeropuerto**

Debe estar en el check-in con suficiente antelación a la hora programada de salida de su vuelo para completar el check-in, los trámites gubernamentales y los procedimientos de seguridad, teniendo en cuenta que:

- 9.2.1 Los horarios de check-in pueden variar según el aeropuerto y su viaje será más fácil si permite suficiente tiempo para cumplir con los plazos de check-in. Nosotros o nuestros agentes autorizados le notificaremos la fecha límite de facturación para su primer vuelo con nosotros si es más larga que la fecha límite normal. Para cualquier vuelo posterior en su viaje, debe informarse sobre los plazos de facturación consultando nuestro horario o preguntándonos a nosotros oa nuestros agentes autorizados.
- 9.2.2 Debe cumplir con la fecha límite de registro aplicable y no puede registrarse después de la fecha límite de registro. La llegada después de la fecha límite de registro puede ocasionar la pérdida de su reserva y el pago total del precio.
- 9.2.3 Las formalidades gubernamentales y los procedimientos de seguridad pueden variar entre aeropuertos y para ciertos vuelos. Es su responsabilidad asegurarse de cumplir con estos trámites y procedimientos.

- 9.2.4 Si se registró en línea o al abordar en los puntos de check-in de la ciudad, debe pasar directamente por el punto de control de seguridad y cualquier área de aduanas / inmigración hasta la puerta de embarque.
- 9.2.5 Si ha reservado asistencia para llegar a la puerta, notifique a un miembro de nuestro personal del aeropuerto o vaya al punto de recogida proporcionado por la autoridad del aeropuerto designada a su llegada al aeropuerto y Ellos organizarán asistencia para usted. Recuerde permitir tiempo extra para esto.
- 9.2.6 Si viaja con una silla de ruedas, notifique a un miembro de nuestro personal de vuelo a su llegada al aeropuerto para asegurarse de que nuestro personal conozca sus necesidades y la asistencia que necesitará. Debe asegurarse de llegar al avión con tiempo suficiente para pasar por la seguridad del avión y llegar a la puerta de embarque a tiempo para su vuelo. Las ayudas para la movilidad en silla de ruedas que pesen más de 60 kg solo pueden aceptarse si la aeronave lo aprueba; consulte las instalaciones a la llegada ya la salida.
- 9.2.7 Brindar asistencia a través del avión, en el avión, fuera del avión y a través del proceso de llegada al destino es responsabilidad de la autoridad competente del aeropuerto. Las inquietudes sobre el nivel de servicio brindado deben dirigirse a la autoridad del aeropuerto, si corresponde.
- 9.2.8 Se le permite registrarse con otro pasajero en un PNR separado para el mismo vuelo solamente si ambos se acercan al mostrador de check-in al mismo tiempo y han completado los procedimientos de seguridad.

### **9.3 En el check-in**

- 9.3.1 Todos los pasajeros, incluidos niños y bebés, deben presentar su confirmación de reserva y todos los documentos de viaje necesarios, incluidos, entre otros, pasaportes, visas, etc., al momento del check-in. Al realizar el check-in, si no proporciona los documentos de viaje necesarios para viajar al destino de su reserva, es posible que no se le permita viajar, lo que podría causar que pierda su reserva y el precio total pagado
- 9.3.2 Al registrarse, emitiremos su pase de abordar y su recibo de equipaje para todo el equipaje facturado. Es importante que los mantenga con usted durante todo su viaje.
- 9.3.3 Normalmente, los mostradores de facturación del aeropuerto están abiertos tres horas y cierran una hora antes de su vuelo programado, algunos aeropuertos tienen un horario de facturación diferente. Por lo tanto, verifique el horario de check-in mencionado en su boleto ya que hay algunos. Debe asegurarse de haber enviado su equipaje de bodega antes del cierre del check-in, en algunos aeropuertos debe haber enviado su equipaje de bodega más de una hora antes de la hora programada de salida de su vuelo o equipaje de bodega No será aceptado para el transporte. En ciertos aviones, debe haber depositado su equipaje de bodega más de 60 minutos antes de la salida programada de su vuelo para que sea aceptado. Consulte su documento de confirmación para ver estas excepciones limitadas.
- 9.3.4 Los grupos que viajan bajo el mismo PNR o las familias que viajan juntas pueden agrupar su equipaje facturado al mismo tiempo, pero deben hacer que se registre su equipaje individualmente para que cada pasajero lleve consigo su propio reclamo de equipaje. Si un miembro del grupo se descarga en la puerta de embarque por algún motivo, el equipaje facturado de ese miembro del grupo debe descargarse.

### **9.4 Embarque**

- 9.4.1 Los detalles de embarque, incluidos, entre otros, el número de puerta de embarque o la fecha límite, normalmente se especificarán en su tarjeta de embarque, pero pueden

modificarse mediante anuncio público o de otra manera. Debe estar presente en la puerta de embarque a la hora especificada por nosotros durante el check-in, pero en cualquier caso no más de 20 minutos antes de la hora de salida programada de su vuelo o corre el riesgo No ser aceptado para el viaje.

- 9.4.2 Su pasaporte y documentos de viaje serán verificados cuando pase por el control de seguridad del aeropuerto y nuevamente antes de abordar el avión.
- 9.4.3 A su llegada a la puerta de embarque, deberá presentar cierta información relacionada con su vuelo e identidad. Esto incluirá su pase de abordar para su vuelo y una forma aceptable de identificación con foto. Detalles de estos requisitos de identificación, necesarios para todos los vuelos (internacionales y nacionales).
- 9.4.4 Si se presenta antes de abordar en cualquier momento antes o después del horario de abordaje mencionado en este artículo o si no estaba listo para viajar y está documentado incorrectamente, comprende y reconoce que nos negaremos a transportarlo y renunciaremos a su asiento y su equipaje facturado se descargará de la aeronave sin derecho a ninguna compensación, excepto si así lo exige la ley aplicable. Para evitar dudas, esto incluye su incapacidad para enviar o presentar la información requerida en relación con los requisitos de información avanzada para pasajeros. Los detalles de nuestros requisitos de información para pasajeros se detallan en la sección 6.

### **9.5 Aviso Importante**

No tendremos ninguna obligación (incluido, entre otros, transportarlo en otro vuelo u ofrecer un reembolso por el boleto) ni responsabilidad por cualquier pérdida o gasto, sea lo que sea, resultante de su incumplimiento de las disposiciones de este artículo 9.

## **ARTÍCULO 10-DENEGACIÓN Y LIMITACIÓN DEL TRANSPORTE**

### **10.1 Derecho a rechazar el transporte**

- 10.1.1 Tenemos derecho a negarnos a llevarlo a usted o su equipaje en un vuelo (incluso si tiene un boleto válido y tiene una tarjeta de embarque) si se han producido uno o más de los eventos enumerados a continuación o si creemos razonablemente que esto podría suceder, entendiendo que usted no tiene la obligación de preguntar para determinar si creemos que podría ocurrir un evento Consulte también los artículos 10.2 y 13.4. sobre las consecuencias de una denegación de transporte.
- 10.1.2 Dicha acción es necesaria para cumplir con todas las leyes, regulaciones u órdenes gubernamentales aplicables de cualquier estado o país desde el que se realice un vuelo, un vuelo hacia o desde; donde
- 10.1.3 El transporte de usted y / o su equipaje puede poner en peligro o afectar de manera negativa y material, o poner en peligro o dañar y afectar materialmente la seguridad, salud o seguridad de la aeronave, otros pasajeros o el tripulación (incluido el personal de tierra) o la comodidad de otros pasajeros a bordo de la aeronave; donde
- 10.1.4 Parece estar bajo la influencia de drogas o alcohol; o si usted está, o creemos razonablemente que está, en posesión ilegal de drogas; donde
- 10.1.5 Su condición mental o física, incluida su deficiencia de alcohol o drogas, parece presentar un peligro o riesgo para usted, los pasajeros o la tripulación o para el avión o cualquier persona o propiedad a bordo o representa una fuente probable o real de incomodidad material o incomodidad para otros pasajeros a bordo del avión si viajara; donde
- 10.1.6 Se ha negado a autorizar un control de seguridad en usted o su equipaje; donde

- 10.1.7 Se ha negado a someterse a un control de seguridad para usted o su equipaje o, después de haberse sometido a dicho control, no ha proporcionado respuestas satisfactorias a las preguntas de seguridad en el check-in o en la puerta embarque, o ha fallado una evaluación / análisis de perfil de seguridad, o altera o quita sellos de seguridad en su equipaje o calcomanías de seguridad en su tarjeta de embarque; donde
- 10.1.8 Utiliza palabras amenazantes, abusivas o insultantes o se comporta de manera amenazante, abusiva o insultante hacia el personal de tierra o los miembros de la tripulación u otros pasajeros antes o durante cualquiera de los procesos de embarque en su vuelo o durante el desembarque de un vuelo de conexión o a bordo de la aeronave antes del despegue; donde
- 10.1.9 No observa u obstruye nuestras instrucciones de seguridad, ya sea antes de abordar o a bordo de la aeronave, o las de cualquier miembro del personal de tierra o de la tripulación de la aeronave ejercer sus funciones o si usted manipula o amenaza con falsificar la aeronave, su equipo o cualquier parte de ella; donde
- 10.1.10 No sigue nuestras instrucciones para la seguridad del pasajero, por ejemplo, para sentarse, almacenar equipaje no facturado, fumar, beber alcohol, usar drogas o usar equipos electrónicos (por ejemplo, teléfonos móviles / celulares, computadoras portátiles), PD4A, grabadoras portátiles, reproductores de CD, DVD y MP3, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión); donde
- 10.1.11 Ha realizado o ha intentado hacer un engaño de bomba, una amenaza de secuestro o cualquier otra amenaza a la seguridad; donde
- 10.1.12 Comete una ofensa criminal durante el check-in o uno de los otros procesos de embarque en su vuelo, o al desembarcar de un vuelo de conexión, o a bordo del avión antes del despegue; o actuar en un comportamiento disruptivo o rebelde
- No tiene o no parece estar en posesión de documentos de viaje válidos; Busca o ha buscado ingresar ilegalmente a un país a través del cual puede estar en tránsito o para el cual no tiene un documento de entrada válido; Destruye documentos de viaje durante el vuelo; Usted se niega a entregar Sus documentos de viaje a un miembro de la tripulación, al recibirlos, a pedido; Se niega a permitirnos fotocopiar sus documentos de viaje; o si el registrador duda de que haya una diferencia entre la persona en el documento y la persona ante ellos.
- 10.1.13 Hemos sido informados (oralmente o por escrito) por las autoridades de inmigración u otras autoridades del país al que viaja o por el que tiene la intención de transitar, o de un país en el que ha planeado una escala , que no se le permitirá ingresar a este país incluso si tiene documentos de viaje válidos; donde
- 10.1.14 Usted (o la persona que pagó el Boleto) no ha pagado la tarifa, los impuestos, las tarifas o los cargos correspondientes en su totalidad; donde
- 10.1.15 No cumplió con la fecha límite de check-in o no pudo llegar a la puerta de embarque a tiempo; donde
- 10.1.16 Estás presentando un ticket que ha sido o parece ser:
- No es válido, o
  - adquirido ilegalmente o por medios fraudulentos (por ejemplo, con tarjeta de crédito o débito robada), o
  - no pagado debido a una falla del agente autorizado, o
  - Falsificado o falsificado o modificado sin la autorización requerida, o

- Comprado o emitido o modificado por una entidad que no sea nosotros o nuestro agente autorizado, o
- Denunciado como mutilado, perdido o robado, o es una falsificación, o

10.1.17 No puede probar que es la persona nombrada en el boleto o que no cumple con los requisitos establecidos en otras partes de estas condiciones de transporte; donde

10.1.18 Omite, o se niega, a darnos información en su posesión o a su disposición que una autoridad gubernamental nos haya pedido legalmente que proporcionemos sobre usted; donde

10.1.19 Usted no es médicamente apto para volar; donde

10.1.20 Usted está, o sospechamos razonablemente que está, en posesión ilegal de drogas; donde

10.1.21 Tiene menos de 12 años y no está acompañado por un tutor mayor de 16 años nombrado en el mismo Boleto; donde

10.1.22 Ya se ha comportado de una de las formas prohibidas anteriormente y creemos que puede repetir dicho comportamiento, o que otra aerolínea le haya negado previamente por una razón relacionada con su comportamiento, o ha violado el 'una de sus obligaciones impuestas sobre este tema. Condiciones generales de transporte en comparación con el transporte anterior que realizamos; donde

10.1.23 Al registrarse o abordar, necesita asistencia especial que no se solicitó al reservar el viaje, o de acuerdo con las regulaciones aplicables, al menos 48 horas antes de la hora de salida anunciado del robo, de conformidad con el artículo 5.1, y que no podemos proporcionar razonablemente; donde

10.1.24 Le informamos que no lo transportaremos en ningún momento después de la fecha de este aviso en nuestros vuelos; donde

## 10.2 Reembolso de gastos

Si se le niega el transporte por alguna de las razones establecidas en el artículo 10.1, nos reembolsará los costos en los que incurramos debido a: (a) la reparación o el reemplazo de bienes perdidos, dañados o destruidos por usted; (b) compensación Debemos pagar a cualquier pasajero o miembro de la tripulación afectado por sus acciones; y (c) retrasar el avión para recogerlo a usted y / o su equipaje. Podemos aplicar el valor de cualquier transporte no utilizado a este pago o gasto en la confirmación de su reserva o en cualquiera de nuestros fondos en nuestra posesión.

## 10.3 Vuelos fuera de secuencia

10.3.1. Su boleto solo es válido para cada uno de los vuelos registrados en el boleto y en la reserva (PNR) que figura en nuestro sistema informático de reservas, desde el lugar de salida del vuelo, a través de alguna escala y hasta el lugar de destino final. Su boleto perderá la validez y nos reservamos el derecho de rechazar su transporte, o el de su equipaje, en cualquier vuelo disponible (aunque usted sea el titular de un boleto y esté en posesión de una tarjeta de embarque), en caso de que alguno de los vuelos reservados, ya sea de ida o de vuelta, no se haya utilizado en la secuencia exacta que figura en el boleto.

10.3.2. **Antes del primer vuelo:** si no desea viajar en la secuencia exacta de vuelos de la reserva, antes del primer vuelo de la secuencia de vuelos, deberá cambiar la reserva de acuerdo con el artículo 4.5 o bien cancelarla de acuerdo con el artículo 4.6 y, a partir de entonces, podrá realizar una nueva reserva.

**10.3.3. Cualquier vuelo de la reserva:** si usted realiza algún vuelo en una secuencia diferente a la que figura en la reserva, se aplicará inmediatamente el artículo 7.3.6 a todos los vuelos de la reserva (de ida y vuelta) y se anulará la validez de todos los vuelos de la reserva.

**10.3.4.** No nos hacemos responsables de ninguna pérdida o gasto que se derive del incumplimiento por su parte de las disposiciones de este artículo **10.4. Lista Negra**

**10.4.1.** Tenemos derecho, a nuestra sola discreción, de añadirte a nuestra Lista Negra si demuestras una violación de las normas de seguridad, cumplimiento normativo o seguridad, ya sea en tierra o a bordo de nuestras aeronaves, pasajeros, empleados o agentes, o si actúas de manera indisciplinada o sospechamos que hay transacciones fraudulentas relacionadas con tus reservas.

**10.4.2.** Se te notificará por escrito, a través del correo electrónico proporcionado en el momento de la reserva, sobre tu estado en la Lista Negra, incluyendo las razones de dicha acción.

**10.4.3.** Las razones para añadirte a la Lista Negra incluyen, pero no se limitan a, los siguientes actos:

**a) Comportamiento disruptivo:**

o Pasajeros que muestran comportamientos indisciplinados o agresivos, como abuso verbal o físico.  
o Acciones que interfieren con las responsabilidades de la tripulación, como negarse a cumplir las instrucciones de seguridad.

**b) Poner en peligro la seguridad:**

o Intentar abrir puertas, manipular equipos de seguridad o ignorar instrucciones de seguridad.  
o Conducta peligrosa que amenaza la seguridad de otros, como fumar a bordo.

**c) Preocupaciones de seguridad:**

o Violación de regulaciones de seguridad, como intentar evitar controles de seguridad o llevar artículos no autorizados.  
o Comportamiento fraudulento, como usar un documento de identidad falso o el pase de abordar de otra persona.

**d) Altercados físicos o agresiones:**

o Pasajeros involucrados en peleas, altercados físicos o agresiones con otros pasajeros, miembros de la tripulación o personal en tierra.  
o Casos de conducta física inapropiada, como acoso o agresión, que se tratan con una política de tolerancia cero.

**e) Incumplimiento de pago o pagos fraudulentos:**

o No pagar servicios o disputas por cargos de boletos que resultan en reclamos no resueltos.  
o Usar métodos de pago fraudulentos para reservar vuelos.



**f) Amenazas o abusos (verbales o escritos):**

- o Lenguaje amenazante o abusivo, ya sea dirigido a la tripulación u otros pasajeros.
- o Hacer amenazas, incluso en broma, sobre problemas de seguridad.

**g) Problemas legales o participación en actividades delictivas:**

- o Si un pasajero está involucrado en actividades ilegales a bordo, como tráfico de drogas o contrabando.
- o No cumplir con las autoridades de aduanas o inmigración en países extranjeros.

**h) Riesgos para la salud y la seguridad:**

- o Pasajeros que representan un riesgo debido a enfermedades contagiosas sin tomar las precauciones necesarias.
- o Situaciones donde una condición médica del pasajero requiere cuidado especializado que la aerolínea no puede manejar.

10.4.4. Entiendes que ser añadido a nuestra Lista Negra restringirá y te impedirá viajar con nosotros o usar nuestros servicios, durante un período determinado únicamente por nosotros. Se te prohibirá usar cualquier boleto/producto nuestro y tendremos el derecho de cancelar cualquier reserva futura que tengas con nosotros, sin reembolso ni crédito.

10.4.5. Una vez que estés en la Lista Negra, no podrás registrarte y tu reserva será cancelada sin reembolso ni crédito.

## **ARTÍCULO 11 - EQUIPAJE**

### **11.1 Disposiciones Generales**

#### **11.1.1 Franquicia de equipaje**

- a) Algunas tarifas no incluyen ninguna franquicia de equipaje facturado. El pasajero puede optar por comprar la franquicia de equipaje preferida en el momento de la reserva. Consulte las tarifas aplicables para obtener más información. Estos están disponibles para usted en el momento de la reserva. Los permisos y restricciones actuales para el equipaje facturado y no facturado se establecen en nuestro sitio web y pueden cambiar de vez en cuando.
- b) Un pasajero que no viaja no puede transferir su equipaje documentado no utilizado o su franquicia de equipaje no facturado a ningún otro pasajero, incluidos los pasajeros en el mismo boleto.

#### **11.1.2 Exceso de equipaje**

La aceptación y el transporte del exceso de equipaje son a nuestra discreción y se le cobrará una tarifa por el transporte de equipaje que exceda su franquicia de equipaje gratuita. Para obtener más detalles sobre las tarifas aplicables al transporte de exceso de equipaje, contáctenos o contacte a nuestros agentes autorizados.

#### **11.1.3 Sus obligaciones**

- a) Usted declara que tiene pleno conocimiento del contenido de todo su equipaje.
- b) Usted acepta no dejar su equipaje desatendido desde el momento en que lo empaca y no aceptar artículos de otro pasajero o cualquier otra persona.
- c) Usted acepta no viajar con el equipaje que un tercero le haya confiado.
- d) Es aconsejable no incluir artículos perecederos o frágiles en su equipaje. Sin embargo, si incluye estos artículos u objetos en su equipaje, debe asegurarse de que estén embalados y protegidos de manera adecuada y segura en contenedores apropiados para no dañar estos artículos y objetos y el equipaje que pertenece al equipaje de otros pasajeros o nuestro avión.
- e) Debe asegurarse de que su equipaje esté debidamente cerrado y solo pueda ser abierto por usted, lo que significa que no asumimos ninguna responsabilidad por los artículos prohibidos en su equipaje en ningún momento.

#### **11.1.4 Artículos que no debe llevar en su equipaje**

##### **11.1.4.1 General**

Hay algunos artículos estrictamente prohibidos que no debe incluir en su equipaje. Las prohibiciones se aplican al equipaje documentado y no documentado, así como a las prohibiciones separadas y adicionales aplicables solo al equipaje documentado y al equipaje no documentado. Si no cumple con una de las reglas aplicables, a usted y / o su equipaje se les puede negar el transporte (ver también el artículo 10.1). Además, es posible que no pueda reclamar una indemnización si un artículo prohibido incluido incorrectamente en su equipaje está dañado o causa daños a su equipaje.

- a) No debe incluir ninguno de los siguientes elementos en las áreas de seguridad / esterilizadas y a bordo de una aeronave o en su equipaje facturado o no facturado:
  - i. Elementos que puedan poner en peligro la aeronave o las personas o propiedades a bordo de la aeronave, como los especificados en las Instrucciones técnicas de la ICAO para el transporte seguro de mercancías peligrosas por vía aérea y el Reglamento de IATA en mercancías peligrosas, y en nuestras regulaciones de viaje relacionadas. Si no está familiarizado con estas reglas y regulaciones, solicítenos más detalles a nosotros o a nuestros agentes autorizados;
  - ii. artículos cuyo transporte está prohibido por ley, reglamento, ordenanza o política gubernamental vigente en cualquier estado, dentro o fuera de;
  - iii. Artículos que consideramos no aptos para el transporte porque son riesgosos o peligrosos, o por su peso, tamaño, forma o carácter, o porque son frágiles o perecederos teniendo en cuenta, entre otras cosas, el tipo de aeronave utilizada. Consúltenos sobre cualquier inquietud que pueda tener con respecto a la idoneidad de su equipaje antes de su llegada al aeropuerto;
  - iv. Se prohíbe el transporte de armas de fuego (reales, réplicas o juguetes) y municiones que no sean para la caza y el deporte como equipaje. Las armas de fuego y municiones para la caza y el deporte pueden aceptarse a nuestro exclusivo criterio como equipaje documentado. Las armas de fuego deben estar descargadas, con el seguro de seguridad en su lugar, y debidamente embaladas. El transporte de municiones está sujeto a los reglamentos de la ICAO y la IATA mencionados en el artículo 11.1.4.1. (a). (i)
  - v. No debe incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, objetos de valor (incluidos, por ejemplo, dinero, joyas, metales preciosos, piedras preciosas, objetos de plata, obras de arte u otros objetos de valor, equipos ópticos o fotográficos), computadoras, dispositivos electrónicos personales (incluidos, entre

otros, dispositivos de comunicación móvil y tabletas), datos almacenados, cualquier medicamento o equipo médico que pueda necesitar en el vuelo o durante su viaje (el equipo médico puede aceptarse en el equipaje no facturado) o que no se puede reemplazar rápidamente en caso de pérdida o daño, llaves de casa o de automóvil, documentos valiosos (incluidos, por ejemplo, certificados de acciones, bonos, documentos negociables, títulos de propiedad, documentos comerciales, pasaportes y otros documentos de identificación) o muestras. Usted puede llevar con usted hasta dos equipos de movilidad por cada persona discapacitada o con movilidad reducida, incluidas sillas de ruedas eléctricas (previo aviso de 48 horas y posibles limitaciones de espacio a bordo del avión, y sujeto a la aplicación de la legislación pertinente sobre mercancías peligrosas)

- vi. Ejemplos de artículos prohibidos No está autorizado para transportarlo en zonas de seguridad de acceso restringido y a bordo de una aeronave:
  - Armas de fuego, armas de fuego y otros dispositivos que descargan proyectiles: dispositivos capaces, o aparentemente capaces, de ser utilizados para causar lesiones graves al descargar un proyectil, en particular: armas de fuego de todo tipo, como pistolas, revólveres, rifles, escopetas, rifles de juguete, réplicas e imitaciones de armas de fuego que pueden confundirse con armas reales, componentes de armas de fuego, excepto miras telescópicas, pistolas de aire comprimido y CO 2, como pistolas, pistolas de perdigones, escopetas y pistolas, pistolas de bengala y pistolas de arranque, arcos, ballestas y flechas, fusiles y fusiles, tirachinas y catapultas.
  - Dispositivos excelentes: dispositivos diseñados específicamente para aturdir o inmovilizar, que incluyen:
    - dispositivos impactantes, como pistolas de aturdimiento, pistolas Taser y bastones eléctricos, aturdidores y asesinos de animales, desactivando e incapacitante y productos químicos biológicos, gases y aerosoles, como mazas, aerosoles pimienta, aerosoles de pimienta, gases lacrimógenos, aerosoles ácidos y repelentes de animales Vaporizadores;
  - Objetos con punta afilada o borde afilado: objetos con una punta afilada o borde afilado que pueden usarse para causar lesiones graves, incluidos: objetos diseñados para ser cortados, como hachas, hachas y cuchillas, piolet y picahielos, cuchillas de afeitar, cortadores de cajas, cuchillos de cuchilla de más de 6 cm, tijeras de cuchilla de más de 6 cm medidos desde el punto de apoyo, equipo de artes marciales con punta o filo, espadas y sables.
  - Herramientas del trabajador: herramientas que pueden usarse para causar lesiones graves o amenazar la seguridad de la aeronave, incluyendo: alicates, taladros y taladros, incluidos taladros eléctricos inalámbricos de mano, herramientas con cuchilla o un mango de más de 6 cm para usar como arma, como destornilladores y cinceles, sierras, incluidas sierras eléctricas portátiles sin cable, antorchas, pistolas de cerrojo y pistolas de clavos.
  - Instrumentos contundentes: objetos que pueden usarse para causar lesiones graves cuando se usan para golpear, incluidos: bates de béisbol y softball, palos y bastones, como clubes de billar, blackjack y clubes nocturnos, equipos. Artes marciales
  - Sustancias y dispositivos explosivos e incendiarios: sustancias y dispositivos explosivos e incendiarios capaces, o que parezcan capaces, de usarse para causar lesiones graves o amenazar la seguridad de la aeronave, incluyendo: municiones, casquillos explosivos, detonadores y mechas, réplica o imitación de dispositivos explosivos, minas, granadas y otras tiendas militares explosivas, fuegos artificiales y otras pirotecnias, cartuchos de humo y cartuchos de humo, dinamita, pólvora cañones y explosivos plásticos.

vii. No debe traer ningún artículo a la cabina de la aeronave si determinamos, a nuestro exclusivo criterio, que su presencia podría afectar la seguridad de la aeronave o de cualquier persona en ella.

b) No debe incluir en su equipaje no facturado:

- i. armas vivas, armas y municiones, réplicas o juguetes, explosivos o cualquier cosa que contenga explosivos (por ejemplo, petardos navideños, fuegos artificiales o petardos) y materiales incendiarios; cuchillos de cualquier tipo / forma o tamaño; abridor de cartas; cubiertos de metal; catapultas tirachinas, cuchillas de afeitar y cuchillas de afeitar rectas (excluidas las cuchillas de seguridad y las cuchillas de cartucho que las acompañan); herramientas para artesanos; dardos las tijeras; limas de uñas; agujas y jeringas hipodérmicas (a menos que sean necesarias por razones médicas y estén acompañadas de un certificado médico que confirme el estado de salud que requiere transporte); agujas de tejer; equipos de tapones de corcho; bates y palos deportivos (incluidos, por ejemplo, bates de béisbol y softbol, palos de golf, bates de cricket pero excluyendo raquetas de tenis, bádminton y squash); pelotas deportivas duras (que incluyen, por ejemplo, cricket, campo, hockey o billar, billar o billar); tacos de billar, tacos de billar o tacos de billar; dispositivos de artes marciales.
- ii. Cualquier elemento que, en nuestra opinión, o la opinión del personal de seguridad de la aeronave, podría ser utilizado o adaptado para ser utilizado como un arma capaz de causar un jurado o incapacidad o de representar cualquier otra amenaza por seguridad o seguridad.
- iii. Ejemplos de artículos prohibidos No está autorizado a transportar su equipaje documentado:
  - Explosivos y sustancias y dispositivos incendiarios: explosivos y sustancias y dispositivos incendiarios que pueden usarse para causar lesiones graves o amenazar la seguridad de la aeronave, incluyendo: municiones, bombas, detonadores y fusibles, minas, granadas y otros dispositivos explosivos, tiendas militares fuegos artificiales y otros productos pirotécnicos, cartuchos de humo, dinamita, pólvora y explosivos plásticos.
  - Bolsas inteligentes; Estas son bolsas que contienen baterías para motores o como dispositivos de carga integrados. Debe cumplir con las siguientes condiciones:
    - a) Debes cumplir con las siguientes condiciones:
      - a. Equipaje no facturado: para llevar equipaje inteligente en la cabina, la batería debe (1) ser retirada de la maleta inteligente O (2) permanecer instalada siempre que la maleta esté completamente apagada y no se encienda hasta la llegada al destino. Las maletas inteligentes con baterías no removibles están prohibidas como equipaje no facturado en la cabina.
      - b) Equipaje facturado: si el equipaje inteligente se factura, la batería debe ser retirada y llevada como parte del equipaje de mano únicamente. Las maletas inteligentes con baterías no removibles no se aceptan como equipaje facturado bajo ninguna circunstancia.
  - Todas las baterías transportadas en el equipaje de mano deben cumplir con las regulaciones de seguridad pertinentes, incluidas las directrices sobre baterías de iones de litio. Los pasajeros son responsables de garantizar que las baterías transportadas cumplan con estas normas.
  -

- c) Podemos pedirle que registre los artículos mencionados en los artículos 11.1.4.1. (a) y 11.1.4.1. (b) como equipaje facturado o se niega a transportarlo.
- d) Si, a pesar de su prohibición, los artículos mencionados en los artículos 11.1.4.1. (a) y 11.1.4.1. (b) están incluidos en su equipaje, no seremos responsables de ninguna pérdida o daño de estos artículos.
- e) Si un artículo de equipaje no facturado se convierte en equipaje documentado (ya sea a pedido suyo o porque lo requerimos), debe eliminar de inmediato todos los artículos cuya inclusión en el equipaje facturado esté prohibida por Artículo 11.1.4.1. (a) Puede transportar artículos como equipaje no facturado, pero solo si cumple con nuestros requisitos con respecto al contenido, el tamaño y el peso del equipaje no facturado especificados en la sección 11.3.
- f) No somos responsables de ningún artículo retirado de su equipaje facturado o equipaje no facturado y guardado por el personal de seguridad del aeropuerto. Es su responsabilidad verificar los requisitos de seguridad aplicables a su vuelo y aeropuerto de salida antes del viaje y, si el personal de seguridad del aeropuerto retira los artículos personales de su equipaje, es su responsabilidad asegurarse de obtener un recibo del personal de seguridad de la aeronave y haga los arreglos para la recolección de estos artículos.

#### 11.1.4.2 Armas de fuego y mercancías peligrosas

- a) Si desea transportar armas de fuego, municiones y explosivos, incluidos artículos que contengan explosivos (por ejemplo, galletas navideñas, fuegos artificiales o petardos) como equipaje documentado, es de su responsabilidad de informarse y asegurarse de haber obtenido todas las autorizaciones requeridas por el gobierno y / o las autoridades militares del país de partida y del país de destino antes de comenzar su transporte.
- b) Las armas de fuego, municiones y explosivos, incluidos los artículos que contengan explosivos (por ejemplo, galletas navideñas, fuegos artificiales o petardos) no se aceptarán como equipaje documentado a menos que nosotros Aprobamos al menos 10 días hábiles antes de su vuelo. Si se aceptan para el transporte, las armas de fuego deben descargarse con la captura de seguridad, y empacarse adecuadamente y acompañarse con todos los documentos legalmente requeridos por los países de salida, destino y cualquier escala. El transporte de municiones está sujeto a las reglamentaciones de la ICAO y la IATA, como se especifica en el Artículo 11.1.4.1 (a). Sus armas de fuego, municiones y explosivos nunca serán transportados en la cabina o cabina del avión.
- c) Las armas como, por ejemplo, armas de fuego antiguas, espadas, cuchillos, pistolas de juguete o réplicas, arcos y flechas y artículos similares pueden aceptarse como equipaje documentado solo a nuestro criterio, sujeto a aprobación previa de nuestra parte, pero no se permitirá en la cabina o cabina del avión.
- d) Rechazamos toda responsabilidad en caso de aceptación de un artículo en virtud del artículo 11.1.4.2. (b) y / o 11.1.4.1. (c) es retirado de su equipaje facturado y / o mantenido o destruido por el personal de seguridad, funcionarios del gobierno, oficiales de aeronaves, policía, militares u otras aerolíneas involucradas en su transporte.
- e) Nos reservamos el derecho de rechazar el transporte de los artículos mencionados en 11.1.4 sin dar razones

#### 11.1.4.3 Derecho a rechazar equipaje

- a) Nos negaremos, por razones de seguridad y / o seguridad, a transportar o continuar cualquier transferencia de Equipaje que contenga uno de los artículos prohibidos descritos en el artículo 11.1.4 (y en el artículo 11.3. Equipaje no facturado únicamente),

o si el pasajero no ha cumplido con las obligaciones del artículo 11.1.3. (a) a (c), independientemente de si se nos informa o se descubre la presencia de dichos artículos prohibidos.

- b) Podemos negarnos a transportar como equipaje cualquier artículo que consideremos razonablemente inadecuado para el transporte debido a su higiene, tamaño, forma, peso, apariencia, contenido, carácter o por razones de seguridad o funcionando o para la comodidad de otros pasajeros o configuración o naturaleza, o se niega a continuar transportándolos en caso de descubrimiento durante un viaje. Si tiene alguna duda sobre determinados artículos, solicítenos asesoramiento a nosotros o a nuestros agentes autorizados.
- c) Podemos negarnos a aceptar equipaje para el transporte a menos que, en nuestra opinión, esté embalado de manera adecuada y segura en contenedores adecuados. Si nos lo solicita, le daremos información sobre el embalaje y los envases que nos resulten aceptables.
- d) No tenemos la obligación de hacernos cargo del equipaje y / o artículos rechazados.
- e) Podemos negarnos a transportar Equipaje que no haya entregado a Nuestro personal en la bodega antes de la fecha límite de facturación prevista en el artículo 9.1.

#### 11.1.4.4 Derechos de investigación, pantalla y radiografía.

- a) Por razones de seguridad, salud y seguridad, y para verificar que no transporta o no transporta personalmente en su equipaje artículos prohibidos por estas condiciones de transporte, podemos buscarlo, filtrarlo y radiografiarlo así como tu equipaje. Intentaremos buscar su equipaje mientras esté presente, pero si no está disponible, podemos buscarlo en su ausencia. Si no nos autoriza a realizar todas estas búsquedas, escaneos y radiografías, nos negaremos a transportarlo a usted y a su equipaje.
- b) Debe autorizar los controles de seguridad de su equipaje por parte de funcionarios del gobierno, funcionarios del aeropuerto y personas autorizadas para realizar controles de seguridad y registros.
- c) A solicitud de la policía, el ejército y otras aerolíneas involucradas en su transporte.
- d) Si la investigación o el escaneo causan daños a su equipaje, no seremos responsables de dicho daño, a menos que haya sido causado únicamente por nuestra negligencia.
- e) Tenga en cuenta que las autoridades de seguridad de ciertos países requieren que el equipaje documentado esté asegurado para que pueda abrirse sin riesgo de daños en ausencia del pasajero. Es su responsabilidad informarse y cumplir con estos requisitos.

### 11.2 Equipaje facturado o equipaje de bodega

- 11.2.1 En el momento de la entrega de su equipaje que desee facturar, en las condiciones antes mencionadas, nos haremos cargo y le entregaremos una etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de su equipaje facturado.
- 11.2.2 Todo equipaje documentado debe tener su nombre o cualquier otra identificación personal que contenga su nombre, dirección completa y un número de teléfono con el que podamos contactarlo, debe estar adherido de forma segura en forma de etiqueta o pegatina.
- 11.2.3 El equipaje facturado se transportará, en la medida de lo posible, en el mismo vuelo que usted, pero a veces no será necesario transportarlo en otro vuelo (por ejemplo, por razones de seguridad, salud, seguridad, operación o debido al tamaño o peso del equipaje facturado, o el incumplimiento de estas condiciones de transporte) Si

transportamos su equipaje facturado en otro vuelo, le comunicaremos la dirección que proporcionó, a menos que La ley sobre el lugar de recogida requiere que usted esté presente en el aeropuerto de llegada para el despacho de aduana o el motivo del transporte en otro vuelo relacionado con el tamaño o el peso del equipaje facturado o el incumplimiento de las partes relevantes de Estas condiciones de transporte.

- 11.2.4 A menos que decidamos que su equipaje facturado no se transportará en el mismo vuelo que usted, no transportaremos su equipaje documentado si no aborda el avión en el que está cargado o, después de abordar, usted abandonar la aeronave antes del despegue o en un punto de tránsito, sin volver a abordar.
- 11.2.5 Solo transportaremos su exceso de equipaje en el mismo vuelo que usted si el espacio disponible en el avión es adecuado y ha pagado las tarifas adicionales aplicables por el transporte de equipaje además de su franquicia de equipaje gratuita.
- 11.2.6 Debe asegurarse de que su equipaje facturado sea lo suficientemente fuerte y debidamente guardado para soportar los rigores de los viajes aéreos normales y normales sin sufrir daños (excepto el desgaste normal).

### **11.3 Equipaje no facturado**

- 11.3.1 Especificamos un número máximo y / o dimensiones y / o peso de equipaje no facturado, que usted transporta en el avión. Todo el equipaje no facturado debe ser lo suficientemente pequeño como para caber debajo del asiento frente a usted o en los compartimentos superiores de almacenamiento de la cabina del avión.
- 11.3.2 Si su equipaje no facturado es demasiado grande para ser almacenado de esta manera, tiene sobrepeso o se considera inseguro por algún motivo, debe verificarlo para el transporte como equipaje documentado y pagar todas las tarifas exceso de equipaje que puede deberse en la sección. 11.1.2 si su franquicia de equipaje gratuito ya ha sido utilizado por otro equipaje facturado.
- 11.3.3 Si tiene un objeto de gran valor, una obra de arte, un instrumento musical o una valija diplomática a que se refiere el artículo 11.1.4.1. (v) desea llevar con nosotros como equipaje no facturado, pero excede nuestros límites de tamaño o peso para equipaje no facturado, debe comprar uno o más asientos adicionales (sujeto a disponibilidad) en el misma clase de viaje que usted con el propósito de almacenar este artículo autorizado con usted durante su vuelo.
- 11.3.4 Debido a la capacidad máxima de los compartimentos superiores de almacenamiento en la cabina del avión o por razones operativas, no podemos aceptar su equipaje no facturado a bordo, en cuyo caso su equipaje será transportado en la bodega del avión como equipaje documentado, debe retirar todos los objetos de valor del equipaje antes de entregarlo al personal y asegurarse de obtener la etiqueta de facturación.
- 11.3.5 No transportaremos como equipaje no facturado ningún otro tipo de artículo que exceda nuestros límites de tamaño o peso para el equipaje no facturado y si no es posible asegurar adecuadamente el artículo en el asiento.
- 11.3.6 Los pasajeros son responsables de las pertenencias personales y del equipaje no facturado que llevan en la cabina. En caso de destrucción, robo, pérdida o daño de efectos personales y Equipaje no facturado, no podemos ser responsables a menos que se cometan actos de reprensión de su parte, o que sus funcionarios o agentes estén probados, y dicha responsabilidad será limitada por el monto definido en el Artículo 18.4 de estas Condiciones Generales de Transporte.

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

- 11.4.1 Debe recoger su equipaje facturado tan pronto como esté disponible en su destino o escala. Si no los recoge dentro de un tiempo razonable, podemos cobrarle los costos de almacenamiento. Si su equipaje documentado no es reclamado por tres (3) meses después de su disponibilidad en su destino o en su escala, podemos deshacernos de él y mantener a nuestra ventaja cualquier producto de eliminación sin previo aviso o responsabilidad hacia usted.
- 11.4.2 Solo la persona que tenga la etiqueta de identificación de equipaje puede reclamar una pieza de equipaje documentado. No aceptamos ninguna responsabilidad por verificar la identidad o autoridad de la persona que posee la etiqueta de identificación del equipaje o verificar que esta persona tenga derecho de retiro.
- 11.4.3 Si la persona que reclama una pieza de equipaje documentado no puede presentar la etiqueta de identificación de equipaje requerida, esa persona debe demostrar que el equipaje le pertenece antes de autorizar la recogida. No aceptamos ninguna responsabilidad por hacer otra cosa que no sea limitada, pregúntele a la persona que reclama el equipaje al evaluar el derecho de recuperación.

#### **11.5 Animales**

- 11.5.1 Excepto en los casos provistos a continuación, no aceptaremos animales para el transporte en la cabina o en la bodega.
- 11.5.2 Los halcones acompañantes serán transportados (con contenedores y alimentos) además de la franquicia normal de equipaje gratuito, sujeto a nuestra aceptación previa y explícita y al pago de tarifas.
- 11.5.3 Los pasajeros a que se refiere el artículo 11.5.2 anterior deben poder proporcionar todos los documentos válidos relacionados con sus halcones, requeridos por las autoridades del país de salida, llegada o tránsito, incluidos en particular los pasaportes, certificados de salud y vacunación y permisos de entrada o tránsito. No aceptaremos transportar halcones que no tengan los documentos requeridos.
- 11.5.4 La aceptación del transporte de los animales anteriores está sujeta a la condición de que el Pasajero asuma la responsabilidad total de este animal. No seremos responsables de lesiones o pérdidas, enfermedades o muerte de dicho animal, a menos que sea causado únicamente por nuestra negligencia.
- 11.5.5 En todo momento estaremos autorizados a establecer condiciones adicionales que considere apropiadas a su discreción.

#### **11.6 Restos humanos**

Air Arabia acepta restos humanos para el transporte en ciertas rutas sujetas al espacio disponible en la bodega y otras según sea necesario. Sin embargo, el transporte de cenizas humanas está autorizado con la condición de que una copia del certificado de defunción y el certificado de cremación lo acompañe, como Pasajero en posesión de las cenizas. Debe asegurarse de que la ceniza humana esté embalada de forma segura en un contenedor sellado apropiado que debe incluirse en la franquicia de equipaje de cabina.

### **ARTÍCULO 12 - HORARIOS, RETRASOS, CANCELACIONES Y NEGACIÓN A LA JUNTA**

#### **12.1 Horarios**

- 12.1.1 Las horas de vuelo y la duración de los vuelos que figuran en nuestros horarios pueden variar entre la fecha de publicación (o edición) y la fecha de su viaje; Estos solo tienen la intención de informarle sobre los vuelos que ofrecemos. No garantizamos los tiempos



de vuelo y la duración del vuelo, y no forman parte de su contrato de transporte con nosotros.

- 12.1.2 Antes de aceptar su reserva, nosotros o nuestro agente autorizado informaremos al cliente de la hora de salida de su vuelo y se indicará en su boleto. En cualquier momento después de la reserva, es posible que necesitemos cambiar la hora de salida de su vuelo y / o el avión de salida o de destino, o cancelar, desviar, denegar el embarque o retrasar cualquier vuelo. Esto puede incluir cambios por seguridad, mantenimiento, aprobaciones regulatorias requeridas u otras razones comerciales u operativas.
- 12.1.3 Cuando se realiza una cancelación o un cambio importante en nuestro horario, haremos todos los esfuerzos razonables para informar al cliente tan pronto como sea razonablemente posible de dicha cancelación o cambio, que a su vez se compromete a informar a todos los demás pasajeros / miembros del grupo
- 12.1.4 Es su responsabilidad proporcionarnos a nosotros oa nuestro agente autorizado la información de contacto adecuada para que nosotros o ese agente autorizado podamos intentar notificarle sobre dicho cambio, en el caso de que no podamos notificarle a usted debido Se nos ha comunicado información de contacto incorrecta.
- 12.1.5 Si el cambio no le conviene y no podemos reservar espacio en otro vuelo que sea aceptable para usted, tendrá derecho a un reembolso involuntario de acuerdo con el artículo 13.2. Aparte de eso, no tendremos ninguna responsabilidad ante usted por cualquier pérdida o gasto de ningún tipo.
- 12.1.6 A menos que debido a nuestra negligencia o acto u omisión intencional, no seremos responsables de los errores u omisiones en nuestros horarios u otros horarios publicados públicamente en cuanto a las fechas u horas de salida o llegada o de la operación de cualquier vuelo.
- 12.1.7 Las disposiciones que rigen las cancelaciones, las demoras y el embarque denegado se establecen en el Acuerdo y (si corresponde) el Reglamento (EC) 261/2004 y nada en estas Condiciones afecta Sus derechos bajo esta ley aplicable. Más información sobre sus derechos e información de soporte para servicios disruptivos está disponible en nuestro sitio web.

## **12.2 Recursos en caso de cancelación, cambio de itinerario, retrasos, etc.**

- 12.2.1 A veces, se producen retrasos en los horarios de salida y el tiempo que tarda un avión en llegar a un destino debido a circunstancias fuera de nuestro control (por ejemplo, mal tiempo o retrasos o huelgas por control de tráfico aéreo) ) Tomaremos todas las medidas razonables necesarias para evitar cualquier retraso en el transporte de usted y su equipaje. Estas medidas pueden incluir el uso de otro avión o la organización de un vuelo para nosotros por otra aerolínea, o ambas.
- 12.2.2 Tendrá derecho a elegir una de las hojas debido a los tres remedios disponibles si cancelamos un vuelo; no operar un vuelo razonablemente de acuerdo con el horario; no se detenga en su destino o destino de escala; o hacer que pierda un vuelo de conexión con nosotros o con otra aerolínea para la que tenga una reserva en curso / una reserva confirmada y haya existido el tiempo suficiente para establecer la conexión después de la hora programada de llegada de su vuelo. Los tres remedios disponibles para usted están disponibles sin costo adicional y se definen en los artículos 12.2.2. (i) a (iii) a continuación. Ver también el artículo 12.2.3. por las limitaciones de sus derechos y nuestra responsabilidad ;

- i. Lo transportaremos a usted y su equipaje a la primera oportunidad en otro de nuestros vuelos en el que haya espacio disponible sin costo adicional y, si es necesario, ampliaremos la validez de su boleto para cubrir este transporte; donde
  - ii. Le redirigiremos a usted y su equipaje dentro de un tiempo razonable al destino indicado en su boleto en otro de nuestros vuelos o en el vuelo de otra aerolínea, o por otros medios mutuamente acordados; donde
  - iii. Le reembolsaremos involuntariamente de acuerdo con las disposiciones del artículo 13.2.
- 12.2.3 Los tres remedios de los artículos 12.2.2. (i) a (iii) no afectan ninguno de los derechos que pueda tener en virtud de la sección 18 Estos recursos y derechos representan los recursos y derechos únicos y exclusivos disponibles para usted si su transporte se ve afectado por uno de los eventos enumerados en el Artículo 12.2.
- 12.2.4 A todos los pasajeros con vuelos desde España, se les ha concedido un Mecanismo Alternativo de Resolución de Conflictos (ADR de las siglas en inglés de Alternative Dispute Resolution Mechanism), implementado para la Agencia Española de Seguridad Aérea ("AESA" [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es), según el artículo 40.3 de la Ley 7/2017 y la orden ministerial española TMA/201/2022 de 14 de marzo. Por este mecanismo, Air Arabia se compromete a resolver las disputas con los consumidores, relacionadas con reclamaciones EC 261/2004 & EC 1107/2006. Pulse aquí para más información.

### **12.3 Embarque denegado**

- 12.3.1 Si no podemos transportarlo en un vuelo para el que tiene una confirmación de reserva y ha cumplido con todos los plazos de facturación y embarque aplicables:
- 12.3.2 Lo transportaremos en uno de nuestros últimos vuelos; donde
- 12.3.3 Si lo desea, organizaremos su transporte en otra aerolínea para permitirle llegar a su destino dentro de un tiempo razonable en comparación con su hora de llegada programada originalmente. En tal caso, estas condiciones generales de transporte se seguirán aplicando, excepto que las condiciones generales de transporte de la compañía operadora se aplicarán a todos los aspectos operativos y de procedimiento del vuelo transferido.
- 12.3.4 Alternativamente, puede elegir recibir un reembolso involuntario de acuerdo con la sección 13.2.
- 12.3.5 Esto no se aplica si nos negamos a transportarlo por razones autorizadas por estas condiciones generales de transporte (ver, por ejemplo, los artículos 10).
- 12.3.6 Si el artículo 12.3.1. se aplica a usted, le pagaremos cualquier compensación que se le deba (si corresponde) según la ley aplicable y nuestra política de compensación de embarque denegada.
- 12.3.7 Fuera de sus derechos bajo este artículo 12.3. No tendremos ninguna responsabilidad ante usted por cualquier pérdida o gasto de ningún tipo. Solicite nuestra política de compensación de embarque denegada.

### **12.4 Fraude o actividad ilegal**

Los pagos deben ser autorizados por el titular de la tarjeta nombrado en la reserva. Nos reservamos el derecho de cancelar su reserva sin previo aviso si:

- 12.4.1 No puede proporcionar, cuando se le pregunte, los datos de contacto del titular de la tarjeta para que podamos realizar controles de seguridad;
- 12.4.2 El titular de la tarjeta no ha autorizado el pago y afirma que la reserva es fraudulenta; y  
O
- 12.4.3 Sospechamos razonablemente que el titular de la tarjeta o el pasajero está vinculado a alguna otra actividad fraudulenta.

## **12.5 Sospecha de fraude**

- 12.5.1 De vez en cuando, los bancos y los emisores de tarjetas nos piden que investiguemos las transacciones que el titular de la tarjeta cree que son fraudulentas. Si, en el curso de dicha investigación, establecemos razonablemente que un titular de la tarjeta ha afirmado que una transacción fue un fraude por error, la reserva estará sujeta a nuevos controles internos. Cualquier reserva futura vinculada a esta información en el titular puede ser rechazada hasta que se recuperen las sumas debidas a nosotros en relación con el error.
- 12.5.2 Usted acepta contactarnos con respecto a cualquier reclamo a través de nuestro equipo de servicio al cliente antes de iniciar cualquier reclamo en la corte. El propósito de esta cláusula no es interferir con su derecho a un recurso judicial ante los tribunales, tribunales o cualquier otra forma de resolución alternativa de disputas. Más bien, es garantizar que primero se intente la ruta más rápida y rentable para ambas partes. Esto le ahorrará tiempo y dinero para usted, los Estados Unidos y los tribunales civiles. A cambio, nos esforzaremos por responder a su solicitud dentro de los 28 días.12.6.

**12.6** Si alguna acción indica o sospechamos que alguna de tus reservas anteriores está conectada con una actividad fraudulenta, a nuestra discreción, te añadiremos a nuestra Lista Negra, conforme a la cláusula 10.4.

## **ARTÍCULO 13 - REEMBOLSOS**

### **13.1 Disposiciones generales**

Le reembolsaremos el precio pagado por su boleto, o cualquier porción no utilizada, así como los impuestos, tarifas, cargos y opciones adicionales aplicables de acuerdo con las condiciones generales de transporte, en particular las reglas de tarifas y tarifas aplicables y las siguientes reglas adicionales:

- 13.1.1 A menos que se indique lo contrario en este artículo, tenemos el derecho de reembolsar a la persona nombrada en el boleto, o a la persona que pagó el boleto, previa presentación de prueba satisfactoria de identidad y pago.
- 13.1.2 Si un Boleto fue pagado por una persona que no sea el Pasajero mencionado en el Boleto, y el Boleto indica que hay una restricción de reembolso, emitiremos un reembolso solo a la persona que pagó el Boleto, o al orden de esa persona.

### **13.2 Reembolsos de precios involuntarios**

Si cancelamos un vuelo, no haga un vuelo razonablemente dentro del horario, no se detenga en su destino o escala, no lo transporte en un vuelo para el que tenga una reserva confirmada y haya respetado la fecha límite de registro y el período de embarque aplicable y que el transporte no le ha sido rechazado por las razones autorizadas por estas condiciones de transporte, el monto del reembolso será:

- 13.2.1 Si no se ha utilizado ninguna parte del Boleto, una cantidad igual a la tarifa pagada (impuestos, tarifas y cargos incluidos);

- 13.2.2 Si se ha utilizado parte del Boleto, no menos de la diferencia entre el precio pagado (incluidos impuestos, tarifas y cargos) y el precio aplicable calculado por Nosotros (incluidos impuestos, tarifas y cargos) para El viaje entre los puntos para los que ya se ha utilizado el ticket.

### **13.3 Devoluciones voluntarias de aranceles**

Si se le solicita que reembolse su boleto por motivos distintos a los establecidos en el artículo 10.1. El monto del reembolso es:

- 13.3.1 Si no se ha utilizado ninguna parte del Boleto, una cantidad igual al precio pagado (incluidos impuestos, tarifas y cargos), menos cualquier cargo por servicio razonable o tarifas de cancelación;
- 13.3.2 Si se ha utilizado parte del Boleto, una cantidad igual a la diferencia entre el precio pagado (incluidos impuestos, tarifas y cargos) y el precio aplicable calculado por Nosotros (incluidos impuestos, tarifas y cargos) para el viaje entre los puntos para los cuales se usó el Boleto, tarifas de servicio o administración menos razonables.

### **13.4 Derecho a rechazar un reembolso**

- 13.4.1 Podemos rechazar un reembolso cuando la solicitud se realiza después del vencimiento de la validez del Boleto.
- 13.4.2 Podemos rechazar un reembolso por un Boleto que se nos haya presentado, o a funcionarios del gobierno, como prueba de su intención de abandonar este país, a menos que establezca a nuestro criterio que tiene permiso para permanecer en el país o que Lo hará desde este país por otro transportista u otro medio de transporte.
- 13.4.3 No reembolsaremos un Boleto por ningún vuelo en el que se le haya denegado el transporte o del que se haya desembarcado debido a su conducta a bordo del avión o.
- 13.4.3.1 Por un boleto robado, falsificado o falsificado.
- 13.4.3.2 Para pasajeros que no cumplan las condiciones establecidas en el artículo 9.
- 13.4.3.3 Para pasajeros cuyo transporte sea rechazado por nuestra compañía, de conformidad con el artículo 10.3.

### **13.5 Moneda**

Nos reservamos el derecho de emitir un reembolso de la misma manera y en la misma moneda utilizada para pagar el boleto.

### **13.6 Limitación de sus derechos.**

A menos que se indique lo contrario en estas condiciones de transporte, los derechos de reembolso establecidos en este artículo 13 denotan sus únicos derechos contra nosotros si su transporte no se realiza por ningún motivo. Esto significa que no tendremos ninguna otra responsabilidad ante usted por cualquier pérdida o gasto de ningún tipo.

## **ARTÍCULO 14 - CONDUCCIÓN A BORDO DE LA AERONAVE**

### **14.1 Disposiciones generales**

En todo momento durante su transporte, tiene el deber de comportarse de tal manera que no:

- 14.1.1 Contravenir las leyes de cualquier estado que tenga jurisdicción sobre la aeronave;
- 14.1.2 Poner en peligro o amenazar (ya sea por amenazas falsas o de otra manera) la aeronave o cualquier persona o propiedad;

- 14.1.3 Dañar o dañar la salud de otros a bordo del avión o crear un riesgo o amenaza de lesiones o daños a la salud;
- 14.1.4 Para causar angustia o ser criticado por ser materialmente reprobable para otras personas a bordo del avión "Tripulación o pasajero", dicho comportamiento incluye, por ejemplo, acoso, agresión sexual o abuso; tomar fotos o grabar videos sin el consentimiento de la tripulación u otros;
- 14.1.5 Causar o causar la pérdida o daño de nuestra propiedad o la de otros a bordo de la aeronave.
- 14.1.6 Obstaculizar, obstruir u obstaculizar a la tripulación en el ejercicio de sus funciones;
- 14.1.7 Desobedecer las instrucciones de la tripulación de vuelo o de la aerolínea debidamente emitidas para la seguridad de la aeronave y las personas o propiedad y / o la comodidad o conveniencia de los pasajeros, incluidas las instrucciones relacionadas con seguridad, seguridad, asientos, cinturones de seguridad, fumar, uso de alcohol o drogas, uso de equipos electrónicos que incluyen, entre otros, teléfonos celulares, computadoras portátiles, PDAs, grabadoras portátiles, radios portátiles, reproductores de CD, DVD y MP3, juegos electrónicos o dispositivos de transmisión (por ejemplo, juguetes controlados por radio, etc.). Consulte también el artículo 14.3 sobre las decisiones que tomamos con respecto a la aplicación del artículo 14.1 a usted.

#### **14.2 Política de fumar y alcohol**

No está permitido fumar (incluidos cigarrillos convencionales, cigarrillos electrónicos u otras formas artificiales de fumar) y / o consumo de alcohol a bordo de la aeronave.

#### **14.3 Incumplimiento del deber**

Si creemos razonablemente que no está cumpliendo con las obligaciones que le imponen los artículos 14.1 o 14.2:

- 14.3.1 Podemos tomar medidas que consideremos razonablemente necesarias para evitar la continuación o la repetición de la conducta ofensiva, que incluye, por ejemplo, restringirlo físicamente y / o sacarlo del avión y / o negarse a transportarlo después de una escala (ya sea con el propósito de sacarlo del avión o de otra manera); y
- 14.3.2 Podemos informar el problema a cualquier policía pertinente u otra autoridad de aplicación; y
- 14.3.3 Podemos decidir negarnos a transportarlo en cualquier momento en el futuro; y
- 14.3.4 Nos reembolsará todos los costos en los que incurramos por:
  - i. Reparar o reemplazar bienes perdidos, dañados o destruidos por usted;
  - ii. (Compensar a cualquier pasajero o miembro de la tripulación afectado por sus acciones; y
  - iii. (Secuestrar el avión para retirarse del avión.
- 14.3.5 Podemos usar el valor de cualquier transporte no utilizado en la confirmación de su reserva o cualquiera de nuestros fondos en nuestra posesión para pagar los montos que usted le debe.

### **ARTÍCULO 15: TÉRMINOS DE TERCEROS PARA SERVICIOS ADICIONALES**

Si hacemos arreglos con un tercero para brindarle algún servicio (por ejemplo, reserva de hotel o transporte terrestre o alquiler de automóvil, etc.) o si emitimos un billete o cupón relacionado con dichos servicios prestados por un tercero, ustedes actúan únicamente como su agente al hacer

esos arreglos o emitir esos boletos o cupones. Los términos y condiciones (incluidos los diferentes regímenes de responsabilidad) del tercero que proporciona esos servicios se aplicarán a usted y no seremos responsables ante usted o su equipaje por todos estos arreglos.

## **ARTÍCULO 16: INSPECCIONES DE DOCUMENTOS DE VIAJE, MULTAS, ADUANAS Y SEGURIDAD**

### **16.1 Disposiciones generales**

- 16.1.1 Usted será el único responsable de obtener todos los documentos de viaje, visas y permisos necesarios para su viaje y, si corresponde, de aquellos de sus hijos menores y / o de los pasajeros de los cuales son responsables y de cumplir con todas las leyes, regulaciones, pedidos, solicitudes y requisitos de viaje para todos los países donde ha viajado desde y hacia (incluso como país de tránsito).
- 16.1.2 No seremos responsables de la asistencia o información que uno de nuestros agentes o empleados le brinde en relación con la obtención de los documentos necesarios o el cumplimiento de estas leyes, reglamentos, pedidos, solicitudes y requisitos, ya sea ser entregado por escrito o de otro modo, o por las consecuencias para Usted que resulten de su incumplimiento en la obtención de estos documentos o de cumplir con tales leyes, regulaciones, órdenes, solicitudes, requisitos, reglas o instrucciones.
- 16.1.3 No seremos responsables si determinamos, a nuestro exclusivo criterio, que la ley aplicable, la regulación gubernamental, la solicitud, el pedido o cualquier otro requisito requiere que rechacemos, y rechazamos, transportarlo o si usted tiene se le ha denegado su destino.

### **16.2 Documentos de viaje**

- 16.2.1 Antes de viajar, debe presentarnos todos los pasaportes, visas, certificados de salud y otros documentos de viaje necesarios para su viaje y permitirnos tomar y guardar fotocopias de estos documentos, si es necesario. Tenemos derecho a pedirle que nos presente uno de estos documentos en cualquier momento antes o durante su transporte.
- 16.2.2 No seremos responsables si no tiene todos los documentos de viaje requeridos, como, entre otros, todos los pasaportes, visas, certificados de salud, etc. necesario para su viaje o si alguno de estos documentos está desactualizado o si no ha cumplido con todas las leyes, regulaciones, ordenanzas y otros requisitos de todos los países en los que ingresará, saldrá o pasará durante su viaje.
- 16.2.3 No le aceptaremos a usted ni a su equipaje para el transporte si sus documentos de viaje no parecen estar en orden o si no ha cumplido con los otros requisitos de este Artículo 16.1. Tenemos derecho a rechazar el transporte de esta manera, incluso si ha comenzado o completado parte de su transporte antes de que nos quede claro (ya sea como resultado de la aplicación del artículo 16.2.4 o de lo contrario) que no ha cumplido con el Artículo 16.1.
- 16.2.4 Le recomendamos que se ponga en contacto con la embajada, el consulado o cualquier otro organismo competente en todos los países interesados antes de hacer su reserva y al momento de su reserva para obtener más detalles sobre los documentos de viaje requeridos. Si no viaja de inmediato, le recomendamos que se comuniquen nuevamente con las mismas organizaciones antes de comenzar su viaje para asegurarse de que los requisitos aplicables a usted no hayan cambiado y que sus documentos de viaje sigan siendo válidos para todos los vuelos, destinos planificados y escalas.

### **16.3 Denegación de Entrada**

Si se le niega la entrada en cualquier país (incluido cualquier país a través del cual transita), acepta reembolsarnos por completo si lo solicita, las multas, cargos o sanciones que nos imponga el gobierno/ autoridad correspondiente en ese país. , ya sea un destino de tránsito o no un puerto y los costos de transporte desde ese país hasta su punto de origen. La tarifa cobrada para el transporte al punto de entrada rechazado no será reembolsada por nosotros, incluidos los vuelos que no puede utilizar debido a su entrada rechazada. Todos estos costos incurridos por nosotros en su nombre pueden deducirse de usted deduciendo estos costos del crédito que pueda tener con nosotros, la tarjeta de crédito o la tarjeta de débito utilizada para hacer su reserva. Por razones de seguridad y orden, el capitán y / o la policía acompañante pueden mantener los documentos de viaje de usted bajo su custodia durante el vuelo a su lugar de partida o en otro lugar.

#### **16.4 Pasajero responsable de multas, costos de detención, etc.**

Si estamos obligados a pagar una multa o penalidad de cualquier tipo, o si incurrimos en gastos debido a su incumplimiento de las leyes, reglamentos, pedidos, solicitudes u otros requisitos de viaje, ya sean voluntarios o involuntario de los países en los que ha viajado o porque no ha presentado los documentos requeridos al solicitar la entrada a este país, nos reembolsará en su totalidad, previa solicitud, cualquier cantidad así pagada o cualquier gasto incurrido por nosotros. Podemos aplicar con respecto a dichos pagos o gastos, el valor de cualquier transporte no utilizado en su Boleto o cualquiera de Sus fondos que tenemos en nuestra posesión.

#### **16.5 Devolución de documentos de viaje confiscados**

No seremos responsables de la devolución de sus documentos de viaje, documentos de identidad o boletos confiscados por ningún gobierno u otra autoridad.

#### **16.6 Inspección aduanera**

- 16.6.1 Si es necesario, deberá asistir a la inspección de su equipaje por parte de la aduana u otros funcionarios. Sin embargo, si no está disponible, es posible que se haya realizado una inspección en su ausencia. No somos responsables ante usted por ningún daño sufrido por usted durante dicha inspección o su incumplimiento de este requisito.
- 16.6.2 Nos indemnizará si cualquier acción, omisión o negligencia de su parte nos causa daños, incluido, entre otros, cualquier incumplimiento de las disposiciones de este artículo o que nos permita inspeccionar su equipaje.

#### **16.7 Control de seguridad**

- 16.7.1 Deberá someterse a todos los controles de seguridad, búsquedas y análisis de su persona por parte de nosotros, nuestros agentes de manejo, gobiernos, funcionarios de aeropuertos, policías o militares.
- 16.7.2 Si no permite que se realicen todos estos controles de seguridad, investigaciones y análisis, nos negaremos a transportarlo a usted y su equipaje, sin reembolso u otra responsabilidad hacia usted.

### **ARTÍCULO 17 - TRANSPORTISTAS SUCEIVOS**

Si el transporte debe ser realizado por Nosotros y otras líneas aéreas sucesivamente, es probable que se considere como una operación única a los efectos del Convenio. Consulte el Artículo 18 para conocer las limitaciones de Nuestra responsabilidad por dicho transporte.

### **ARTÍCULO 18-RESPONSABILIDAD POR DAÑOS**

La responsabilidad de cada aerolínea involucrada en su transporte estará determinada por sus propias condiciones de transporte. Las disposiciones relativas a nuestra responsabilidad por daños y perjuicios se establecen en este artículo 18.

Nuestra responsabilidad por el transporte de pasajeros y equipaje está determinada por la ley aplicable y estas condiciones de transporte. La ley aplicable puede incluir la Convención y/o las leyes aplicables en cada país.

### **18.1 Disposiciones generales**

- 18.1.1 Solo seremos responsables de los daños que se produzcan durante el transporte realizado por nosotros o de los que tengamos una responsabilidad legal hacia usted. Si emitimos un boleto o revisamos su equipaje para el transporte en otro transportista, lo hacemos solo como un agente del otro transportista.
- 18.1.2 Dondequiera que las Convenciones se apliquen a Su transporte, Nuestra responsabilidad estará sujeta a las reglas y limitaciones de la Convención aplicable.
- 18.1.3 Para evitar cualquier discusión en el futuro; probará los elementos y el monto de sus daños porque los límites de los Acuerdos son los límites máximos y no lo eximen de probar los elementos y el monto de los daños.
- 18.1.4 Estaremos exentos total o parcialmente de toda responsabilidad hacia usted por daños y perjuicios si demostramos que el daño fue causado o causado por su negligencia o cualquier otro acto u omisión ilícito o por la persona de la que deriva sus derechos.
- 18.1.5 No seremos responsables de ningún daño resultante de nuestro cumplimiento o su incumplimiento de las leyes aplicables o las normas y reglamentos gubernamentales.
- 18.1.6 A menos que se especifique lo contrario en estas condiciones generales de transporte, solo seremos responsables ante usted por daños compensatorios que usted tiene derecho a recuperar por pérdidas y costos probados en virtud de convenios, regulaciones (EC) o leyes eso puede aplicarse.
- 18.1.7 Su contrato de transporte con nosotros (incluidas estas condiciones generales de transporte) se aplica y beneficia a nuestros agentes autorizados, los socios de código compartido del transportista (a menos que el transportista de marketing no le otorgue más ventajas), a empleados, empleados y representantes en la misma medida en que se aplican a nosotros. El monto total recuperable de nosotros y nuestros agentes autorizados, empleados, el propietario de la aeronave utilizada por el transportista, así como el personal de dicho propietario, empleados y representantes de dicho propietario y agente, y representantes. El monto total recuperable de las personas antes mencionadas no excederá el monto de nuestra propia responsabilidad, si corresponde.
- 18.1.8 Nada en estas Condiciones Generales de Transporte renuncia a ninguna exclusión o limitación de nuestra responsabilidad bajo el Acuerdo o las leyes aplicables, a menos que se indique expresamente lo contrario.
- 18.1.9 Nada en estas Condiciones Generales de Transporte debe renunciar a cualquier exclusión o limitación de nuestra responsabilidad o renunciar a cualquier defensa disponible para nosotros en virtud del Acuerdo o las leyes aplicables contra cualquier organismo público de seguro social o cualquier persona que esté obligada para pagar una compensación o quién pagó una compensación en caso de muerte, lesiones u otras lesiones corporales de un Pasajero.
- 18.1.10 Nos reservamos el derecho de modificar estas condiciones generales de transporte de vez en cuando y estas condiciones generales de transporte modificadas entrarán en vigor y serán válidas a partir de la fecha de modificación.

### **18.2 Muerte o lesiones de un pasajero**

- 18.2.1 Nuestra responsabilidad por daños sufridos en caso de muerte, lesiones o cualquier otra lesión corporal a un pasajero en caso de accidente según lo definido por la Convención



está sujeto a las reglas y limitaciones de la ley aplicable, así como a las siguientes reglas adicionales

- 18.2.2 Nuestra responsabilidad por daños comprobados no estará sujeta a ningún límite financiero
- 18.2.3 Por cualquier daño de hasta 100,000 SDRs (o, cuando sea aplicable el Convenio de Montreal, 128,821 SDRs), no excluirémos ni limitaremos nuestra responsabilidad.
- 18.2.4 Cuando se aplique el Convenio de Montreal, no seremos responsables por daños en la medida en que exceda 128,821 si demostramos que dicho daño no se debió a negligencia o cualquier otro acto u omisión ilícito de nuestra parte o de nuestros asistentes o agentes o se debieron únicamente a negligencia u otro acto ilícito u omisión de un tercero.
- 18.2.5 No obstante lo dispuesto en el artículo 18.2.2., 18.2.3. y 18.2.4., podemos ser liberados total o parcialmente de nuestra responsabilidad de acuerdo con las leyes aplicables, si demostramos que el daño fue causado o contribuido por negligencia o cualquier otro acto ilícito u omisión de la persona lesionada. o el Pasajero fallecido (o la persona que reclama la compensación)
- 18.2.6 Cuando lo exija la ley, aceptamos realizar pagos por adelantado a usted o sus herederos sujetos a las condiciones generales aplicables:
- a) La persona que recibe el pago es una persona física (es decir, la persona física en el sentido ordinario del término en oposición a las personas jurídicas como las empresas);
  - b) Usted, o la persona que recibe el pago, tiene derecho a una compensación conforme a las leyes aplicables;
  - c) Los pagos solo se realizarán en función de las necesidades económicas inmediatas;
  - d) El monto de un pago será proporcional a las dificultades económicas sufridas como resultado de la muerte, lesiones personales o daños corporales, excepto que en caso de muerte, no será inferior a 15,000 SDRs por pasajero;
  - e) El pago no se realizará a más tardar quince (15) días después de que la identidad de la persona con derecho a compensación haya sido confirmada según las leyes aplicables, siempre que se nos proporcione una prueba satisfactoria de esta confirmación presentado.
  - f) Ninguna persona tendrá derecho a recibir un pago si él o el Pasajero con quien se relaciona el pago, ha causado o contribuido al Daño al que se refiere el pago por su negligencia;
  - g) El destinatario de cualquier pago deberá devolver todos los pagos recibidos si se demuestra que el destinatario ha dejado de cumplir con la sección 18.2.6 en cualquier momento. (b) O él o ella o el Pasajero con quien se relaciona el pago, causó o contribuyó al Daño al cual se relaciona el pago;
  - h) Los pagos se compensarán con cualquier suma pagadera posterior bajo Nuestra responsabilidad según las leyes aplicables;
  - i) Excepto por el pago del monto mínimo especificado en el artículo 18.2.6. (d) en caso de fallecimiento, un pago realizado conforme a este párrafo 18.2.6. no excederá los daños máximos por los cuales se nos puede exigir que paguemos al destinatario;
  - j) El pago no constituirá un reconocimiento o reconocimiento de responsabilidad de nuestra parte;

- k) No se realizará ningún pago a menos que la persona que lo reciba nos entregue un recibo firmado que también reconozca la aplicabilidad del artículo de 18.2.6 (g) a (j) y firme una autorización y documentos apropiados compensación prescrita por nosotros; y
- l) Excepto en caso de conflicto con alguna ley aplicable, y sujeto al pago del monto mínimo especificado en el artículo 18.2.6. (d) en caso de fallecimiento, nuestra decisión relacionada con el monto del pago será definitiva y vinculante.

### **18.3 Demora a los pasajeros**

- 18.3.1 Nuestra responsabilidad por los daños causados a un pasajero por una demora está limitada por los acuerdos o se aplicarán las regulaciones.
- 18.3.2 No somos responsables por daños a un pasajero causados por demoras si demostramos que nosotros y nuestros agentes hemos tomado todas las medidas razonables para evitar el daño o que nos fue imposible a nosotros o a nuestros agentes tomar tales medidas. Cuando la Convención no se aplica, rechazamos toda responsabilidad hacia usted por el retraso, excepto en los casos previstos por estas condiciones de transporte.

### **18.4 Daño de equipaje**

- 18.4.1 No seremos responsables por daños al equipaje no facturado a menos que hayamos causado el daño por nuestra negligencia y esta negligencia haya sido probada por el pasajero o la persona que reclama la compensación.
- 18.4.2 No seremos responsables por daños al equipaje como resultado del defecto inherente, la calidad o el vicio del equipaje. Del mismo modo, no seremos responsables del desgaste normal del equipaje resultante de los requisitos habituales y normales del transporte aéreo.
- 18.4.3 Nuestra responsabilidad por daños de equipaje se limita a las cantidades máximas indicadas en los artículos 18.4.3. sabiendo que el daño probablemente resultaría. Puede hacer una declaración de valor especial (consulte el artículo 18.4.4.) O contratar un seguro para cubrir casos en los que el valor real o el costo de reemplazo de su equipaje facturado o no supere nuestra responsabilidad.
  - a) La cantidad máxima de 332 SDRs (aproximadamente US \$ 450 o el equivalente en moneda local) por pasajero se aplica a daños en el equipaje no facturado cuando el Convenio de Varsovia se aplica a su transporte.
  - b) La cantidad máxima de 17 SDRs (aproximadamente US \$ 23 o su equivalente en moneda local) por kilogramo, o cualquier suma mayor acordada por nosotros en virtud del artículo 118.4.4, se aplica a daños en el equipaje documentado cuando el Acuerdo desde Varsovia se aplica a su transporte.
  - c) La cantidad máxima de 1288 SDRs (aproximadamente 1,500 USD o el equivalente en moneda local) por pasajero, o cualquier cantidad mayor acordada por nosotros de acuerdo con el artículo 118.4.4, se aplica a daños al equipaje no facturado y registrado donde el Convenio de Montreal se aplica a su automóvil.
  - d) El límite máximo de responsabilidad por daños al equipaje no facturado y facturado establecido por la ley local se aplica a su equipaje cuando la ley local se aplica a su transporte en el lugar del Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal.
  - e) El límite máximo de responsabilidad por daños al equipaje no facturado y documentado especificado en los artículos 18.4.3. (a) y (b) se aplican respectivamente

a los daños en el equipaje no facturado y el equipaje facturado cuando ni el Convenio de Varsovia ni el Convenio de Montreal se aplican a su transporte y no se establece un límite de nuestra responsabilidad ley local aplicable.

- 18.4.4 Aumentaremos nuestra responsabilidad ante usted por daños al equipaje facturado en ciertos destinos hasta un monto especificado por usted y acordado por nosotros en el momento en que entregue su equipaje facturado al momento del check-in, pero solo si nos paga un cargo adicional calculado de acuerdo con nuestras regulaciones. Esto se conoce como una "declaración de valor especial". Pídanos detalles sobre la declaración especial y las tarifas aplicables si se aplica a sus destinos y desea utilizar esta opción.
- 18.4.5 Si el peso de su equipaje facturado no se registra en el equipaje, asumiremos que no excede el límite de equipaje gratuito para la clase de transporte para la que ha sido reservado.
- 18.4.6 Cuando el transporte de su equipaje se realiza por líneas aéreas sucesivas y el Convenio de Varsovia o el Convenio de Montreal se aplica a este transporte, usted tiene derecho a presentar una reclamación contra Nosotros solo si (a) Usted es el pasajero y somos el primer transportista o (b) Usted es el pasajero y somos el último transportista o (c) Se produjeron daños durante el transporte de Equipaje.
- 18.4.7 A menos que se aplique la Convención, no aceptamos ninguna responsabilidad por daños a los artículos que no se permite contener en el equipaje documentado en la sección 8.3, incluidos los artículos frágiles o perecederos de valor especial, como dinero, joyas, metales preciosos, platería, computadoras, dispositivos electrónicos personales, certificados de acciones, bonos, documentos negociables, documentos comerciales y otros documentos valiosos, pasaportes y otros documentos de identidad.

## **ARTÍCULO 19 - LÍMITE DE LÍMITE DE TIEMPO PARA RECLAMACIONES Y ACCIONES**

### **19.1 Notificación de reclamo de equipaje**

- 19.1.1 Salir del área de entrega de equipaje en el destino final o la aceptación del equipaje por parte del titular del check-in del equipaje sin queja en el momento de la entrega es prueba suficiente de que el equipaje ha sido entregado en buenas condiciones y de acuerdo con el contrato de transporte, a menos que usted indique lo contrario.
- 19.1.2 Sin la etiqueta de facturación de equipaje, no podremos recibir su queja, en caso de que hayamos recibido su queja. Sin la etiqueta de facturación de equipaje, su queja se considerará un reclamo de cortesía y nosotros No asumirá ninguna responsabilidad. El informe de cortesía no tiene impacto legal.
- 19.1.3 Si desea presentar una queja o una acción relacionada con el daño al equipaje facturado, debe informarnos tan pronto como descubra el daño y, a más tardar, dentro de los siete (7) días posteriores a la recepción del equipaje facturado o en el caso pérdida de equipaje dentro de los siete (7) días de la fecha de llegada del equipaje documentado. Si desea presentar una queja o una acción relacionada con el retraso del equipaje facturado, debe informarnos dentro de los veintiún (21) días a partir de la fecha en que el equipaje estuvo disponible para usted. Dicha notificación debe hacerse por escrito.

### **19.2 Limitación de las acciones de los pasajeros.**

Cualquier reclamo o derecho a daños se extinguirá si no se inicia una acción dentro de los dos (2) años a partir de la fecha de su llegada al destino, o la fecha en que la aeronave iba a llegar, o la fecha en que El transporte se detuvo. El método de cálculo del plazo de prescripción está determinado por la ley del tribunal incautado.

## **ARTÍCULO 20- OTRAS CONDICIONES**

20.1 Su transporte y su equipaje también se proporcionan de acuerdo con ciertas otras regulaciones y condiciones aplicables o adoptadas por nosotros, como estas reglas relacionadas con la seguridad operativa, la puntualidad y la comodidad de los pasajeros. Estas regulaciones y condiciones que varían de vez en cuando son importantes. Se refieren entre otros:

a) El transporte de menores no acompañados, mujeres embarazadas, pasajeros con movilidad reducida (personas con discapacidad) y pasajeros enfermos.

b) Restricciones en el uso de dispositivos y artículos electrónicos.

c) Nuestros planes de emergencia para cualquier retraso y / o cancelación de un vuelo que sale de China continental (excepto Hong Kong, Macao y Taiwán) o con una escala en China continental (excepto Hong Kong, Macao y Taiwán). Nuestros planes de emergencia están disponibles bajo petición.

Las regulaciones con respecto a estos asuntos están disponibles a pedido.

20.2 Ni Nosotros ni nuestros empleados serán considerados en incumplimiento de Su transporte en la medida en que un Evento de fuerza mayor impida el cumplimiento de nuestras respectivas obligaciones.

20.3 Si un Evento de fuerza mayor nos impidió cumplir con nuestras obligaciones en virtud del presente, le enviaremos un aviso a Usted y otros Pasajeros del Evento y las consecuencias del Evento de fuerza mayor.

20.4 Si su vuelo se cancela debido a un evento de fuerza mayor, el período de su contrato se extenderá durante el período de interrupción causado por un evento de fuerza mayor, y no tendrá derecho al reembolso involuntario mencionado en los artículos 12 y 13. Se le permitirá usar el monto de su crédito debido a la cancelación y reservar otro vuelo nuevamente con nosotros cuando nuestras operaciones regresen a su situación normal y sujeto a la disponibilidad.

20.5 Esta condición de Transporte está cubierta por las leyes mencionadas en el billete. En caso de cualquier disputa relacionada con cualquiera o todos los servicios proporcionados por el Transportista y/o cualquiera de sus representantes autorizados antes, durante y/o después de la prestación del servicio, dicha disputa deberá ser única y únicamente planteada, presentada, presentado, registrado y/o presentado, remitido y finalmente resuelto mediante arbitraje ante el centro de arbitraje mencionado en el ticket.

## **ARTÍCULO 21 - INTERPRETACIÓN**

21.1 El título de cada artículo de estas condiciones generales de transporte se proporciona solo a título informativo y no debe utilizarse para la interpretación del texto.

21.2 El texto auténtico de estas condiciones generales de transporte es el idioma inglés; Las traducciones a uno o más idiomas se proporcionan solo como referencia.

21.3 Estas condiciones (estas "Condiciones") le informan sobre nosotros y definen las condiciones legales en las que estamos de acuerdo con usted para la compra de vuelos que salen de Air Arabia PJSC o Air Arabia Maroc, o Air Arabia Egipto o Air Arabia Abu Dhabi o Air Arabia DMM.

21.4 Estas condiciones deben leerse junto con e incorporar:

- Nuestra política de privacidad, que define cómo podemos usar sus datos;
- Nuestros términos de uso, si utiliza nuestro sitio web; y

- Cualquier documento de confirmación o condiciones de transporte establecidas en su boleto electrónico.

21.5 Lea estas condiciones detenidamente y asegúrese de comprenderlas antes de solicitar vuelos con nosotros.

21.6 Además. Usted estará sujeto a las condiciones anteriores, según corresponda en el momento en que realice su compra, si adquiere los siguientes servicios adicionales (cada uno, un "servicio adicional"):

21.6.1 Dónde compró el servicio de transporte, alquiler de automóviles, condiciones generales de la empresa de alquiler;

21.6.2 Cuando compró unas vacaciones en Air Arabia, se aplican las condiciones aplicables y cuando realiza esa compra; Para conocer las condiciones generales de Air Arabia Vacations, siga este enlace.

21.6.3 Cuando haya reservado hoteles, las condiciones generales establecidas en los hoteles.

21.7 Para obtener más información sobre vuelos con nosotros, puede resultarle útil consultar nuestros centros de atención telefónica o las Preguntas frecuentes (FAQs).

21.8 En caso de conflicto entre estas condiciones y las condiciones específicas de los servicios adicionales especificados anteriormente y / o cualquier ley local obligatoria aplicable a su reserva, deben aplicarse las condiciones específicas y / o las leyes locales obligatorias (si corresponde).

21.9 Tenga en cuenta que cuando realice una reserva con nosotros, crearemos una cuenta para usted, con la que podrá completar y administrar su reserva. También podemos hacer esto cuando realiza una reserva a través de otra parte o utiliza otro sitio web. Consulte nuestra política de privacidad para obtener más información.