

## **CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS Y MERCANCÍAS DE ALBA STAR S.A.**

El presente documento contiene las condiciones generales de transporte de Alba Star S.A.

Alba Star S.A. es una compañía aérea española de capital privado, registrada en Palma de Mallorca, Islas Baleares, Av. Conde de Sallent 23, 5A, 07003.

Se recomienda leer atentamente las presentes condiciones generales de transporte, que contienen información útil para el vuelo.

- 1. DEFINICIONES**
- 2. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE**
- 3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE**
- 4. COMPRA DEL BILLETE**
- 5. PROTECCIÓN DE DATOS**
- 6. TARIFAS**
- 7. CRITERIOS GENERALES**
- 8. PAGO**
- 9. RETRASOS, CANCELACIONES Y OVERBOOKING: NORMATIVA APLICABLE, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y GESTIÓN**
- 10. CHECK-IN**
- 11. EQUIPAJE**
- 12. MENORES VIAJANDO SOLOS**
- 13. ASISTENCIAS ESPECIALES – ACOMPAÑAMIENTO EN EL AEROPUERTO**
- 14. FUTURAS MAMÁS**
- 15. PASAJEROS QUE REQUIEREN ASISTENCIA POR MOTIVOS DE SALUD**
- 16. ANIMALES DOMÉSTICOS**
- 17. ASIGNACIÓN DE ASIENTOS A BORDO**
- 18. COMPORTAMIENTO A BORDO**
- 19. DENEGACIÓN O LIMITACIÓN DEL TRANSPORTE**
- 20. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA FRENTE A LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE**
- 21. SERVICIOS ACCESORIOS PROPIOS O PRESTADOS POR TERCEROS**
- 22. LEGISLACIÓN APLICABLE, RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LOS CONFLICTOS**
- 23. DISPOSICIONES GENERALES**

## **1. DEFINICIONES**

**“ADR” (Alternative Dispute Resolution):** sistemas alternativos de resolución de conflictos al tradicional proceso judicial, que presentan costes limitados y plazos considerablemente más breves respecto al mismo, que pueden basarse en recurrir a un tercer sujeto, neutral y cualificado (mediador, conciliador, árbitro, etc.) que actúa como intermediario entre el consumidor y el vendedor y puede sugerir o imponer una solución a las partes o, simplemente, ayudarles a llegar a un acuerdo, o bien en igualdad de condiciones, mediante el encuentro directo de las partes o a través de representantes o asociaciones de la categoría y de consumidores, realizables incluso *online*.

**“Billete”:** es el título de transporte denominado *“Billete pasajeros y resguardo de equipaje”* o bien, en caso de billete electrónico, la confirmación y el resumen de los datos del vuelo, que comprende también el Código de Referencia.

**“Boarding pass” o “Tarjeta de embarque”:** es el documento necesario para acceder al área de embarques y a la aeronave, emitido en el aeropuerto en el momento del *check in* o bien mediante un procedimiento específico *online* disponible solo para los vuelos de línea, previa comprobación de la disponibilidad del billete del pasajero y de sus documentos; en la misma aparece el nombre, apellidos, ruta y número de vuelo, y el número de la puerta de embarque: a medida que se realiza la comprobación efectiva de las matrices en el momento de embarcar en el avión, se va formando la «lista de carga», es decir, la lista de pasajeros que han subido efectivamente a bordo.

**“Check in online”:** procedimiento de *check in* disponible solo para vuelos de línea

**“Child”:** son los pasajeros que llegada la fecha del vuelo (fecha del vuelo de vuelta, en caso de vuelos de ida y vuelta) tienen más de 2 años de edad y menos de 12 años de edad.

**“Código de Referencia” o “PNR”:** significa el código numérico que se comunica al pasajero para confirmar la compra del billete.

**“Condiciones de Transporte”:** son las presentes condiciones generales de transporte.

**“Convenio de Montreal”:** es el *“Convenio para la unificación de ciertas reglas para el transporte aéreo internacional”*, firmado en Montreal, el 28 de mayo de 1999.

**“Equipaje”:** son los objetos de propiedad o en posesión del pasajero, que este lleva consigo durante el viaje. Si no se especifica otra cosa, se entiende por equipaje tanto el equipaje facturado como el no facturado.

**“Equipaje facturado”**: es el equipaje entregado al transportista para cargarlo en bodega por el que se emite el resguardo de equipaje.

**“Equipaje no facturado” o “Equipaje de mano”**: es el equipaje que el pasajero puede embarcar en cabina y transportar a mano, siendo solo responsable de las modalidades en que el mismo es depositado en bodega, en los correspondientes espacios, y del correspondiente desplazamiento a tierra y a bordo.

**“Infant”**: son los pasajeros que llegada la fecha del vuelo (fecha del vuelo de vuelta, en caso de vuelos de ida y vuelta) aún no han cumplido 2 años de edad.

**“Nota informativa sobre la privacidad”**: es la información sobre protección de datos de carácter personal del transportista, que puede verse en la web [www.albatar.es](http://www.albatar.es)

**“ODR” (Online Dispute Resolution entity - ODR)**: organismos de resolución de litigios útiles para la gestión de conflictos surgidos como consecuencia de compras *online* para superar el obstáculo de la distancia geográfica entre consumidor y vendedor.

**“Oficina de reservas”**: es el centro de asistencia telefónica del transportista, al que se puede contactar llamando al número +39 095/311503 (número telefónico no sujeto a tarifa incrementada: coste de la llamada depende del gestor telefónico del llamante) o escribiendo a la dirección de correo electrónico [callcenter@albatar.es](mailto:callcenter@albatar.es). Los pasajeros pueden dirigirse al mismo para comprar billetes, recibir información de carácter general sobre los vuelos y las modalidades de compra o bien, para solicitar modificaciones concernientes a billetes ya comprados (en los casos en que esté previsto). La oficina de reservas responde de lunes a viernes, de 9:00 a 13:00 h y de 15:00 a 19:00 h y el sábado de 09:00 a 13:00 h. Quedan excluidos los días relativos a las festividades italianas.

**“Pág. web”**: es la página web [www.albatar.es](http://www.albatar.es) de propiedad del transportista.

**“Pasajero”**: es toda persona que el transportista transporta o se compromete a transportar, a excepción de los miembros de la tripulación. **“Transportista”**: es la compañía Alba Star S.A., con domicilio legal en Palma de Mallorca, Islas Baleares (España), en Avenida Conde de Sallent 23, 5A, 07003. Número de identificación fiscal y N.º de I.V.A. ESA57643439, cuyos vuelos se identifican con el código AP (IATA) o LAV (ICAO).

**“P.I.R.” o “Property Irregularity Report”**: es el formulario que debe cumplimentar el pasajero en caso de extravío, daños o retraso en la entrega del equipaje, disponible en las oficinas aeroportuarias destinadas para ello denominadas *“Lost & Found”*.

**“Reglamento 261/2004”**: es el Reglamento Europeo 261/2004 del Parlamento y del Consejo Europeo de 11 de febrero de 2004, que define reglas comunitarias sobre compensación y

asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos.

“**Resguardo de equipaje**”: es el documento entregado al pasajero como prueba de la entrega del equipaje facturado, equivalente a una etiqueta de identificación del equipaje estampada en el mismo.

## **2. APLICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE**

Las previsiones de las condiciones de transporte son válidas para todos los vuelos de línea realizados por el transportista y, siempre que sean aplicables, también para los vuelos no de línea (los llamados “*charter*”).

Las previsiones de las condiciones de transporte son válidas, siempre que sean aplicables, también en caso de vuelos gratuitos o con tarifa reducida realizados por el transportista.

Para los vuelos realizados con otros transportistas (los llamados “*code sharing*”) es necesario hacer referencia a las condiciones del transportista que materialmente realiza el vuelo, publicadas en la pág. web del mismo.

## **3. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE TRANSPORTE**

El pasajero deberá examinar las condiciones de transporte indicadas en la pág. web [www.albatar.es](http://www.albatar.es), solicitar una copia a la oficina de reservas o a la agencia de viajes antes de proceder a la compra del billete que implica, por tanto, el conocimiento total así como la aceptación íntegra de las mismas.

Las condiciones de transporte pueden actualizarse o modificarse en cualquier momento por parte del transportista, que procederá a comunicarlo lo antes posible a través de la web.

En caso de que la compra del billete se efectúe a través de la web, el pasajero se compromete y se obliga a imprimir o, en todo caso, a conservar incluso en soporte informático las condiciones de transporte; actuará de igual modo, cada vez que se produzca una modificación.

Si el pasajero compra el billete en una agencia de viajes habilitada, esta última se asume la responsabilidad de entregar al pasajero una copia siempre actualizada de las condiciones de transporte y comunicar al mismo cualquier hecho relativo al vuelo. El transportista no responde, bajo ningún concepto, de los posibles daños causados al pasajero como consecuencia del incumplimiento de dichos deberes indicados, a los que están obligadas las agencias de viaje

habilitadas según establece la ley. Las mismas previsiones se aplican en caso de compraventa de billetes relativos a vuelos no de línea comprados mediante un turoperador, incluidos o no en paquetes turísticos.

#### **4. COMPRA DEL BILLETE**

El billete es válido solo para el vuelo especificado en el mismo y para la persona que aparece indicada como pasajero. El billete no puede transmitirse ni cederse a terceros. El billete incluye la referencia a las condiciones generales de transporte y cualquier otra información que Alba Star considere esencial. El billete puede comprarse, compatiblemente con la disponibilidad, en la correspondiente sección de la pág. web, contactando con la oficina de reservas o en las agencias de viaje habilitadas.

En caso de que la compra del billete se efectúe en la pág. web, el pasajero, después de haber seleccionado el itinerario de vuelo que le interesa y haber aceptado las condiciones de transporte, deberá enviar la solicitud de compra haciendo clic en el correspondiente botón de confirmación. Seguidamente el navegador del pasajero es direccionado automáticamente a la pág. web prevista para el pago (sistema Servired), concretamente a una página que contiene una máscara en la que el pasajero deberá introducir los datos relativos a la tarjeta de crédito con los que tiene intención de efectuar el pago. Una vez finalizada positivamente la operación de pago, el pasajero es direccionado automáticamente a la pág. web, concretamente a una página de confirmación de la compra que contiene los datos resumidos del itinerario de vuelo.

El pago del precio total del billete, incluyendo la tarifa, el precio de servicios adicionales comprados, suplementos tarifarios, posibles incrementos, derechos administrativos y de emisión (en caso de que estén previstos) y cualquier tasa aeroportuaria, deberá efectuarse al mismo tiempo que se realiza la solicitud de compra, tanto *online* como *offline*. Una vez comprobado que se ha producido el pago del precio total del billete, el transportista confirmará la compra, comunicando al pasajero el código de referencia. En caso de que el pago no resulte efectuado o la operación no haya concluido correctamente, la oficina de reservas mantendrá la solicitud de compra en suspenso durante 24 horas, durante las cuales el pasajero podrá subsanar la irregularidad efectuando el pago con tarjeta de crédito operativa o, en casos excepcionales, con transferencia bancaria, debiendo enviar copia de la misma y/o transmitir la referencia de la operación, de lo contrario, la reserva se considerará automáticamente cancelada.

En caso de compra en la pág. web o a través de la oficina de reservas, la confirmación de compra con el código de referencia y los datos resumidos del itinerario de vuelo serán transmitidos por el transportista a la dirección de correo electrónico comunicada por el pasajero. En caso de compra

en una agencia de viajes habilitada, será esta la que deberá entregar al pasajero el código de referencia, una copia de las condiciones generales de transporte y los datos resumidos del itinerario de vuelo.

La confirmación de compra transmitida por el transportista constituye un título de viaje apto y es un documento válido para fines fiscales. Alba Star puede proporcionar a los pasajeros la factura si se solicita expresamente vía telemática o telefónica.

Los billetes podrán referirse a vuelos solo de ida o de ida y vuelta. El transportista no ofrece vuelos con conexión y no se asume ninguna responsabilidad en caso de que no se puedan producir dichas conexiones.

Para los vuelos no de línea, la actividad de venta de billetes es gestionada directamente por el turoperador. Antes de la fecha de salida del vuelo indicada en el título de viaje el pasajero, a través de la agencia de viajes o directamente, deberá ponerse en contacto con el turoperador que ha emitido el título de viaje, con el fin de obtener confirmación de los horarios así como para verificar que los correspondientes vuelos hayan sido pagados al transportista. En caso de que los vuelos reservados a través del turoperador no hayan sido debidamente pagados, el transportista está legitimado para rechazar el embarque del pasajero: en estos casos, el transportista no deberá responder de los posibles daños causados al pasajero y cualquier responsabilidad concerniente a los casos en que el vuelo se cancele, retrase o modifique, en aplicación de la normativa vigente en materia de compraventa de paquetes turísticos, recaerá en el turoperador al que deberá dirigirse el pasajero.

## **5. PROTECCIÓN DE DATOS**

Los datos de carácter personal del pasajero recogidos durante el proceso de compra del billete en la pág. web o a través de la oficina de reservas serán tratados de conformidad con lo previsto en la nota informativa sobre la privacidad publicada en la página web del transportista.

En caso de compra del billete en las agencias de viajes habilitadas, estas serán responsables del tratamiento y, por tanto, deberán entregar la nota informativa a los pasajeros y recoger la autorización para el tratamiento por escrito en caso de que se trate de datos sensibles: el transportista declina toda responsabilidad concerniente al tratamiento de los datos de carácter personal proporcionados por el pasajero. Las mismas previsiones se aplicarán en caso de billetes correspondientes a vuelos no de línea, donde el responsable es el turoperador.

## **6. TARIFAS**

Los precios de los billetes vendidos por Alba Star son flexibles y dependen de los canales de distribución. El precio del billete incluye el transporte desde el aeropuerto de salida hasta el aeropuerto de llegada así como todos los tránsitos en caso de vuelos en conexión. El precio del billete no incluye los costes de servicios o de transporte en tierra entre terminales/aeropuertos y aeropuertos y ciudades de destino. Cada reserva puede incluir como máximo 9 personas.

Los precios de los billetes de Alba Star incluyen I.V.A., recargos de combustible – en caso de que se apliquen, y las tasas establecidas por las autoridades de cada aeropuerto. Cualquier otro coste por los servicios opcionales deberá declararse de modo específico y ser aceptado por el pasajero antes de que finalice la operación de pago. Las tarifas e impuestos dependen de decisiones ajenas al control del transportista y están sujetas a modificaciones y revisiones constantes, que pueden producirse incluso después de haber comprado el vuelo.

## **7. CRITERIOS GENERALES**

Las tarifas son las vigentes y aplicables en el momento de la compra, respecto a las cuales existe un número limitado de plazas disponibles. Las tarifas pueden variar antes de que tenga inicio el transporte según el número de plazas aún disponibles en el momento de efectuar la compra.

El transportista está facultado para rechazar el transporte si la tarifa aplicable (que incluye posibles suplementos, incrementos, derechos y tasas, etc.) no se ha pagado íntegramente.

En caso de que el pasajero compre el billete en la pág. web o a través de la oficina de reservas, por cada billete vendido se aplicarán los derechos administrativos y de emisión por un importe equivalente a 5,00 euros per reserva.

### **Características de las categorías tarifarias para vuelos de línea de corto/medio rayo**

#### **Tarifa “WEB”**

La tarifa perteneciente a la categoría “WEB” incluye tasas aeroportuarias y otros impuestos, además de un equipaje de mano que no supere los 7 kilogramos. El transporte de un equipaje en bodega con un peso total máximo de 20 kilogramos puede comprarse por separado. Esta tarifa no permite efectuar ninguna modificación (nombre, fecha, horario al itinerario) y no es reembolsable. Las tasas y los demás servicios accesorios que se hayan comprado anteriormente, son reembolsables en caso de cancelación al coste de 16,00 euros (penalización administrativa). El valor de la tarifa no incluye los costes administrativos equivalentes a 5,00 euros.

### **Tarifa “BASIC”**

La tarifa perteneciente a la categoría “BASIC” incluye las tasas aeroportuarias y otros impuestos, además de un equipaje de mano con un peso total de 7 kilogramos. El transporte de un equipaje en bodega con un peso total máximo de 20 kilogramos puede comprarse por separado. Esta tarifa permite efectuar modificaciones como cambio de nombre, fecha u horario al itinerario, con una penalización equivalente a 60,00 euros. Las modificaciones están sujetas a la disponibilidad existente y están permitidas si se solicitan hasta 24 horas antes de la salida del vuelo y quedan limitadas a las 4 semanas anteriores a la fecha originaria del vuelo. Las tasas y los demás servicios accesorios que se hubiesen comprado anteriormente, son reembolsables en caso de cancelación al coste de 16,00 euros (penalización administrativa). El valor de la tarifa no incluye los costes administrativos equivalentes a 5,00 euros.

### **Tarifa “STAR”**

La tarifa perteneciente a la categoría “STAR” incluye las tasas aeroportuarias y otros impuestos, además del transporte de un equipaje de mano con un peso total de 7 kilogramos y de un equipaje en bodega con un peso total máximo de 20 kilogramos. El transporte de equipajes adicionales en bodega se puede comprar por separado. Esta tarifa es reembolsable con una penalización equivalente a 15,00 euros y no prevé ninguna restricción ni/o penalización por el cambio de fecha, horario e itinerario. Las modificaciones están sujetas a la disponibilidad existente y están permitidas si se solicitan hasta 24 horas antes de la salida del vuelo y quedan limitadas a las 4 semanas anteriores a la fecha originaria del vuelo. El valor de la tarifa no incluye los costes administrativos equivalentes a 5,00 euros.

## **8. PAGO**

El pago de los billetes y de los servicios accesorios se realiza en euros. En todo caso, Alba Star se reserva la facultad de aceptar otras divisas. En este caso, Alba Star se reserva el derecho a fijar el tipo de cambio, considerando el precio de la moneda en los mercados internacionales y, se fueran aplicables, otros criterios objetivos adicionales, como los gastos de administración.

En caso de compra en la pág. web o a través de la oficina de reservas, los pagos podrán efectuarse exclusivamente mediante tarjetas de crédito aceptadas por el sistema de Servired.

En caso de compra a través de una agencia de viajes habilitada es necesario informarse sobre las modalidades de pago en la agencia. El precio del billete, todas las tasas e impuestos y cualquier coste administrativo relativo a la reserva, deberán abonarse en el momento de la confirmación de

la compra del billete. Si no se produce el pago, el contrato con el transportista no se considerará válido y, consiguientemente, la reserva se anulará.

Cuando los pagos se efectúan al contado o bien con tarjeta de débito, no están previstos costes adicionales. Si el pago se efectúa con tarjeta de crédito u otros métodos de pago, pueden aplicarse costes suplementarios que Alba Star notificará durante el proceso de compra. El transportista no es responsable de los posibles costes adicionales aplicados por el sujeto que proporciona el método de pago.

### **8.1 Seguridad de los pagos – exoneración de responsabilidad**

Para una mayor garantía y seguridad del pasajero, en ningún momento del procedimiento de compra de los billetes en la pág. web el transportista entra en conocimiento de la información relativa a la tarjeta de crédito, transmitida a través de conexión protegida directamente a Servired, que gestiona la transacción.

Ningún archivo informático del transportista conservará dichos datos. Por tanto, en ningún caso el transportista puede considerarse responsable por un posible uso fraudulento e/o indebido de las tarjetas de crédito utilizadas para el pago de los billetes.

## **9. RETRASOS, CANCELACIONES Y OVERBOOKING: NORMATIVA APLICABLE, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y GESTIÓN**

En caso de denegación de embarque, cancelación del vuelo o retraso prolongado, el transportista se compromete frente a sus pasajeros a respetar lo dispuesto en el Reglamento (CE) 261/2004 del Consejo y del Parlamento Europeo de 11 de febrero de 2004, en sus modificaciones posteriores e interpretaciones así como lo dispuesto en la normativa nacional: la normativa indicada más arriba no se aplicará a los pasajeros que viajen gratuitamente o con una tarifa reducida no accesible, directa o indirectamente, al público.

Detalle de los derechos reconocidos por la citada normativa que pueden consultarse en la siguiente dirección web:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32004R0261:ES:HTML>

En caso de que el pasajero considere que se ha producido uno de los casos previstos en la normativa indicada anteriormente, podrá ponerse en contacto con el transportista para solicitar la aplicación de la misma: la correspondiente gestión se llevará a cabo directamente con el mismo en el plazo de 6 (seis) semanas a partir de la fecha de recepción de la solicitud.

En caso de que existan circunstancias excepcionales no imputables al transportista, válidas que excluyan su aplicación, se presentará prueba de ello en ese mismo plazo.

En caso de que tras las comprobaciones efectuadas por el transportista, la solicitud haya sido gestionada y se haya concluido por el contrario un acuerdo transaccional con efectos liberatorios, no podrán aceptarse otras reclamaciones.

Las posibles compensaciones e indemnizaciones que se reconozcan como debidas tienen que considerarse *ex lege* correspondientes exclusivamente a los pasajeros: por tanto, el transportista, en caso de que se deban, efectuará el pago de las mismas directamente a este, y declara previamente que no acepta cesiones de crédito ni siquiera en caso de que se le notificasen formalmente; el pasajero acepta, reconoce que tiene conocimiento y se compromete a no ceder a a terceros posibles créditos propios ostentados frente al transportista.

La solicitud podrá dirigirse directamente por parte del pasajero a la oficina de Servicio Clientes de Alba Star con domicilio social en Palma de Mallorca, Islas Baleares, Av. Conde de Sallent 23, 5A, 07003, e-mail [customer.care@albatar.es](mailto:customer.care@albatar.es); en caso de que llegasen reclamaciones por parte de abogados, procuradores u otro tipo de representantes de los pasajeros, no se procederá al pago de las mismas, ni siquiera, en concepto de contribución, sumas destinadas a cubrir los correspondientes honorarios y gastos, que serán de competencia de quien haya decidido que sean estos quienes lo representen.

## **10. CHECK-IN**

El pasajero deberá presentarse en el aeropuerto con el debido tiempo para llevar a cabo las operaciones de *check-in*. El *check in* online está previsto solo para los vuelos de línea.

En caso de vuelos de corto/medio radio, las operaciones de *check-in* se activarán dos horas antes del horario de salida programada del vuelo y finalizarán 45 minutos antes del horario de salida del vuelo. En caso de que el pasajero superase dichos límites temporales, el transportista podrá denegar el embarque y el pasajero no tendrá derecho a ningún reembolso.

El día previsto de la salida, el pasajero deberá presentarse en los mostradores del *check-in* provisto de un documento de identidad válido – apto para llegar al país de destino – y del billete. No se admiten declaraciones expresas responsables para comprobar la identidad. Asimismo, el pasajero deberá asegurarse de que lleva consigo los documentos previstos en las normas de los países de destino para poder entrar en los respectivos territorios. Es responsabilidad de los pasajeros asegurarse de que poseen un documento de identidad válido y los requisitos o documentos requeridos por las autoridades aduaneras y de inmigración. Serán a cargo de los

pasajeros las posibles penalizaciones, sanciones, gastos o costes derivados de la ausencia de dichos requisitos o la carencia de un documento válido. Por tanto, se recomienda dirigirse a las autoridades de inmigración del país de destino para obtener la información y las aclaraciones pertinentes antes de proceder a la compra del billete. En caso de que los documentos mostrados por parte del pasajero no fuesen válidos o el nombre del pasajero indicado en el billete no correspondiese con el del documento de identidad, el transportista podrá denegar el embarque y el pasajero no tendrá derecho a ningún reembolso.

## **11. EQUIPAJE**

### **11.1. Equipaje en cabina**

Cada pasajero puede embarcar en cabina, sin suplementos tarifarios, un solo equipaje no facturado con un peso no superior a 5 kg en caso de vuelos *charter* y a 7 kg para los vuelos de línea y con unas dimensiones que no excedan los 115 centímetros (suma de 55x40x20). Asimismo, está permitido transportar en cabina solo uno de los siguientes artículos sin suplementos tarifarios: cartera portadocumentos, maletín portaordenador o bolso de mujer, o paraguas.

### **11.2 Equipaje en bodega**

En función de la normativa internacional no se pueden facturar equipajes con un peso superior a 32 Kilogramos. Los equipajes con un peso superior no serán aceptados, a excepción de sillas de ruedas o artículos en bodega autorizados anteriormente por el transportista como, por ejemplo, instrumentos musicales, equipos para filmar, o cajas de herramientas. Estos artículos voluminosos o pesados deberán indicarse como solicitud especial (SSR) y colocados en bodega. Para el transporte de estos artículos es posible que esté previsto el pago de una tarifa especial.

Cada pasajero (a excepción de los Infants) puede facturar solo un equipaje, con las dimensiones estándar previstas en los procedimientos de *check-in*, hasta un máximo de 15 kg para los vuelos *charter* y un máximo de 20 kilogramos para los vuelos de línea de conformidad con lo establecido en las reglas tarifarias vigentes.

En la pág. web del transportista o a través del *call center* se puede comprar el transporte de kilogramos y/o equipajes adicionales para los vuelos de línea, mientras que para los vuelos *charter* dicha compra solo es posible en el aeropuerto.

Por cada equipaje facturado adicional (adicional al primero) está previsto un suplemento por cada kilogramo, incluso aunque no se hayan alcanzado las franquicias relativas al primer equipaje

facturado. En caso de impago del suplemento, el transportista podrá negarse a cargar el equipaje facturado adicional.

El transportista no se asume ninguna responsabilidad por los objetos frágiles o perecederos, dinero, joyas, objetos de plata y metales preciosos en general, objetos tecnológicos, prendas u objetos de marca, prendas de pieles o cuero, tarjetas de valor, títulos-valores, acciones u otros valores negociables o similares, además de documentos comerciales o de oficina, muestrarios, pasaportes u otros documentos de identidad que pudiesen encontrarse en el interior del equipaje facturado, ni por daños de leve entidad a la superficie externa de los equipajes (como, a modo ejemplificativo sin que sea limitativo, manchas o rayas derivadas del uso de los mismos para la finalidad a la que están destinados) y daños derivados de agua a equipajes con un material no impermeable. Por tanto, los pasajeros podrán eventualmente cautelarse firmando un seguro a parte con declaración especial al mismo del valor de los objetos contenidos en el equipaje facturado.

### 11.3 Equipajes especiales

Equipos deportivos (a modo ejemplificativo: esquís, bolsas de golf, *surf* y *windsurf*), instrumentos musicales y en general, equipajes que superen las medidas pueden transportarse en los vuelos del transportista como equipaje facturado, previo pago de un suplemento de la tarifa (tal y como se indica en la tabla de abajo) en el aeropuerto. El importe del suplemento tarifa varía en función del tipo de equipaje transportado. El transporte de equipajes especiales deberá comunicarse al menos 2 días antes de la salida del vuelo a la agencia de viajes o escribiendo directamente a la dirección de correo electrónico: [specialrequest@albostar.es](mailto:specialrequest@albostar.es). Y está siempre sujeto a disponibilidad existente de espacio/peso.

Equipaje especial	Corto/medio radio (euros o divisa equivalente)
Bolsas de golf, Esquí nieve/agua – Cañas de pescar, Windsurf, Kite surf / Surf board / Body board, Bicicleta, Equipo de submarinismo, Animales en cabina (PETC)	Consultar la pág. web <a href="http://www.albostar.es">www.albostar.es</a> sección Información/Equipajes, para ver precio y condiciones.
Animales en bodega (AVIH)	No permitidos

### 11.4 Equipajes extraviados o dañados

En caso de extravío, daño o manipulación del equipaje, se aplican las normas del Convenio de Montreal de 1999, así como del Reglamento (CE) 2027/97 modificado por el Reglamento (CE) 889/02: el pasajero deberá cumplimentar el correspondiente P.I.R. en la oficina "lost & found" del aeropuerto de llegada.

Para abrir el siniestro ante el transportista, el pasajero deberá enviar lo antes posible la documentación que se indica a continuación con el fin de probar la efectividad y cuantificación del daño.

En caso de retraso en la entrega o extravío, en el plazo de 21 días a partir de la cumplimentación del P.I.R. o a partir de la fecha de entrega efectiva del equipaje:

- original del P.I.R.;
- original del resguardo de equipaje y copia del billete;
- lista detallada del contenido del equipaje extraviado con el correspondiente valor declarado, fechas y documentación de compra;
- original de los *tickets* de las gastos afrontados por la compra de géneros de primera necesidad.

En caso de daño o manipulación, en el plazo 7 días a partir de la cumplimentación del P.I.R.:

- original del P.I.R.;
- original de la resguardo del equipaje y copia del billete;
- lista de los bienes que faltan con la indicación de su peso;
- tipo y marca del equipaje dañado con la indicación del valor y de la fecha de compra, junto con una fotografía del mismo;
- original del documento fiscal que certifique el coste de la reparación del equipaje o, si fuese irreparable, el original de la declaración de imposibilidad de reparación expedida por el vendedor.

En ambos casos, el pasajero deberá indicar el nombre y apellidos, dirección completa y número de teléfono, además de los datos bancarios para una posible indemnización (código iban, código swift y titular de la cuenta corriente).

Toda la documentación deberá enviarse mediante carta certificada A.R. a la siguiente dirección:

**Alba Star CENTRAL LUGGAGE  
AIRCOMP, S.L.  
ALBASTAR - CENTRAL DE EQUIPAJES**

**Apartado de Correos 5366  
E-07011 Palma de Mallorca  
Islas Baleares - España**

Para más información, el pasajero puede escribir a [lostandfound@albastar.es](mailto:lostandfound@albastar.es)

### **11.5 Objetos peligrosos en el equipaje**

Por motivos de seguridad, los objetos que se indican a continuación no pueden introducirse en el equipaje:

- gases comprimidos (refrigerados, inflamables, no inflamables y venenosos), como butano, oxígeno y nitrógeno líquido;
- bombonas para autorespiradores;
- corrosivos como ácidos, alcalinos, mercurio y pilas con elementos líquidos;
- municiones explosivas, armas de fuego o de cualquier otro tipo, bengalas, fuegos artificiales y cohetes
- líquidos y sólidos inflamables como el gas para encendedores;
- cerillas, disolventes, pinturas, encendedores;
- materiales radioactivos;
- bolsas y maletas que disponen de dispositivos de alarma;
- materiales oxidantes como polvo blanqueador, peróxidos
- venenos y sustancias infecciosas como insecticidas, herbicidas y materiales con virus vivos
- otros objetos peligrosos como materiales magnéticos, ofensivos o irritantes
- baterías de litio de repuesto.

Las pilas de iones de litio para dispositivos electrónicos portátiles (incluidos los dispositivos médicos) con un *rating* superior a 100 Wh, pero no superior a 160 Wh.: están autorizadas solo para los dispositivos médicos electrónicos portátiles, baterías de litio con un contenido de litio superior a 2 g, pero no superior a 8 g. Solo pueden aceptarse como máximo dos baterías de repuesto en el equipaje de mano con la aprobación de Alba Star. Estas baterías deberán estar

protegidas individualmente para evitar cortocircuitos, colocándolos en el envase de venta original o en recipientes aislantes, por ejemplo, introduciendo cada batería en una bolsa de plástico o bolsita de protección separadas con cinta aislante. Las baterías de litio de repuesto no se admiten como equipaje en bodega.

Los pasajeros o la tripulación solo para uso personal pueden transportar dispositivos electrónicos portátiles (incluidos los dispositivos médicos) que contienen metal o celdas de litio o baterías de litio, como relojes, calculadoras, cámaras de fotos, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, cámaras de vídeos, etc., como equipaje de mano. Si los dispositivos se transportan en el equipaje facturado, los miembros de la tripulación o el pasajero deben adoptar las debidas precauciones para prevenir la activación accidental. Las baterías no deberán superar los 2 g para baterías de litio y 100 Wh para las baterías de iones de litio. Todas las baterías de repuesto para dichos dispositivos electrónicos portátiles deberán transportarse únicamente en el equipaje de mano. Estas baterías deberán estar protegidas individualmente para evitar cortocircuitos.

#### **11.6 Sillas de ruedas / Medios auxiliares de movilidad con baterías no selladas (WCBW)**

Están sujetas a la aprobación de Alba Star, las sillas de ruedas u otros medios auxiliares similares alimentados con baterías, dotadas de baterías no selladas que respeten la norma especial A67 o el test de vibración y de presión diferencial Packing Instruction 872. Su transporte como equipaje facturado está autorizado para los pasajeros cuya movilidad está limitada por una discapacidad física, por problemas de salud o de edad, o un problema de movilidad temporal (por ej. la pierna fracturada), siempre y cuando los bornes de la batería estén protegidos contra cortocircuitos (por ejemplo, deben estar en el interior de un recipiente para el almacenamiento) y la batería esté fijada correctamente a la silla.

El transporte de sillas de ruedas/auxilios para la movilidad con las baterías que podría causar pérdidas, baterías selladas (WCBW), no están autorizadas por Alba Star.

#### **11.7 Transporte de armas y municiones.**

El pasajero que lleve consigo armas o municiones, siempre que esté provisto de permiso de armas o de licencia de exportación, tiene la obligación de declararlo antes de la aceptación por parte del transportista, a la oficina de la Policía de la Frontera aeroportuaria y se asume toda responsabilidad respecto a la normativa sobre el transporte en vuelo de las mismas. El pasajero deberá entregar el arma y las correspondientes municiones dentro de un recipiente con un peso máximo de 5 kg.

#### **11.8 Transporte de líquidos**

Con en el fin de proteger contra la amenaza de explosivos líquidos, la Unión Europea ha adoptado algunas normas de seguridad que reducen la cantidad de sustancias líquidas que se pueden llevar una vez superados los límites de controles de seguridad. En particular, está permitido llevar a bordo del avión líquidos en recipientes con una capacidad máxima equivalente a 100 ml (1/10 de l) o equivalentes (por ejemplo 100 g). Los recipientes en cuestión deberán estar introducidos, a su vez, en una bolsa de plástico transparente con cierre, con una capacidad no superior a 1 l, que deberá presentarse en el mostrador de los controles por separado.

Los líquidos comprenden agua u otras bebidas, sopas, jarabes, perfumes, cremas, lociones y aceites, espráis, geles, pomadas, maquillaje y máscara de ojos, recipientes presurizados (incluidas bombonas de espuma de afeitado y desodorantes), así como cualquier otra sustancia con la misma consistencia.

Pueden transportarse fuera de la bolsa de plástico, sin limitación de volumen, las medicinas y los líquidos prescritos para fines dietéticos, incluidos los alimentos para niños que deben utilizarse durante el viaje, previa demostración de la efectiva necesidad de los mismos. Los fármacos indispensables durante el vuelo deberán ir acompañados de receta médica o justificante de compra.

En todo caso se pueden llevar recipientes de sustancias líquidas en el equipaje facturado (puesto que la nuevas normas conciernen solo al equipaje no facturado) y comprar sustancias líquidas en venta en las tiendas ubicadas más allá del punto en que debe presentarse la tarjeta de embarque o bien a bordo de la aeronave, conservando siempre el correspondiente justificante de compra.

### **11.9 Derecho del transportista a inspeccionar los equipajes**

Por motivos de seguridad, el transportista o las autoridades aeroportuarias, a partir del momento en que el pasajero le encomienda su equipaje, podrá registrar e/o inspeccionar en cualquier momento, a través de personas adecuadas para ello o con la ayuda de dispositivos técnicos, todo el equipaje o parte del mismo. Mediante la aceptación de las presentes condiciones de transporte, el pasajero permite expresamente y en los términos más amplios el registro e/o inspección de su equipaje cada vez que sea necesario. El transportista no será responsable de los daños causados al equipaje (rotura de candados, cremalleras, embalajes, etc.) como consecuencia de las operaciones de registro e/o inspección.

El transportista se reserva el derecho a denegar el embarque del pasajero, sin incurrir en ningún tipo de responsabilidad, en caso de que el pasajero no acepte el registro e/o inspección de su equipaje o su entrega a las autoridades locales.

## **12. MENORES VIAJANDO SOLOS**

### **12.1 Infant**

Un niño de edad inferior a los 2 años se considera un Infant (INF). Se recomienda no viajar con bebés de edad inferior a las 2 semanas.

Los Infants pueden viajar sentados en los brazos de un adulto previo pago de una tarifa específica, que se establecerá en cada momento, en función del destino elegido y del periodo de vuelo, y no tendrán derecho a llevar consigo equipajes suplementarios respecto a los del acompañante. En todo caso, está permitido viajar solo con un bebé por adulto. El transporte del carrito se considera gratuito.

### **12.2 Menores**

A excepción de los Infants, todos los menores están sujetos al pago de la tarifa adultos y viajan con asiento asignado.

A partir del 26 de junio de 2012, para el paso de las fronteras, todos los menores italianos deberán ir provistos de documento de viaje individual (pasaporte o bien, en caso de que los países por los que se transite reconozcan la validez, carné de identidad válido para la expatriación u otro documento de viaje equipolente). Para más información, se aconseja consultar la pág. web de la Policía Nacional.

El pasajero menor de edad deberá presentarse ante los mostradores del *check-in* provisto de un documento de identidad válido y de los documentos que se requieran según lo establecido en las normas de los países de destino para entrar en los respectivos territorios. Es responsabilidad de los progenitores o de quien ejerza la patria potestad asegurarse de que el pasajero menor de edad esté en posesión de un documento de identidad válido y de los otros requisitos o documentos requeridos por las autoridades aduaneras y de inmigración. Las penalizaciones, sanciones, gastos o costes derivados de la falta de dichos requisitos o de documentos válidos serán a cargo de los progenitores o de quien ejerza la patria potestad. Por tanto, se recomienda dirigirse a las autoridades de inmigración del país de destino para obtener la información y las aclaraciones oportunas antes de proceder a la compra del billete. En caso de que los documentos mostrados por el pasajero menor de edad no fuesen válidos, el transportista podrá negarse a efectuar el embarque sin que esté previsto ningún reembolso.

### **12.3 Menores no acompañados**

La definición de “menores no acompañados” hace referencia a los niños de 5 a 11 años de edad cumplidos, que viajan bajo la custodia del transportista. Los niños con una edad inferior a los 5 años no pueden viajar sin acompañamiento. Los menores de 12 a 18 años de edad se consideran “pasajeros jóvenes” y no necesitan la custodia del transportista para viajar solos, a excepción de la expresa solicitud de los progenitores. Sin perjuicio de lo previsto en el párrafo anterior sobre los documentos, los pasajeros menores de 14 años serán aceptados a bordo de las aeronaves del transportista solo si van acompañados por un pasajero que haya cumplido al menos 18 años. El transportista no aceptará a bordo varios pasajeros menores de edad acompañados solo por un pasajero que haya cumplido al menos dieciocho años de edad.

Como alternativa a lo indicado más arriba, para los pasajeros entre 5 y 11 años, está disponible el servicio de asistencia a menores no acompañados. En caso de vuelos de línea, para más información y para reservar el servicio de asistencia es necesario contactar con la oficina de reservas a la dirección de correo electrónico [callcenter@albostar.es](mailto:callcenter@albostar.es). En caso de vuelos *charter*, es necesario efectuar una solicitud escribiendo a la dirección de correo electrónico [specialrequest@albostar.es](mailto:specialrequest@albostar.es) o a través de la agencia de viajes que deberá comunicar al transportista los datos de la persona que entrega el menor en el aeropuerto de salida y de la persona que recoge al menor en el aeropuerto de destino. La oficina de reservas y/o la agencia de viajes proporcionará todas las instrucciones sobre el procedimiento “menores no acompañados” y sobre el pago del coste de la asistencia. La presentación del menor no acompañado en el mostrador del *check-in* del transportista en el aeropuerto de salida deberá realizarse al menos con 2 horas de antelación respecto al horario de salida. De lo contrario, el servicio de asistencia no quedará garantizado y, consiguientemente, no quedará garantizado el embarque ni la siguiente salida. En estos casos, no está previsto el reembolso del precio del billete ni el reembolso de los costes por el servicio de asistencia a menores no acompañados.

### **13. ASISTENCIAS ESPECIALES - ACOMPAÑAMIENTO EN EL AEROPUERTO**

Es responsabilidad de todo aeropuerto de la Comunidad Europea proceder a la asistencia de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida. Por tanto, el pasajero interesado deberá informar lo antes posible al transportista o a la agencia de viajes habilitada de la existencia de posibles discapacidades o casos de movilidad reducida, con el fin de poder comprobar la disponibilidad de los servicios necesarios.

El pasajero deberá comunicar a Alba Star el tipo de asistencia aeroportuaria más adecuada a sus necesidades al menos 48 horas antes de la salida del vuelo para que se envíe la oportuna nota

informativa al aeropuerto que deba proporcionar la asistencia en cuestión. Una vez en el aeropuerto, el pasajero deberá ir a los lugares destinados a proporcionar asistencia. Es aconsejable consultar el plano del aeropuerto para localizar mejor las zonas habilitadas para el servicio. En los aeropuertos no pertenecientes a la Comunidad Europea – en los términos y condiciones establecidas por la legislación en vigor, Alba Star deberá proporcionar la asistencia a los pasajeros con discapacidad o movilidad reducida que así lo soliciten 48 horas antes de la salida del vuelo.

Sin costes adicionales, Alba Star deberá proceder a proporcionar asistencia según lo especificado en el Anexo II del Reglamento Europeo 1107 de 5 de julio de 2006, a los pasajeros con movilidad reducida que hayan declarado sus necesidades de asistencia y que vayan a salir, llegar o transitar por un aeropuerto incluido en el itinerario de viaje especificado en el billete aéreo.

La aceptación a bordo de la aeronave de pasajeros con discapacidad o movilidad reducida, así como de otros pasajeros que necesiten o puedan necesitar una asistencia especial por motivos de seguridad, está sujeta a confirmación por parte del transportista. Por tanto, para poder comprobar la disponibilidad de la asistencia solicitada, el pasajero deberá comunicar el tipo de asistencia aeroportuaria más adecuada a sus necesidades a la agencia de viajes habilitada o bien a Alba Star escribiendo a la dirección de correo electrónico [callcenter@albatar.es](mailto:callcenter@albatar.es) en caso de vuelos de línea o bien a la dirección de correo electrónico [specialrequest@albatar.es](mailto:specialrequest@albatar.es) en caso de vuelos *charter*.

En caso de que se necesite embarcar una silla de ruedas electrónica con baterías de elementos líquidos o de litio deberá comunicarse contextualmente a la información técnica relativa a la silla, por lo menos 7 días antes de la salida del vuelo. Alba Star acepta transportar solo sillas de ruedas con baterías de corriente eléctrica acumuladores no derramables. Las sillas de ruedas se embarcarán en bodega sin ningún coste adicional. Para más información relativa al transporte de pasajeros en camilla, es necesario contactar con el transportista al menos 21 días antes de la salida del vuelo escribiendo a la dirección de correo electrónico [callcenter@albatar.es](mailto:callcenter@albatar.es) en caso de vuelos de línea o bien a la dirección de correo electrónico [specialrequest@albatar.es](mailto:specialrequest@albatar.es) en caso de vuelos *charter*.

En caso de discapacidad visual (necesidad de un perro guía para moverse) el pasajero podrá transportar gratuitamente en cabina su perro guía, siempre y cuando el mismo esté provisto de correa y bozal. Asimismo el pasajero deberá mostrar un certificado de adiestramiento y asegurarse de que cuenta con toda la documentación válida para el viaje aéreo. También en este caso, es necesario contactar con el transportista escribiendo a la dirección de correo electrónico [callcenter@albatar.es](mailto:callcenter@albatar.es) en caso de vuelos de línea o bien a la dirección de correo electrónico [specialrequest@albatar.es](mailto:specialrequest@albatar.es) en caso de vuelos *charter*.

El transportista declina toda responsabilidad en caso de empeoramiento del estado de salud, fallecimiento u otros daños de los pasajeros cuyo estado mental/físico o cuya edad puedan constituir un peligro o un riesgo para la salud de los mismos, la aeronave o cualquier otra persona a bordo de la misma. Por motivos de seguridad, el transportista se reserva el derecho a denegar el embarque a dichos pasajeros, en caso de que los mismos no estén acompañados.

#### **14. FUTURAS MAMÁS**

Durante las últimas cuatro semanas de embarazo antes del parto (a partir de la trigésimo sexta semana), una mujer embarazada no podrá ser aceptada de ninguna manera a bordo. Desde la trigésimo segunda hasta la trigésimo sexta semana, una mujer embarazada será aceptada a bordo únicamente si posee un certificado médico que indique que puede viajar junto con una declaración de responsabilidad que deberá ser cumplimentada y firmada directamente por la gestante. Con respecto a los embarazos gemelares, entre la vigésimo octava y la trigésimo segunda semana es necesario presentar un certificado médico que indique que la gestante puede viajar en avión junto con una declaración de responsabilidad firmada por la misma. Aunque se presente un certificado médico, después de la trigésimo segunda semana está prohibido el embarque. Si el embarazo ha sido declarado de riesgo, el transportista no aceptará a la gestante, ni siquiera aunque posea una certificación médica. Las mujeres embarazadas se aceptarán a bordo solo y exclusivamente si la fecha de vuelta de su viaje no supera los límites indicados más arriba. En todo caso, el certificado médico y la autorización médica deberán estar preparados obligatoriamente como máximo siete días antes de la fecha del vuelo. Estos deberán indicar que no existen objeciones para que la gestante pueda viajar en avión.

#### **15. PASAJEROS QUE REQUIEREN ASISTENCIA POR MOTIVOS DE SALUD**

Para los pasajeros cuyo estado de salud psicofísico requiera una asistencia especial a bordo o durante las fases de embarque o desembarque, es necesario la presentación del certificado de idoneidad para volar firmado por el médico.

Dicha certificación médica es necesaria para:

- los pasajeros cuyo estado físico y/o mental, o su conducta, pueda hacerles incapaces, a falta de la asistencia adecuada, para cuidar de sí mismos o que podrían representar un riesgo para ellos mismos, o para otras personas o bien para la seguridad del vuelo;
- los pasajeros que padecen enfermedades consideradas (que se cree que son) contagiosas y que podrían transmitirse a bordo;

- los pasajeros que necesiten suministro de oxígeno para uso médico. Están permitidos pequeños oxigenadores de gas o cilindros de aire. El oxígeno líquido refrigerado está prohibido;
- los pasajeros que necesiten soporte médico, o un equipo específico médico, salvo los casos descritos en el punto anterior;
- los bebés de edad inferior a 7 días y/o nacidos prematuros.

## **16. ANIMALES DOMÉSTICOS**

Previo pago de un suplemento es posible transportar en cabina animales con un peso máximo de 8 kg, incluido el alimento de los mismos y el llamado trasportín. En el momento de la compra del billete, el pasajero deberá solicitar el servicio de transporte de un animal en cumplimiento de las condiciones que se indican a continuación.

El animal podrá viajar exclusivamente en el interior de un trasportín con fondo impermeable dotado de orificios para la aireación. Si, según la exclusiva opinión del personal de tierra o de vuelo, el trasportín no se considera adecuado o seguro, el animal no será aceptado a bordo de la aeronave. Los recipientes para la comida y la bebida deberán estar dotados de posibilidad de cierre para evitar la pérdida accidental de su contenido.

El trasportín deberá colocarse en el suelo, a los pies o debajo del asiento del pasajero. El trasportín no podrá viajar encima de los asientos que no hayan sido ocupados, ni encima de las piernas del pasajero.

No se admiten a bordo aquellos animales que por sus peculiares características (mal olor, estado sanitario, higiene o comportamiento violento) podrían molestar a los pasajeros.

Desde el inicio de las operaciones de embarque hasta el término de las de desembarque, el animal deberá estar custodiado en el interior del trasportín.

Solo está autorizado el transporte de perros y gatos. El pasajero deberá asegurarse de que la normativa del país de destino permita transportar animales, que cumple las medidas higiénicas previstas y que dispone de la documentación necesaria para su posesión y transporte. El pasajero será responsable de los posibles daños (como multas impuestas por el país de destino del vuelo, etc.) causados al transportista por el transporte de animales sin la adecuada documentación.

A bordo del mismo vuelo está permitida la presencia como máximo 3 trasportines, no más de uno por pasajero.

Para poder comprobar la disponibilidad de espacio a bordo de la aeronave para el transporte de los animales, el pasajero deberá ponerse en contacto con el transportista (para los vuelos de línea, la dirección de correo electrónico [callcenter@albastar.es](mailto:callcenter@albastar.es) mientras que para los vuelos *charter* [specialrequest@albastar.es](mailto:specialrequest@albastar.es)) con una congrua antelación respecto a la salida deseada. De no procederse en este sentido, no podrá garantizarse la aceptación de los animales en el momento del *check-in*.

En los vuelos de Alba Star no está permitido el transporte de animales en bodega.

La tripulación se reserva la posibilidad de solicitar el cambio de asiento a los pasajeros con animales con el fin de que se respeten las normas de seguridad. El transportista se reserva el derecho a denegar el transporte de los animales en caso de que no se proceda al cumplimiento de una o varias de las citadas disposiciones.

## **17. ASIGNACIÓN DE ASIENTOS A BORDO**

Se accede al momento del embarque tras superar los controles administrativos y de seguridad: es obligatorio que el pasajero se presente provisto de tarjeta de embarque, documento personal, nominal y no cedible, emitido tras haber completado el procedimiento de *check in*.

El transportista garantiza la asignación automática de un asiento a todos los pasajeros, según la disponibilidad y sin ningún suplemento.

Durante la fase de *check in* online y solo para los vuelos de línea puede efectuarse, con un suplemento especificado contextualmente, la asignación previa del asiento a bordo.

El personal de vuelo o de cabina está autorizado para modificar la asignación de los asientos de los pasajeros en caso de que fuese necesario para garantizar la seguridad del vuelo y sobre todo por lo que se refiere a los asientos situados al lado de las salidas de seguridad, que no pueden ser ocupados por pasajeros especialmente corpulentos, mujeres embarazadas, pasajeros con niños o con discapacidades funcionales, y más en general, por todas aquellas personas que en caso de accidente, el personal de vuelo no podría ayudar, tal y como prevé la normativa.

## **18. COMPORTAMIENTO A BORDO**

A bordo de las aeronaves del transportista no está permitido fumar. El incumplimiento de dicha prohibición, sin perjuicio de las posibles acciones legales, comporta el pago de las sanciones administrativas establecidas en la normativa vigente.

No está permitido a bordo de las aeronaves del transportista el consumo de bebidas alcohólicas que lleven consigo los pasajeros o que sean ofrecidas por terceros.

De conformidad con la normativa internacional, integrada por la Circular EASA 965/2012 / Anexo 4, CAI. GEN.MPA 140 PED – Reg. Eu 2338 de 16 de diciembre de 2015, Alba Star prohíbe el uso a bordo de las aeronaves, de todos los dispositivos electrónicos portátiles, incluidos, a modo ejemplificativo, teléfonos móviles, ordenadores portátiles, grabadoras portátiles, lectores CD, juegos electrónicos o aparatos transmisores, incluidos juguetes teledirigidos y *walkie-talkie*, a excepción de:

- dispositivos para el oído;
- *pace-maker*;
- máquinas de afeitar eléctricas;
- reproductores portátiles de sonidos (no de lectura láser o digitales);
- ordenadores portátiles no conectados ni con impresoras ni con lectores CD, limitadamente a la fase de crucero y previa específica aprobación del comandante de la aeronave.

El uso a bordo de la aeronave de los citados dispositivos está permitido antes del cierre de las puertas, a menos que el comandante de la aeronave no considere que su uso es incompatible con las operaciones en curso.

De conformidad con las disposiciones de la normativa nacional e internacional, la aeronave está sometida a la autoridad del comandante del vuelo. Las personas a bordo de la aeronave deberán atenerse rigurosamente a sus indicaciones. El comandante está autorizado para adoptar las medidas necesarias frente a los pasajeros que adopten comportamientos incorrectos molestos. El pasajero se considerará responsable de los posibles daños provocados al transportista o a terceros como consecuencia de su comportamiento, con la consiguiente obligación de indemnización.

## **19. DENEGACIÓN O LIMITACIÓN DEL TRANSPORTE**

Sin perjuicio de lo indicado en otras cláusulas de las condiciones de transporte, el transportista puede denegar el embarque, la continuación del transporte del pasajero o del equipaje, o bien puede cancelar el correspondiente billete, en caso de que ello sea necesario:

- por motivos de seguridad o de orden público;

- para evitar la violación de leyes del estado de la ciudad de salida, de llegada o de los estados por los que se sobrevuela;
- cuando el comportamiento, o las condiciones mentales o físicas del pasajero son de tal gravedad que: es necesario por parte del transportista una asistencia especial, que el transportista solo puede prestar pero con condiciones excesivamente gravosas; puede ocasionar considerables o repetidas molestias; puede exponer a un peligro a sí mismo y/o a otros pasajeros y/o al personal de vuelo; puede constituir un peligro para los bienes materiales pertenecientes al transportista o a terceros
- si en un anterior vuelo adoptó comportamientos inaceptables.

En caso de que el servicio de transporte aéreo no pueda ser efectuado por el transportista por uno de los motivos indicados más arriba o bien si por uno de dichos motivos se cancela el billete, no se reconocerá al pasajero ningún reembolso.

### **19.1 Denegación de entrada en un país.**

Si, por cualquier motivo, la autoridad pública de los países en los cuales, desde los cuales o sobre los cuales se efectúa el transporte aéreo denegase la entrada y/o el paso de un pasajero, incluido el tránsito, el pasajero deberá pagar el coste de transporte para volver al aeropuerto de origen o para cualquier otro aeropuerto. El transportista no deberá reembolsar al pasajero la parte del precio de billete correspondiente a las rutas que este no ha completado ni se le deberá considerar responsable del equipaje del citado pasajero.

## **20. RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA FRENTE A LOS PASAJEROS Y SU EQUIPAJE**

La presente advertencia resume las normas aplicadas a los transportistas aéreos de la Comunidad de conformidad con el derecho comunitario y el Convenio de Montreal.

### **Indemnización en caso de muerte o lesiones**

No existen límites financieros de responsabilidad en caso de lesiones o muerte del pasajero. Para daños hasta 100.000 DEG (equivalente aproximativo en moneda local) el transportista aéreo no puede impugnar la solicitudes de indemnización. Más allá de dicho importe, el transportista aéreo puede impugnar una solicitud de indemnización solo si puede probar que dicho daño no se le puede imputar.

### **Adelantos de pago**

En caso de lesiones o muerte de un pasajero, el transportista deberá abonar en el plazo de 15 días a partir de la identificación de la persona con título para la indemnización, un adelanto del pago para hacer frente a las necesidades económicas inmediatas. En caso de muerte, el adelanto no podrá ser inferior a 16.000 DEG (equivalente aproximativo en moneda local).

### **Retrasos en el transporte de los pasajeros**

En caso de retraso, el transportista es responsable por el daño ocasionado a menos que no haya tomado todas las medidas posibles para evitarlo o que fuese imposible tomar dichas medidas.

La responsabilidad por el daño ocasionado se limita a 4.150 DEG (equivalente aproximativo en moneda local).

### **Retrasos en el transporte de los equipajes**

En caso de retraso, el transportista aéreo es responsable por el daño ocasionado a menos que haya tomado todas las medidas posibles para evitarlo o que fuese imposible tomar dichas medidas. La responsabilidad por el daño ocasionado está limitada a 1.000 DEG (equivalente aproximativo en moneda local).

### **Destrucción, pérdida o daño de los equipajes**

El transportista aéreo es responsable en caso de destrucción, pérdida o daño de los equipajes hasta 1.000 DEG (equivalente aproximativo en moneda local). En caso de equipaje facturado, el transportista aéreo es responsable del daño ocasionado aunque su comportamiento esté exento de culpa, salvo defecto inherente a dicho equipaje. Por lo que se refiere al equipaje no facturado, el transportista aéreo es responsable solo si el daño se le puede imputar.

### **Límites de responsabilidad más elevados para el equipaje**

Los pasajeros pueden beneficiarse de un límite de responsabilidad más elevado haciendo una declaración especial, a más tardar, en el momento de la facturación, y pagando un suplemento.

### **Reclamaciones correspondientes al equipaje**

En caso de daño, retraso, pérdida o destrucción durante el transporte del equipaje, el pasajero deberá presentar cuanto antes una reclamación por escrito al transportista. En caso de que el equipaje facturado resultara dañado, el pasajero deberá presentar una reclamación por escrito en el plazo de siete días y, en caso de retraso, en el plazo de veintiún días, a partir de la fecha en que el equipaje fue puesto a disposición del pasajero.

### **Responsabilidad del transportista contratante y del transportista efectivo**

Si el transportista aéreo que realiza el vuelo no es el transportista aéreo contratante, el pasajero tiene derecho a presentar una solicitud de indemnización o una reclamación a ambos.

Si el nombre o código de un transportista aéreo figura en el billete, deberá considerarse a este el transportista contratante.

### **Plazos para la acción de indemnización**

Las acciones legales deberán emprenderse en el plazo de dos años a partir de la fecha de llegada o a partir de la fecha en que el vuelo debería haber llegado.

### **Base de la información**

Las normas indicadas más arriba se basan en el Convenio de Montreal de 28 de mayo de 1999, establecido en la Comunidad por el Reglamento (CE) n.º 2027/97, tal y como quedó modificado por el Reglamento (CE) n.º 889/2002 y en la legislación nacional de los estados miembros.

## **21. SERVICIOS ACCESORIOS PROPIOS O PRESTADOS POR TERCEROS**

Alba Star dispone de una amplia oferta de servicios accesorios a los que los viajeros pueden optar durante el procedimiento de reserva para configurar un viaje a medida.

Alba Star ha estipulado acuerdos con terceras empresas para ofrecer a los pasajeros otros servicios distintos del transporte aéreo como, por ejemplo, seguros, aparcamientos, reservas en hoteles o alquiler de coches. En estos casos, los servicios suplementarios comprados por el pasajero estarán sujetos a los términos y las condiciones previstas por los proveedores de los mismos.

Alba Star declina toda responsabilidad por cualquier incumplimiento en la prestación de dichos servicios accesorios.

## **22. LEGISLACIÓN APLICABLE. RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE LOS CONFLICTOS**

Las presentes condiciones generales de transporte están sujetas a los convenios internacionales, a los reglamentos comunitarios así como a las leyes nacionales vigentes en materia de transporte aéreo.

Cada pasajero, por cualquier reclamación derivada de las relaciones instauradas con el transportista o por haber entrado en relación, para dicho fin, con el mismo y que tenga por objeto

hechos verificados sobre el modo en que este ha gestionado el transporte o los servicios relacionados, en cumplimiento de manera más o menos conforme con lo establecido en la normativa, en particular, en el Reg. 2027/97 y modificaciones posteriores o bien en el Reg. 261/2004, en caso de que la situación no haya sido gestionada según lo dispuesto en el art. 9 citado anteriormente, puede presentar una reclamación por escrito al Servicio Clientes de Alba Star con domicilio social en Palma de Mallorca, Islas Baleares, Av. Conde de Sallent 23, 5A, 07003, dirección de correo electrónico [customer.care@albostar.es](mailto:customer.care@albostar.es).

Para que pueda darse una correcta gestión de la reclamación, es necesario la colaboración del pasajero; en ese sentido, deberá proporcionar documentación que certifique la efectiva disponibilidad del billete que le daba derecho al transporte aéreo así como el justificante que pruebe que superó efectivamente los procedimientos de *check in* y de embarque efectivo en la aeronave, o bien, la falta de uso o renuncia al mismo y la demostración de los posibles gastos y costes afrontados en relación con el deservicio sufrido objeto de la reclamación.

En caso de que se presente la documentación correcta para la reclamación según lo indicado más arriba, el Servicio Clientes del transportista cursará la solicitud en el plazo de 6 (seis) semanas a partir de la fecha de recepción de dicha reclamación.

En caso de que tras las oportunas comprobaciones del transportista, se formule una propuesta transaccional extrajudicial, se concluirá un acuerdo con efectos liberatorios y se comunicará al mismo tiempo los plazos técnicos dentro de los cuales es necesario proceder al cumplimiento de lo establecido en el mismo.

En caso de que la propuesta transaccional extrajudicial no sea admitida por el pasajero, en todo caso de potencial conflicto posterior, el transportista prefiere en todo caso – al ser más rápido y menos oneroso para las partes respecto a la jurisdicción ordinaria – sistemas alternativos de resolución de conflictos (ADR), que se activarán ante los organismos instituidos según lo establecido en la Directiva ADR, y se compromete a participar en ellos en caso de que sean efectivamente activados: las partes acuerdan que esta, en todo caso, constituye una condición para poder emprender en el futuro una posible acción judicial relativa al contrato de transporte.

Si el billete se ha comprado *online*, los conflictos pueden resolverse a través de una plataforma de resolución online (ODR), según lo indicado en el art. 14 Reg. 524/2013 (Reglamento ODR), al que se puede acceder a través del siguiente enlace: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

La retribución por la actuación profesional desarrollada por los respectivos abogados, si fueran contratados por las partes será, en todo caso y durante toda la fase en cuestión, a cargo de las mismas.

### **23. DISPOSICIONES GENERALES**

Ningún agente, empleado o representante del transportista está facultado para alterar, modificar o renunciar a ninguna de las disposiciones de este contrato. El pasajero puede guardar una copia del mismo en formato electrónico.

La posible declaración de ilegitimidad o invalidez de una o varias cláusulas no conllevará la nulidad del resto de cláusulas del contrato, que seguirán siendo, en todo caso, válidas.