

En esta página encontrarás las Condiciones tarifarias y las Condiciones generales de transporte de Transavia Airlines C.V. y Transavia France S.A.S. (denominadas de aquí en adelante, conjuntamente, también "Transavia")

Si tu número de vuelo comienza por HV: se emitirá tu billete y el vuelo será operado por Transavia Airlines C.V. Si tu número de vuelo comienza por TO: se emitirá tu billete y el vuelo será operado por Transavia France S.A.S. En ciertos casos, las condiciones solo se aplican al vuelo operado por Transavia Airlines C.V. o por Transavia France S.A.S. En dicho(s) caso(s), se indicará la aplicabilidad limitada de esas condiciones.

Condiciones tarifarias de Transavia

(de aplicación a todos los vuelos operados por Transavia)

Tipo de tarifa:

Tarifa Restringida de Transavia

Niño (de 2 a 11 años, ambos inclusive): sin descuento, precio del billete normal

Bebé (0 a 2 años)

Un bebé menor de 2 años de edad el día del vuelo puede viajar en el regazo de un adulto acompañante u ocupar su propio asiento asignado. Se aplican las condiciones siguientes:

Viajar en un asiento asignado: para poder asignar un asiento a un bebé es necesario comprarle un billete aparte. Se aplicará al billete la tarifa estándar de adulto. Es obligatorio llevar una sillita infantil para coche homologada. Los requisitos para la sillita infantil para coche se pueden encontrar en la página [web](#).

Viajar en el regazo de un adulto acompañante: El bebé solo podrá viajar junto con el adulto acompañante y no se le asignará ningún asiento propio. No es necesario adquirir un billete aparte. Con fines administrativos, requerimos que introduzcas los datos del bebé en la reserva del adulto acompañante.

¿Vas a volar con Transavia Airlines C.V. (vuelos operados con un número de vuelo que comienza por «HV»)?:

Se aplicarán unos gastos de gestión, que pueden consultarse en la página [web](#).

¿Vas a volar con Transavia France S.A.S. (vuelos operados con un número de vuelo que comienza por «TO»)?:

Gastos de gestión variables de 10 € a 103 € por trayecto con Transavia France S.A.S, según el destino y el precio antes de impuestos del billete de adulto.

Si un niño tiene 2 años de edad o más en la fecha del vuelo, deberá viajar en su propio asiento y se aplicará el precio del billete estándar.

Tarifa Basic, tarifa Smart, tarifa Plus o tarifa Max

Al reservar tu vuelo, puedes elegir entre la tarifa Basic, la tarifa Smart, la tarifa Plus o la tarifa Max.

En la tarifa Basic está incluido:

- el vuelo;
- 1 pieza de equipaje de mano de 40 x 30 x 20 cm como máximo incluyendo asas y ruedas (puede ir siempre en la cabina). Coloca tu equipaje de mano debajo del asiento situado delante de ti. El peso total no puede exceder de 10 kg. Para obtener más información sobre el equipaje de mano y/o el equipaje de cabina, consulta también la sección «equipaje de mano y equipaje de cabina»;
- Una cantidad de Millas Flying Blue según tu categoría Flying Blue, por trayecto:
 - o Explorer: 100 Flying Blue Miles
 - o Silver: 150 Flying Blue Miles
 - o Gold: 175 Flying Blue Miles
 - o Platinum: 200 Flying Blue Miles
- Una cantidad fija de Puntos de Experiencia (XP) Flying Blue según el destino o la distancia volada, por trayecto:
 - o Vuelos nacionales: 2 XP
 - o Vuelos hasta 2000 millas: 2 XP
 - o Vuelos desde 2000 millas: 2 XP

La tarifa Smart incluye:

- Vuelo;
- 1 pieza de equipaje de mano de 40 x 30 x 20 cm como máximo, incluidas asas y ruedas (puedes llevarla siempre contigo en la cabina) y 1 pieza de equipaje de cabina de 55 x 40 x 25 cm como máximo, incluidas asas y ruedas. Deberás colocar tu equipaje de mano debajo del asiento frente a ti y tu equipaje de cabina en el compartimento situado encima de los asientos. El peso total del equipaje de cabina junto con el equipaje de mano no puede superar los 10 kg. Tu equipaje de cabina se puede transportarse en la cabina. Para obtener más información sobre el equipaje de mano y/o el equipaje de cabina, consulta también la sección «equipaje de mano y equipaje de cabina»;
- Puedes seleccionar cualquier asiento «estándar» disponible que desees;
- La posibilidad de embarcar en el primer grupo;
- Una cantidad fija de Millas Flying Blue según tu categoría Flying Blue por trayecto:

- Explorer: 250 Millas
 - Silver: 375 Millas
 - Gold: 438 Millas
 - Platinum: 500 Millas
- Una cantidad fija de Puntos de Experiencia (XP) Flying Blue según el destino o la distancia volada por trayecto:
 - Vuelos nacionales: 2 XP
 - Vuelos hasta 2000 millas: 5 XP
 - Vuelos desde 2000 millas: 8 XP

En la tarifa Plus está incluido:

- el vuelo;
- 1 pieza de equipaje de mano de 40 x 30 x 20 cm como máximo incluyendo asas y ruedas (puede ir siempre en la cabina). Coloca tu equipaje de mano debajo del asiento situado delante de ti. El peso total no puede exceder de 10 kg. Para obtener más información sobre el equipaje de mano y/o el equipaje de cabina, consulta también la sección «equipaje de mano y equipaje de cabina»;
- 20 kg de equipaje facturable;
- Puedes seleccionar cualquier asiento «estándar» disponible que desees;
- La posibilidad de cambiar la hora, la fecha y la ruta del vuelo reservado hasta 14 días antes de la salida, debiendo pagar solo la posible diferencia de precio de los billetes;
- un número fijo de Millas Flying Blue según tu categoría Flying Blue por trayecto:
 - Explorer: 250 Millas
 - Silver: 375 Millas
 - Gold: 438 Millas
 - Platinum: 500 Millas
- Una cantidad fija de Puntos de Experiencia (XP) Flying Blue según tu destino o la distancia volada por trayecto:
 - Vuelos domésticos: 2 XP
 - Vuelos que cubran distancias de hasta 2000 millas: 5 XP
 - Vuelos que cubran distancias desde 2000 millas: 8 XP

En la tarifa Max está incluido:

- el vuelo;
- 1 pieza de equipaje de cabina de 55 x 40 x 25 cm como máximo (incluyendo asas y ruedas) + 1 pieza de equipaje de mano de 40 x 30 x 20 cm como máximo (incluyendo asas y ruedas). Coloca tu equipaje de mano debajo del asiento situado delante de ti y tu equipaje de cabina en los compartimentos situados encima de los asientos. El peso total del equipaje de cabina junto con el de mano no podrá exceder de 10 kg. Tu equipaje de cabina se puede transportarse en la cabina. Para obtener más información sobre el equipaje de mano y/o el equipaje de cabina, consulta también la sección «equipaje de mano y equipaje de cabina»;
- Si está disponible, acceso Fast Track y la posibilidad de embarcar con el primer grupo;
- 30 kg de equipaje facturable;
- elegir cualquiera de los asientos;
- la posibilidad de cambiar la hora, la fecha y/o el destino del vuelo reservado hasta 2 horas antes de la salida, debiendo pagar solo la posible diferencia de precio de los billetes;
- La posibilidad de cambiar los datos de los pasajeros (nombre, fecha de nacimiento y/o sexo) hasta 2 horas antes de la salida del vuelo;
- una cantidad fija de Millas Flying Blue según tu categoría Flying Blue Millas por trayecto:
 - Explorer: 500 Millas
 - Silver: 750 Millas
 - Gold: 875 Millas
 - Platinum: 1000 Millas
- Una cantidad fija de Puntos de Experiencia (XP) Flying Blue según tu destino o la distancia volada por trayecto:
 - Vuelos domésticos: 2 XP
 - Vuelos que cubran distancias de hasta 2000 millas: 5 XP
 - Vuelos que cubran distancias desde 2000 millas: 8 XP

Modificación de reserva con Flex

Si has elegido la tarifa Basic, puedes añadir Flex al reservar. Es posible adquirir servicios adicionales, como Flex, previo pago. Los precios se indican en el [sitio web](#) de la aerolínea. Puede que se apliquen diferentes condiciones dependiendo de la compañía aérea que opere el vuelo.

- a) ¿Vuelos con Transavia Airlines C.V. (vuelos operados con un número de vuelo que comienza por «HV»)? Si has adquirido la opción «Flex» al reservar, puedes cambiar la fecha y la hora de tu vuelo hasta 12 horas antes de la salida sin pagar gastos de modificación. Únicamente abonarás entonces la posible diferencia de precio del billete. Si no se cuenta con la opción Flex, deberás abonar unos gastos adicionales por la modificación de tu vuelo. Se aplican las siguientes condiciones a Flex:
- A través de [Mi Transavia](#), la fecha y la hora del vuelo se pueden modificar hasta 12 horas antes de la salida. También lo podrás hacer sin iniciar sesión, bastaría con introducir el número de vuelo en la página de inicio de sesión.
 - Sin gastos de modificación, únicamente abonarás la posible diferencia de precio en el billete;
 - La hora y la fecha del vuelo se pueden cambiar cuantas veces sea necesario hasta 1 año después de la fecha de reserva original, según disponibilidad. Seguidamente, se aplican las condiciones habituales a los cambios de hora y fecha de tu vuelo, y deberán abonarse gastos de modificación.

- b) ¿Vuelos con Transavia France S.A.S. (vuelos con un número de vuelo que comienza por «TO»)? Si has adquirido la opción Flex al reservar, puedes cambiar la fecha y la hora de tu vuelo hasta dos horas antes de la salida sin pagar gastos de modificación. Únicamente abonarás entonces la posible diferencia de precio del billete. Si no se cuenta con la opción Flex, deberás abonar unos gastos adicionales de € 55,-- por la modificación de tu vuelo. Se aplican las siguientes condiciones a Flex:
- La fecha y la hora del vuelo se pueden modificar:
 - A través de [Mi Transavia](#), la fecha y la hora del vuelo se pueden modificar hasta 12 horas antes de la salida. También lo podrás hacer sin iniciar sesión, bastaría con introducir el número de vuelo en la página de inicio de sesión.
 - Se podrá realizar además a través de nuestro Centro de atención al cliente de 12 a 2 horas antes de la salida.
 - Sin gastos de modificación, únicamente abonarás la posible diferencia de precio en el billete;
 - La hora y la fecha del vuelo se pueden cambiar cuantas veces sea necesario hasta 1 año después de la fecha de reserva original, según disponibilidad. Seguidamente, se aplican las condiciones habituales a los cambios de hora y fecha de tu vuelo, y deberán abonarse gastos de modificación.

Cambio de reserva mediante «Cambio de nombre 48 horas»

En principio, tienes que pagar gastos de modificación por un cambio de nombre, a menos que hayas elegido la tarifa Max. Tendrás la oportunidad de adquirir «Cambio de nombre 48 horas» al reservar, lo que te permite cambiar los datos de pasajeros hasta 48 horas después de reservar, sin tener que pagar gastos de modificación ni la posible diferencia de tarifa.

Cambiar tu reserva

Se pueden hacer los siguientes cambios:

- fecha del viaje
- hora del vuelo de ida y/o de vuelta (en el mismo día u otro día)
- lugar de salida
- destino
- cambio de nombre
- error de ortografía
- fecha de nacimiento
- sexo

Gastos por cambios en general

Si no puedes efectuar cambios en tu reserva debido a la tarifa elegida o a «Cambio de nombre 48 horas» sin gastos de modificación y/o previo pago de una posible diferencia en las tarifas de tu reserva, deberás pagar los gastos de modificación en tu reserva, así como la posible diferencia de tarifas entre el vuelo antiguo y el nuevo. Se aplican las siguientes condiciones a los cambios:

Si has efectuado tu reserva por internet

Las reservas realizadas por internet se pueden cambiar online o a través del Centro de atención al cliente hasta dos horas antes de la salida del vuelo.

Cambios de nombre

Los cambios de nombre pueden efectuarse previo pago de un importe hasta 2 horas antes de la hora original de salida del vuelo. Se trata de cambio de nombre si:

- Quiere viajar otra persona distinta a la que figura en la reserva. Este cambio de nombre únicamente es posible si se realiza para el vuelo de ida y para el de vuelta. Por lo tanto, no es posible solicitar un cambio de nombre para una parte del viaje (viaje de ida o de vuelta). Por consiguiente, si utilizas o vas a utilizar el vuelo de ida o el de vuelta, no podrás transferir el vuelo restante a otra persona.

Si se trata de un claro error ortográfico, a juicio de Transavia, no se cobrarán gastos por corregirlo.

Cambio del destino, la fecha o la hora del vuelo

Por realizar cambios en la ruta, fecha u hora de tu vuelo, te cobraremos la tarifa siguiente:

- Si cambias la fecha u hora de tu vuelo, pagas unos gastos de modificación por persona y trayecto, como indica el [sitio web](#) de la aerolínea.
- Si cambias el destino de tu vuelo, pagas unos gastos de modificación por persona y trayecto, como indica el [sitio web](#) de la aerolínea.
- Si la tarifa aplicable en el momento de la modificación es superior a la tarifa pagada inicialmente, también deberás pagar la diferencia entre las dos tarifas (la denominada diferencia entre las tarifas). No recibirás ningún reembolso si la nueva tarifa es inferior a la tarifa original.

Cambio de los datos del pasajero

Siempre puedes hacer un cambio gratis por pasajero: nombre, apellido, fecha de nacimiento, sexo o información del pasaporte.

Si deseas hacer más de un cambio, deberás abonar recargos. Los gastos de modificación, como se indica en el [sitio web](#) de la aerolínea, se aplican por trayecto. Si la tarifa aplicable en ese momento es superior a la tarifa pagada inicialmente, también deberás pagar la diferencia entre las dos tarifas.

No es posible cambiar los datos del pasajero en los siguientes casos:

- Has reservado un vuelo de ida y vuelta y el vuelo de ida ya se ha realizado.
- Quedan 2 horas o menos antes de la salida (prevista) de tu vuelo.
- Ya has facturado. En ese caso, ya no puedes efectuar ningún cambio más en la reserva.

Cancelar

Puedes cancelar poniéndote en contacto con nuestro Centro de atención al cliente por teléfono, redes sociales, correo electrónico o [Mi Transavia](#). En algunos casos, esto también es posible a través del sitio web de Transavia. Los gastos por cancelación ascienden al 100 % del precio total de la reserva (incluyendo cualquier solicitud especial). Por lo tanto, no se concederá ningún reembolso, a excepción de todos los impuestos aplicados por el aeropuerto y los gobiernos relacionados con los pasajeros que hayas pagado a Transavia, que pueden ser reembolsados si lo solicitas.

La solicitud de reembolso de estos impuestos podrá efectuarse a través de este formulario online (www.transavia.com).

Si el vuelo reservado es operado por Transavia Airlines C.V., se aplica lo siguiente: para reembolsar los impuestos, cobramos unos gastos de gestión de 20 € por cada reserva cancelada.

Equipajes

Equipaje de mano y equipaje de cabina

Tu pieza de equipaje de mano (de 40 x 30 x 20 cm como máximo incluyendo asas y ruedas) puede ir en la cabina. Coloca el equipaje de mano debajo del asiento situado delante de ti.

Puedes añadir una pieza de equipaje de cabina a tu reserva abonando un recargo. Colócala en los compartimentos situados encima de los asientos. También tienes la opción de realizar un embarque prioritario, para que puedas ser de los primeros en embarcar. El equipaje de cabina (de 55 x 40 x 25 cm como máximo incluso manijas y ruedas) se puede transportarse en la cabina. La disponibilidad de piezas de equipaje de cabina que se pueden guardar en los compartimentos situados encima de los asientos es limitada y depende del tipo de avión. Si compras las tarifas Smart o Max, esta opción está incluida. Cada pasajero tiene la posibilidad de añadir una pieza de equipaje de cabina a su reserva, sujeta a disponibilidad suficiente. Las condiciones relativas a este cargo adicional están disponibles en la página web de Transavia.

Para cualquier exceso de equipaje de cabina y/o de mano o piezas extra de equipaje que no cumplan con estas condiciones, se aplicará un recargo tu equipaje será transportado en la bodega. Las condiciones relativas a este cargo adicional están disponibles en la página web de Transavia.

Equipaje facturable

Se cargará una tasa por todo equipaje facturable. Cuando reserves tu vuelo, deberás indicar la cantidad de piezas de equipaje que vas a llevar contigo y el peso total del equipaje. Se permite un máximo de 5 piezas de equipaje por pasajero (máx 70 x 60 x 30 cm) y el peso máximo del equipaje (equipaje especial no incluido) por pasajero es 50 kg. En determinadas rutas puede aplicarse un peso máximo diferente del equipaje de facturable (que no sea equipaje especial). En el sitio web de Transavia encontrarás información sobre el peso máximo permitido de equipaje facturable por pasajero. El peso máximo permitido por pieza de equipaje es de 32 kg. Para cualquier exceso de equipaje facturable o para el equipaje facturable que no cumpla estas condiciones, puede aplicarse una tarifa adicional. Las condiciones relativas a este recargo están disponibles en la página web de Transavia.

Equipaje especial

Además de tu equipaje facturable y tu equipaje de mano normales, puedes utilizar nuestra normativa de transporte de equipaje especial. Al transporte de equipaje especial (como bicicletas, tablas de surf, equipos de golf, sillas de ruedas y mascotas) se aplican condiciones particulares, disponibles en el sitio web de Transavia. Para cualquier exceso de equipaje especial o para el equipaje especial que no cumpla estas condiciones, puede aplicarse una tarifa adicional.

Mascotas

La legislación de la UE establece más condiciones para el transporte de mascotas (perros y gatos) entre los Estados miembros de la UE o provenientes de fuera de la misma. Estas mascotas deberán: a) ir acompañadas de un pasaporte para animales de compañía. Este pasaporte contiene datos sobre las vacunas contra la rabia y otros datos sobre el estado de salud de los animales y b) estar equipados con un sistema electrónico de identificación (microchip) o un tatuaje. Los tatuajes solo están permitidos si son claramente legibles y se puede comprobar que han sido realizados antes del 3 de julio de 2011. Su veterinario le podrá facilitar más información, además de emitir los pasaportes y procurar el microchip exigido. Si no se puede presentar un pasaporte para animales de compañía o si falta la identificación electrónica o el tatuaje, no podemos hacer otra cosa que denegar el transporte de tu mascota en nuestro vuelo. En ese caso, Transavia no se responsabilizará de las pérdidas o gastos ocasionados al pasajero resultantes de esto. Transavia solo transporta perros y gatos con una edad mínima de tres meses. No en todos los vuelos se aceptan mascotas. Consulta en nuestro sitio web la lista de rutas en las que Transavia no acepta mascotas. Te aconsejamos informarte siempre con antelación sobre las normas (locales) relativas al transporte de tu mascota que puedan aplicarse en los aeropuertos de salida y llegada de tu vuelo. Transavia no se responsabiliza de ningún daño si tu mascota es rechazada en el aeropuerto de destino debido al incumplimiento de las normas aplicables, incluyendo, entre otras, las impuestas por la IATA y los requisitos descritos en el sitio web de Transavia y/o en el correo electrónico enviado por Transavia. Se recomienda prestar especial atención a los requisitos relativos al transporte de mascotas en una jaula. Los animales chatos como los carlinos, boxers, bulldogs y pekineses y los gatos persas pueden tener problemas de respiración durante el vuelo debido a las altas temperaturas y al estrés. Por lo tanto, para garantizar su bienestar, la mayoría de los animales chatos solo puede transportarse en la cabina. En el caso de que viaje con mascotas en la cabina, su peso, incluyendo un transportín flexible, no puede exceder de 8 kg. Las condiciones adicionales que se aplican al transporte de mascotas se indican en el [sitio web](#) de la aerolínea.

Asientos

Asiento adicional

A través del Centro de atención al cliente de Transavia, se puede reservar un asiento adicional para un mayor confort, el transporte de un instrumento musical, un vestido de novia u otro objeto valioso. Esto solo es posible si el objeto (con embalaje) no excede de 110 x 44 x 55 cm (l x a x a), pesa 20 kg como máximo y está embalado de tal forma que evite cualquier daño en el objeto mismo y en el resto del equipaje, así como lesionar a los pasajeros y al personal de cabina. Para el transporte de violonchelos se aplican requisitos diferentes, que pueden solicitarse a través de nuestro Centro de atención.

El objeto deberá colocarse en un asiento al lado del pasajero que lo transporte, por lo que siempre deberá ocupar un asiento junto a la ventanilla y dicho asiento no podrá estar situado en la primera fila ni en una fila junto a la salida de emergencia. Si, a juicio del personal de cabina, el objeto no pudiera fijarse suficientemente bien al asiento, el Transportista tendrá derecho a rechazar su transporte en la cabina aunque podrá transportarlo como equipaje facturable. El Transportista no se responsabiliza de los daños infligidos al objeto, excepto si los ha causado él mismo por negligencia grave o dolo.

Condiciones aplicables a las reservas de asientos

Es posible reservar un asiento específico en la mayoría de los vuelos. Puedes cambiar tu asiento a través de nuestro Centro de atención al cliente hasta 30 horas antes de la salida, siempre que haya un asiento adecuado disponible. Se aplican diversas condiciones en relación con las normas operacionales y de seguridad.

No puedes reservar determinados asientos si:

- estás completamente inmovilizado y has de ser levantado de tu asiento a bordo;
- necesitas oxígeno extra a bordo (excepto si viajas con un concentrador portátil de oxígeno (POC));
- viajas con una mascota o un perro de asistencia en la cabina;
- reservas para menores sin acompañante (de 5 a 11 años inclusive);
- sufres discapacidad visual y/o auditiva.

No puedes reservar asientos junto a la salida de emergencia si:

- viajas con niños (de 0 a 11 años inclusive);
- eres corpulento;
- estás embarazada;
- viajas con un concentrador portátil de oxígeno (POC);
- no dominas los idiomas neerlandés o inglés en vuelos efectuados con un número de vuelo que comience por «HV» (debido a la explicación de las instrucciones de seguridad);
- no dominas los idiomas francés o inglés en vuelos efectuados con un número de vuelo que comience por «TO» (debido a la explicación de las instrucciones de seguridad);
- sufres problemas de salud;
- se trata de un asiento para menores sin acompañante (de 12 a 15 años inclusive);
- sufres de miedo a volar;
- sufres alguna discapacidad intelectual;
- has reservado un asiento adicional para el transporte de un instrumento musical, un vestido de novia u otro objeto;
- no puedes caminar mucho o nada en absoluto (por ejemplo, pasajeros en silla de ruedas).

Transavia se reserva el derecho a cambiar tu selección de asiento, bien antes del viaje o a bordo, por razones operativas o de seguridad (aparte de las normas de seguridad antes mencionadas). Tienes derecho al reembolso de los gastos de reserva de tu asiento si no fuera posible asignarte un asiento de la misma categoría o superior.

No tendrás derecho a reembolso si:

- no utilizas la reserva de tu asiento por decisión propia (podría incluir, entre otras cosas, facturar con retraso o no tener en regla los documentos de viaje);
- no estás autorizado a hacer uso de tu reserva de asiento porque no cumples las condiciones para realizar la reserva de un asiento;
- has cambiado o cancelado el vuelo tú mismo.

Puedes solicitar por escrito un reembolso a través del impreso online en www.transavia.com. También deberás adjuntar a esta solicitud el correo electrónico con la confirmación de la reserva en la que figure la reserva de asiento de tu vuelo.

Menores sin acompañante

Las siguientes normas se aplican a los niños que viajan sin ir acompañados por alguna persona de edad igual o superior a 16 años:

- No se aceptarán a bordo niños con edad inferior a 4 años (inclusive) que viajen sin acompañante.
- Los niños con edades comprendidas entre los 5 y los 11 años (inclusive) pueden viajar sin acompañante. Para ello, deberán estar registrados en el Centro de atención al cliente de Transavia (consulta el sitio web para obtener los datos de contacto). Transavia hará las gestiones oportunas para que se acompañe al niño hacia y desde el avión. El sobrecargo recibirá a bordo al niño que viaje sin acompañante y lo cuidará durante el vuelo. A la llegada, lo entregará al personal de Transavia en destino. Deberá haber alguna persona de edad igual o superior a 16 años para recoger al niño en el aeropuerto de destino, de no ser así, el niño será devuelto al lugar de origen. La persona que vaya a recoger al niño deberá presentarse ante el personal de Transavia en el aeropuerto en cuestión. El precio de este servicio en un vuelo operado por Transavia Airlines C.V. (con número de vuelo HV) es

de 55 € por niño y trayecto. El precio de este servicio en un vuelo operado por Transavia France S.A.S. (con número de vuelo TO) varía entre 55 € y 90 € por niño y trayecto.

- Los niños de edades comprendidas entre 12 y 16 años pueden viajar solos y no recibirán acompañamiento adicional del personal de Transavia a menos que se haya solicitado este servicio.
- Se aplican requisitos adicionales y/o diferentes a los niños con nacionalidad italiana y/o española y a los niños con nacionalidad extranjera no portuguesa que viajen hacia y desde Portugal. Estos requisitos pueden consultarse en el artículo 7 de las Condiciones de Transporte de Transavia.

Los pasajeros que acompañen a niños menores de 12 años, deberán tener una edad igual o superior a 16 años.

Solicitudes especiales

Si necesitas asistencia especial (necesitas una silla de ruedas, quieres llevar tu propio concentrador portátil de oxígeno a bordo, etc.), te aconsejamos informarnos como mínimo 48 horas antes de la salida del vuelo a través de [Mi Transavia](#) o del Centro de atención al cliente de Transavia. Si nos informas con menos de 48 horas de antelación a la salida del vuelo, no podemos garantizarte este servicio.

Pasajeros que viajan en silla de ruedas

Las medidas de la silla de ruedas no deben exceder de 113 x 121 x 85 cm. El transporte de tu silla de ruedas está sujeto a limitaciones (de peso). Debes comprobar dichas limitaciones en el momento de efectuar la reserva contactando con el Centro de atención al cliente de Transavia. También te rogamos facturar con tiempo en el aeropuerto (2,5 horas antes de la salida del vuelo como mínimo) para que podamos preparar tu silla de ruedas para el viaje. Ten en cuenta que se aplican condiciones adicionales para el transporte de sillas de ruedas eléctricas. Puedes consultarlas en el sitio web de Transavia y/o en el correo electrónico que te envía Transavia cuando solicitas el transporte de una silla eléctrica como equipaje facturable.

Antes del vuelo

El transporte de personas que viajen con una silla de ruedas o que necesiten asistencia está sujeto a restricciones y deberá notificarse al reservar online o, después de hacer la reserva online- en [Mi Transavia](#) o a través del Centro de atención al cliente - al menos 48 horas antes de la salida del vuelo. Te rogamos que especifiques si puedes caminar sin ayuda, si puedes subir y bajar escaleras o si no puedes caminar en absoluto. Según esta información, proporcionamos el acompañamiento adecuado. También rogamos a estos pasajeros facturar con tiempo en el aeropuerto (2,5 horas antes de la salida del vuelo como mínimo) para poder preparar la silla de ruedas para el viaje. Si deseas viajar con una silla de ruedas con una batería o con una scooter para discapacitados, deberás ponerte en contacto con el Centro de atención al cliente de Transavia para informarte sobre las condiciones correspondientes.

Servicio a bordo

El personal de cabina de Transavia no está autorizado a asistir a los pasajeros en cuestiones de comida o de higiene personal. Esto mismo se aplica a levantar o transportar pasajeros, o a administrarles medicamentos o inyecciones. Si necesitas dicha atención, deberás viajar con un acompañante personal que te pueda asistir en el vuelo. El acompañante deberá pagar la tarifa aérea normal.

Contribución a la compra de la opción SAF (combustible de aviación sostenible)

Con la contribución al SAF, puedes optar por contribuir a la compra de SAF por parte de Transavia. La contribución al SAF es una contribución voluntaria y totalmente opcional, que complementa la contribución al SAF ya incluida en el precio de todos los vuelos operados por Transavia. Toda la contribución al SAF se utilizará exclusivamente para la futura compra de SAF dentro de los 12 (doce) meses siguientes al vuelo para el cual se suscribió la contribución al SAF, sujeto a la disponibilidad del producto en el mercado. En caso de no disponibilidad de SAF en el mercado que impida a Transavia cumplir con el plazo de 12 (doce) meses mencionado anteriormente, este período se prorrogará hasta el final del período de no disponibilidad, especificándose que en cualquier caso, los fondos de la contribución al SAF recaudados no podrán utilizarse para ningún otro fin que no sea la compra de SAF². Quedas expresamente informado y aceptas que no existe correlación directa entre el SAF adquirido por Transavia gracias a tu contribución al SAF y la cantidad de SAF realmente asignada al vuelo o vuelos en los que serás transportado.

Puede solicitar el reembolso de la Contribución SAF cumplimentando un formulario en línea en nuestro sitio web, exclusivamente en caso de que el billete de avión para el que había adquirido una Contribución SAF sea cancelado por Transavia

Perturbación

Cancelación de vuelos

Transavia se reserva el derecho a cancelar el vuelo de Transavia en cualquier momento.

Cambios en los horarios o en la programación de los vuelos

Transavia se reserva el derecho a realizar cambios en los horarios o en la programación de los vuelos. Haremos un esfuerzo para operar tu vuelo de acuerdo con el horario o con la programación vigente el día de tu vuelo.

Operación de los vuelos

Transavia operará tu vuelo, a no ser que se establezca lo contrario.

Prestación del servicio por parte de socios

Transavia se reserva el derecho, previo aviso, de transferir el contrato a otro transportista que cumpla con las normas de seguridad europeas. En este caso, el otro transportista será responsable de la operación del vuelo y se aplicarán sus condiciones de transporte.

Condiciones generales de transporte

Las Condiciones generales de transporte de Transavia Airlines C.V. se aplican al transporte de todos los pasajeros y equipaje por parte de Transavia, con excepción de los casos establecidos anteriormente para los que las condiciones (tarifarias) no se aplican explícitamente.

Las presentes Condiciones han sido redactadas en neerlandés, francés y en otros idiomas. En caso de contradicción, si el vuelo reservado es operado por Transavia Airlines C.V., prevalecerá la versión en neerlandés y, si el vuelo reservado es operado por Transavia France S.A.S., prevalecerá la versión en francés.

Cambios

Transavia puede efectuar cambios en sus condiciones cuando lo estime oportuno. Dichos cambios te afectarán como pasajero a partir de la fecha en la que se anuncien estos. Por lo tanto, te recomendamos que compruebes las condiciones periódicamente.

Condiciones generales de transporte

Las Condiciones generales de transporte («**Condiciones de transporte**») de Transavia Airlines C.V. y Transavia France S.A.S. (denominadas de aquí en adelante, conjuntamente, también «**Transavia**») se aplican a todo tipo de transporte de pasajeros y equipaje, llevado a cabo por o a petición de Transavia, a menos que se desvíe expresamente de las condiciones (tarifarias) establecidas anteriormente.

Las presentes Condiciones de transporte aparecen mencionadas en documentos como la confirmación de la reserva.

Las presentes Condiciones de transporte pueden consultarse en el sitio web de Transavia y existen copias gratuitas a tu disposición previa solicitud.

Las presentes Condiciones han sido redactadas en neerlandés, francés y en otros idiomas. En caso de contradicción, si el vuelo reservado es operado por Transavia Airlines C.V., prevalecerá la versión en neerlandés y, si el vuelo reservado es operado por Transavia France S.A.S., prevalecerá la versión en francés.

Cambios

Transavia puede efectuar cambios en sus Condiciones de transporte cuando lo estime oportuno. Dichos cambios te afectarán como pasajero a partir de la fecha en la que se anuncien estos. Por lo tanto, te recomendamos que compruebes las condiciones periódicamente.

Te deseamos unos vuelos muy agradables con Transavia.

TRANSAVIA AIRLINES C.V.
(KVK 34069081)

Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Postbus 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Países Bajos

TRANSAVIA FRANCE S.A.S.
(492791306 RCS Créteil)

Immeuble Bélaïa
Coeur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
Francia

Artículo 1. Definiciones

Agente

Significa tanto agente como auxiliar.

Equipaje

Hace referencia tanto al Equipaje facturado como al Equipaje no facturado, salvo que se especifique lo contrario.

Etiqueta de identificación de equipaje

Hace referencia al documento emitido por la Aerolínea que se adjunta a una pieza concreta del Equipaje facturado para la identificación de dicho equipaje.

Agente autorizado

Hace referencia al representante designado por la Aerolínea para representar a la misma en la venta de transporte aéreo a los Pasajeros con dicha compañía y, en caso de estar autorizado para ello, también con otras compañías.

Negligencia grave

Hace referencia a cualquier acto u omisión realizado imprudentemente siendo consciente de que pueda derivar algún perjuicio de dicha actuación.

Derechos especiales de giro o DEG

Hace referencia a un activo de reserva internacional establecido por el Fondo Monetario Internacional, denominado «Special Drawing Right» o SDR por sus siglas en inglés.

Declaración de interés especial

Hace referencia a la declaración emitida por el Pasajero como pago de un suplemento, al entregar su Equipaje para ser facturado por la Aerolínea, si el valor excede el límite establecido por el Convenio.

Confirmación de la reserva

Una Confirmación de la reserva, o un documento similar, como un billete o una tarjeta de embarque, es un documento emitido por o en nombre de la Aerolínea que da derecho al Transporte y al que se aplican las Condiciones de transporte.

Billete chárter

Hace referencia a la Confirmación de la reserva emitida en virtud de un contrato de transporte chárter.

Transporte chárter

Hace referencia a un Transporte realizado por un «Transportista de hecho» quien, con la autorización del «Transportista contractual» (fletador, operador turístico y/o agencia de viajes), efectúa el Transporte total o parcial. El Transportista contractual es la persona (jurídica) que celebra el contrato de transporte con el Pasajero.

Plazo de Facturación

Hace referencia al final del tiempo de facturación establecido por la Aerolínea para cada vuelo. Llegado ese momento, todos los Pasajeros deberán haber completado sus trámites de Facturación, incluyendo la facturación de equipaje cuando corresponda.

Código identificador de compañía aérea

Hace referencia al código de dos o tres letras que identifican a una compañía de transporte aéreo en particular.

Convenios

Hace referencia a cualquiera de los siguientes instrumentos aplicables al contrato de transporte:

- a. El Convenio para la unificación de ciertas normas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Varsovia el 12 de octubre de 1929 (denominado de aquí en adelante el Convenio de Varsovia).
- b. El Convenio de Varsovia modificado en virtud del Protocolo de la Haya el 28 de septiembre de 1955.
- c. El Convenio complementario al Convenio de Varsovia, para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional llevado a cabo por quien no sea el Transportista contractual, Guadalajara 1961.
- d. El Convenio para la unificación de ciertas reglas relativas al transporte aéreo internacional, firmado en Montreal el 28 de mayo de 1999 (Convenio de Montreal).
- e. El Convenio de Varsovia modificado por los Protocolos de Montreal 1, 2 y 4 (1975).

Cupón

El Cupón puede ser una parte de la Confirmación de la reserva en la que figura el nombre del Pasajero que viaja en el vuelo correspondiente (que también aparece en el Cupón).

Días

Hace referencia a los días naturales a efectos de notificaciones, no debiendo contarse el día de emisión de la notificación y, a efectos de determinar la duración de la validez, el día de emisión de la Confirmación de la reserva o el día del vuelo tampoco debe tenerse en cuenta.

Compensación por embarque denegado (DBC)

Es la compensación ofrecida al Pasajero según lo dispuesto en el artículo 18 de las presentes Condiciones de transporte y en el Reglamento (CE) nº 261/2004.

Unión Europea

Cuando en los artículos 10 y 18 de las presentes Condiciones de transporte se hace referencia a la Unión Europea, dichas referencias también deben incluir a los países que no son miembros de la misma pero que aplican el Reglamento (CE) nº 261/2004, tanto de forma directa como indirectamente, de conformidad con los acuerdos entre dichos países y la Unión Europea.

Equipaje facturado

Hace referencia al equipaje cuyo responsable durante el servicio es únicamente la Aerolínea y para el cual emite la etiqueta de identificación de equipaje.

Denegación de embarque

Hace referencia a la negación de transportar a un Pasajero en un vuelo de la Aerolínea.

KLC

Hace referencia a KLM Cityhopper B.V., una sociedad de responsabilidad limitada constituida conforme a la legislación neerlandesa, con domicilio social en (1117 CH), Stationsplein 102, Convair Building, Schiphol, Países Bajos y registrada en la Cámara de Comercio de Ámsterdam, Países Bajos, con número de registro 34045458.

KLM

Hace referencia a Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V., una sociedad anónima constituida conforme a la legislación neerlandesa, con domicilio social en (1182 GP) Amsterdamseweg 55, Amstelveen, Países Bajos y registrada en la Cámara de Comercio de Ámsterdam, Países Bajos, con número de registro 33014286.

Equipaje no facturado

Hace referencia a cualquier equipaje del Pasajero no incluido en el Equipaje facturado, incluyendo los efectos personales.

Fuerza mayor

Hace referencia a las circunstancias más allá del control de la Aerolínea que pudieran no estar previstas a pesar de haber tomado todas las medidas razonables, como resultado de las cuales el Pasajero no podría exigir el cumplimiento del contrato por parte de la Aerolínea. Dichas circunstancias incluyen casos de inestabilidad política (guerras, revueltas, cierre de aeropuertos, bloqueos, embargos, agresiones, condiciones internacionales inestables, normativas gubernamentales), incompatibilidades meteorológicas con la operación del vuelo concerniente (inundaciones, terremotos, huracanes, nieblas espesas, fuertes tormentas, nieve o suelos helados), riesgos de seguridad (atentados terroristas, avisos de bomba, secuestros, requisas del avión o de las plazas de vuelo por orden del gobierno, fuego o explosiones, sabotaje), defectos de seguridad inesperados en el avión (p.ej.: fallos mecánicos, mal funcionamiento de las instalaciones del avión como sistemas de navegación, tecnología de deshielo, comprobación de rayos X defectuosos, mal funcionamiento del sistema de información del aeropuerto), acontecimientos inesperados debido a enfermedad, nacimiento durante el vuelo y/o Pasajeros incontrolables, epidemias, huelgas que afecten a la operatividad de la Aerolínea o decisiones de gestión del tráfico aéreo en relación con un avión en particular en un día concreto que den lugar a un retraso prolongado o a la cancelación de uno o más vuelos a realizar por dicho avión.

Pasajero

Hace referencia a cualquier persona, exceptuando a los miembros de la tripulación, que viajen o vayan a viajar en avión con el consentimiento de la Aerolínea.

Pasajeros con movilidad reducida

Hace referencia a las personas cuya movilidad al usar los servicios de la Aerolínea está limitada como resultado de una discapacidad física, una discapacidad intelectual, una discapacidad debida a la edad o a cualquier otra causa, y cuya situación requiera que reciban una atención apropiada y una forma adecuada de proporcionarles los mismos servicios que al resto de Pasajeros.

Lugar de destino

Hace referencia al último destino que figura en la Confirmación de la reserva.

Lugar de salida

Hace referencia al primer punto de salida que figura en la Confirmación de la reserva.

Reserva de asiento

A solicitud del Pasajero, es la asignación anticipada por parte de la Aerolínea de un asiento a bordo indicado por el Pasajero para este o de espacio o franquicia de peso para su equipaje.

Daños

Hace referencia a los Daños de cualquier naturaleza que surjan como consecuencia o en relación con la Aerolínea o cualquier otro servicio proporcionado por la Aerolínea, incluyendo defunción, lesiones o perjuicios por retraso o pérdida parcial.

Condiciones tarifarias

Hace referencia a las normativas y condiciones que se aplican a una tarifa, según lo determinado por la Aerolínea.

Transavia

Hace referencia a Transavia Airlines C.V. cuyos vuelos cuentan con un número de vuelo que comienza por «HV» y Transavia France S.A.S. cuyos vuelos cuentan con un número de vuelo que comienza por «TO».

Transporte

Hace referencia al Transporte de Pasajeros y/o Equipaje, por aire, tanto gratuito como de pago, incluyendo los servicios de transporte relacionados.

Aerolínea

Incluye a Transavia y a la compañía aérea, en caso de no ser Transavia, que emita la Confirmación de la reserva, así como a todos los transportistas que transporten o se comprometan a transportar al Pasajero y/o su Equipaje o se comprometan a prestar cualquier otro servicio relacionado con dicho Transporte.

Vuelo de KLM

Incluye todos los vuelos o partes de un vuelo en los que se indica el Código designador de KLM («KL») en la Confirmación de la reserva o en un documento equivalente, como un billete, una tarjeta de embarque o en el Cupón, y para los cuales KLM o KLC es el transportista de hecho.

Artículo 2. Aplicabilidad**1. Generalidades**

- a. Las presentes condiciones son las Condiciones de transporte de Transavia a las que se hace referencia, entre otros documentos, en la Confirmación de la reserva. Durante el proceso de reserva, has podido conocer y aceptar estas condiciones. Las Condiciones de transporte se aplican a todos los Transportes de Pasajeros y Equipaje que opere la Aerolínea con cargo. Salvo que se especifique lo contrario, también se aplicarán a los Transportes sin cargo o de tarifa reducida. Estas Condiciones de transporte tienen prioridad sobre las «Condiciones del contrato» de la Confirmación de la reserva. El Transporte con tarifas especiales también podrá estar sujeto a condiciones especiales y/o a Condiciones tarifarias que, en caso de conflicto, tendrán prioridad sobre las presentes Condiciones de transporte.
- b. Las Condiciones de transporte deberán aplicarse a los Pasajeros que viajen en vuelos o en un segmento específico de vuelo para los que Transavia aparezca designada en la Confirmación de la reserva como Aerolínea responsable. La designación de Transavia como Aerolínea para dicho vuelo o segmento del vuelo, constituye una prueba razonable de que el contrato de transporte para dicho vuelo o segmento de vuelo existe entre la Aerolínea y la persona mencionada como Pasajero en la Confirmación de la reserva.
- c. Las presentes Condiciones de transporte han sido redactadas en neerlandés, francés, así como en otros idiomas. En caso de contradicción entre versiones diferentes, si el vuelo es operado por Transavia Airlines C.V., prevalecerá la versión en neerlandés y, si el vuelo reservado es operado por Transavia France S.A.S., prevalecerá la versión en francés.

2. Legislación aplicable

El Transporte operado por Transavia Airlines C.V. al que se aplican las presentes Condiciones de transporte se encuentra regulado por la legislación neerlandesa. El Transporte operado por Transavia France S.A.S. al que se aplican las presentes Condiciones de transporte se encuentra regulado por la legislación francesa. En caso de que la legislación establezca que alguna de las disposiciones, o algún fragmento de ellas, incluidas en las presentes condiciones contradigan lo establecido por cualquier disposición legal o reglamento, incluyendo una disposición incluida en el Convenio o en cualquiera de los otros tratados, legislación aplicable, reglamentos gubernamentales, mandatos o requerimientos a los que no puedan renunciar las partes, dicha disposición o su fragmento conflictivo, deberá entenderse como no aplicable, quedando en vigor el resto de disposiciones de las presentes Condiciones de transporte.

3. Normativa vigente

Todo el Transporte debe cumplir con las Condiciones de transporte y las Condiciones tarifarias de la Aerolínea en vigor en la fecha de comienzo del Transporte que figura en la Confirmación de la reserva. La Aerolínea puede cambiar las presentes condiciones oportunamente. Dichos cambios te afectarán como Pasajero a partir de la fecha en la que se anuncien estos. Por lo tanto, te recomendamos que compruebes las condiciones periódicamente.

Artículo 3. Confirmación de la reserva**1. La Confirmación de la reserva como prueba del contrato de transporte**

La Confirmación de la reserva constituye una prueba del contrato de transporte existente entre la Aerolínea y el Pasajero que figura en la Confirmación de la reserva.

2. Requisitos para la validez de la Confirmación de la reserva

La Confirmación de la reserva no se emitirá hasta completarse el abono de la tarifa aplicable. Los Pasajeros deberán poder acreditar su identidad y solo serán transportados en un vuelo si se ha emitido una Confirmación de la reserva válida a su nombre y están en posesión de una tarjeta de embarque.

3. Confirmación de la reserva intransferible

La Confirmación de la reserva es intransferible. La Aerolínea solo deberá transportar a la persona que, de buena fe, considere como la persona cuyo nombre figura en la Confirmación de la reserva. La Aerolínea no será responsable ante la persona cuyo nombre figura en la Confirmación de la reserva si, de buena fe, le proporciona Transporte o efectúa un reembolso a favor de la persona que presente la Confirmación de la reserva en su lugar. La Aerolínea se reserva el derecho a exigir al Pasajero la presentación de un documento válido para su identificación.

4. Periodo de validez

La Confirmación de la reserva emitida habilita a su portador al Transporte en la fecha del vuelo, salvo que se especifique lo contrario.

5. Abreviaturas

El nombre del Transportista puede aparecer abreviado en la Confirmación de la reserva.

Artículo 4. Tarifas, impuestos, tasas y recargos

1. Generalidades

Las Tarifas se aplican tan solo al Transporte desde el aeropuerto del Lugar de salida hasta el aeropuerto del Lugar de destino. Las Tarifas no incluyen habitualmente el servicio de transporte entre aeropuertos ni entre aeropuertos y terminales o mostradores de facturación en cualquier otro lugar. Sin embargo, la Aerolínea puede ofrecer, a su criterio, dicho servicio de transporte de forma gratuita.

2. Tarifas aplicables

Las tarifas aplicables son aquellas publicadas por la Aerolínea o en su nombre o, en caso de no estar publicadas, determinadas de conformidad con las Condiciones tarifarias de la Aerolínea aplicables en la fecha en la que se emita la Confirmación de la reserva para el vuelo o vuelos indicados en la Confirmación de la reserva desde el Lugar de salida al Lugar de destino. Los cambios en el itinerario o en la fecha del vuelo pueden afectar a la tarifa aplicable.

3. Impuestos, tasas y recargos

El Transportista podrá el derecho a cargar en cuenta al Pasajero por separado todos los gastos imprevistos, impuestos, tasas o recargos exigidos por el gobierno o por las autoridades nacionales o de cualquier otro tipo, por el aeropuerto o por el Transportista, o (tras la recepción de la Confirmación de la reserva) a recaudarlos después.

En caso de que se produzca un aumento posterior a la compra pero antes la fecha de salida, el Pasajero deberá abonar la diferencia con respecto a los importes originales. En caso de aumento sustancial, alternativamente, podrá solicitar la devolución del importe en un plazo de una semana desde que la Aerolínea o agencia le comunique el requerimiento de pago. De igual forma, si los impuestos o tasas disminuyen o se eliminan, el Pasajero tendrá derecho a reclamar el reembolso del importe correspondiente.

4. Divisa

En la medida en que la legislación vigente lo permita, las tarifas y recargos se abonarán a la Aerolínea en cualquier divisa que esta acepte. Si el abono se realiza en otra divisa diferente a la divisa en la que se publica el precio de la tarifa en el país de pago, el tipo de cambio para dicho abono será el tipo bancario de compra para esa divisa, utilizado por la Aerolínea para este propósito en la fecha de emisión de la Confirmación de la reserva.

Artículo 5. Reservas

1. Requisitos de la reserva

- a. Las reservas no están confirmadas hasta que se registren como aceptadas en el sistema de reservas de la Aerolínea o de su Agente autorizado.
- b. Las tarifas especiales pueden estar sujetas a condiciones que pueden limitar o eliminar el derecho del Pasajero a cambiar o cancelar la Reserva.

2. Tiempo límite de emisión de la Confirmación de la reserva

Si el Pasajero no ha pagado su vuelo antes del límite de tiempo especificado según las indicaciones de la Aerolínea o de su Agente autorizado, esta podrá cancelar la Reserva sin previo aviso.

3. Datos personales

En la medida en que la legislación aplicable lo permita, el Pasajero autoriza a la Aerolínea a conservar todos los datos personales que ha facilitado a la Aerolínea o a su Agente autorizado para la Reserva del Transporte, la obtención de servicios auxiliares, garantizar la seguridad (en el vuelo) de otros Pasajeros, miembros de la tripulación y del avión, para investigar y prevenir el fraude en el equipaje y en los billetes y para facilitar los requisitos de inmigración y admisión y poner esos datos a disposición de las autoridades gubernamentales competentes cuando estas los soliciten. Además, la Aerolínea está autorizada a transmitir tales datos para los fines mencionados a sus propias oficinas, a sus Agentes autorizados, a otras Aerolíneas, a proveedores de servicios auxiliares, a las autoridades gubernamentales, sea cual sea el país en que estén localizados o a los subcontratados de la Aerolínea. La Aerolínea aplica su política de privacidad para la protección y procesamiento de los datos personales. La política de privacidad puede consultarse en el sitio web de la Aerolínea (www.transavia.com).

4. Asientos

La Aerolínea tratará de atender la reserva previa de asientos; sin embargo, no puede garantizar ninguno en particular a pesar de que haya sido confirmado el asiento reservado. La Aerolínea se reserva el derecho a asignar o volver a asignar plazas reservadas, incluso después del embarque del avión, si fuera necesario por motivos operativos o de seguridad. En los casos en los que no se pueda garantizar el asiento reservado, el Pasajero tendrá derecho a reclamar el importe pagado por este servicio.

Artículo 6. En el aeropuerto

1. Plazo de Facturación

Los Plazos de facturación son competencia del aeropuerto pertinente. El Pasajero es responsable de cumplir con el Plazo de facturación aplicable. Los Pasajeros deberán presentarse con antelación a su vuelo en el mostrador de facturación de la Aerolínea para realizar los trámites que deben completarse en cualquier caso antes del fin del Plazo de facturación indicado por la Aerolínea. Si el Pasajero no respeta el Plazo de facturación de la Aerolínea, esta tendrá

derecho a denegarle el Transporte y el Pasajero no tendrá derecho a ningún tipo de indemnización, compensación ni reembolso (a la excepción de todos los impuestos relacionados con los pasajeros exigidos por el aeropuerto y los gobiernos y abonados por el Pasajero a Transavia).

2. Puerta de embarque

Los Pasajeros deberán presentarse en la puerta correspondiente a su vuelo antes de la hora de embarque indicada. Si el Pasajero no se presenta en la puerta de embarque a tiempo, el Transportista tiene derecho a cancelar la Reserva del Pasajero y a denegarle el Transporte.

3. Grabaciones

No está permitido hacer vídeos ni tomar fotografías del personal (de tierra) a menos que dicha persona haya dado su consentimiento previo.

4. Responsabilidad

Si el Pasajero no cumple las disposiciones de este artículo, la Aerolínea no será responsable de las pérdidas, perjuicios o gastos en los que incurra el Pasajero a consecuencia de su incumplimiento.

Artículo 7. Denegación y limitación del Transporte

1. Derecho a denegar el Transporte

La Aerolínea puede negarse a realizar el Transporte del Pasajero o de su Equipaje por razones de orden y seguridad o, si a su criterio razonable, determina que dicha actuación es necesaria:

- a. porque el comportamiento, la edad, la condición mental o física del Pasajero es, o parece ser, tal que:
 - (i) requiere asistencia especial que la Aerolínea no puede proveer;
 - (ii) causa problemas o quejas de otros Pasajeros; o
 - (iii) puede suponer un riesgo o peligro para sí mismo o para otros Pasajeros, miembros de la tripulación, el avión o la propiedad;
- b. porque el Pasajero no ha respetado alguna de las instrucciones y disposiciones razonables de la Aerolínea referidas a las cuestiones de seguridad, eficiencia y comodidad en el Transporte del conjunto de Pasajeros o entorpece a la Aerolínea a la hora de cumplir con sus obligaciones para con el resto de Pasajeros;
- c. porque el Pasajero se ha expresado o comportado de tal forma que quepa una duda razonable de que haga peligrar la seguridad del Transporte de dicha persona, de otros Pasajeros, de la tripulación o de la seguridad del avión. Dicha expresión o comportamiento incluye el uso de amenazas o lenguaje y/o comportamiento abusivo o insultante hacia el personal de tierra o la tripulación;
- d. porque el Pasajero se ha negado a someterse o a someter su Equipaje al control de seguridad efectuado por la Aerolínea o por cualquier autoridad del aeropuerto o del gobierno, incluyendo, entre otros, los controles a los que se hace referencia en el artículo 8, apartado 3 y en el artículo 13, o el pasajero se ha negado a presentar su identificación;
- e. porque no ha abonado la tarifa aplicable o cualquiera de los recargos, tasas, costes o impuestos, o no ha llegado a un acuerdo de pago con la Aerolínea;
- f. porque cualquiera de los agentes de aduana o inmigración o cualquier otra autoridad del aeropuerto o del gobierno ha informado a la Aerolínea oralmente o por escrito de que el Pasajero no está autorizado a viajar. Esto incluye el supuesto de que el Pasajero reciba una negativa a su solicitud de viajar por parte de cualquiera de las autoridades mencionadas;
- g. porque, según el criterio razonable de la Aerolínea, es necesario para cumplir con la legislación vigente o con las instrucciones del país o países de salida, destino o de paso durante el viaje
- h. porque el Pasajero:
 - (i) no parece estar debidamente documentado;
 - (ii) intenta o tiene intención de entrar en un país para el que no tiene la documentación de entrada válida;
 - (iii) ha destruido su documentación durante el vuelo;
 - (iv) se ha negado a que la Aerolínea efectúe una copia de su documentación y la conservase;
 - (v) porta documentación incompleta o no vigente;
 - (vi) porta documentación que parece ser fraudulenta o sospechosa; o
- i. porque la Confirmación de la reserva mostrada por el Pasajero:
 - (i) no es válida;
 - (ii) parece haberse conseguido de manera ilegal o haber sido comprado a una entidad diferente de la Aerolínea o sus Agentes autorizados;
 - (iii) se ha denunciado como perdida, robada, fraudulenta o como obtenida por medios sospechosos o ilegales;
 - (iv) parece ser una falsificación;
 - (v) contiene Cupones que parecen haber sido modificados por alguien distinto a la Aerolínea o a sus Agentes autorizados, o están dañados; o
- j. si la persona que mostrase la Confirmación de la reserva no pudiera demostrar ser la persona cuyo nombre figurase en dicha Confirmación de la reserva, en cuyos casos la Aerolínea se reserva el derecho a no transportar a dicha persona;
- k. porque el Pasajero ha puesto en peligro la seguridad, el buen orden y/o la disciplina antes del vuelo o, en el caso de vuelos de conexión, lo ha hecho durante el vuelo anterior y la Aerolínea tiene motivos para sospechar que tal comportamiento podría repetirse antes o durante el vuelo de conexión;
- l. porque el Pasajero ha mostrado el comportamiento descrito en el artículo 11;
- m. porque el Pasajero posee o parece poseer drogas ilegales;

- n. porque el Pasajero ha cometido alguno de los supuestos referidos anteriormente en este artículo en algún vuelo anterior;
- o. el Pasajero no cumple la normativa aplicable y los requisitos contenidos en las Condiciones generales de transporte.

2. Decisión de Transavia de limitar o denegar el Transporte

Si el Pasajero ha puesto (seriamente) en peligro la seguridad, el buen orden y/o la disciplina antes o durante un vuelo anterior, Transavia puede, a su exclusivo criterio, decidir que el Pasajero y su Equipaje:

- a. serán admitidos a bordo de vuelos operados por Transavia durante un período de tres años únicamente con condiciones adicionales; o
- b. rechazarlos a bordo de los vuelos de Transavia Airlines C.V. durante un período de, en principio, cinco años.

3. Circunstancias agravantes

Con respecto al artículo 7, apartado 2, Transavia Airlines C.V. puede decidir en un caso específico denegar el transporte del Pasajero y su Equipaje durante más de cinco años en caso de circunstancias agravantes (como mala conducta repetida). En casos muy graves, se podrá decidir rechazar al Pasajero y su Equipaje de forma permanente.

4. Decisión de KLM y Transavia Airlines C.V. de denegar el Transporte

Si el Pasajero ha puesto en peligro (gravemente) la seguridad, el buen orden y/o la disciplina antes de un vuelo de KLM o durante un vuelo de KLM, y dicha aerolínea ha decidido posteriormente, a su exclusivo criterio, rechazar al Pasajero y su Equipaje a bordo de vuelos de KLM durante un período de, en principio, cinco años o, en caso de circunstancias agravantes, más tiempo o de forma permanente, Transavia Airlines C.V. podrá decidir rechazar al Pasajero y su Equipaje por el mismo período de tiempo a bordo de vuelos de Transavia Airlines C.V.

5. Reembolso y responsabilidad

- a. El Pasajero al que se le haya denegado el Transporte por alguno de los motivos expuestos en los apartados 1 a 4 de este artículo, no tendrá derecho al reembolso previsto en el artículo 10 (a excepción de las tasas de aeropuerto).
- b. En los casos antes mencionados, la Aerolínea no está obligada a hacer nada y no es responsable de ninguna manera.
- c. En los casos mencionados en los párrafos 1 a) iii), b), c), k), l), m) y n) de este artículo, los apartados 8 y 9 del artículo 11 se aplicarán mutatis mutandis.

6. Condiciones médicas y menores sin acompañante

El Transporte de menores sin acompañante adulto, personas con movilidad reducida, mujeres embarazadas, Pasajeros enfermos y otros Pasajeros que requieran asistencia especial, se realizará únicamente previo consentimiento de la Aerolínea. La Aerolínea se reserva el derecho a exigir un certificado médico en caso de que la situación lo requiera. Encontrarás más información al respecto en el sitio web de la Aerolínea (www.transavia.com).

7. Requisitos para menores sin acompañante (menores de 14 años) que posean la nacionalidad italiana y partan de Italia:

Los niños sin acompañante menores de 14 años que sean ciudadanos italianos y partan de un aeropuerto en Italia deben tener una declaración jurada firmada por ambos progenitores en la comisaría de policía local y deben viajar con un acompañante o con el servicio UMR.

8. Requisitos para menores sin acompañante (menores de 18 años) que posean la nacionalidad española y partan de España:

Los niños sin acompañante menores de 18 años que sean ciudadanos españoles y partan de un aeropuerto en España deben tener su propio DNI y una autorización realizada en la comisaría de policía local y firmada por uno o ambos progenitores.

9. Requisitos para ciudadanos extranjeros (menores de 18 años) que entren o salgan de Portugal:

En virtud de la ley de inmigración de Portugal, los niños extranjeros menores de 18 años de edad que entren o salgan de Portugal deben estar en posesión de una carta de autorización para viajar de los progenitores, si viajan con adultos que no sean sus progenitores o tutores legales. El documento debe estar firmado y fechado, con la(s) firma(s) certificada(s) por un notario. La carta de autorización para viajar de los progenitores debe incluir las fechas y el motivo del viaje, así como los datos de un adulto que será responsable del menor.

Artículo 8. Equipaje

1. Artículos no aceptados como Equipaje

- a. El Pasajero no deberá incluir en su Equipaje:
 - (i) artículos, líquidos u otras sustancias (al margen de bebidas alcohólicas y medicamentos no radioactivos o artículos de higiene personal, incluyendo aerosoles) que puedan suponer un riesgo para la salud, la seguridad o la propiedad al ser transportados aéreamente, incluyendo (entre otros) explosivos, gases comprimidos, sustancias corrosivas, oxidantes o radioactivas, imanes, sustancias de fácil combustión, venenosas, productos perecederos o sustancias irritantes, además de cualquier otro artículo especificado en las Instrucciones Técnicas para el Transporte Sin Riesgos de Mercancías Peligrosas por vía Aérea de la Organización de Aviación Civil Internacional (ICAO) y la Reglamentación sobre Mercancías Peligrosas de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA) (se puede disponer de más información al respecto previa petición a la Aerolínea);
 - (ii) artículos cuyo Transporte esté prohibido por la ley, los reglamentos o las normativas de los Estados de salida, destino o de paso;

- (iii) artículos que la Aerolínea considere no aptos para el Transporte por razones de peso, tamaño, forma, olor o naturaleza;
- (iv) animales vivos, al margen de lo estipulado en el apartado 9 de este artículo.
- b. No se permitirá el Transporte de armas, armas blancas, objetos punzantes y aerosoles que puedan ser utilizados como armas ofensivas o defensivas, así como armas de fuego, munición y otras armas como armas antiguas, espadas, réplicas de armas y artículos similares, salvo en condición de carga o Equipaje facturado y previo consentimiento de la Aerolínea.
- c. Condiciones de transporte: En caso de llevar alguno de los objetos mencionados en los párrafos a) y b), tanto si están prohibidos como si no para su Transporte como Equipaje, el Transporte seguirá sujeto a los recargos, limitaciones de responsabilidad y demás disposiciones de las presentes Condiciones de transporte aplicables al Transporte de Equipaje.

2. Derecho a denegar el transporte de Equipaje

- a. La Aerolínea puede rechazar el Transporte como Equipaje de cualquier objeto descrito en el apartado 1 de este artículo así como rechazar el Transporte posterior del Equipaje si se descubre que contiene o consiste en uno de esos objetos. La Aerolínea puede rechazar el Transporte como Equipaje en caso de que dicho Equipaje no cumpla con los requisitos especificados en la página web de Transavia. La Aerolínea no tiene obligación de tener en depósito el Equipaje y/o los artículos cuyo transporte sea denegado. Si el Equipaje y/o los objetos se toma en depósito de forma distinta al Equipaje facturado, la Aerolínea no asumirá ninguna responsabilidad por ello, excepto en el caso de dolo o negligencia grave por parte de la misma.
- b. El Transportista puede negarse a aceptar el Equipaje si no está cuidadosamente embalado en maletas cerradas con llave u otro embalaje adecuado que garantice un Transporte seguro con un tratamiento normal.
- c. La Aerolínea puede denegar el transporte del Equipaje si el Pasajero no abona el cargo por exceso de Equipaje especificado en el apartado 9 de este artículo.

3. Derecho a la Inspección del Equipaje

Por motivos de seguridad, el Transportista se reserva el derecho a solicitar a las autoridades competentes la inspección del Equipaje del Pasajero para comprobar el cumplimiento de la normativa aplicable y verificar si contiene alguno de los objetos prohibidos mencionados en el apartado 1 del presente artículo. Además, el Transportista podrá solicitar el consentimiento del Pasajero para someterse a registros personales y permitir que su Equipaje sea examinado mediante rayos X, escáneres u otros métodos de inspección autorizados. En caso de que el Pasajero se negase a cumplir con estos procedimientos, el Transportista podrá denegar el transporte del Pasajero de su Equipaje, sin perjuicio de cualquier derecho que le pudiera corresponder en virtud de la legislación aplicable. El Transportista no será responsable de los daños causados al Equipaje inspeccionado por terceros.

4. Equipaje facturado

- a. A partir de la entrega a la Aerolínea de Equipaje para su facturación, esta será responsable de su custodia en adelante. La Aerolínea deberá emitir una Etiqueta de identificación de equipaje para cada pieza de Equipaje facturado.
- b. La Aerolínea puede negarse a aceptar el Equipaje como Equipaje facturado si no está cuidadosamente embalado en maletas cerradas con llave u otro embalaje adecuado que garantice un Transporte seguro con un tratamiento normal. La Aerolínea no tiene obligación de tener en depósito el Equipaje y/o los artículos cuyo transporte sea denegado. En caso de hacerse cargo de otros artículos que no sean el Equipaje, la Aerolínea no se hará responsable de ellos.
- c. El Pasajero no deberá incluir en su Equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, llaves, joyas, aplicaciones o equipos electrónicos o de telecomunicaciones, metales (preciosos), letras de cambio, documentos empresariales, muestras, valores, objetos valiosos, medicamentos, documentos médicos, pasaportes u otros documentos de identificación, ordenadores, portátiles, material óptico, cámaras ni obras de arte.
- d. Antes de entregar su Equipaje, el Pasajero deberá asegurarse de que está identificado con su apellido e iniciales. Si el Pasajero no se muestra dispuesto a cumplir con dicho requisito, la Aerolínea puede negarse a transportar al Pasajero y a su Equipaje.
- e. La Aerolínea hará todo lo posible para transportar el Equipaje facturado en el mismo avión que el Pasajero. Por razones de seguridad u operativas, es posible que su Equipaje facturado no sea transportado en el mismo vuelo que el Pasajero. El Equipaje facturado que no se transporte de esta forma se entregará al Pasajero lo antes posible, a menos que la legislación aplicable y/o las autoridades aduaneras y/o aeroportuarias exijan al Pasajero que recoja el Equipaje en cuestión de las propias autoridades (aduaneras).
- f. La Aerolínea no se responsabiliza de rayones, abolladuras y otros daños menores infligidos a las maletas u otras piezas de equipaje ni de Daños en las asas, ruedas y correas así como en otras partes sobresalientes de maletas o piezas de equipaje, ni de los Daños resultantes del deterioro del contenido del Equipaje, a menos que la Aerolínea los haya causado debido a negligencia grave o dolo.

5. Franquicia de Equipaje máxima

- a. La cantidad máxima de Equipaje por pasajero está indicada en la Confirmación de la reserva y deberá ser respetada en todo momento. Encontrarás más información en el sitio web (www.transavia.com) o bien a través del Centro de atención al cliente de la Aerolínea.
- b. El transporte de Equipaje especial como bicicletas, tablas de surf, sillas de ruedas y mascotas está sujeto a restricciones. Se puede aplicar una tarifa por su Transporte. Encontrarás más información en el sitio web (www.transavia.com) o bien a través del Centro de atención al cliente de la Aerolínea.

6. Declaración de exceso de valor y recargo

- a. El Equipaje facturado se considerará aceptado sin declaración de exceso de valor. Sin embargo, los Pasajeros pueden incrementar el límite de responsabilidad por pérdida, daños o retraso del Equipaje rellenando una «Declaración de interés especial» que establezca un valor mayor para su equipaje. La Aerolínea cobrará un

suplemento por este servicio. Dicho importe estará basado en una tarifa que incluirá los costes adicionales por Transporte y seguro del Equipaje pertinente, además de los costes habituales para el Equipaje valorado por debajo o igual al máximo de responsabilidad posible. Esta tarifa se puede facilitar al Pasajero que la solicite.

- b. La Aerolínea puede rechazar una «Declaración de interés especial» si el Pasajero no cumple el plazo establecido por esta para presentar dicha declaración. La Aerolínea puede, asimismo, fijar un límite máximo al valor especificado en la declaración. Además, la Aerolínea se reserva el derecho a probar, en caso de producirse algún Daño, que el importe declarado por el Pasajero era superior al valor real en el momento de la entrega.

7. Equipaje no facturado

Hay dos tipos de equipaje sin registrar: equipaje de mano y equipaje de cabina.

- a. El equipaje de mano que el Pasajero lleva en la cabina del avión debe caber y colocarse debajo del asiento establecido por esta para presentar dicha declaración. El equipaje de cabina debe caber y puede colocarse en un compartimento cerrado para equipaje. El Equipaje no facturado también deberá cumplir con las normativas de la Aerolínea. El Pasajero deberá seguir cualquier indicación e instrucción de la Aerolínea respecto al Equipaje que introduzca en cabina. La Aerolínea se reserva el derecho a no admitir ciertos Equipajes en cabina, por lo que dichos Equipajes deberán ser facturados.
- b. El Equipaje y los artículos que el Pasajero considere inapropiados para su Transporte en la bodega (como instrumentos musicales frágiles o similares) y que no cumplan con lo descrito en el párrafo a), ya sea por tamaño o peso, solo se aceptarán para su Transporte en cabina si se ha notificado y obtenido el consentimiento de la Aerolínea con antelación. El Transporte de dichos artículos puede cobrarse por separado.
- c. Los instrumentos musicales se transportan en principio en la bodega de carga. Solo pueden transportarse en la cabina los instrumentos musicales cuyas dimensiones no excedan de 25 x 117 x 38 cm (incluida la funda protectora) y cuyo peso máximo sea de 10 kg, según disponibilidad en la cabina y en los compartimentos situados encima de los asientos. Le recomendamos encarecidamente que se ponga en contacto previamente con el Centro de atención al cliente de Transavia si piensa transportar instrumentos musicales en la cabina. Los instrumentos musicales que cumplen estos requisitos son, por ejemplo, el violín (alto), la flauta, el clarinete, el fliscorno o la trompeta. Atención: solo aceptamos una pieza de equipaje de mano por pasajero. Se puede reservar un asiento adicional para un instrumento musical según las Condiciones tarifarias.
- d. Dispones de más información sobre las dimensiones exactas y el peso permitidos para el Equipaje no facturado en el sitio web de la Aerolínea (www.transavia.com) y en el Centro de atención al cliente de la misma.

8. Recogida y entrega del Equipaje

- a. El Equipaje que el Pasajero quiera transportar como Equipaje facturado, deberá entregarse en persona al personal de la Aerolínea.
- b. Será responsabilidad del Pasajero recoger su Equipaje en cuanto esté disponible en el Lugar de destino. Si el Pasajero no recogiera su Equipaje dentro de un plazo razonable, la Aerolínea podrá aplicar un recargo por almacenamiento. Si el Pasajero no recogiera su Equipaje en el plazo de tres meses, la Aerolínea podrá disponer de dicho equipaje sin ninguna responsabilidad para con el Pasajero. De conformidad con la legislación local, el Equipaje no reclamado se pondrá a disposición de las autoridades competentes.
- c. Tan solo la persona que disponga de la Etiqueta de identificación de equipaje emitida al facturar el mismo está autorizada para recogerlo.
- d. En caso de aceptación del Equipaje por parte de la persona poseedora de la Etiqueta de identificación de equipaje sin queja alguna en el momento de la recogida, se entenderá que el Equipaje se ha entregado en buenas condiciones y de acuerdo con el contrato de transporte.

9. Tarifa adicional por Equipaje

En caso de exceso de Equipaje (facturable, de cabina y/o de mano) o si el Equipaje (facturable, de cabina y/o de mano) no cumpliera los requisitos especificados en el sitio web de Transavia, en las condiciones tarifarias y/o en las Condiciones de Transporte de Transavia, Transavia se reserva el derecho a cobrar una tarifa adicional (en el aeropuerto) por el transporte del Equipaje. Las condiciones relativas a este recargo están disponibles en el sitio web de Transavia.

10. Animales

- a. El Transporte de perros y gatos está sujeto al consentimiento previo y explícito de la Aerolínea. Para ello es necesario que los animales vayan en un transportín que la Aerolínea considere adecuado y que se presenten todos los certificados de vacunas y de estado de salud, permisos de entrada y otros documentos que pueda requerir el país de entrada. Además, el animal deberá haber recibido todas las vacunas requeridas para el viaje y el Lugar de destino. La Aerolínea se reserva el derecho a determinar la forma de Transporte y la cantidad de animales admitidos por vuelo.
- b. Los animales entrenados para ayudar a funcionarios gubernamentales, equipos de rescate o pasajeros con movilidad reducida y que acompañen a estos funcionarios, equipos o pasajeros, serán transportados gratuitamente, junto con sus jaulas y alimentos, y además de la franquicia de equipaje aplicable y con las condiciones relacionadas con el Transporte de animales que se indican en el [sitio web](#) de la aerolínea.
- c. El consentimiento para el Transporte de animales estará sujeto a la condición de que los Pasajeros asuman toda la responsabilidad por el animal y la posesión de los permisos y certificados necesarios. La Aerolínea no será responsable por daños o pérdidas, retrasos, enfermedad o muerte del animal en el caso de que se le deniegue a este la entrada o el paso por alguno de los países, estados o territorios del viaje, a no ser que dicho Daño sea causado por dolo o Negligencia grave por parte de la Aerolínea. Los Pasajeros que viajen con este tipo de animales estarán obligados al abono de todos los costes y Daños que afecten a la Aerolínea como consecuencia de dicha situación.

- d. La Aerolínea estará autorizada para imponer condiciones adicionales al Transporte de animales en cualquier momento y según su criterio. Consulta siempre el sitio web de la Aerolínea para conocer las condiciones aplicables más recientes.

Artículo 9. Horarios y sustitución

1. Excepto en caso de incumplimiento doloso o Negligencia grave por parte de la Aerolínea, esta no será responsable de los errores u omisiones en el plan de viaje o en cualquier otro horario publicado, ni de las comunicaciones incorrectas de sus empleados, Agentes o representantes o de un aeropuerto en cuanto a las fechas, horarios de salida o llegada, o a las operaciones de los vuelos. Los horarios comunicados de salida o llegada deberán considerarse como información para el Pasajero y no confieren derecho alguno.
2. El horario de vuelo aplicable es el horario de salida previsto en la fecha de salida. Este horario puede estar sujeto a cambios después de la emisión de la Confirmación de Reserva. En caso de que esto ocurriese, se le notificará al Pasajero utilizando los datos de contacto facilitados en el momento de la reserva, que seguirán siendo responsabilidad del Pasajero. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de los derechos que pueda tener el Pasajero en virtud del Reglamento (CE) n.º 261/2004.
3. La Aerolínea se reserva el derecho de ceder la organización del vuelo a una Aerolínea alternativa, cambiar de avión o de medio de transporte.
4. Se aplicarán compensaciones especiales en caso de cancelación o retraso de acuerdo con el Reglamento (CE) n.º 261/2004 a los Pasajeros que partan de un aeropuerto situado en el territorio de uno de los países de la Unión Europea, que dispongan de una Confirmación de la reserva válida para un vuelo operado por el Transportista, y que se hayan presentado de conformidad con la hora límite de facturación establecida por el Transportista u otra hora indicada por el Transportista, su Agente autorizado o el Transportista contractual o, si no se hubiese indicado hora alguna, a más tardar 45 minutos antes de la hora de salida anunciada.
5. Si, a consecuencia de Fuerza mayor o por razones de seguridad, el avión tuviera que desviarse a un lugar lo más cercano posible al indicado en la Confirmación de la reserva, mientras no se prevea que el vuelo pueda reanudarse en un tiempo razonable, el vuelo se considerará completado.

Artículo 10. Reembolso

1. Generalidades

Si no se efectuase el Transporte de acuerdo con el contrato de transporte a petición del Pasajero o de la misma Aerolínea, esta, a menos que ella misma dispusiese otra cosa, deberá efectuar el reembolso del vuelo o de la parte del mismo no efectuado, de acuerdo con los siguientes apartados de este artículo, así como con las Condiciones tarifarias relevantes.

- a. Sujeto al resto de disposiciones del presente apartado, la Aerolínea estará autorizada a realizar un reembolso a la persona titular de la Confirmación de la reserva o bien a la persona que haya abonado el vuelo. Sin embargo, la Aerolínea se reserva el derecho a reembolsar el importe únicamente a la persona que abonó el vuelo.
- b. Si el vuelo ha sido abonado por otra persona diferente del titular que figura en la Confirmación de la reserva y la Aerolínea ha indicado en la misma que existen restricciones para el reembolso, esta lo efectuará a nombre de la persona que abonó el vuelo o a quien le indique dicha persona.
- c. El reembolso efectuado al que se hace referencia en los párrafos a) o b) de este apartado, deberá considerarse un reembolso válido. El reembolso efectuado a una persona de acuerdo con este apartado deberá liberar a la Aerolínea de toda responsabilidad de reembolso a cualquier otra persona que solicite el reembolso del mismo vuelo.
- d. La Aerolínea se reserva el derecho a exigir al Pasajero que presente pruebas suficientes para demostrar que tiene derecho al reembolso.

2. Reembolso por renuncia involuntaria al Transporte

En caso de renuncia involuntaria al Transporte por parte del Pasajero, este podrá reclamar sus derechos de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 261/2004.

Si el propio Pasajero renuncia al Transporte (total o parcialmente), se cobrarán los gastos de gestión y cancelación aplicables de acuerdo con las Condiciones tarifarias.

3. Derecho a denegar el reembolso

- a. A menos que exista un derecho a un reembolso bajo el Reglamento (CE) n.º 261/2004, la Aerolínea tiene derecho a rechazar la solicitud de reembolso en cualquier momento.
- b. Toda solicitud de reembolso deberá realizarse en el plazo de tiempo previsto por la legislación aplicable.
- c. La Aerolínea está legitimada para denegar el reembolso de un vuelo en el que se haya mostrado la Confirmación de la reserva a la misma o a los funcionarios públicos de un país como prueba de la intención de abandonar dicho país, a menos que se determine que el Pasajero tiene permiso para permanecer en el mismo o que partirá con otra Aerolínea o en otro medio de transporte.
- d. A los Pasajeros a quienes se haya denegado el Transporte en virtud del artículo 7, apartados 1 a 4 inclusive, no se les concederá ningún reembolso, a excepción de todos los impuestos aplicados por el aeropuerto y los gobiernos relacionados con los Pasajeros que hayan pagado a Transavia, que pueden ser reembolsados si lo solicitan.

4. Divisa

Todos los reembolsos estarán sujetos a la legislación, normativas, regulación y directrices del país en el que se haya comprado el vuelo y del país en el que se efectúe el reembolso. Sujetos a las disposiciones mencionadas, los reembolsos se efectuarán normalmente en la divisa en la que se abonó el vuelo, pero podrán efectuarse en otra divisa.

5. ¿Quién efectúa el reembolso?

Tan solo la Aerolínea efectuará reembolsos de las Confirmaciones de reserva emitidas por esta.

Artículo 11. Comportamiento a bordo del avión

1.

- a. Si la condición o la conducta de un Pasajero a bordo del avión pone en peligro o puede poner en peligro a una o más personas o causar daños materiales o al propio avión, o si un Pasajero dificulta el trabajo de la tripulación, no cumple las instrucciones de la misma relativas a la seguridad del avión o a la seguridad, comodidad y eficiencia en el Transporte de los demás Pasajeros, o se comporta de forma que pueda provocar quejas razonables de otros Pasajeros, la Aerolínea podrá tomar las medidas que considere necesarias para evitar dicha conducta, incluyendo la detención física del Pasajero.
- b. El comandante está autorizado para tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad del vuelo. El comandante está autorizado además para tomar las medidas razonables para mantener la seguridad en el vuelo, incluyendo la detención física, para mantener el orden y el control a bordo y está habilitado para entregar a las autoridades competentes a las personas que provoquen disturbios o que amenacen la seguridad del vuelo. El Pasajero está obligado a cumplir con las instrucciones efectuadas por el comandante o en su nombre. El comandante puede informar de delitos, incluyendo el incumplimiento de sus instrucciones o de las instrucciones efectuadas en su nombre.

2. Por razones de seguridad, la Aerolínea puede prohibir o limitar la utilización de equipos electrónicos a bordo del avión, incluyendo teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras, radios, reproductores de música, consolas, juguetes de radiocontrol, escáneres, walkie-talkies y otros equipos con antena, exceptuando los audífonos y los marcapasos.

3. Se Por razones de seguridad, la tripulación de vuelo puede restringir el consumo y la compra de cualquier bebida alcohólica a bordo del avión.

4. Se prohíbe introducir drogas de cualquier tipo y su uso a bordo. El comandante podrá informar de esto a las autoridades competentes.

5. Se prohíbe fumar (incluyendo todo tipo de cigarrillos electrónicos y otros métodos artificiales) a bordo. El incumplimiento de la norma anterior es un delito del que la Aerolínea informará a las autoridades competentes.

6. No está permitido tomar vídeos ni fotos a bordo del avión, a excepción de fotos y vídeos para uso personal. No está permitido tomar vídeos ni fotos de la tripulación a bordo del avión, a menos que la propia tripulación haya dado previamente su consentimiento.

7. La Aerolínea se reserva el derecho a denegar el Transporte a cualquier Pasajero que no cumpla con las obligaciones descritas en el presente artículo, de conformidad con las leyes y reglamentos, para impedir o poner fin a la continuación de esa conducta. Entre estas medidas se pueden incluir imponer restricciones a la libertad de movimiento y/o expulsar al Pasajero del avión, negarse a continuar con el transporte del Pasajero, adjuntar ciertas condiciones adicionales para continuar con el transporte del Pasajero y presentar una denuncia a las autoridades locales.

8. El Pasajero será responsable ante la Aerolínea por los Daños provocados, incluyendo las posibles demandas de terceros a la Aerolínea como resultado del incumplimiento de las obligaciones descritas en el presente artículo. La Aerolínea y la tripulación no se hacen responsables de los Daños sufridos por el Pasajero como resultado del ejercicio por parte de la Aerolínea de sus competencias descritas en el presente artículo.

9. Si, como resultado del comportamiento del Pasajero, la Aerolínea debe retrasar y/o desviar el vuelo a un Lugar de destino diferente al programado de antemano, el Pasajero deberá pagar a la Aerolínea los gastos en que haya incurrido por el retraso y/o desvío, así como todos los demás Daños sufridos por esta en consecuencia.

Artículo 12. Servicios adicionales de la Aerolínea

1. Si, con el propósito de cumplir el contrato de transporte, la Aerolínea acuerda además organizar la prestación de servicios adicionales (distintos del Transporte aéreo), la Aerolínea no será responsable frente al Pasajero excepto en caso de negligencia por su parte al realizar dichos preparativos.

2. La Aerolínea, como norma general, no proporciona servicios de desplazamiento entre aeropuertos o entre aeropuertos y centros de ciudad. La Aerolínea no es responsable de los servicios de desplazamiento proporcionados por terceros. En caso de que la Aerolínea proporcionase los servicios de desplazamiento para sus Pasajeros, estas Condiciones de transporte se aplicarán también a dichos servicios. Los cargos aplicables por dichos servicios de desplazamiento proporcionados por la Aerolínea se cargarán al Pasajero.

3. Servicios disponibles a bordo

A bordo se ofrece, previo pago, un surtido consistente en sándwiches, tentempiés y diversas bebidas alcohólicas y refrescos. No es posible encargar comidas especiales con antelación. Solo está permitido el consumo de bebidas

alcohólicas compradas a bordo. La Aerolínea se esforzará en la medida de lo razonable para proporcionar una gama suficiente de comida y bebida, así como de películas, etc. Sin embargo, la Aerolínea no será responsable si, para mantener la seguridad del vuelo, estos servicios (o de otro tipo) quedan interrumpidos, incluso aunque la disposición de dichos servicios haya sido confirmada en el momento de hacer la Reserva.

Artículo 13. Formalidades administrativas

1. Generalidades

El Pasajero deberá preocuparse y es responsable de obtener y de llevar consigo todos los documentos (de viaje), visados y permisos necesarios, así como de cumplir con todas las disposiciones legislativas (leyes, reglamentos, disposiciones, exigencias y requisitos para el desplazamiento) de los países de salida, destino y paso durante el vuelo, incluyendo las instrucciones de la Aerolínea relacionadas con esta obligación. La Aerolínea no será responsable de las consecuencias para los Pasajeros que no cumplan con la obligación descrita anteriormente. La asistencia o información proporcionadas por la Aerolínea no confieren ningún derecho adicional.

2. Documentos de viaje

- a. Si se le solicita, el Pasajero deberá presentar a la Aerolínea o a sus empleados, Agentes o representantes, documentos como el pasaporte, así como todos los documentos referentes a la salida, entrada, salud y otros documentos requeridos por la legislación (leyes, reglamentos, disposiciones, exigencias y requisitos) de los países concernientes y permitir a la Aerolínea realizar copias de los mismos o copiar de cualquier otra forma los datos contenidos en los documentos pertinentes. La Aerolínea se reserva el derecho a denegar el Transporte a cualquier Pasajero que no haya cumplido con la legislación aplicable (leyes, reglamentos, disposiciones, exigencias y requisitos) o cuyos documentos no parezcan estar en orden o cuya validez pueda resultar dudosa a la Aerolínea, o que no le permita a esta obtener una copia de dichos documentos o de los datos que constan en ellos.
- b. La Aerolínea no se hace responsable de las consecuencias para los Pasajeros que incumplan las obligaciones a las que se hace referencia en el párrafo a).

3. Denegación de entrada

Si se le deniega la entrada a un país a un Pasajero, este deberá pagar los costes o multas que puedan imponer las autoridades gubernamentales del país a la Aerolínea. Además, el Pasajero deberá abonar la tarifa aplicable en caso de que la Aerolínea, por orden gubernamental, tenga que transportar al Pasajero a su Lugar de salida o a cualquier otro. La tarifa exigida para el Transporte al lugar en el que se le deniegue la entrada o de deportación no será reembolsada por la Aerolínea.

4. Responsabilidad del Pasajero por multas, costes de detención, etc.

En caso de que se exija a la Aerolínea el pago o el abono de cualquier multa, sanción o garantía o de que esta incurra en gastos por razones de incumplimiento por parte del Pasajero de las disposiciones legislativas (leyes, reglamentos, disposiciones, exigencias y requisitos para el desplazamiento) de los países concernientes, o por no presentar los documentos requeridos, el Pasajero será responsable de reembolsar a la Aerolínea todo coste, gasto o importe en los que esta haya incurrido. La Aerolínea podrá hacer frente a dichos gastos con sus propios ingresos obtenidos como pago de los servicios aún no proporcionados al Pasajero que estén en su poder. Además, la Aerolínea puede denegar el Transporte si el Pasajero no le reembolsa dichos pagos o gastos en los que haya incurrido. La información relativa a las leyes, reglamentos, disposiciones o requisitos gubernamentales que puedan resultar en el pago por parte de la Aerolínea de dichos gastos o costes, será facilitada previa petición y de buena fe por parte de la Aerolínea. La Aerolínea no acepta ninguna responsabilidad con respecto a dicha información facilitada.

5. Inspección de aduanas

- a. Si se le solicita, el Pasajero deberá acceder a la inspección de su Equipaje (tanto si llega a tiempo como si llega con retraso) por parte de las autoridades aduaneras o gubernamentales y deberá colaborar en la medida de lo posible. La Aerolínea no será responsable ante el Pasajero de ninguna pérdida o Daños sufridos por este en caso de incumplimiento del requisito mencionado.
- b. Si la Aerolínea sufriese Daños a causa de un acto, omisión o negligencia por parte del Pasajero, incluyendo el incumplimiento de los requisitos mencionados en el párrafo anterior, o porque el Pasajero impidiera que la Aerolínea inspeccionase su Equipaje, el Pasajero deberá indemnizar a la Aerolínea.

6. Inspección de seguridad

Los Pasajeros deberán someterse a los controles sanitarios y de seguridad de las autoridades gubernamentales o aeroportuarias, así como a los controles solicitados por la Aerolínea.

Artículo 14. Responsabilidad

1. Generalidades

- a. El Transporte sujeto a las presentes Condiciones de transporte deberá cumplir las normativas y limitaciones relativas a la responsabilidad establecidas en el Convenio, incluso en caso de que el Transporte sea de carácter internacional, para el cual el Convenio no sea de aplicación forzosa.
- b. En la medida en que las siguientes disposiciones no entren en conflicto con las demás disposiciones de las Condiciones de Transporte de Transavia, y sujeto al Convenio, se aplicarán las siguientes disposiciones.
 - (i) La responsabilidad de la Aerolínea no deberá exceder en ningún caso el importe de los Daños sufridos demostrados. La Aerolínea no será responsable por ningún Daño derivado ni por ninguna forma de Daño no compensatorio.
 - (ii) Si la Aerolínea demuestra que los Daños han sido causados, ya sea de forma total o parcial, por negligencia, actos ilícitos u omisión de la persona que solicita la compensación, o de la persona de la que se derivan sus derechos, la Aerolínea deberá quedar exenta parcial o totalmente de su

responsabilidad frente al demandante en la medida en la que dicha negligencia, acto ilícito u omisión hayan causado o contribuido al Daño. Esta disposición se aplica a todas las disposiciones de responsabilidad de las presentes Condiciones de transporte, incluyendo el artículo 14, párrafo 2 a).

- (iii) De acuerdo con las disposiciones de este artículo, la Aerolínea será responsable únicamente de los Daños que se produzcan en sus propios vuelos. La Aerolínea que emita una Confirmación de la reserva o facture Equipaje para los vuelos de otra Aerolínea solo se considerará como Agente de esta otra Aerolínea.
- (iv) La Aerolínea no será responsable de ningún Daño que resulte del cumplimiento de las leyes, disposiciones, exigencias o requisitos gubernamentales, o del incumplimiento del Pasajero de las mismas.
- (v) Cualquier exención o limitación de responsabilidad de la Aerolínea deberá aplicarse también en beneficio de los Agentes, empleados y representantes de la Aerolínea, así como del dueño o arrendador del avión. El importe total exigible a la Aerolínea y a sus Agentes, empleados y representantes, no deberá exceder el nivel de responsabilidad límite de la Aerolínea.
- (vi) Salvo que se especifique lo contrario, ninguna de las disposiciones de las presentes Condiciones de transporte deberán entenderse como una renuncia a la exención o limitación de responsabilidad por parte de la Aerolínea, de conformidad con el Convenio y la legislación aplicable.

2. Daños por lesiones o defunción

- a. La Aerolínea será responsable de los Daños demostrados en caso de defunción o lesiones físicas de un Pasajero, con la condición de que el accidente causante de dichas lesiones o defunción haya tenido lugar a bordo del avión o en el momento de embarque o desembarque, tal y como dispone el Convenio de Montreal.
- b. La responsabilidad de la aerolínea no se verá limitada o exenta en caso de que los daños tengan lugar en las circunstancias contempladas por el artículo 14, párrafo 2 a) no excediendo la compensación de 151.880 DEG por pasajero. Sin embargo, la aerolínea podrá recurrir al artículo 14, párrafo 1 c). Por otro lado, la aerolínea no será responsable por daños derivados de la defunción o las lesiones físicas de los pasajeros más allá de 151.880 DEG por cada pasajero si la aerolínea demuestra que:
- c. 1. Los Daños mencionados no se han debido al comportamiento inadecuado o negligente por comisión u omisión de la Aerolínea o sus empleados o Agentes; o
2. Los Daños mencionados se han debido exclusivamente al comportamiento inadecuado o negligente por comisión u omisión de terceros.
- d. La Aerolínea no será responsable en caso de enfermedad, lesiones o defunción, ni de la posible complicación de dichas enfermedades o lesiones de los Pasajeros transportados cuya edad o estado mental o físico supongan un riesgo o un peligro para sí mismos, ya que dichos Daños son atribuibles a las condiciones del Pasajero o a la complicación de dichas condiciones.
- e. Con respecto a cualquier reclamación de conformidad con el artículo 14, párrafo 2 a), la Aerolínea efectuará sin demora y, en cualquier caso no más tarde de 15 Días después de establecer la identidad de la persona con derecho a la compensación, los pagos anticipados necesarios para cubrir las necesidades económicas inmediatas, de forma proporcional a los perjuicios sufridos.
- f. Sin perjuicio de las disposiciones del artículo 14, párrafo 2 d), un pago anticipado a la persona física con derecho a recibir la compensación no será inferior al equivalente en euros a 16 000 DEG por Pasajero en caso de fallecimiento.
- g. Un pago anticipado no constituirá reconocimiento de responsabilidad y podrá ser compensado con cualquier otra cantidad posterior abonada en función de la responsabilidad de la Aerolínea, y no será recuperable. No obstante, el pago anticipado podrá ser recuperado en los casos descritos en el Artículo 14, párrafo 1 c); o si el pago anticipado se hizo erróneamente porque el Pasajero en cuestión ocasionó o contribuyó al Daño por un acto ilegal; o
- h. si el Pasajero no es la persona con derecho a la compensación.
- i. La Aerolínea se reserva todos los derechos de recurso y subrogación hacia terceros.

3. Daños en el equipaje

- a. La responsabilidad de la aerolínea en caso de destrucción, pérdida o daño del equipaje facturado y no facturado se limitará a 1.519 DEG por pasajero.
- b. El Pasajero deberá demostrar los Daños efectivos. La determinación del Daño se basa en el valor actual en el momento de la pérdida o daño del equipaje.
- c. Este límite de responsabilidad no se aplicará:
 - (i) Si se demuestra que los Daños se debieron a una acción u omisión de la Aerolínea, sus empleados o Agentes, con la intención de causar daño o actuar imprudentemente, a sabiendas de que probablemente causarían Daño, siempre que en el caso de una acción u omisión de un empleado o Agente de la Aerolínea, se demuestre también que esta persona estaba actuando en el ejercicio de sus funciones; o
 - (ii) si el Pasajero, al entregar el Equipaje facturado a la Aerolínea, hizo una Declaración de interés especial en la entrega en el lugar de destino y, en caso necesario, pagó un importe adicional de conformidad con el artículo 8, apartado 6. En ese caso, la Aerolínea será responsable de pagar un importe que no supere el importe declarado, salvo que se demuestre que el importe es superior al interés real del Pasajero en la entrega.
- d. La Aerolínea no será responsable en la medida en que el Daño sea consecuencia de un defecto inherente a la naturaleza, calidad o carácter perecedero del Equipaje. Cualquier Pasajero cuya propiedad cause un Daño a otro Pasajero o a su Equipaje o a cualquier propiedad de la Aerolínea deberá indemnizar a la Aerolínea por todos los gastos, pérdidas y Daños sufridos por esta como consecuencia de la misma.
- e. La Aerolínea no será en ningún caso responsable de la pérdida o de los daños del Equipaje cuyo Transporte esté prohibido.
- f. En caso de Daños en el Equipaje, el Pasajero deberá, inmediatamente después de su llegada, rellenar un Informe de Irregularidad del Equipaje (PIR) o un formulario comparable utilizado por la Aerolínea para comunicar su reclamación. En este formulario se deberán indicar los nombres de todos los Pasajeros que

aleguen Daños. Si no se rellena este formulario inmediatamente después de la llegada, se asumirá que no se ha producido ningún daño durante el Transporte, a menos que se demuestre lo contrario.

4. Daños como consecuencia de retrasos

- a. La responsabilidad de la aerolínea por los daños ocasionados por retrasos en el transporte de pasajeros se limitará a 6.303 DEG por pasajero.
- b. La responsabilidad de la aerolínea por los daños ocasionados por retrasos en el transporte de equipaje se limitará a 1.519 DEG por pasajero. Este límite está sujeto al artículo 14, apartado 3.
- c. Independientemente de lo dispuesto en los párrafos a) y b) de este apartado, la Aerolínea no será responsable de los Daños ocasionados por retrasos si demuestra que tanto ella como sus empleados y Agentes adoptaron todas las medidas que razonablemente podían exigirse para evitar el Daño o que le(s) resultó imposible tomar tales medidas.

Artículo 15. Plazos para reclamaciones y acciones judiciales

1. Daños relativos al Equipaje

- a. No se aceptará ninguna reclamación en el caso de Daños al Equipaje (distintos a Daños ocasionados por retraso) a menos que la persona con derecho a la entrega del Equipaje presente su reclamación a la Aerolínea en el plazo de 7 Días desde la fecha de recepción del mismo. No se aceptará ninguna reclamación en el caso de Daños por retraso del Equipaje facturado a menos que la persona con derecho a la entrega del Equipaje facturado presente su reclamación a la Aerolínea en el plazo de 21 Días a partir del día en que el Equipaje se haya puesto a su disposición.
- b. Toda reclamación deberá hacerse por escrito y se presentará a la Aerolínea inmediatamente después del descubrimiento del Daño o del retraso dentro de los plazos antes mencionados. Para más información, consulta el artículo 14, párrafo 3 e).

2. Cualquier derecho a una indemnización por Daños prescribirá si no se presenta ninguna acción legal en el plazo de 2 años contados a partir de la fecha de llegada al destino, o desde la fecha en la que el avión debería haber llegado o desde la fecha en la que finalizó el Transporte.

3. En caso de que el vuelo sea operado por Transavia France S.A.S., si el Pasajero ha presentado una reclamación a la Aerolínea y no ha recibido ninguna respuesta satisfactoria en el plazo de 60 días, el Pasajero podrá dirigirse al Defensor del pueblo de turismo y viajes en Francia, cuyos datos y competencias están disponibles en la página web: www.mtv.travel (disponible solo en francés).

4. ¿No has quedado satisfecho con el tratamiento de tu reclamación? Entonces, puedes enviarla a un comité de arbitraje a través de la plataforma de resolución de litigios en línea en <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. Vuelos que salen de un aeropuerto en España

Desde el 2 de junio de 2023, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea de España (AESA) está reconocida como una entidad de resolución alternativa de litigios en el sector del transporte aéreo proporcionando a los usuarios del transporte aéreo una opción alternativa para resolver sus litigios respecto de la aplicación del Reglamento (CE) nº 261/2004, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) nº 295/9; y del Reglamento (CE) nº 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el transporte aéreo.

El ámbito de aplicación de este nuevo sistema de resolución de litigios se establece en el artículo 2 de la orden TMA/201/2022, de 14 de marzo (<https://www.boe.es/eli/es/o/2022/03/14/tma201/dof/spa/pdf>).

Si sufres un incidente recogido en los supuestos contemplados por esta orden, con carácter previo a la iniciación del procedimiento alternativo de resolución de litigios, debes presentar una reclamación previa, para lo que puedes solicitar un «formulario de reclamación previa» a los servicios y departamentos de atención al cliente de Transavia, incluidos los mostradores de venta y atención al cliente de Transavia en los aeropuertos, o puedes enviarnos tu reclamación a través del formulario electrónico disponible en nuestro sitio web:

<https://www.transavia.com/en-nl/fag/contact/>.

Si la resolución de la reclamación ofrecida por la compañía aérea no es totalmente satisfactoria para el pasajero o no recibe respuesta en el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la reclamación, el pasajero puede entonces recurrir a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea de España (AESA, <https://www.seguridadaaerea.gob.es/>) para la resolución alternativa de litigios en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo (Reg. (CE) 261/2004 y Reg. (CE) 1107/2006).

Es causa de inadmisión de la reclamación ante AESA su presentación una vez haya transcurrido el plazo de un año desde la presentación de la reclamación previa.

La decisión que adopte AESA en la resolución alternativa de litigios tienen carácter vinculante para la compañía aérea.

Artículo 16. Modificación y suspensión

Ningún Agente, empleado o representante (autorizado) del Transportista tiene autoridad para modificar, atenuar o suspender cualquier disposición de las presentes Condiciones de transporte.

Artículo 17. Transporte chárter

1. Las Operaciones de fletamento se realizan en virtud de un contrato de fletamento entre el Transportista de hecho (Aerolínea) y el Transportista contractual (fletador u operador turístico) y están sujetas al contrato de fletamento.

2. Los Billetes de fletamento no serán válidos salvo que el precio de los mismos, incluidos los impuestos, gravámenes, cargos, incrementos y similares, haya sido pagado por el Transportista contractual o no se hayan cumplido los acuerdos de pago establecidos por la Aerolínea. En principio, los Billetes de fletamento no son reembolsables ni transferibles. Los reembolsos a los Pasajeros solo serán efectuados por el Transportista contractual.
3. Los Billetes de fletamento solo serán válidos para el Transporte en los Días indicados en la Confirmación de la reserva. En función de la disponibilidad de plazas, se podrán realizar cambios en la fecha de salida o de vuelta, siempre que se abone la tarifa aplicable. Podrán aplicarse otras condiciones, como se indique en la Confirmación de la reserva.
4. Los Billetes de fletamento contienen condiciones que excluyen y/o limitan el derecho del Pasajero a realizar, modificar y cancelar Reservas.
5. Los artículos siguientes de las presentes Condiciones de transporte no se aplicarán al Transporte chárter:
Artículo 3 apartados 1, 2 y 4;
Artículo 4 apartado 2;
Artículo 5 apartados 1 y 2;
Artículo 10

Artículo 18. Compensación por denegación de embarque (DBC)

1. Si hay una obligación de pago de una compensación por denegación de embarque de conformidad con el Reglamento (CE) nº 261/2004, la Aerolínea se compromete a realizar los esfuerzos razonables para, en primer lugar, recurrir a voluntarios para que renuncien voluntariamente a su Confirmación de la reserva a cambio de una compensación que se acordará con la Aerolínea. La Aerolínea también deberá tener en cuenta los intereses de los Pasajeros a los que se debe dar prioridad de embarque por razones legítimas, como menores no acompañados, pasajeros con movilidad reducida y sus acompañantes. Se proporcionará un aviso por escrito que recogerá las normas de compensación y asistencia a los Pasajeros interesados que lo soliciten.
2. El Transportista no ofrecerá en ningún caso la compensación por denegación de embarque conforme al Reglamento (CE) nº 261/2004 si:
 - a. El Transporte se deniega porque un gobierno ha requisado toda o parte de la capacidad de transporte de Pasajeros de un avión operado por la Aerolínea.
 - b. El Pasajero se ha negado a someterse a un control de seguridad o si se obedecen instrucciones legítimas dadas por o en nombre de la Aerolínea.
 - c. Existen otras circunstancias que dan derecho a la Aerolínea a negarse a transportar al Pasajero, de conformidad con la legislación aplicable o con las Condiciones de transporte de la Aerolínea para Pasajeros y Equipajes.
 - d. El pasajero viaja gratuitamente o con un descuento que no está disponible para el público en general.
 - e. El Pasajero posee una Confirmación de la reserva que está registrada como robada, perdida, fraudulenta o sospechosa de cualquier otra manera.
 - f. El pasajero no ha podido presentarse en la puerta de embarque a tiempo.
3. La aceptación voluntaria de la compensación eximirá a la Aerolínea de cualquier otra responsabilidad en relación con la Denegación de Embarque. Sin embargo, si el Pasajero no ha renunciado voluntariamente a su asiento, cualquier otra responsabilidad de la Aerolínea en relación con la Denegación de Embarque se limitará a los recursos previstos en la legislación aplicable.
4. Cualquier otro dato sobre la DBC será suministrado por la Aerolínea previa petición.

Dirección para visitantes:

Transavia Airlines C.V.
Piet Guilonardweg 15
1117 EE Schiphol Airport
Países Bajos

Dirección postal:

PO Box 7777
1118 ZM Schiphol Airport
Países Bajos

Dirección para visitantes:

Transavia France S.A.S.
Immeuble Bélaia- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
Francia

Dirección postal:

Immeuble Bélaia- Cœur d'Orly
7 avenue de l'Union
94310 Orly
Francia